

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ จำนวน 180 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์

จากการศึกษาพบว่า ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.22 มีอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.55 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 54.45 มีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.11 มีอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 37.22 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.44 มีระยะเวลาในการเข้าพักในอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ 2 - 3 ปี ร้อยละ 36.11 และมีลักษณะของห้องพักแบบห้องพัสดุ ร้อยละ 50.00

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

จากการศึกษาพบว่า ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับมากไปน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ที่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ระบบคีย์การ์ดที่ประตูทางเข้า - ออกอาคารและรูปแบบของการ์ด รองลงมาคือ ความหลากหลายของขนาดห้องพัก และเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก และมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ การบริการเสริม เช่น ร้านค้า ร้านซักรีดผ้า เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ และเครื่องบริการน้ำดื่มหยอดเหรียญ โดยมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านราคา

ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ที่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ราคาเช่าห้องพักเมื่อเทียบกับคุณภาพ รองลงมาคือ ราคาค่าบริการเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ และมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ จำนวนเงินประกันห้องพักและเฟอร์นิเจอร์ โดยมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย

ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ที่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ที่ตั้งของพาร์ทเมนต์อยู่ติดถนนสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ที่ตั้งของพาร์ทเมนต์อยู่ใกล้กับแหล่งชุมชน ตลาด ศูนย์การค้า และมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการชำระค่าเช่ารายเดือนมีหลายช่องทาง เช่น ที่สำนักงาน โอนเข้าบัญชีธนาคาร เป็นต้น โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ที่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ส่วนลดพิเศษจากค่าเช่ารายเดือน รองลงมาคือ การมอบของขวัญปีใหม่เพื่อเป็นการขอบคุณ ผู้เช่าพาร์ทเมนต์ และมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของ พาร์ทเมนต์มีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม โดยมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับ ปานกลาง

5. ด้านบุคลากร

ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ที่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ

การเอาใจใส่ของพนักงานทำความสะอาด รองลงมาคือ การเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง และมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ความรู้ ความสามารถของช่างซ่อมบำรุง โดยมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมาก

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ที่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ความสะอาด เรียบร้อยของพื้นที่ส่วนกลาง และภูมิทัศน์โดยรอบ รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ส่วนกลาง เช่น ลิฟต์ ห้องรับแขก ลานจอดรถ เป็นต้น โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ เฟอร์นิเจอร์ภายในห้อง เช่น โทรทัศน์ เครื่องปรับอากาศ เตียงพร้อมที่นอน โต๊ะเครื่องแป้ง ตู้เสื้อผ้า เป็นต้น โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

7. ด้านกระบวนการ

ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ที่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี รวมถึงความถี่ในการตรวจตราพื้นที่ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความรวดเร็ว และความเอาใจใส่ในการทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางของแม่บ้าน เมื่อได้รับแจ้งจากผู้เช่า และมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ความสะดวกรวดเร็วในการทำสัญญา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

ผู้เช่าเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์โดยรวม มากกว่าผู้เช่าเพศชาย โดยพบว่า ผู้เช่าเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์เป็นอันดับแรก คือ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย รองลงมาคือ ด้านบุคลากร และมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด

2. อายุ

ผู้เช่าที่มีอายุตั้งแต่ 56 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์โดยรวมมากที่สุด รองลงมาคือ อายุ 26-35 ปี และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ อายุไม่เกิน 25 ปี โดยพบว่า ผู้เช่าที่มีอายุตั้งแต่ 56 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทาง

การตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ เป็นอันดับแรกคือ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด

3. สถานภาพสมรส

ผู้เช่าที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์โดยรวมมากที่สุด รองลงมาคือ สถานภาพโสด และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สถานภาพสมรส โดยพบว่า ผู้เช่าที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้างมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ เป็นอันดับแรก คือ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ผู้เช่าที่มีการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์โดยรวมมากที่สุด รองลงมาคือ ปริญญาตรี และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี โดยพบว่า ผู้เช่าที่มีการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ เป็นอันดับแรกคือ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย รองลงมาคือ ด้านบุคลากร และมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด

5. อาชีพ

ผู้เช่าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์โดยรวมมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานบริษัท และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย โดยพบว่า ผู้เช่าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ เป็นอันดับแรกคือ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้เช่าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์โดยรวมมากที่สุด รองลงมาคือ ไม่เกิน 10,000 บาท และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป ผู้เช่าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ เป็นอันดับแรกคือ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด

7. ระยะเวลาในการเข้าพักในอินเทอร์เน็ตร็อพาร์ทเมนท์

ผู้เช่าที่มีระยะเวลาในการเข้าพักในอินเทอร์เน็ตร็อพาร์ทเมนท์ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตร็อพาร์ทเมนท์โดยรวมมากที่สุด รองลงมาคือ ไม่เกิน 1 ปี และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ 2 – 3 ปี โดยพบว่า ผู้เช่าที่มีระยะเวลาในการเข้าพักในอินเทอร์เน็ตร็อพาร์ทเมนท์ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตร็อพาร์ทเมนท์ เป็นอันดับแรกคือ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย รองลงมาคือ ด้านบุคลากร และมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด

8. ลักษณะห้องพัก

ผู้เช่าที่มีลักษณะห้องพักแบบห้องแอร์ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตร็อพาร์ทเมนท์โดยรวมมากที่สุด รองลงมาคือ แบบห้องพัดลม และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ แบบห้องแอร์ พร้อมเครื่องใช้ไฟฟ้า โดยพบว่า ผู้เช่าที่มีลักษณะห้องพักที่เช่าแบบห้องแอร์ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตร็อพาร์ทเมนท์ เป็นอันดับแรกคือ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย รองลงมาคือ ด้านบุคลากร และมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ด้านราคา

ส่วนที่ 4 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตร็อพาร์ทเมนท์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเชิงลึก

ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตร็อพาร์ทเมนท์ที่ตอบแบบสอบถามเชิงลึกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 80.00 มีอายุ 26-35 ปี ร้อยละ 40.00 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 70.00 มีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60.00 มีอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 30.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุด 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 50.00 มีระยะเวลาในการเข้าพักในอินเทอร์เน็ตร็อพาร์ทเมนท์ไม่เกิน 1 ปี เท่ากับระยะเวลา 2 – 3 ปี ร้อยละ 40.00 และมีลักษณะของห้องพักที่เช่าเป็นแบบห้องพัดลม ร้อยละ 60.00

2. ความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตร็อพาร์ทเมนท์

2.1 ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตร็อพาร์ทเมนท์ที่ตอบแบบสอบถามเชิงลึกส่วนใหญ่มีเหตุผลสำคัญในการเลือกพักที่อินเทอร์เน็ตร็อพาร์ทเมนท์ คือ ปัจจัยด้านที่ตั้งอยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน/สถานศึกษา ร้อยละ 60 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคาค่าห้องเช่าเหมาะสมกับคุณภาพบริการ ร้อยละ 30 และปัจจัยด้านความสะอาดเรียบร้อยของอินเทอร์เน็ตร็อพาร์ทเมนท์ เท่ากับปัจจัยด้านระบบการรักษาความปลอดภัย ร้อยละ 20 ตามลำดับ

2.2 ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ที่ตอบแบบสอบถามเชิงลึกมีความคาดหวังเมื่อเข้าพักที่อินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์มากที่สุด คือ ความปลอดภัยจากอันตราย และภัยทั่วไป ร้อยละ 50 รองลงมาคือ การเดินทางไปทำงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 30 ความคุ้มของคุณภาพการบริการ เทียบกับเงินค่าเช่าห้องพัก ร้อยละ 20 และความสบายกายและสบายใจในการพักอาศัย ร้อยละ 10 ตามลำดับ

2.3 ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ

2.3.1 ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ที่ตอบแบบสอบถามเชิงลึกมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์มากที่สุด คือ จำนวนห้องพักให้เลือกมาก และหลายรูปแบบ ร้อยละ 70 รองลงมาคือ ชื่อของพาร์ทเมนท์ทันสมัยและจดจำได้ง่าย ร้อยละ 40 และอินเทอร์เน็ตเพิ่งสร้างเสร็จใหม่ ตัวอาคารยังอยู่ในสภาพสมบูรณ์ แข็งแรง ระบบประตูอัตโนมัติ บริเวณทางเข้า – ออกมีความทันสมัยและปลอดภัย และคุณภาพบริการที่ดี ร้อยละ 20 ตามลำดับ

2.3.2 ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ที่ตอบแบบสอบถามเชิงลึกมีข้อเสนอแนะให้อินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ปรับปรุงปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ มากที่สุด คือ การเปิดร้านสะดวกซื้อ เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมงภายในพาร์ทเมนท์ และการเปิดร้านซัก รีดผ้าเพิ่มภายในพาร์ทเมนท์ ร้อยละ 50 รองลงมาคือ การเปิดร้านเสริมสวยภายในพาร์ทเมนท์ และการปรับปรุงความเร็วของอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI ร้อยละ 10

2.4 ด้านราคา

2.4.1 ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ที่ตอบแบบสอบถามเชิงลึกมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคาของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์มากที่สุด คือ ราคาเช่าห้องพักไม่แพง เหมาะสมกับคุณภาพของห้องพัก ร้อยละ 100 รองลงมาคือ อินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์มีการกำหนดเงินประกันห้องพักในอัตราที่สูงเกินไป ร้อยละ 10

2.4.2 ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ที่ตอบแบบสอบถามเชิงลึกมีข้อเสนอแนะให้อินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ปรับปรุงปัจจัยด้านราคามากที่สุด คือ ควรปรับลดค่าประกันห้องและค่าห้องล่วงหน้า ร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ควรยกเลิกการจัดเก็บเคเบิลทีวี สำหรับห้องที่ไม่มีโทรทัศน์ ร้อยละ 30.00 และควรปรับลดราคาส่วนกลางให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น และควรปรับลดอัตราค่าบริการไฟฟ้า และน้ำประปา ร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

2.5 ด้านช่องทางจัดจำหน่าย

2.5.1 ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ที่ตอบแบบสอบถามเชิงลึกทุกคนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่ายของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ คือ ที่ตั้งของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์อยู่ในทำเลที่เหมาะสม ใกล้กับสถานที่สำคัญ เช่น ที่ทำงาน โรงเรียน และห้างสรรพสินค้า ร้อยละ 100.00

2.5.2 ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ที่ตอบแบบสอบถามเชิงลึกไม่มีข้อเสนอแนะให้อินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ปรับปรุงปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย

2.6 ด้านการส่งเสริมการตลาด

2.6.1 ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ที่ตอบแบบสอบถามเชิงลึกมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์มากที่สุด คือ มีการจัดโปรโมชั่นลดราคาห้องพักเพื่อดึงดูดลูกค้า ร้อยละ 100 รองลงมาคือ มีการจัดโปรโมชั่นลดราคาห้องพักน้อยเกินไป ร้อยละ 50

2.6.2 ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ที่ตอบแบบสอบถามเชิงลึกมีข้อเสนอแนะให้อินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ปรับปรุงปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมากที่สุด คือ ควรเพิ่มความถี่ในการจัดโปรโมชั่นลดราคาห้องพักเพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาเช่าอาศัยเพิ่มมากขึ้น ร้อยละ 70.00 รองลงมาคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์โปรโมชั่นลดราคาห้องพักให้กับลูกค้าเก่า และลูกค้าใหม่ทราบอย่างทั่วถึง ร้อยละ 30.00

2.7 ด้านบุคลากร

2.7.1 ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ที่ตอบแบบสอบถามเชิงลึกทุกคนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบุคลากรของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ คือ พนักงานประจำสำนักงาน พนักงานรักษาความปลอดภัย และแม่บ้าน มีความสุภาพ มีมารยาทดี เอาใจใส่ และยิ้มแย้มแจ่มใส ร้อยละ 100.00

2.7.2 ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ที่ตอบแบบสอบถามเชิงลึกมีข้อเสนอแนะให้อินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ปรับปรุงปัจจัยด้านบุคลากรมากที่สุด คือ ควรพัฒนาความรู้ ทักษะ และความชำนาญของช่างซ่อมบำรุงประจำพาร์ทเมนท์ ร้อยละ 100.00

2.8 ด้านลักษณะทางกายภาพ

2.8.1 ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ที่ตอบแบบสอบถามเชิงลึกมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์มากที่สุด คือ ภายในห้องพักมีลมพัดผ่านน้อย ทำให้มีกลิ่นอับ และร้อน ร้อยละ 90 รองลงมาคือ ภายในห้องพักแสงสว่างไม่เพียงพอ ร้อยละ 70 มีการตกแต่งและจัดวางเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องได้สวยงาม ร้อยละ 50 ห้องน้ำภายในห้องพักมีการออกแบบสวยงาม เท่ากับมีพื้นที่ส่วนกลางที่สะอาด ร้อยละ 20 และมีพื้นที่จอดรถกว้างและเพียงพอ ร้อยละ 10

2.8.2 ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ที่ตอบแบบสอบถามเชิงลึกมีข้อเสนอแนะให้อินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ปรับปรุงปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมากที่สุด คือ ควรปรับปรุงคุณภาพและขนาดของผู้เสื่อผ้าให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ร้อยละ 50 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงคุณภาพเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพักให้ทันสมัย และมีคุณภาพที่ดีขึ้น ร้อยละ 30 และควรปรับปรุงคุณภาพของโทรศัพท์

พื้นฐานที่ติดตั้งภายในห้องพัก ควรขยายห้องรับแขกส่วนกลางให้ใหญ่ขึ้น และควรมีการซ่อมบำรุง เครื่องปรับอากาศอย่างสม่ำเสมอ ร้อยละ 10

2.9 ด้านกระบวนการ

2.9.1 ผู้เช่าอินเตอร์พาร์ทเมนท์ที่ตอบแบบสอบถามเชิงลึกส่วนใหญ่มีความ คิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการของอินเตอร์พาร์ทเมนท์ คือ มีขั้นตอนการจองห้องพักที่สะดวก และรวดเร็ว ร้อยละ 40 รองลงมาคือ มีขั้นตอนการทำสัญญาที่ไม่ซับซ้อน และสัญญามีความชัดเจน ร้อยละ 30

2.9.2 ผู้เช่าอินเตอร์พาร์ทเมนท์ที่ตอบแบบสอบถามเชิงลึกส่วนใหญ่มี ข้อเสนอแนะให้อินเตอร์พาร์ทเมนท์ปรับปรุงปัจจัยด้านกระบวนการ คือ ควรปรับปรุงช่วงเวลา ที่เปิดให้บริการของสำนักงาน รวมถึงขั้นตอนการติดต่อพนักงาน ร้อยละ 20 รองลงมาคือ ควรมี บริการถ่ายเอกสารที่ใช้ในการทำสัญญาเช่าห้องพัก ร้อยละ 10

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอินเตอร์พาร์ทเมนท์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

ผู้เช่าร้อยละ 4.44 มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอินเตอร์พาร์ทเมนท์มากที่สุด คือ ควรปรับปรุง คุณภาพของเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก และควรตกแต่งห้องพักให้เหมือนกับห้องตัวอย่างที่นำเสนอ ลูกค้า รองลงมาคือ ควรมีบริการเสริมอื่นๆ เช่น ร้านสะดวกซื้อ ร้านเสริมสวย และร้านบริการซัก รีด ภายในพาร์ทเมนท์ ร้อยละ 3.33 ควรมีบทลงโทษสำหรับผู้เช่าไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบอย่าง ชัดเจน ร้อยละ 2.77 ควรมีบริการฟรีอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI และควรมีการอบรมเรื่องกิริยา มารยาท ให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ร้อยละ 2.22 ควรดูแลความสะอาดของเครื่องซักผ้า หยอดเหรียญเป็นประจำ ร้อยละ 1.11 และควรจัดให้มีพื้นที่พักผ่อนในพื้นที่ส่วนกลาง ร้อยละ 0.55

2. อภิปรายผล

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการของอินเตอร์พาร์ทเมนท์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ในครั้งนี้ ได้ประยุกต์ใช้แนวคิด เกี่ยวกับประสมทางการตลาดบริการของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541: 128-130) ซึ่งเป็น ปัจจัยพื้นฐานที่สามารถควบคุม ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข และมุ่งสนใจการตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า ประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐาน จำนวน 7 ด้าน (7P's) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และ

ด้านกระบวนการ (Process) ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษามาที่ได้ทบทวนวรรณที่
เกี่ยวข้องได้ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ผู้ใช้อินเตอร์พาร์ทเมนต์ที่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของ
อินเตอร์พาร์ทเมนต์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกฤษฎา
วาปีทะ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เช่าห้องพัก ในโครงการ
เคหะชุมชนอยุธยา 2 ระยะที่ 1 การเคหะแห่งชาติ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า
ผู้เช่ามีความพึงพอใจต่อโครงการเคหะชุมชนอยุธยา 2 ระยะที่ 1 การเคหะแห่งชาติ จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ด้านลักษณะของห้องเช่า อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ
จันจิรา สุวรรณไตร (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพห้องพัก กรณีศึกษาห้องพัก
กรีนเพลส ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง
และสอดคล้องกับผลการศึกษาของดวงใจ เนตรระควาสนะ (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบ
ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ภาคปกติ) ต่อการใช้บริการ
ห้องพักมหาวิทยาลัยและห้องพักเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง

2. ด้านราคา

ผู้ใช้อินเตอร์พาร์ทเมนต์ที่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเตอร์
พาร์ทเมนต์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกฤษฎา วาปีทะ
(2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เช่าห้องพัก ในโครงการเคหะ
ชุมชนอยุธยา 2 ระยะที่ 1 การเคหะแห่งชาติ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ผู้เช่า
มีความพึงพอใจต่อโครงการเคหะชุมชนอยุธยา 2 ระยะที่ 1 การเคหะแห่งชาติ จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ด้านราคา อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของธิดิภรณ์ อินมุต
โต (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการห้องพัก เซ็นทรัล
ฮิลล์ เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจด้านราคา ในระดับปานกลาง
และสอดคล้องกับผลการศึกษาของดวงใจ เนตรระควาสนะ (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบ
ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ภาคปกติ) ต่อการใช้บริการ
ห้องพักมหาวิทยาลัยและห้องพักเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้าน
ราคาในระดับปานกลาง

3. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย

ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตอพาร์ทเมนต์ที่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตอพาร์ทเมนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอภิญา สุดเวหา (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ กรณีศึกษา : อพาร์ทเมนต์ในเขตเทศบาลคลองหลวง ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษากงฤษรา วาปีทะ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เช่าห้องพัก ในโครงการเคหะชุมชนอยุธยา 2 ระยะที่ 1 การเคหะแห่งชาติ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจด้านช่องทางจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษารัตนทิพย์ อินมุตโต (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการห้องพัก เซ็นทรัล ซิตี้ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านช่องทางจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตอพาร์ทเมนต์ที่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตอพาร์ทเมนต์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอภิญา สุดเวหา (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ กรณีศึกษา : อพาร์ทเมนต์ในเขตเทศบาลคลองหลวง ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษากงฤษรา วาปีทะ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เช่าห้องพัก ในโครงการเคหะชุมชนอยุธยา 2 ระยะที่ 1 การเคหะแห่งชาติ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาดและการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของดวงใจ เนตรระเวสณะ (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ภาคปกติ) ต่อการใช้บริการห้องพักมหาวิทยาลัยและห้องพักเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากหอพักมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญและความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านบุคลากร

ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตอพาร์ทเมนต์ที่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตอพาร์ทเมนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอภิญา สุดเวหา (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ กรณีศึกษา : อพาร์ทเมนต์ในเขตเทศบาลคลองหลวง ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสม

ทางการตลาดด้านบุคลากรในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของชิตติภรณ์ อินมุตโต (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการห้องพัก เช่นทรัล ฮิลล์เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของจันจิรา สุวรรณไตร (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพห้องพัก กรณีศึกษาห้องพักกรีนเพลส ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อกลยุทธ์ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของอัศวิน ยิ่งภิญโญ (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกที่พักอาศัยประเภทอพาร์ทเมนท์ของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคลในระดับมาก

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตอพาร์ทเมนท์ที่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตอพาร์ทเมนท์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอภิญา สุดเวหา (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเลือกเช่าอพาร์ทเมนท์ กรณีศึกษา : อพาร์ทเมนท์ในเขตเทศบาลคลองหลวง ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของชิตติภรณ์ อินมุตโต (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการห้องพัก เช่นทรัล ฮิลล์เพลส จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของจันจิรา สุวรรณไตร (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพห้องพัก กรณีศึกษาห้องพักกรีนเพลส ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อกลยุทธ์ด้านบรรยากาศ อยู่ในระดับมาก

7. ด้านกระบวนการ

ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตอพาร์ทเมนท์ที่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตอพาร์ทเมนท์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของดวงใจ เนตรระควาสนะ (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ภาคปกติ) ต่อการใช้บริการห้องพักมหาวิทยาลัยและห้องพักเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากห้องพักมหาวิทยาลัย ให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง

3. ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษามีข้อค้นพบที่น่าสนใจ ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าเป็นอันดับแรก คือ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย และผู้เช่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การส่งเสริมการตลาด

4. ข้อเสนอแนะ

4.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม ผู้ศึกษาขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ให้ตรงกับความต้องการของผู้เช่า และสามารถแข่งขันกับกลุ่มธุรกิจพาร์ทเมนต์ ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ดังนี้

4.1.1 ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้ศึกษาขอเสนอข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ดังนี้

1) ชื่อเสียงของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของพาร์ทเมนต์ เช่น การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่รู้จัก และมีการสนับสนุนการมีส่วนร่วมกับชุมชนโดยรอบอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์

2) ความหลากหลายของขนาดห้องพัก และเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยการเพิ่มประเภทของห้องพักไว้คอยบริการลูกค้า เช่น ห้องพักรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน รวมถึงรูปแบบของห้องพัก เช่น ห้องพัคลม ห้องแอร์ ห้องพัคลมพร้อมเครื่องใช้ไฟฟ้า ห้องแอร์พร้อมเครื่องใช้ไฟฟ้า ห้องเช่าเพื่อเป็นร้านค้า เป็นต้น

3) การบริการซ่อมแซม ปรับปรุงห้องพักประจำปี ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยการกำหนดแผนงานซ่อมบำรุงระบบอุปกรณ์ และเครื่องใช้ไฟฟ้าประจำปี และดำเนินการตามแผนงานกำหนด

4) ระบบคีย์การ์ดที่ประตูทางเข้า – ออกอาคารและรูปแบบของการ์ด ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยการกำหนดให้ทดสอบความพร้อมในการใช้งานของระบบคีย์การ์ดอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการจัดทำวิธีการใช้งานติดประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้าทราบเพื่อการใช้งานได้อย่างถูกต้อง

5) การบริการเสริม เช่น ร้านค้า ร้านซักรีดผ้า เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ และเครื่องบริการน้ำดื่มหยอดเหรียญ ควรมีการปรับปรุงคุณภาพบริการของบริการเสริมต่างๆ ได้แก่ ร้านค้า และร้านซักรีดผ้าควรขยายเวลาในการเปิดให้บริการครอบคลุมช่วงเวลาที่ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการมากที่สุด เช่น ในช่วงเช้าตั้งแต่เวลา 6.00 น. – 10.00 น. และช่วงเย็นตั้งแต่เวลา 15.00 น. – 22.00 น. เป็นต้น ในส่วนของการให้บริการเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ และเครื่องบริการน้ำดื่มหยอดเหรียญ ควรปรับปรุงเรื่องการดูแลและรักษาความสะอาดของเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญและเครื่องบริการน้ำดื่มหยอดเหรียญเพื่อสุขลักษณะที่ดีของผู้ใช้บริการ และควรมีการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ให้ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์อยู่เสมอ

4.1.2 ด้านราคา

ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ที่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ ด้านราคา ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้ศึกษาขอเสนอข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ ด้านราคา ดังนี้

1) ราคาเช่าห้องพักเมื่อเทียบกับคุณภาพ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยการศึกษาและเปรียบเทียบการกำหนดราคาค่าเช่าห้องพักของอพาร์ทเมนต์อื่นภายในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดราคาค่าเช่าห้องพัก ร่วมกับลักษณะของห้องพักของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์อย่างเหมาะสม มีความเป็นธรรม และสอดคล้องกับความสามารถในการชำระของผู้เช่าในพื้นที่อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมมากที่สุด

2) จำนวนเงินมัดจำและการชำระค่าเช่าห้องล่วงหน้า ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยการจัดให้มีการศึกษาและเปรียบเทียบการกำหนดจำนวนเงินมัดจำและการชำระค่าเช่าห้องล่วงหน้าของอพาร์ทเมนต์อื่นภายในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดจำนวนเงินมัดจำและการชำระค่าเช่าห้องล่วงหน้าของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์อย่างเหมาะสม มีความเป็นธรรม และสอดคล้องกับความสามารถในการชำระของผู้เช่าในพื้นที่อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมมากที่สุด

3) จำนวนเงินประกันห้องพักและเฟอร์นิเจอร์ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยการศึกษาและเปรียบเทียบการกำหนดจำนวนเงินประกันห้องพักและเฟอร์นิเจอร์ของอพาร์ทเมนต์อื่นภายในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดเป็นจำนวนเงิน

ประกันห้องพักและเฟอร์นิเจอร์ของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์อย่างเหมาะสม มีความเป็นธรรม และสอดคล้องกับความสามารถในการชำระของผู้เช่าในพื้นที่อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมมากที่สุด

4) ราคาค่าบริการสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยพิจารณากำหนดตามอัตราราคาค่าบริการสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ให้สอดคล้องกับต้นทุนในการชำระค่าบริการสาธารณูปโภคต่าง ๆ ตามความเป็นจริงมากที่สุด

5) ราคาค่าบริการเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยกำหนดราคาค่าบริการเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญให้สอดคล้องกับต้นทุนจริง และความสามารถในการใช้บริการของผู้เช่ามากที่สุด

4.1.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของ ด้านการส่งเสริมการขาย ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้ศึกษาขอเสนอข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ ด้านการส่งเสริมการขาย ดังนี้

1) ส่วนลดพิเศษจากค่าเช่ารายเดือน ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยการจัดโปรโมชั่นส่งเสริมการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ ด้วยการลดค่าเช่าให้กับลูกค้าที่โชคดีประจำเดือน โดยจัดให้มีโปรโมชั่นอย่างต่อเนื่อง

2) การมอบของขวัญปีใหม่เพื่อเป็นการขอบคุณผู้เช่าพาร์ทเมนท์ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยการจัดมอบของขวัญปีใหม่ ของที่ระลึกเล็กๆ น้อยๆ ให้กับผู้เช่าเพื่อแสดงความมีน้ำใจ และความจริงใจกับผู้เช่าในเทศกาลสำคัญต่างๆ เช่น วันปีใหม่ วันสงกรานต์ เป็นต้น

3) ผ่านป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยการออกแบบการประชาสัมพันธ์พาร์ทเมนท์ให้มีรูปแบบ และสีสันที่สะดุดตา และสวยงาม พร้อมทั้งติดตั้งในจุดที่เป็นบุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่าย

4) เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาแบบการจัดทำเอกสาร/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารของพาร์ทเมนท์ให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น ด้วยการจัดทำเป็นเอกสาร/แผ่นพับที่มีเนื้อหาชัดเจน ปริมาณเนื้อหาไม่มากเกินไป เข้าใจง่าย และมีความสวยงาม โดยไม่ควรระบุเนื้อหาที่ต้องการสื่อสารทั้งหมดไว้ในเอกสาร/แผ่นพับ ซึ่งหากลูกค้าต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมให้ระบุช่องทางการติดต่อสอบถามของสำนักงานของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ลงไปหรือมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเพิ่มเติมที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของด้านหน้าสำนักงานของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์

4.1.4 ด้านบุคลากร

ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ที่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ ดังนั้น ผู้ศึกษาขอเสนอข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ ด้านบุคลากร ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานสามารถให้คำปรึกษา และแนะนำได้ตลอดเวลา ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาช่วงเวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงาน โดยควรเปิดให้บริการให้ช่วงกลางวัน และช่วงเย็นหลังจากผู้เช่าส่วนใหญ่เลิกงาน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เช่าในการติดต่อ ประสานงานต่างๆ

2) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยการมอบอำนาจหน้าที่ให้กับเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานในการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามความเหมาะสม เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาเฉพาะให้กับผู้เช่า

3) ความรู้ ความสามารถของช่างซ่อมบำรุงสำนักงาน ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงประจำอาคาร แทนการจัดจ้างบุคคลภายนอกเป็นครั้งคราว โดยในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงอาคารต้องมีการกำหนดคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงประจำอาคารตามลักษณะงานซ่อมบำรุงอาคารจริง และส่งเสริมให้มีการเข้ารับการอบรมตามความเหมาะสม

4.1.5 ด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ที่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ ดังนั้น ผู้ศึกษาขอเสนอข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนต์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ดังนี้

1) การออกแบบและความสวยงามของห้องพัก สำนักงาน ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยการออกแบบและตกแต่งห้องพักให้มีความหลากหลาย เพื่อให้ผู้เช่าสามารถเลือกพักได้ตามวัตถุประสงค์และความต้องการมากที่สุด

2) ขนาดของห้องพัก ห้องน้ำ และระเบียงด้านนอกห้องพัก ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยการออกแบบลักษณะห้องให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เช่ามากที่สุด เช่น ห้องน้ำสำหรับครอบครัว ควรมีห้องนอน 1 ห้องนอน และห้องนั่งเล่น 1 ห้อง เป็นต้น

3) เฟอร์นิเจอร์ภายในห้อง เช่น โทรทัศน์ เครื่องปรับอากาศ เตียงพร้อมที่นอน โต๊ะเครื่องแป้ง ตู้เสื้อผ้า เป็นต้น และผู้เช่ามีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงคุณภาพของเฟอร์นิเจอร์ภายใน

ห้องพัก รวมถึงควรตกแต่งห้องพักให้เหมือนกับห้องตัวอย่างที่น่าเสนอลูกค้ามากที่สุด ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยการการเลือกใช้เฟอร์นิเจอร์ที่มีคุณภาพที่ดี สวยงาม และมีราคาเหมาะสม นอกจากนี้ ควรมีการจัดตกแต่งภายในห้องพัก การจัดวางเฟอร์นิเจอร์ รวมถึงประเภทของเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องให้เหมือนกับห้องตัวอย่างที่จัดแสดงให้ลูกค้าที่มาเยี่ยมชม เนื่องจากลูกค้าทุกคนที่ตัดสินใจเลือกเช่าห้องพักกับอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์มีความต้องการ และความคาดหวังที่จะพักอาศัยห้องพักตามแบบที่แสดงไว้ในห้องตัวอย่าง ซึ่งหากห้องพักจริงไม่เป็นไปตามห้องตัวอย่างที่แสดงไว้ย่อมทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจได้

4.1.6 ด้านกระบวนการ

ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของ ด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ ดังนั้น ผู้ศึกษาขอเสนอข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ ด้านกระบวนการ ดังนี้

1) การอำนวยความสะดวกในการจองห้องพัก ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยการลดขั้นตอนการจองห้องพัก เช่น เปิดให้มีการจองห้องพักผ่านระบบโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2) ความสะดวก รวดเร็วในการทำสัญญา ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยการปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการทำสัญญาเช่าให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยจัดให้มีการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เช่าด้วยการจัดเตรียมเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อบริการสำเนาเอกสารสำคัญต่างๆ ให้กับผู้เช่า และในขั้นตอนการลงนามในสัญญาเช่าซึ่งเดิมเป็นการลงนามโดยเจ้าของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ ทำให้ต้องใช้เวลาในการนำเสนอเพื่อลงนาม ผู้เช่าจะสัญญาหลังจากการเข้าพักในอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์แล้วประมาณ 1 สัปดาห์ เพื่อเป็นการลดระยะเวลาในการทำสัญญาควรมีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานเป็นผู้แทนในการลงนามในสัญญาเช่าแทนเจ้าของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการทำสัญญามากยิ่งขึ้น

3) ความรวดเร็ว และความเอาใจใส่ในการทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางของแม่บ้าน เมื่อได้รับแจ้งจากผู้เช่า จัดเตรียมอุปกรณ์การทำความสะอาดที่เหมาะสม และเพียงพอสำหรับแม่บ้านในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานความสะอาดมากยิ่งขึ้น และมีการกำหนดให้มีการตรวจสอบคุณภาพในการทำงานทำความสะอาดเป็นประจำทุกวัน

4) ขั้นตอนการแจ้งบริการซ่อมอุปกรณ์ต่างๆ ภายในห้องพัก ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยการจัดให้มีการระบบแจ้งซ่อม และมีการบันทึกข้อมูลเพื่อลงทะเบียนการแจ้งซ่อม พร้อมทั้งมีการกำหนดความสำคัญ ความเร่งด่วนในการแก้ไขอุปกรณ์แต่ละชนิดด้วย

5) ความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงคุณภาพในการซ่อมบำรุง ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยการกำหนดตัวชี้วัดในการซ่อมบำรุงให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน หลังจากได้รับแจ้งจากผู้เช่า สำหรับอุปกรณ์ทั่วไป และอุปกรณ์ภายในห้องพัก แล้วเสร็จภายใน 1 วัน หลังจากได้รับแจ้งจากผู้เช่า สำหรับลิฟต์ ระบบลิฟต์การ์ด สาธารณูปโภคต่างๆ เป็นต้น

4.2 ข้อเสนอแนะจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก และข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

1) ผู้เช่าอินเตอร์พาร์ทเมนท์ที่มีความคาดหวังในระบบรักษาความปลอดภัยจากอันตราย และภัยทั่วไปมากที่สุด ดังนั้น ต้องให้ความสำคัญกับระบบลิฟต์การ์ดประตูทางเข้า – ออก ให้มีความพร้อมใช้งานเสมอ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยต้องปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยภายในอพาร์ทเมนท์อย่างสม่ำเสมอ และระบบความปลอดภัยอื่นๆ เช่น ถังดับเพลิง บันไดหนีไฟ และประตูหนีไฟ ต้องพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

2) ผู้เช่าอินเตอร์พาร์ทเมนท์ที่มีข้อเสนอแนะให้มีการเปิดร้านสะดวกซื้อเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมงภายในอพาร์ทเมนท์ และการเปิดร้านซัก รีดผ้าเพิ่มภายในอพาร์ทเมนท์มากที่สุด ดังนั้น อินเตอร์พาร์ทเมนท์ควรมีการเปิดให้บริการร้านสะดวกซื้อเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง หรืออย่างน้อยในช่วงเวลาที่มีผู้เช่าพักอาศัยอยู่จำนวนมาก เช่น วันหยุด ช่วงกลางวัน และช่วงเย็นตั้งแต่ 16.00 – 24.00 น. และเพิ่มความสามารถให้การให้บริการร้านซัก รีดผ้าภายในอพาร์ทเมนท์ให้เพียงพอ กับความต้องการของผู้เช่า

3) ผู้เช่าอินเตอร์พาร์ทเมนท์ที่มีข้อเสนอแนะให้มีการปรับลดค่าประกันห้องและค่าห้องล่วงหน้ามากที่สุด ดังนั้น การศึกษาและเปรียบเทียบการกำหนดจำนวนเงินมัดจำ เงินประกัน และการชำระค่าเช่าห้องล่วงหน้าของอพาร์ทเมนท์อื่นภายในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดจำนวนเงินมัดจำ เงินประกัน และการชำระค่าเช่าห้องล่วงหน้าของอินเตอร์พาร์ทเมนท์อย่างเหมาะสม มีความเป็นธรรม และสอดคล้องกับความสามารถในการชำระของผู้เช่าในพื้นที่อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมมากที่สุด

4) ผู้เช่าอินเตอร์พาร์ทเมนท์ที่มีข้อเสนอแนะให้มีการเพิ่มความถี่ในการจัดโปรโมชันลดราคาห้องพักเพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาเช่าอาศัยเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น อินเตอร์พาร์ทเมนท์ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยการจัดโปรโมชันส่งเสริมการตลาดของอินเตอร์พาร์ทเมนท์ ด้วยการลดค่าเช่าให้กับลูกค้าที่โชคดีประจำเดือน โดยจัดให้มีโปรโมชันอย่างต่อเนื่อง

5) ผู้เช่าอินเตอร์พาร์ทเมนท์ที่มีข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความชำนาญของช่างซ่อมบำรุงประจำอพาร์ทเมนท์ ดังนั้น อินเตอร์พาร์ทเมนท์ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงประจำอาคาร แทนการจัดจ้างบุคคลภายนอกเป็นครั้งคราว โดยในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ซ่อม

บำรุงอาคารต้องมีการกำหนดคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงประจำอาคาร ตามลักษณะงานซ่อมบำรุงอาคารจริง และส่งเสริมให้มีการเข้ารับการอบรมตามความเหมาะสม

6) ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ที่มีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงคุณภาพและขนาดของตู้เสื้อผ้าให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ดังนั้น อินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ควรมีการคัดเลือกคุณภาพตู้เสื้อผ้าที่ดี เหมาะสมกับราคา รวมถึงขนาดของตู้เสื้อผ้า มาเปลี่ยนทดแทนตู้เสื้อผ้าที่ชำรุด เสียหายให้กับผู้เช่า

7) ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ที่มีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงช่วงเวลาที่เปิดให้บริการของสำนักงาน รวมถึงขั้นตอนการติดต่อพนักงาน ดังนั้น อินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ควร กำหนดช่วงเวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานให้เหมาะสม ด้วยการเปิดให้บริการให้ช่วง กลางวัน และช่วงเย็นหลังจากผู้เช่าส่วนใหญ่เลิกงาน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เช่าใน การติดต่อ ประสานงานต่างๆ

4.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ในมิติของความพึงพอใจเท่านั้น ยังขาดการศึกษาเชิงเปรียบเทียบกับการให้ความสำคัญ หรือความคาดหวัง ดังนั้นผู้ที่สนใจสามารถ ศึกษาเพิ่มเติมในมิติของการให้ความสำคัญ หรือความคาดหวังของผู้เช่าที่มีต่อส่วนประสมทาง การตลาดบริการของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อสอบย้อนทฤษฎี ที่ว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญ หรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อไป

4.4 ข้อจำกัดในการศึกษาครั้งนี้

การศึกษาในครั้งนี้ มีข้อจำกัดในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากผู้เช่าของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างไม่ สะดวกด้านเวลาในการทำแบบสอบถาม ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งแนบเอกสารชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษาให้กับกลุ่มตัวอย่างทราบ และจัดเก็บ แบบสอบถามกลับคืนมาในภายหลัง ส่งผลให้ผู้ศึกษาใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลนาน กว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาในครั้งนี้