

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่า  
ในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

**ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ตึกในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่า  
ในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19**

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2564



นางสาวกมลริณ จงรักษ์  
ผู้วิจัย

รองศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร,  
Ph.D.  
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญยิ่ง คงอาชาภัทร,  
Ph.D.  
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม,  
Ph.D.  
คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

สุทธาวรรณ ชาติ,  
Ph.D.  
กรรมการสอบสารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เล่มนี้เป็นการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19” ประจำปีการศึกษา 2564 โดยประสบความสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีจากความกรุณาและการสนับสนุนของอาจารย์ชรินทร์ อยู่เพชร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ แนวทางในการศึกษาวิจัย อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือในการตรวจทานแก้ไขเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบพระคุณอาจารย์บุญยั้ง คงอาชาภัทร และอาจารย์สุทธาวรรณ ชาติได้ ประธานและกรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะเป็นแนวทางให้ผู้วิจัยปรับปรุงสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณครอบครัวที่เป็นกำลังใจสนับสนุนและเป็นแรงผลักดันสำคัญในการทำการศึกษาวิจัยสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จ ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาในการทำแบบสอบถาม และขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ ที่ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ตลอดเวลาการทำสารนิพนธ์นี้ ทำดีที่สุด ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ เป็นแนวทางให้แก่ผู้ที่สนใจ ผู้ประกอบการ และผู้ที่ต้องการลงทุนในธุรกิจอพาร์ทเมนต์ได้ต่อไป

กুমริน จงรักษ์

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

FACTORS AFFECTING SATISFACTION OF CONTINUING APARTMENT TENANTS IN BANGKOK AMIDST THE COVID-19 PANDEMIC

ภูมรินทร์ จงรักษ์ 6350035

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บุญยิ่ง คงอาชาภัทร, Ph.D., สุทธาวรรณ ชาติ, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ผู้วิจัยมีความสนใจในส่วนของ ตลาดการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 โดยที่ผู้เช่าไม่มีความประสงค์ที่ย้ายสถานที่พักอาศัย งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณเก็บ ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 415 คน มีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ผลที่ได้รับจาก งานวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ ในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ในมิติของการให้ความ เชื่อมั่นต่อลูกค้า และมิติการรู้จักและเข้าใจลูกค้า รวมถึงปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง และปัจจัยด้านความ ปลอดภัย สุขภาวะ ต่างก็ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ ในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่า ในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 เช่นกัน

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ/ ทำเลที่ตั้ง/ ความปลอดภัย สุขภาวะ/ ความพึงพอใจ/ อพาร์ทเมนต์

## สารบัญ

	หน้า
<b>กิตติกรรมประกาศ</b>	<b>ข</b>
<b>บทคัดย่อ</b>	<b>ค</b>
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 คำถามของการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์	9
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	11
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับทำเลที่ตั้ง	13
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัย สุขภาวะ	14
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
2.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย	19
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>	<b>20</b>
3.1 การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	20
3.2 สมมติฐานการวิจัย	22
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	23
3.4 การทดสอบเครื่องมือ	25
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	25

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	26
3.7 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นแบบสอบถามงานวิจัย (Reliability Analysis)	27
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	<b>28</b>
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในการเข้าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในด้านปัจจัยต่างๆ	31
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในการเข้าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในด้านปัจจัยต่างๆ เปรียบเทียบกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	40
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการเข้าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	144
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐาน	146
<b>บทที่ 5 อภิปรายผล สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ</b>	<b>150</b>
5.1 การอภิปรายผลการศึกษา	150
5.2 การสรุปผลการศึกษา	155
5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัย	157
5.4 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย	157
5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป	159
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>160</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัย	165
ภาคผนวก ข เอกสารอนุมัติเก็บข้อมูล	170
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>171</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามงานวิจัย	27
4.1 ตารางแสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	29
4.2 ตารางแสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	29
4.3 ตารางแสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	30
4.4 ตารางแสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	30
4.5 ตารางแสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	31
4.6 ตารางแสดงสถิติเชิงพรรณนาข้อมูลความคิดเห็นในการเข้าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิม ของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ต่อ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ)	32
4.7 ตารางแสดงสถิติเชิงพรรณนาข้อมูลความคิดเห็นในการเข้าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิม ของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ต่อ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ)	33
4.8 ตารางแสดงสถิติเชิงพรรณนาข้อมูลความคิดเห็นในการเข้าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิม ของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ต่อ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า)	34
4.9 ตารางแสดงสถิติเชิงพรรณนาข้อมูลความคิดเห็นในการเข้าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิม ของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ต่อ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า)	35

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.10 ตารางแสดงสถิติเชิงพรรณนาข้อมูลความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การรู้จักและเข้าใจลูกค้า)	36
4.11 ตารางแสดงสถิติเชิงพรรณนาข้อมูลความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง	37
4.12 ตารางแสดงสถิติเชิงพรรณนาข้อมูลความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ต่อปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ	38
4.13 ตารางแสดงสถิติเชิงพรรณนาข้อมูลความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจ	39
4.14 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามเพศ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	40
4.15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเพศกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามเพศ ด้วยวิธี Bonferroni	41
4.16 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามเพศ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	41



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเพศกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามเพศ ด้วยวิธี Bonferroni	42
4.18 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามเพศ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	43
4.19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเพศกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามเพศ ด้วยวิธี Bonferroni	43
4.20 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามเพศ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	44
4.21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเพศกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามเพศ ด้วยวิธี Bonferroni	44
4.22 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามอายุ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	45

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามอายุ ด้วยวิธี Bonferroni	45
4.24 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามอายุ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	46
4.25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามอายุ ด้วยวิธี Bonferroni	47
4.26 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามอายุ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	47
4.27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามอายุ ด้วยวิธี Bonferroni	48
4.28 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามอายุ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	48

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.29 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามอายุ ด้วยวิธี Bonferroni	50
4.30 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การรู้จักและเข้าใจลูกค้า) โดยจำแนกตามอายุ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	51
4.31 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การรู้จักและเข้าใจลูกค้า) โดยจำแนกตามอายุ ด้วยวิธี Bonferroni	52
4.32 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามอายุ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	53
4.33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามอายุ ด้วยวิธี Bonferroni	55
4.34 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ โดยจำแนกตามอายุ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	56

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.35 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ โดยจำแนกตามอายุ ด้วยวิธี Bonferroni	58
4.36 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยจำแนกตามอายุ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	59
4.37 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยจำแนกตามอายุ ด้วยวิธี Bonferroni	61
4.38 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	63
4.39 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Bonferroni	64
4.40 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	66

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.41 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Bonferroni	67
4.42 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	68
4.43 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Bonferroni	70
4.44 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	72
4.45 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Bonferroni	74
4.46 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การรู้จักและเข้าใจลูกค้า) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	75

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.47 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การรู้จักและเข้าใจลูกค้า) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Bonferroni	77
4.48 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	78
4.49 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Bonferroni	79
4.50 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	80
4.51 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Bonferroni	82
4.52 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	84

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.53 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Bonferroni	86
4.54 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามอาชีพ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	87
4.55 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Bonferroni	88
4.56 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามอาชีพ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	89
4.57 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Bonferroni	92
4.58 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามอาชีพ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	93

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.59 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามอาชีพ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	94
4.60 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Bonferroni	96
4.61 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การรู้จักและเข้าใจลูกค้า) โดยจำแนกตามอาชีพ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	98
4.62 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การรู้จักและเข้าใจลูกค้า) โดยจำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Bonferroni	99
4.63 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามอาชีพ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	99
4.64 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Bonferroni	101



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.65 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ โดยจำแนกตามอาชีพ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	102
4.66 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ โดยจำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Bonferroni	103
4.67 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยจำแนกตามอาชีพ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	103
4.68 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยจำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Bonferroni	106
4.69 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	108
4.70 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Bonferroni	111

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.71 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	113
4.72 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Bonferroni	114
4.73 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	115
4.74 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Bonferroni	117
4.75 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	118

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.76 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Bonferroni	121
4.77 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การรู้จักและเข้าใจลูกค้า) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	123
4.78 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การรู้จักและเข้าใจลูกค้า) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Bonferroni	125
4.79 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	128
4.80 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Bonferroni	130
4.81 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	133

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.82 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Bonferroni	136
4.83 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	138
4.84 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Bonferroni	141
4.85 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ	144

## สารบัญรูปร่าง

รูปร่าง	หน้า
1.1 ตำรวจตลาดที่อยู่อาศัยปี 2564	2
2.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย	19



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ที่เริ่มแพร่ระบาดตั้งแต่เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2562 โดยในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา ทั่วโลกต่างได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าว ในหลายๆ ธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจำเป็นต้องปิดตัวลง ซึ่งในด้านของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ก็ได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน ในปี พ.ศ. 2563 อาจกล่าวได้ว่าเป็นช่วงซบเซาของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ก็ได้ หากแต่ในปี 2564 นี้ นักลงทุนมีความคาดหวังว่าตลาดอสังหาริมทรัพย์ในประเทศต่างๆ จะมีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มขึ้นจาก ปี 2563 ดังเช่นข้อมูลจากบริษัท JLL ซึ่งจดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์นิวยอร์ก เป็นหนึ่งในบริษัทชั้นนำของโลกในธุรกิจการให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญในด้านของอสังหาริมทรัพย์และการบริหารการลงทุน โดยบริษัท JLL ได้แสดงผลการสำรวจความคิดเห็นของนักลงทุนด้านอสังหาริมทรัพย์ทั่วโลกที่จัดทำขึ้น โดยที่นักลงทุนส่วนใหญ่คาดว่า การลงทุนซื้อขายในอสังหาริมทรัพย์ของภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกจะฟื้นตัวขึ้นในช่วงครึ่งแรกของปี พ.ศ. 2564 นอกจากนี้ ความไม่แน่นอนที่เกิดจากสถานการณ์ Covid-19 ยังทำให้การลงทุนมีความท้าทายมากขึ้น ส่งผลให้นักลงทุนต้องคำนึงถึงกลยุทธ์ใหม่ๆ ในการลงทุนให้มากยิ่งขึ้น โดยร้อยละ 84 ของนักลงทุนคาดการณ์ว่าตลาดการลงทุนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ของเอเชียแปซิฟิกน่าจะเริ่มส่งสัญญาณการปรับตัวดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในครึ่งหลังของปี พ.ศ. 2564 นี้เป็นต้นไป (JLL, 2563)



รูปภาพที่ 1.1 สำรวจตลาดที่อยู่อาศัยปี 2564 (ที่มา : <https://www.prachachat.net/>)

โดยในประเทศไทยพบว่า เมื่อเกิดสถานการณ์ในการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ที่ส่งผลกระทบต่อสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ ทำให้พฤติกรรมของคนไทยที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยก็เปลี่ยนไป เช่นกัน จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อสภาพตลาดอสังหาริมทรัพย์ พบว่า ร้อยละ 75 มีการชะลอการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ จากความกังวลด้านเศรษฐกิจ และรายได้ ร้อยละ 32 มองว่า ราคาที่อยู่อาศัยเริ่มมีความไม่แน่นอน ร้อยละ 24 ให้ความสนใจกับที่อยู่อาศัยที่ให้ความสำคัญกับสุขภาพและความสะอาด นอกจากนี้ระยะเวลาที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยก็ยังคงมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นด้วย จากเดิมที่ร้อยละ 33 ตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยในระยะเวลา 1 ปี ลดลงเหลือเพียงร้อยละ 20 เท่านั้น โดยที่ประชาชนส่วนใหญ่จะใช้เวลาประมาณ 1-3 ปี เพื่อตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัย (แบรนด์ อินไซต์เอเชีย, 2563) นอกจากนี้ ปัญหาความเชื่อมั่นและการลดลงของรายได้ของประชาชนซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค โดยเฉพาะในภาวะการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ที่ไม่รู้จะคลี่คลายลงเมื่อไหร่ ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเลือกที่อยู่อาศัยและการตัดสินใจซื้อ โดยในกลุ่มผู้บริโภคที่มีความกังวลเกี่ยวกับรายได้ในอนาคต ทำให้ในขณะนี้ผู้บริโภคจำนวนไม่น้อย เริ่มชะลอการตัดสินใจซื้อ และเปลี่ยนมาเช่าที่อยู่อาศัยในช่วงที่ภาวะเศรษฐกิจยังคงหดตัว เพื่อรอให้เศรษฐกิจกลับมาฟื้นตัวอีกครั้ง ซึ่งในขณะนี้คาดว่า การขยายตัวของกลุ่มผู้บริโภคที่ต้องการเช่าที่อยู่อาศัยจะส่งผลดีต่อกลุ่มบ้านมือสอง บ้านเดี่ยวปล่อยเช่าในโครงการจัดสรร รวมไปถึงกลุ่มอพาร์ทเมนท์ และ คอนโดของผู้ลงทุนซื้อเพื่อปล่อยเช่าในทำเลติดสถานีรถไฟฟ้าย่านชานเมือง ซึ่งจะสะดวกต่อการเดินทางเข้าสู่เขตธุรกิจใจในกรุงเทพมหานคร (แบรนด์อินไซต์เอเชีย, 2564)

ดังนั้นจากข้อมูลและเหตุการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ที่เกิดขึ้นในประเทศไทยทำให้เห็นว่าในปัจจุบันธุรกิจสังหาริมทรัพย์ที่เป็นลักษณะของการซื้อขายนั้น ผู้ซื้อมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปหลังจากมีการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 จึงส่งผลให้ผู้วิจัยมีความสนใจในอีกด้านของธุรกิจสังหาริมทรัพย์ ซึ่งได้แก่ด้านของการเช่าสังหาริมทรัพย์และมีความประสงค์ที่จะศึกษาในส่วนของตลาดการเช่าสังหาริมทรัพย์เพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 โดยที่ผู้เช่าไม่มีความประสงค์ที่ย้ายสถานที่พักอาศัย ทั้งนี้ผู้วิจัยต้องการเจาะจงไปยังที่พักอาศัยประเภทอพาร์ทเมนต์ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะมีการศึกษาในส่วนของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง และปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ โดยปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ต้องการลงทุนในธุรกิจอพาร์ทเมนต์ ผู้ประกอบการ อพาร์ทเมนต์ ในการปรับปรุงและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้เช่าให้มีอัตราในการย้ายที่พำนักอาศัยน้อยลงได้

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อใน อพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

1.2.3 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านทำเล ที่ตั้งกับความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

1.2.4 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะกับความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19



### 1.3 คำถามของการวิจัย

ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา และค้นคว้าเพื่อทำวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านระยะเวลา : เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเดือนกันยายน พ.ศ. 2564 เป็นระยะเวลา 4 เดือน
2. ขอบเขตด้านเครื่องมือ : เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด
3. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง : กลุ่มบุคคลผู้ที่กำลังเช่าพักอาศัยอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระยะเวลาในการเช่าไม่น้อยกว่า 3 เดือน จำนวน 400 คน
4. ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัย : กรุงเทพมหานคร
5. ขอบเขตด้านการศึกษา : ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง และปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ กับความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.5.1 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19
- 1.5.2 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์ได้ใช้ข้อมูลงานวิจัยเป็นข้อมูลประกอบการวางแผน การวางนโยบาย และการลงทุน รวมไปถึงการปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ผู้เช่าเกิดความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในปัจจุบันได้
- 1.5.3 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่ต้องการลงทุนในธุรกิจอพาร์ทเมนต์ สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการประกอบการตัดสินใจลงทุนในระยะนี้ได้

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดคณนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

1. **อพาร์ทเมนท์** หมายถึง อาคาร หรือ สิ่งก่อสร้างที่ให้บริการเช่าพักอาศัย มีลักษณะอาคารสูงไม่น้อยกว่า 4 ชั้น ภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงการรักษาความปลอดภัย โดยตั้งอยู่ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร

2. **ผู้เช่า** หมายถึง บุคคลผู้ที่กำลังเช่าพักอาศัยอยู่ในอพาร์ทเมนท์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระยะเวลาในการเช่าไม่น้อยกว่า 3 เดือน

3. **ผู้ให้เช่า** หมายถึง บุคคลผู้เป็นเจ้าของอพาร์ทเมนท์ มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายใน อพาร์ทเมนท์

4. **พนักงาน** หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลอพาร์ทเมนท์ มีหน้าที่ดูแลความเรียบร้อย ให้ข้อมูลการเช่าต่อผู้ให้เช่าได้อย่างถูกต้อง มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเบื้องต้นได้

5. **ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์** หมายถึง เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

6. **ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ Service Quality** หมายถึง สิ่งที่ผู้เช่าได้รับจากการให้บริการของอพาร์ทเมนท์ในด้านต่าง ๆ โดยจะเป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้เช่าในการให้บริการ โดยคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะสร้างความเป็นเอกลักษณ์ของธุรกิจให้มีความโดดเด่น การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้เช่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องกระทำ เนื่องจากผู้เช่าจะมีความพึงพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

6.1 **ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ** หมายถึง ลักษณะที่สามารถปรากฏให้เห็นได้ถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ บุคลากร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้เช่ารู้สึกว่าจะได้รับการดูแล เอาใจใส่จากผู้ให้เช่า โดยบริการที่ได้เสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้เช่ารับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

6.2 **ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้เช่า เมื่อผู้เช่าเกิดปัญหา ผู้ให้เช่าหรือพนักงานต้องสามารถรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง และต้องมีความสนใจที่จะแก้ปัญหา รวมถึงสามารถแก้ปัญหาให้ได้ตามความต้องการของผู้เช่า และให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้ ความสม่ำเสมอเหล่านี้จะทำให้ผู้เช่ารู้สึกว่าจะได้รับบริการที่มีความน่าเชื่อถือและ สามารถให้ความไว้วางใจได้

6.3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง ความกระตือรือร้น ความสนใจที่จะตอบข้อซักถาม ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผู้เช่า โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เช่าได้อย่างทันท่วงที รวมถึงสามารถจัดหาบริการมาให้ผู้เช่าได้ตามที่ตกลงไว้ และมีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการรับทราบในทุก ๆ ครั้ง

6.4 ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการที่จะสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้เช่า โดยผู้ให้เช่าจะต้องมีความรู้และมีความสามารถในการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เช่าได้โดยมีกิริยาที่สุภาพ มีความสนใจที่จะช่วยเหลือผู้เช่า ให้ความช่วยเหลือผู้เช่าอย่างเท่าเทียม รวมถึงสามารถสื่อสารกับผู้เช่า โดยสามารถทำให้ผู้เช่ารู้สึกถึงความมั่นใจที่จะได้รับบริการได้อย่างดีที่สุด

6.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง ผู้ให้เช่าหรือพนักงานมีการให้บริการที่เป็นกันเอง สามารถดูแลผู้เช่าที่มีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปตามแต่ละบุคคลได้ รวมถึงมีการปรับปรุงแก้ไขตามที่คุณเช่าร้องขอตามความเหมาะสม มีความเข้าใจในสิ่งที่ผู้เช่าต้องการ และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้เช่าต้องการมาตอบสนองต่อความต้องการของผู้เช่าได้

7. ปัจจัยด้านทำเล ที่ตั้ง หมายถึง สถานที่ตั้งของที่พักอาศัย อพาร์ทเมนต์ ซึ่งจะต้องมีความสะดวก ปลอดภัยในการเดินทางเข้าออก อยู่ใกล้สถานที่ทำงาน ใกล้สถานศึกษา ใกล้แหล่งชุมชน และใกล้ขนส่งสาธารณะ

8. ปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ หมายถึง ความปลอดภัยในด้านสุขภาพที่ผู้ให้เช่ามีความตระหนักถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 เช่น การมีมาตรการให้สวมใส่หน้ากากอนามัย การให้บริการเจลล้างมือ การทำความสะอาดเชื้อโรคบริเวณส่วนกลางของอพาร์ทเมนต์ การให้บริการฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อโรคภายในห้องพัก การกำชับพนักงานให้ทำความสะอาดจุดสัมผัสส่วนกลางต่างๆ เป็นต้น

9. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่อยู่ภายในแต่ละบุคคล โดยจะเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวัง และสิ่งที่เกิดขึ้นจริง หากความคาดหวังมากกว่าการให้บริการจริง จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือไม่เกิดความพึงพอใจ แต่หากความคาดหวังน้อยกว่าการให้บริการจริง จะก่อให้เกิดความพึงพอใจได้

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ตึกในพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามหัวข้อต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับทำเล ที่ตั้ง
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัย สุขภาวะ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในส่วนนี้จะเป็นการอธิบายถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ รวมถึงความหมายของความพึงพอใจ ที่ทางผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากงานวิจัยและเอกสารต่างๆ โดยมีส่วนที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

วัชรินทร์ จันทระเจษฎากร (2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่รวมทั้งด้านบวกและด้านลบซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ ความเชื่อ ที่ส่งผลต่อการกระทำอย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะไม่มีที่สิ้นสุด และสามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามเวลาที่เปลี่ยนแปลงไปและตามสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล

สายจิตร สุขสงวน (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกที่ได้มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งสามารถเป็นไปได้ทั้งในทางบวกและในทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งเหล่านั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือสามารถทำให้บรรลุไปยังจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดเป็นความรู้สึกในทางบวกเป็น

ความพึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดที่สร้างความรู้สึกผิดหวังหรือไม่บรรลุจุดหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในทางลบเป็นความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจ

คอตเลอร์ (วิชรินทร์ จันทระเจษฎากร, 2556 อ้างใน Kotler 1997: 40) ได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจ คือระดับความรู้สึกของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่สามารถรับรู้ได้จากสินค้าหรือการบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งลูกค้าจะสามารถรู้สึกระดับความพอใจได้ใน 3 ระดับดังนี้

1. ถ้าผลงานที่รับรู้ได้นั้น ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ
2. ถ้าผลงานที่รับรู้ได้นั้น เท่ากับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ
3. ถ้าผลงานที่รับรู้ได้นั้น สูงกว่าความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความรู้สึกยินดีหรือพึงพอใจ

มาก

Millet (บุศรินทร์ ธิร โภไคย, 2562 อ้างใน Millet, 2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ คือการที่สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะได้รับการบริการที่เท่าเทียมกันทุกคน ไม่มีการแบ่งแยกและมีมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ
2. การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ให้มีความสำคัญกับเวลาที่บริการ ซึ่งการไม่ตรงต่อเวลาหรือไม่ทันเวลานั้น จะนำมาซึ่งความสัมพันธ์ในทางลบต่อการให้บริการ ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการ ที่ต้องมีความเพียงพอและเหมาะสม หากการให้บริการไม่มีความเพียงพอต่อความต้องการ การตรงเวลาก็จะไม่มีมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยจะยึดผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลักในการตัดสินใจเรื่องการให้บริการ
5. การให้บริการอย่างเต็มรูปแบบ หมายถึง การส่งมอบการบริการจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาคุณภาพอยู่เสมอ ซึ่งจะต้องหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในมืออย่างจำกัด

จากทฤษฎีที่ได้มีการกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าในงานวิจัยนี้ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่อยู่ภายในแต่ละบุคคล โดยจะเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้ และสิ่งที่ได้เกิดขึ้นจริง หากความคาดหวังมากกว่าการให้บริการจริง จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ

หรือไม่เกิดความพึงพอใจ แต่หากความคาดหวังน้อยกว่าการให้บริการจริง จะก่อให้เกิดความพึงพอใจได้

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ รวมถึงความหมายของประชากรศาสตร์ที่ทางผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากงานวิจัยและเอกสารต่าง ๆ โดยมีส่วนที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

เฮาเซอร์และดันแคน (Philip H. Hauser and Otis Dudley Duncan) ได้ให้ความหมายของประชากรศาสตร์ ไว้ว่า ประชากรศาสตร์เป็นการศึกษาเชิงปริมาณที่เกี่ยวข้องกับประชากร โดยเป็นการศึกษาถึงขนาด (Size) การกระจาย (Distribution) และองค์ประกอบของประชากร (Composition) รวมถึงศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงและองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลง โดยองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงด้านประชากรนั้น ได้แก่ การเกิด การตาย การย้ายถิ่นฐาน และการเปลี่ยนแปลงฐานะทางสังคม (พรพจน์ ลภกรัตนากรณ์, 2550)

ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2548 : 22) ได้กล่าวว่า ปัจจัยในเรื่องของประชากรศาสตร์ หมายถึงลักษณะของประชากร อันได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระดับรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ สัญชาติ

Hanna and Wozniak (2001), Shiffman and Kanuk (2003) กล่าวถึง นิยามของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ไว้ใกล้เคียงกัน โดยได้กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนาและเชื้อชาติ ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว นักการตลาดมักจะนำมาพิจารณาในการแบ่งส่วนแบ่งทางการตลาด (บุศรินทร์ ธิรโกไคย, 2562)

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543 อ้างถึงใน บุศรินทร์ ธิรโกไคย, 2562) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยด้านเพศ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ หากมีการเปลี่ยนแปลงทางประชากรศาสตร์จะทำให้เกิดตลาดใหม่ ๆ ขึ้นมา และลดความสำคัญของตลาดอื่นลง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550: 57-59 อ้างถึงใน ลักษณะนาราช พันวารสิน, 2553) ได้กล่าวไว้ว่าในด้านของประชากรศาสตร์ จะประกอบไปด้วย อายุ เพศ ขนาดของครอบครัว สถานภาพของครอบครัว รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา ซึ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่นิยมที่จะนำมาใช้ในการแบ่งส่วนแบ่งทางการตลาด ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นสิ่งสำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรก็จะเป็นตัวช่วยในการกำหนดตลาดของกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงจะทำให้มีความง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรในด้านอื่น ๆ องค์ประกอบของตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญประกอบด้วย

2.2.1 อายุ (Age) กลุ่มผู้ที่ได้บริโภคสินค้าหรือบริการที่มีความแตกต่างกันในด้านของอายุ ย่อมที่จะมีความแตกต่างกันในด้านของการต้องการสินค้าและบริการ นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์ในด้านของอายุเพื่อเป็นตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีความแตกต่างกันของส่วนตลาด และได้ทำการค้นคว้าความต้องการของตลาดส่วนเล็ก โดยให้ความสำคัญที่ตลาดอายุในส่วนนั้น

2.2.2 เพศ (Sex) นักการตลาดนิยมใช้เพศเป็นปัจจัยสำคัญในการแบ่งส่วนการตลาด เช่นเดียวกับปัจจัยอายุ โดยที่ในปัจจุบันนี้ตัวแปรทางด้านเพศมีความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมผู้บริโภคที่ได้แตกต่างไปจากเมื่อก่อน ซึ่งตรงตามที่คอตเลอร์ (2546 อ้างถึงใน ฉัจยา สยามภักดิ์, 2557) ได้กล่าวไว้ว่า เพศที่มีความแตกต่างกันจะมีทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยผู้หญิงจะมีความรอบคอบในเรื่องของข้อมูลที่อยู่รอบ ๆ ตัว ส่วนผู้ชายจะมุ่งเน้นไปที่เป้าหมายที่ต้องการ จึงเป็นอีกเหตุผลที่ทำให้ความแตกต่างในเรื่องของเพศ ถูกนำไปใช้ในการแบ่งส่วนทางการตลาด

2.2.3 รายได้ (Income) โดยทั่วไปแล้วนักการตลาดจะให้ความสนใจกับผู้บริโภคที่มีรายได้อ่อนข้างมาก หากแต่ครอบครัวที่มีรายได้น้อย กลับเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญที่หากยึดถือเกณฑ์ของรายได้เพียงอย่างเดียวก็จะกล่าวได้ว่า รายได้จะเป็นตัวชี้วัดของความสามารถในการซื้อสินค้าหรือไม่ซื้อสินค้า ซึ่งแท้จริงแล้วการเลือกซื้อสินค้าอาจใช้เกณฑ์ในรูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม อาชีพ ฯลฯ ที่เป็นตัวกำหนดเป้าหมายได้เช่นเดียวกัน

2.2.4 การศึกษา (Education) ระดับการศึกษาเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่สะท้อนถึงระดับทางสังคมและรายได้ โดยการศึกษาของผู้บริโภคจะมีอิทธิพลต่อความชอบ รสนิยมและพฤติกรรมการซื้อ ซึ่งผู้ที่มีการศึกษาสูงมักจะมีแนวโน้มในการบริโภคสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพที่ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย

2.2.5 อาชีพ (Occupation) การใช้อาชีพเป็นตัวแปรหนึ่งที่ใช้ในการวัดระดับทางสังคมที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายเนื่องจากอาชีพนั้นเป็นสิ่งที่สามารถสะท้อนถึงตัวแปรอื่น ๆ โดยที่ผู้บริโภคแต่ละอาชีพจะมีความต้องการในสินค้าหรือบริการที่มีความแตกต่างกัน

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยที่นิยมนำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษามากที่สุด โดยในงานวิจัยนี้ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่หมายถึง เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ รวมถึงความหมายของคุณภาพการบริการที่ทางผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากงานวิจัยและเอกสารต่าง ๆ โดยมีส่วนที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นความนึกคิดและการปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยจะเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังจากการบริการ (Expectation service) กับการบริการที่สามารถรับรู้ได้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้การบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสามารถให้บริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง ก็จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการบริการ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990 อ้างถึงใน พัชรมน เชื้อนาคะ, 2560)

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการหมายถึง การเสนอสิ่งที่ไม่เป็นตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ให้แก่ผู้รับบริการและทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ จากการตอบสนองความต้องการในการให้บริการ

Kotler (2003 อ้างถึงใน ปรียาภรณ์ หารบุรุษ, 2557) ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้คือ การสร้างคุณภาพการบริการทางการตลาด ให้เท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า และเมื่อลูกค้าได้รับบริการ พร้อมทั้งเปรียบเทียบกับบริการที่คาดหวังไว้ เมื่อพบว่าคุณภาพการบริการจริงน้อยกว่าที่ได้คาดหวังไว้ ลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจและไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีก แต่หากพบว่าคุณภาพการบริการจริงมากกว่าที่ได้คาดหวังไว้ ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจและเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

Parasuraman และคณะ (1985 อ้างถึงใน สุमितตา ทองมิตร, 2562) ได้ข้อสรุปที่น่าสนใจจากการศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพของการบริการคือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ และหลังจากนั้นได้สร้างแบบจำลอง SERVQUAL (Service Quality) ซึ่งใช้เพื่อวัดคุณภาพการบริการ โดยมีการกำหนดมิติคุณภาพการบริการทั้งสิ้น 10 มิติ ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความปลอดภัย ลักษณะภายนอก ความเข้าใจผู้รับบริการ โดยนำทั้ง 10 มิตินี้มาบูรรวมกันเหลือเพียง 5 มิติเนื่องจากพบว่าบางมิติไม่เป็นอิสระต่อกัน มีความเหลื่อมล้ำกัน และบางมิติสามารถนำมารวมเข้าด้วยกันได้ นอกจากนั้น Parasuraman และคณะ ได้ทดสอบคุณภาพของแบบจำลองนี้แล้วพบว่ามีความเชื่อมั่น (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) มากพอ จึงมีการนำมาใช้เพื่อ



การศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการประเภทต่าง ๆ โดยองค์ประกอบของแบบจำลอง SERVQUAL ทั้ง 5 มิติหลักที่กล่าวมาข้างต้น ได้แก่

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะที่สามารถปรากฏให้เห็นได้ถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สถานที่ บุคคล เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ต่าง ๆ นอกจากนี้ยังรวมถึงสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้ที่ได้รับการบริการรู้สึกถึงการดูแล ห่วงใย โดยบริการที่นำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้ที่ได้รับการบริการเหล่านั้น รู้สึกถึงการให้บริการได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

มิติที่ 2 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ได้ให้ไว้กับผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการเกิดปัญหา ผู้ให้บริการต้องสามารถรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง และต้องมีความสนใจที่จะแก้ปัญหา รวมถึงสามารถแก้ปัญหาให้ได้ตามความต้องการของผู้รับบริการ และให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้ ความสม่ำเสมอเหล่านี้จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและรู้สึกถึงการบริการที่มีความน่าเชื่อถือ

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความกระตือรือร้น ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ในทันที รวมถึงสามารถจัดการบริการมาให้ผู้รับบริการได้ตามที่ตกลงไว้ และมีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการรับทราบใน ทุก ๆ ครั้ง

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการที่จะสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ ความสามารถที่จะให้บริการและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาท มีความสนใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ รวมถึงสามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความรู้สึกมั่นใจต่อผู้รับบริการได้

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการมีการให้บริการที่เป็นกันเอง มีความสามารถที่จะดูแล ใส่ใจต่อผู้ที่มารับบริการที่มีความต้องการแตกต่างกันตามแต่ละบุคคลและมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการมาตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าคุณภาพการบริการคือความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในการให้บริการ โดยคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความเป็นเอกลักษณ์ของธุรกิจให้มีความโดดเด่น การให้บริการที่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องตระหนักถึง เนื่องจากผู้รับบริการจะมีความพึง

พอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ โดยระดับคุณภาพการบริการมีองค์ประกอบอยู่ด้วยกันทั้งสิ้น 5 มิติ ซึ่งเป็นจะเครื่องมือที่ใช้ในการวัดระดับการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการหรือลูกค้า คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) โดยผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจเมื่อผู้ให้บริการสามารถให้การบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสามารถให้บริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับทำเลที่ตั้ง

ในส่วนนี้เป็นคำอธิบายถึงแนวคิดเกี่ยวกับทำเลที่ตั้ง หรือ สถานที่ตั้งของสถานที่พักอาศัยที่ทางผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากงานวิจัยและเอกสารต่าง ๆ โดยมีส่วนที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

จุฑามาศ อินทร์แก้ว (2556) ได้กล่าวไว้ว่า ทำเลที่ตั้ง หมายถึง สถานที่ที่ซึ่งสามารถทำการผลิตหรือปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินธุรกิจสามารถบรรลุได้ตามวัตถุประสงค์และนโยบายที่ได้ตั้งไว้ ทำเลที่ตั้งของธุรกิจต่าง ๆ ย่อมมีความแตกต่างกันตามประเภทของธุรกิจนั้น ดังเช่น ทำเลที่ตั้งของธุรกิจบริการจะต้องตั้งอยู่บริเวณใกล้แหล่งชุมชน สามารถให้บริการได้ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ และในการเลือกทำเลที่ตั้งจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างถี่ถ้วน เพื่อให้ได้ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมที่สุด

กูเดลล์ (Goodal, 1972, pp. 151-161 อ้างถึงใน สงกรานต์ คงเพชร, 2555) ได้กล่าวไว้ว่า การเลือกสถานที่ตั้ง ทำเล ของที่อยู่อาศัยจะต้องสะดวกในการเข้าถึงแหล่งการบริการต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สถานที่ทำงานและสถานศึกษา

นิตแฮม (Needham, 1977, pp. 103 อ้างถึงใน สงกรานต์ คงเพชร, 2555) ให้ความเห็นว่า เหตุผลในการรวมตัวของย่านที่พักอาศัยจะเกิดขึ้นจาก ความสะดวกในการเข้าถึงที่อยู่อาศัย ความสะดวกในการคมนาคม จัปจ่ายซื้อของ และใกล้ย่านธุรกิจ ส่งผลให้ย่านที่พักอาศัยมีการขยายตัวตามแนวเส้นทางการคมนาคม และมีการกระจายตัวรอบ ๆ พื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ ร้านค้า สถานที่ทำงาน และสถานศึกษา

เรไร นันทนาวัฒน์ (2545) ได้มีการสรุปเรื่องของสถานที่ตั้งของที่อยู่อาศัยว่าควรพิจารณาตามปัจจัย ดังนี้

1. สถานที่ตั้งของที่อยู่อาศัยมีสภาพแวดล้อมที่ดี
2. มีความสะดวกในการเดินทางเข้าออกที่ที่พักอาศัย

3. มีระบบสาธารณสุขปลอดภัย

4. ต้องมีการพิจารณาถึงสภาพสังคม ชุมชนในบริเวณดังกล่าว

จากแนวคิดเกี่ยวกับทำเล ที่ตั้งที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ทำเล ที่ตั้ง หมายถึง สถานที่ตั้งของที่พักอาศัย ซึ่งจะต้องมีความสะดวก ปลอดภัยในการเดินทางเข้าออก อยู่ใกล้ สถานที่ทำงาน ใกล้สถานศึกษา ใกล้แหล่งชุมชน และใกล้ขนส่งสาธารณะ

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัย สุขภาวะ

ในส่วนนี้จะเป็นการอธิบายถึงแนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัย สุขภาวะ รวมถึง ความหมายของความปลอดภัย สุขภาวะ ที่ทางผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากงานวิจัยและเอกสาร ต่างๆ โดยมีส่วนที่มีเนื้อหาที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

เพ็ญ สุขมาก (2561) กล่าวว่า สุขภาพ ก็คือ สุขภาวะ เป็นภาวะที่มีทั้งความสมบูรณ์ทั้ง ในทางร่างกาย ในด้านจิตใจ ด้านสังคม และด้านปัญญา ซึ่งเชื่อมโยงกันเป็นองค์รวม และในเรื่อง ของสุขภาพจะมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่กำหนดสุขภาพ ผลที่ได้จากการดำเนินงานตามนโยบาย โดยย่อที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงปัจจัยกำหนดสุขภาพ และที่ส่งผลต่อสุขภาพในที่สุด

กรกช วนกรกุล (2560) กล่าวว่า สุขภาวะ คือ สภาวะที่บุคคลมีคุณภาพชีวิตที่ดี ดำรงชีวิตอย่างมีสมดุลทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงทุกมิติของสภาพแวดล้อมครอบคลุม องค์ประกอบทั้ง 7 ประการ ได้แก่ การมีสุขภาพที่ดีในทั้งในด้านของร่างกายและด้านของจิตใจ มีความรู้ มีการทำงานที่มั่นคง มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต มีครอบครัวที่อบอุ่น อยู่ใน สภาพแวดล้อมที่ดี และมีระบบการจัดการที่ดีจากทางภาครัฐซึ่งทุกมิติด้านเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่จะทำ ให้เกิดความอยู่ดีมีสุขแก่บุคคล

วิณา เตชะพนากร (2547) กล่าวว่า การอยู่ดีมีสุขเป็นการรับรู้ถึงความสุข ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในชีวิต ความรู้สึกสมหวังในความต้องการ เป็นความผาสุกที่ประเมินจาก องค์ประกอบต่างๆ ซึ่งแต่ละบุคคลย่อมมีแตกต่างกันเนื่องจากเป้าหมาย และวิถีชีวิตที่ต่างกัน

วรรมน จันทรเบญจกุล (2563) ได้กล่าวว่า จากการที่มีการแพร่ระบาดของไวรัส โคววิด-19 ที่สามารถแพร่กระจายเชื้อจากคนไปสู่คนได้โดยติดต่อทางละอองฝอยที่มีเชื้อโคโรนา จาก การไอหรือจาม และหายใจนำเชื้อเข้าสู่ปอด รวมไปถึงการสัมผัสสารคัดหลั่งของผู้ติดเชื้อ กรม ควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุขได้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการป้องกันการติดเชื้อโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 นี้ โดยให้ใช้หลักการป้องกันโรคติดต่อในระบบทางเดินหายใจ อันได้แก่ การ ล้างมือเป็นประจำด้วยน้ำและสบู่ หรือใช้แอลกอฮอล์เจลล้างมือ สวมหน้ากากอนามัยและไม่คลุกคลี

กับผู้ป่วยโรคทางเดินหายใจ ไม่นำมือสัมผัสตา จมูก ปาก โดยไม่จำเป็น ไม่ใช่ของส่วนตัวร่วมกับผู้อื่น รวมไปถึงหลีกเลี่ยงการอยู่ในสถานที่แออัด

กรมสุขภาพจิต (2563 อ้างถึงใน พิรพัฒน์ ใจแก้วมา, 2563) ได้กล่าวถึงโควิด-19 กับวิถีชีวิตปรกติใหม่ว่า ประเทศไทยได้มีการเผชิญกับวิกฤติมาแล้วหลากหลายครั้ง แต่ในวิกฤติโควิด-19 ครั้งนี้ถือได้ว่าเป็นปรากฏการณ์ครั้งใหญ่ที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก เพราะการระบาดมีผลไปทั่วโลก ส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างมากในระยะสั้นและในหลาย ๆ พฤติกรรมจะคงอยู่อย่างถาวร กลายเป็นวิถีชีวิตปรกติใหม่ซึ่งเป็นสิ่งที่หลายองค์กรกำลังศึกษาอยู่ เนื่องจากโควิด-19 เป็นโรคที่เกิดขึ้นใหม่ โดยที่ส่งผลต่อวิถีชีวิตการทำงาน การใช้ชีวิตประจำวัน จึงเป็นสถานการณ์ที่ใครหลายคนได้คาดการณ์ว่าจะมีความยาวนาน จนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างถาวรในหลากหลายพฤติกรรมของผู้คน ในความไม่แน่นอนและการที่ไม่สามารถคาดเดาสถานการณ์ได้ รวมทั้งการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารถึงผลกระทบต่างๆ ที่อาจทำให้เกิดความตื่นเครียด ความกังวล ในจิตใจของคนทุกเพศทุกวัย ทั้งนี้ สิ่งที่เกิดขึ้นคือพฤติกรรมแบบปรกติใหม่ หรือ New Normal กับการใช้ชีวิตในรูปแบบใหม่ของสังคมไทย มีข้อมูลการสำรวจและนำเสนอแนวทางวิถีชีวิตใหม่ของคนไทยไว้มีดังนี้

1. จากเดิมที่เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตมีบทบาทในชีวิตของผู้คนมากมายอยู่แล้วก็จะยิ่งมีบทบาทมากยิ่งขึ้น ไปอีกในสังคม Now Normal สิ่งเหล่านี้จะกลายเป็นส่วนหนึ่งในการใช้ชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการเรียน การประชุม การทำงานทางระบบออนไลน์ การทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ
2. ผู้คนจะเห็นความสำคัญของการเว้นระยะห่างทางสังคม และเป็นแนวทางที่ปฏิบัติในการชีวิตในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยการเว้นระยะห่างจะถูกนำมาใช้ต่อไป และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการใช้ชีวิต จะมีการลดการปฏิสัมพันธ์โดยตรง ลดการเดินทางไปในสถานที่สาธารณะ และเน้นการทำงานภายในบ้านมากยิ่งขึ้น
3. การใส่ใจ ดูแลสุขภาพของตนเอง คนรอบข้าง คนในครอบครัวจะกลายเป็นความคุ้นชินที่จะต้องดูแลในเรื่องของความสะอาด การรักษาสุขอนามัยเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค ดังนั้นพฤติกรรมในการใช้หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์เพื่อฆ่าเชื้อโรคและการล้างมืออย่างถูกวิธีการสังเกตตนเองเมื่อรู้สึกไม่สบายจะยังคงมีต่อไป รวมไปถึงการใส่ใจในสุขภาพ เน้นการออกกำลังกาย และการทำประกันชีวิตก็อาจจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น
4. การทำให้ชีวิตมีความสมดุล การมีโอกาสในการทำงานที่บ้าน ลดจำนวนวันที่จะเข้าไปยังที่ทำงาน ลดการพบปะผู้คนอย่างใกล้ชิด จะทำให้ผู้คนเริ่มมองเห็นแนวทางที่จะสร้างสมดุลชีวิตระหว่างอยู่บ้านมากยิ่งขึ้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัย สุขภาวะที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความปลอดภัย สุขภาวะ หมายถึง ความปลอดภัยในคุณภาพชีวิตที่มีความสมดุลทั้งร่างกายและจิตใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ประชาชนต้องใช้หลักป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในสุขภาพของตนเอง เช่น การใช้หน้ากากอนามัย ใช้เจลแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อโรค การล้างมือเป็นประจำอย่างถูกวิธี การดูแลทำความสะอาดสถานที่อยู่อาศัย การเว้นระยะห่าง รวมไปถึงการหลีกเลี่ยงการอยู่ในสถานที่แออัด ทั้งนี้การรักษาสุขภาพร่างกายของตนให้ปลอดภัย แข็งแรง ก็จะส่งผลให้จิตใจลดความตึงเครียด ความกังวล ในจิตใจลงได้

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้มีการทบทวนวรรณกรรมที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการเช่าอพาร์ทเมนท์ โดยสามารถสรุปข้อมูลได้ ดังต่อไปนี้

วัชรินทร์ จันทระเจษฎากร (2556) ทำการวิจัยในเรื่องของ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอพาร์ทเมนท์ กรณีศึกษา: ดิวานนท์ แมนชั่น พบว่าผู้ที่พักอาศัยในดิวานนท์ แมนชั่น ส่วนใหญ่แล้วพบว่าเป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 18-27 ปี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของการบริการของอพาร์ทเมนท์ในด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับดี ส่วนความพึงพอใจบริการของอพาร์ทเมนท์ในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ และความพึงพอใจบริการของอพาร์ทเมนท์ในระดับไม่ดี ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยในการอภิปรายผลการวิจัย ได้พบว่าปัจจัยด้านกายภาพที่มีอิทธิพลสูงสุด 3 อันดับแรกต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนท์ คือ ความปลอดภัย ทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการเข้าถึง และมีระยะทางไม่ไกลจากที่ทำงาน

ฉัญญา สยามภักดิ์ (2557) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเมนท์ในจังหวัดนนทบุรี พบว่าผู้ที่ได้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แล้วเป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 28-40 ปี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท โดยผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ของฉัญญา ทำให้สามารถระบุปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเมนท์ในจังหวัดนนทบุรี พร้อมทั้งสามารถระบุถึงระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยได้อีกด้วย ซึ่งจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเมนท์ในจังหวัดนนทบุรี ประกอบไปด้วย 5 ปัจจัยหลัก โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่มีความสำคัญมากไปยังปัจจัยที่มีความสำคัญน้อย แต่ทั้งนี้ทั้งหมดเป็นปัจจัยเชิงบวกที่มีความสำคัญและส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเมนท์

ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และความเหมาะสมของค่าใช้จ่าย ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ ส่วนลดค่าเช่า ปัจจัยด้านการจัดสรรพื้นที่ภายในห้องพัก ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาดและทำเลที่ตั้ง

ณัฐวิ อ่ำทอง (2559) ทำการวิจัยเรื่อง เหตุผลในการเช่าอยู่ต่อหอพักหมู่ 7 ตำบลดอน หัวพ้อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แล้วเป็นเพศหญิง มีอายุ ระหว่าง 21-30 ปี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท โดยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ในด้านของอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการเช่าอยู่ต่อ ไม่ แตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้านอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการเช่าอยู่ต่อที่ แตกต่างกัน ทั้งนี้ผลที่ได้จากการวิจัยของณัฐวิ ยังพบอีกว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามได้มีการพิจารณา การเข้าพักโดยคำนึงถึงปัจจัยเรื่องของคุณภาพความปลอดภัยในการอาศัยในหอพักมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือเรื่องขนาดของห้องพักเหมาะสมกับราคา ลำดับที่สาม คือเรื่องสภาพแวดล้อมโดยรอบ ของหอพักมีความเงียบสงบ และลำดับสุดท้าย คือเรื่องหอพักมีมาตรฐานและมีความสวยงาม

สิทธิศักดิ์ รัชตะทรัพย์ (2561) ทำการวิจัยเรื่อง การออกแบบบริการสำหรับอพาร์ท เม้นท์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน พบว่าผู้ที่ได้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แล้วเป็นเพศ ชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 18-24 ปี ประกอบอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท โดยพบว่ามีการวัดความคาดหวังของผู้เข้าพักต่อคุณภาพการบริการของอพาร์ทเม้นท์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการในระดับมาก ในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้าน ลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความ ใฝ่ใจ โดยผลจากการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้ที่ให้ข้อมูลหลักยังมีความคิดเห็นส่วนใหญ่ ตรงกันว่า การดำเนินธุรกิจอพาร์ทเม้นท์ในปัจจุบันมีการแข่งขันสูง ทั้งผู้ประกอบการและผู้พักอาศัย จะเลือกทำเลที่ตั้งเป็นหลัก อย่างไรก็ตามหากทำเลที่ตั้งดีจะมีอพาร์ทเม้นท์เป็นจำนวนมากที่มาแย่ง ส่วนแบ่งตลาดเดียวกัน จึงต้องมุ่งเน้นเรื่องการดำเนินการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ควบคู่ไปด้วย

พัชรมน เชื้อนาคะ (2560) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับบริการใน แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าในระดับปานกลาง โดยมีทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและคุณภาพการบริการด้านความ น่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ส่วนในด้านของ

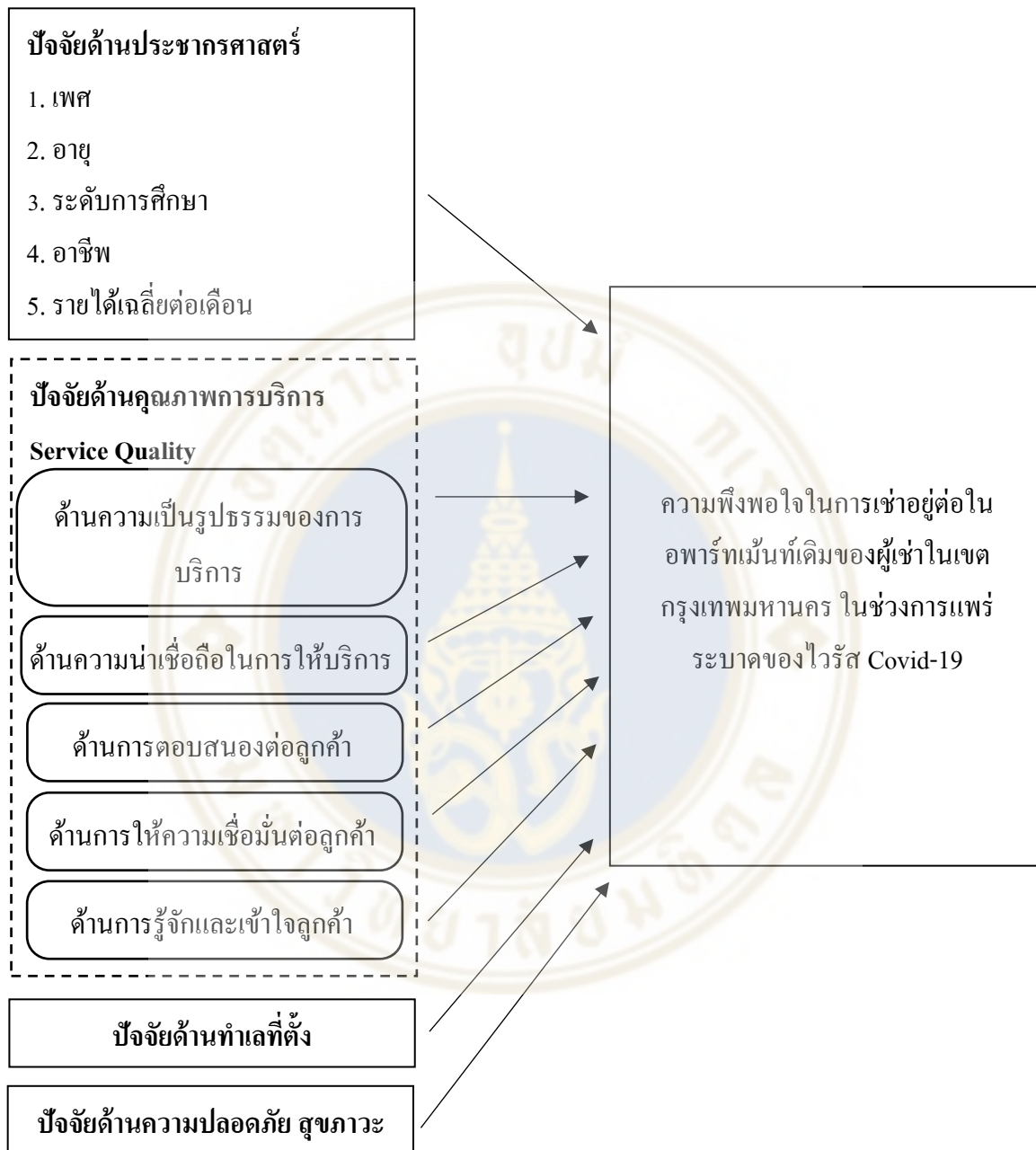
คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าในระดับสูง โดยมีทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นในระดับสูง



## 2.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ตัวแปรต้น :

ตัวแปรตาม :



รูปภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย



### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 นั้น เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) มีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยศึกษาจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้มีการกำหนดขอบเขตไว้ในงานวิจัย โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 3.1 การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 สมมติฐานการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 การกำหนดประชากรและวิธีสุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มผู้เช่าพักอาศัยอพาร์ทเมนท์ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งชายและหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปและมีระยะเวลาในการเช่าพักอาศัยไม่น้อยกว่า 3 เดือน

##### 3.1.1 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างประชากรที่เช่าพักอาศัยอยู่ในอพาร์ทเมนท์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 เดือน ซึ่งถือว่ามิมีจำนวนประชากรขนาดใหญ่ ไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัดได้ ดังนั้น จึงได้ใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยมีการอ้างอิงจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร และด้วย

สมมุติฐานที่กำหนดว่าข้อมูลมีการกระจายตัวแบบปกติ (Normal Distribution) ซึ่งใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างเพื่อประมาณสัดส่วนของประชากรโดยกำหนดระดับความแปรปรวนสูงสุด คือ  $p = 0.5$  และ  $q = 0.5$  มีการกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับได้จากการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 จึงสามารถคำนวณขนาดของตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

โดยที่

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$Z$  = ระดับความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 ( $Z$  มีค่าเท่ากับ 1.96)

$p$  = โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์หรือสัดส่วนของคุณลักษณะที่สนใจในกลุ่มตัวอย่าง

$q$  = โอกาสที่จะไม่เกิดเหตุการณ์ ซึ่งเท่ากับ  $1-p$  ในกรณีของกลุ่มตัวอย่าง

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนจากกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5)

เมื่อนำไปแทนค่าในสูตรที่กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 สามารถแทนค่าได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{1.96^2(0.5)(1 - 0.5)}{(0.05)^2} \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

จากการคำนวณในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง พบได้ว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการเก็บตัวอย่างข้อมูลมีค่าโดยประมาณเท่ากับ 384 ตัวอย่าง แต่เพื่อการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ ในการเก็บตัวอย่างข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามไม่ถูกต้องครบถ้วนนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดจำนวนการเก็บตัวอย่างเพิ่มขึ้นเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

### 3.1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกสบาย (Convenience Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้ผู้เข้าพักอาศัยอยู่ในอพาร์ทเมนท์เขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 เดือน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทาง Line และ Facebook เนื่องจากเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่าย ลดระยะเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเก็บข้อมูล

### 3.2 สมมติฐานการวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำไปสู่การตั้งสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง และปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ได้ดังนี้

- สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

- สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อใน อพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

- สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

- สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อใน อพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

- สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

- สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

- สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

- สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยการสำรวจแบบออนไลน์ (Online Survey) ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการศึกษาบทความ เอกสารและงานวิจัยในอดีตนำมาประยุกต์ใช้สร้างเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล โดยรายละเอียดของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองคุณสมบัติผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) ให้เลือกตอบเพียง 1 คำตอบ หากคำตอบไม่ตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่ผู้วิจัยได้กำหนดเอาไว้ แบบสอบถามฉบับนี้จะถือว่ายุติ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ในการเข้าพักอาศัยอพาร์ทเมนท์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งคำถามของแบบสอบถามส่วนนี้จะมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธี Likert Scales โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนระหว่าง 1-5 ดังนี้

<u>ระดับคะแนน</u>	<u>ระดับความคิดเห็น</u>
5 คะแนน	เห็นด้วยมากที่สุด
4 คะแนน	เห็นด้วยมาก
3 คะแนน	เห็นด้วยปานกลาง
2 คะแนน	เห็นด้วยน้อย
1 คะแนน	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานที่ตั้งและปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะของการเข้าพักอาศัยอพาร์ทเมนท์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งคำถามของแบบสอบถามส่วนนี้จะมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธี Likert Scales โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนระหว่าง 1-5 ดังนี้

<u>ระดับคะแนน</u>	<u>ระดับความคิดเห็น</u>
5 คะแนน	เห็นด้วยมากที่สุด
4 คะแนน	เห็นด้วยมาก
3 คะแนน	เห็นด้วยปานกลาง
2 คะแนน	เห็นด้วยน้อย
1 คะแนน	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการเข้าพักอาศัยอพาร์ทเมนท์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งคำถามของแบบสอบถามในส่วนนี้จะมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธี Likert Scales โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนระหว่าง 1-5 ดังนี้

<u>ระดับคะแนน</u>	<u>ระดับความคิดเห็น</u>
5 คะแนน	เห็นด้วยมากที่สุด
4 คะแนน	เห็นด้วยมาก
3 คะแนน	เห็นด้วยปานกลาง
2 คะแนน	เห็นด้วยน้อย
1 คะแนน	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น โดยจะใช้หลักการแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) มีคะแนนสูงที่สุดเท่ากับ 5 คะแนนและคะแนนต่ำที่สุดเท่ากับ 1 คะแนน และใช้สูตรการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงที่สุด} - \text{คะแนนต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น ความกว้างของอันตรภาคชั้นจะมีค่าเท่ากับ 0.8 จึงมีเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ดังนี้

คะแนน 4.21 – 5.00 คะแนน	ความเห็นด้วยอยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน 3.41 – 4.20 คะแนน	ความเห็นด้วยอยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วยมาก
คะแนน 2.61 – 3.40 คะแนน	ความเห็นด้วยอยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วยปานกลาง
คะแนน 1.81 – 2.60 คะแนน	ความเห็นด้วยอยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วยน้อย
คะแนน 1.00 – 1.80 คะแนน	ความเห็นด้วยอยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีคำถามทั้งสิ้น 5 ข้อ ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านรายได้ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ให้เลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

### 3.4 การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย สามารถตรวจสอบได้ 2 ลักษณะคือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้สร้างและนำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่สร้างขึ้นมาว่ามีความ ถูกต้อง เที่ยงตรง รวมถึงในส่วนของเนื้อหา มีภาษาและ โครงสร้างที่เหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยในครั้งนี้

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่มีการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจในคำถามที่ได้กำหนดขึ้น รวมถึงความถูกต้องของแบบสอบถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย แล้วใช้สูตรคำนวณในการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยวิธีของครอนแบค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS)

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีรูปแบบการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าข้อมูลเอกสาร ข้อมูลสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต บทความวิชาการ สิ่งตีพิมพ์ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ต้องการใช้เพื่อการศึกษา รวมถึงบันทึกแหล่งอ้างอิงเพื่อใช้ในการประกอบงานวิจัย

2. ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้เตรียมแบบสอบถาม โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง มีคำถามคัดกรองสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ที่ตอบแบบสอบถามจะต้องเป็นผู้ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไปและกำลังเช่าพักอาศัยอพาร์ทเมนท์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระยะเวลาในการเช่ามาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน โดยข้อมูลในแบบสอบถามจะประกอบด้วยข้อมูลคุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนท์ ข้อมูลด้านสถานที่ตั้ง ข้อมูลด้านความ

ปลอดภัย สุขภาวะ รวมถึงข้อมูลด้านความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อของผู้เช่าพักอาศัยอพาร์ทเมนท์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยนี้เป็นการทดสอบและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติในรูปแบบโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งจะเลือกใช้สถิติให้สอดคล้องถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อให้ผลการวิจัยมีคุณภาพ ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ โดยสถิติที่ใช้ทำการทดสอบในงานวิจัย มีดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการวิเคราะห์เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มีการนำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยจะใช้วิเคราะห์ข้อมูล อันได้แก่

1.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งจะใช้วิธีการนำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อบัณฑิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรในการประมาณค่าและการทดสอบสมมติฐาน โดยมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ สถานที่ตั้ง ความปลอดภัย สุขภาวะ ที่มีผลต่อความพึงพอใจที่จะเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

2.2 การวิเคราะห์ค่าที (Independent Sample T-Test) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ที่เป็นอิสระต่อกัน

2.3 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เป็นการวิเคราะห์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระในรูปแบบของการทำนาย ซึ่งก็คือ คุณภาพการบริการ ทำเลที่ตั้ง ความปลอดภัย สุขภาวะและปัจจัยประชากรศาสตร์กับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจจะเชาอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ 95

### 3.7 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามงานวิจัย (Reliability Analysis)

ตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามงานวิจัย

ตัวแปร	ข้อคำถาม	Cronbach's Alpha
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)	5	0.850
ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)	5	0.855
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	5	0.864
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	5	0.871
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)	5	0.883
ด้านทำเลที่ตั้ง	4	0.778
ด้านความปลอดภัย สุขภาวะ	5	0.863
ด้านความพึงพอใจ	5	0.879



## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

จากการศึกษาในเรื่องของ “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ตึกในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19” ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 415 ชุด ซึ่งได้นำแบบสอบถามทั้งหมดวิเคราะห์ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS : Statistical Packet for The Social Sciences โดยผู้วิจัยนำผลที่ได้รับ นำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตอบในวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสมมติฐานของการวิจัย โดยได้แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในการเช่าอยู่ตึกในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในด้านปัจจัยต่างๆ
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในการเช่าอยู่ตึกในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในด้านปัจจัยต่างๆ เปรียบเทียบกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ตึกในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

- 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐาน

**สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้**

N	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (Population size)
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
Hn	แทน	สมมติฐาน (Hypothesis)
*	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยนี้ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษามีทั้งสิ้นจำนวน 415 คน ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ตามตาราง ดังนี้

**ตารางที่ 4.1** ตารางแสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	163	39.30
หญิง	224	54.00
ทางเลือก	28	6.70
<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>100.00</b>

ตามตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับเพศ ได้พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 54 เป็นเพศชาย จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 และเป็นเพศทางเลือก จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

**ตารางที่ 4.2** ตารางแสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ 20 – 30 ปี	128	30.80
อายุ 31 – 40 ปี	153	36.90
อายุ 41 – 50 ปี	117	28.20
อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.10
<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>100.00</b>

ตามตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจัดแบ่งเป็นช่วงอายุ ได้พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมาคือช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน

128 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 และลำดับสุดท้ายคือช่วงอายุมากกว่า 51 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1

**ตารางที่ 4.3** ตารางแสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	22	5.30
ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	21	5.10
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	332	80.00
สูงกว่าปริญญาตรี	40	9.60
<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>100.00</b>

ตามตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจัดแบ่งตามระดับการศึกษา ได้พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 และลำดับสุดท้ายคือระดับประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1

**ตารางที่ 4.4** ตารางแสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	31	7.50
ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ	71	17.10
ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ	118	28.40
พนักงานบริษัทเอกชน / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	177	42.70
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณอายุ / อื่นๆ	18	4.30
<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>100.00</b>

ตามตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจัดแบ่งตามอาชีพ ได้พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยส่วนใหญ่ประกอบ

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 และลำดับสุดท้ายคือแม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณอายุ / อื่นๆ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

**ตารางที่ 4.5** ตารางแสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	5.10
รายได้ 10,001 - 20,000 บาท	125	30.10
รายได้ 20,001 - 30,000 บาท	152	36.60
รายได้ 30,001 - 40,000 บาท	94	22.70
มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	5.50
<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>100.00</b>

ตามตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจัดแบ่งตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงรายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 รองลงมาคือช่วงรายได้ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 และลำดับสุดท้ายคือช่วงรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในการเช่าอยู่ตึกในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในด้านปัจจัยต่างๆ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลความคิดเห็นในการเช่าอยู่ตึกในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในด้านปัจจัยต่างๆ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงสถิติเชิงพรรณนาข้อมูลความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ)

(N=415)

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)</b>			
สภาพแวดล้อมโดยรอบของอพาร์ทเมนท์สะอาด เรียบร้อย	3.91	0.76	เห็นด้วยมาก
ภายในห้องพักมีเฟอร์นิเจอร์ (ตู้, เตียง, โต๊ะเครื่องแป้ง)	3.62	0.99	เห็นด้วยมาก
รูปแบบของห้องพักมีการตกแต่ง ปรับปรุงให้สวยงาม	3.81	0.91	เห็นด้วยมาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง	3.75	0.97	เห็นด้วยมาก
มีป้ายชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ที่ชัดเจน เช่น ป้ายติดต่อสอบถามพร้อมแจ้งเบอร์ติดต่อ ป้ายบอกวัน - เวลาทำงานของพนักงาน	3.93	0.89	เห็นด้วยมาก
รวม	3.80	0.90	เห็นด้วยมาก

ตามตารางที่ 4.6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80 และเมื่อได้พิจารณาคะแนนเฉลี่ยในรายชื่อแล้วพบว่าการมีป้ายชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ที่ชัดเจน เช่น ป้ายติดต่อสอบถามพร้อมแจ้งเบอร์ติดต่อ ป้ายบอกวัน - เวลาทำงานของพนักงาน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.93 รองลงมาคือสภาพแวดล้อมโดยรอบของอพาร์ทเมนท์สะอาด เรียบร้อย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และลำดับสุดท้ายคือภายในห้องพักมีเฟอร์นิเจอร์ (ตู้, เตียง, โต๊ะเครื่องแป้ง) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงสถิติเชิงพรรณนาข้อมูลความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ)

(N=415)

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)</b>			
มีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลค่าใช้จ่ายในใบเรียกเก็บเงิน	3.99	0.69	เห็นด้วยมาก
มีการเก็บค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำ ค่าไฟ ตามสัญญาเช่า	3.90	0.80	เห็นด้วยมาก
มีการคิดคำนวณค่าเช่ารายเดือนถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	3.96	0.85	เห็นด้วยมาก
มีข้อมูลกฎระเบียบของอพาร์ทเมนท์ชัดเจนในสัญญาเช่า	3.94	0.83	เห็นด้วยมาก
มีการให้บริการต่าง ๆ ได้ตามที่สัญญาเช่าได้ระบุไว้	3.79	0.84	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>0.80</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

ตามตารางที่ 4.7 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 และเมื่อได้พิจารณาคะแนนเฉลี่ยในรายข้อแล้วพบว่า การแจ้งรายละเอียดข้อมูลค่าใช้จ่ายในใบเรียกเก็บเงิน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.99 รองลงมาคือการคิดคำนวณค่าเช่ารายเดือนถูกต้อง ไม่ผิดพลาด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และลำดับสุดท้ายคือการให้บริการต่าง ๆ ได้ตามที่สัญญาเช่าได้ระบุไว้ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงสถิติเชิงพรรณนาข้อมูลความคิดเห็นในการเข้าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า)

(N=415)

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)</b>			
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลต่อผู้เช่า	3.96	0.69	เห็นด้วยมาก
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา	3.72	0.79	เห็นด้วยมาก
พนักงานให้ความช่วยเหลือผู้เช่าได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ	3.80	0.80	เห็นด้วยมาก
พนักงานมีการแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้ผู้เช่ารับทราบ	3.80	0.79	เห็นด้วยมาก
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้เช่าได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม	3.81	0.83	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>3.82</b>	<b>0.78</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

ตามตารางที่ 4.8 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.82 และเมื่อได้พิจารณาคะแนนเฉลี่ยในรายข้อแล้วพบว่าพนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลต่อผู้เช่า มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.96 รองลงมาคือพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้เช่าได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และลำดับสุดท้ายคือพนักงานมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

ตารางที่ 4.9 ตารางแสดงสถิติเชิงพรรณนาข้อมูลความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า)

(N=415)

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)</b>			
พนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อผู้เช่า	4.24	0.81	เห็นด้วยมากที่สุด
พนักงานมีความสามารถในการรับเรื่องปัญหาต่าง ๆ เพื่อเตรียมการแก้ไขได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	3.90	0.78	เห็นด้วยมาก
พนักงานมีกิริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร	4.27	0.87	เห็นด้วยมากที่สุด
พนักงานมีการให้บริการต่อผู้เช่าอย่างเท่าเทียม	4.07	0.81	เห็นด้วยมาก
ผู้เช่าสามารถเข้าถึงและติดต่อพนักงานของอพาร์ทเมนท์ที่ได้โดยง่าย	4.16	0.85	เห็นด้วยมาก
รวม	4.13	0.82	เห็นด้วยมาก

ตามตารางที่ 4.9 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.13 และเมื่อได้พิจารณาคะแนนเฉลี่ยในรายข้อแล้วพบว่าพนักงานมีกิริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.27 รองลงมาคือพนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อผู้เช่า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และลำดับสุดท้ายคือพนักงานมีความสามารถในการรับเรื่องปัญหาต่าง ๆ เพื่อเตรียมการแก้ไขได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.90



ตารางที่ 4.10 ตารางแสดงสถิติเชิงพรรณนาข้อมูลความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การรู้จักและเข้าใจลูกค้า)

(N=415)

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)</b>			
พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการต่อผู้เช่า	4.30	0.85	เห็นด้วยมากที่สุด
พนักงานของอพาร์ทเมนท์พูดจาสุภาพ มนุษยสัมพันธ์ดี	4.19	0.83	เห็นด้วยมาก
พนักงานมีความเข้าใจสิ่งที่ผู้เช่าต้องการ	4.06	0.85	เห็นด้วยมาก
พนักงานมีการดูแลพื้นที่ส่วนกลางให้ผู้เช่า สามารถใช้งานได้เสมอ	4.00	0.88	เห็นด้วยมาก
อพาร์ทเมนท์ที่เช่าอยู่มีการปรับปรุงหรือ แก้ไขตามความต้องการของผู้เช่าได้อย่าง เหมาะสม	4.03	0.90	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>0.86</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

ตามตารางที่ 4.10 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17 และเมื่อได้พิจารณาคะแนนเฉลี่ยในรายชื่อแล้วพบว่าพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการต่อผู้เช่า มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.30 รองลงมาคือพนักงานของอพาร์ทเมนท์พูดจาสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และลำดับสุดท้ายคือพนักงานมีการดูแลพื้นที่ส่วนกลางให้ผู้เช่าสามารถใช้งานได้เสมอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ตารางที่ 4.11 ตารางแสดงสถิติเชิงพรรณนาข้อมูลความคิดเห็นในการเข้าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง (N=415)

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ทำเลที่ตั้ง</b>			
อพาร์ทเมนท์มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ตลาด	4.18	0.90	เห็นด้วยมาก
อพาร์ทเมนท์มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของท่าน	4.04	0.88	เห็นด้วยมาก
อพาร์ทเมนท์มีทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้า-ออก	4.05	0.81	เห็นด้วยมาก
อพาร์ทเมนท์มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ขนส่งสาธารณะ	4.27	0.83	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.85</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

ตามตารางที่ 4.11 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.14 และเมื่อได้พิจารณาคะแนนเฉลี่ยในรายข้อแล้วพบว่าอพาร์ทเมนท์มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ขนส่งสาธารณะ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.27 รองลงมาคืออพาร์ทเมนท์มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ตลาด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และลำดับสุดท้ายคืออพาร์ทเมนท์มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ตารางที่ 4.12 ตารางแสดงสถิติเชิงพรรณนาข้อมูลความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ต่อปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ

(N=415)

ปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ความปลอดภัย สุขภาวะ</b>			
อพาร์ทเมนท์ของท่านมีมาตรการให้สวมใส่หน้ากากอนามัยในพื้นที่บริเวณส่วนกลาง	4.44	0.77	เห็นด้วยมากที่สุด
อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้บริการเจลล้างมือในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง	4.15	0.76	เห็นด้วยมาก
อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการทำความสะอาดบ่อยครั้งมากขึ้น	4.07	0.88	เห็นด้วยมาก
อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้บริการทำความสะอาด พ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ	3.91	0.98	เห็นด้วยมาก
อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้ข้อมูลและคำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการเช่าอยู่ในสถานที่พักอาศัยรวมในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19	4.11	0.92	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.86</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

ตามตารางที่ 4.12 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.14 และเมื่อได้พิจารณาคะแนนเฉลี่ยในรายข้อแล้วพบว่าอพาร์ทเมนท์ของท่านมีมาตรการให้สวมใส่หน้ากากอนามัยในพื้นที่บริเวณส่วนกลาง มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.44 รองลงมาคืออพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้บริการเจลล้างมือในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และลำดับสุดท้ายคืออพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้บริการทำความสะอาด พ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

ตารางที่ 4.13 ตารางแสดงสถิติเชิงพรรณนาข้อมูลความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจ

(N=415)

ปัจจัยด้านความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ความพึงพอใจ</b>			
ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	4.17	0.91	เห็นด้วยมาก
ท่านมีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้งของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	3.93	0.74	เห็นด้วยมาก
ท่านมีความพึงพอใจในความปลอดภัย สุขภาวะของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	4.04	0.86	เห็นด้วยมาก
ท่านมีความพึงพอใจในมาตรการจัดการ Covid – 19 ของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	4.01	0.85	เห็นด้วยมาก
โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการเช่าอพาร์ทเมนท์ในปัจจุบัน	4.02	0.84	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.84</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

ตามตารางที่ 4.13 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 และเมื่อได้พิจารณาคะแนนเฉลี่ยในรายข้อแล้วพบว่าท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.17 รองลงมาคือท่านมีความพึงพอใจในความปลอดภัย สุขภาวะของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และลำดับสุดท้ายคือท่านมีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้งของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในด้านปัจจัยต่างๆ เปรียบเทียบกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 เปรียบเทียบกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในส่วนของสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกเฉพาะข้อมูลผลลัพธ์ที่ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 นำเสนอตามตารางดังนี้

**ตารางที่ 4.14** ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามเพศ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนกลาง	เพศชาย	163	3.90	0.862	3.471	0.032*
	เพศหญิง	224	3.65	1.053		
	เพศทางเลือก	28	3.64	0.731		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>3.75</b>	<b>0.969</b>		

ตามตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามเพศ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง

**ตารางที่ 4.15** ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเพศกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามเพศ ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) เพศ	(J) เพศ	Mean Difference	Sig.
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนกลาง	ชาย	หญิง	0.255	0.032*

ตามตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลางมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.16** ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามเพศ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
มีการเก็บค่าสาธารณูปโภค ค่า น้ำ ค่าไฟ ตามสัญญาเช่า	เพศชาย	163	3.79	0.698	5.153	0.006**
	เพศหญิง	224	3.94	0.850		
	เพศทางเลือก	28	4.29	0.763		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>3.90</b>	<b>0.796</b>		
มีการคิดคำนวณค่าเช่ารายเดือน ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	เพศชาย	163	3.88	0.822	3.445	0.033*
	เพศหญิง	224	3.98	0.883		
	เพศทางเลือก	28	4.32	0.548		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>3.96</b>	<b>0.846</b>		
มีข้อมูลกฎระเบียบของอพาร์ท เมนต์ชัดเจนในสัญญาเช่า	เพศชาย	163	3.87	0.758	3.698	0.026*
	เพศหญิง	224	3.95	0.877		

	เพศทางเลือก	28	4.32	0.723
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>3.94</b>	<b>0.828</b>

ตามตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามเพศ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือมีการเก็บค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำ ค่าไฟ ตามสัญญาเช่า และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ มีการคิดค่านวนค่าเช่ารายเดือนถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และมีข้อมูลถูกระเบียบของอพาร์ทเมนท์ชัดเจนในสัญญาเช่า

**ตารางที่ 4.17** ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเพศกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามเพศ ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) เพศ	(J) เพศ	Mean Difference	Sig.
มีการเก็บค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำ ค่าไฟ ตามสัญญาเช่า	ทางเลือก	ชาย	0.494	0.007**
มีการคิดค่านวนค่าเช่ารายเดือนถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	ทางเลือก	ชาย	0.444	0.031*
มีข้อมูลถูกระเบียบของอพาร์ทเมนท์ชัดเจนในสัญญาเช่า	ทางเลือก	ชาย	0.456	0.021*

ตามตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศทางเลือก มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเก็บค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำ ค่าไฟ ตามสัญญาเช่ามากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่านวนค่าเช่ารายเดือนถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และการมีข้อมูลถูกระเบียบของอพาร์ทเมนท์ชัดเจนในสัญญาเช่ามากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเข้าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามเพศ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลต่อผู้เช่า	163	3.91	0.571	3.524	0.030*
เพศชาย	163	3.91	0.571		
เพศหญิง	224	3.95	0.773		
เพศทางเลือก	28	4.29	0.600		
รวม	415	3.96	0.694		

ตามตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเข้าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามเพศ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลต่อผู้เช่า

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเพศกับความคิดเห็นในการเข้าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามเพศ ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) เพศ	(J) เพศ	Mean	Sig.
			Difference	
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลต่อผู้เช่า	ทางเลือก	ชาย	0.372	0.026*
		หญิง	0.339	0.044*



ตามตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศทางเลือก มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลต่อผู้เช่ามากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.20** ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามเพศ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
อพาร์ทเมนต์มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของท่าน	เพศชาย	163	4.18	0.826	3.631	0.027*
	เพศหญิง	224	3.96	0.922		
	เพศทางเลือก	28	3.86	0.803		
รวม		415	4.04	0.884		

ตามตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามเพศ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ อพาร์ทเมนต์มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของท่าน

**ตารางที่ 4.21** ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเพศกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามเพศ ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) เพศ	(J) เพศ	Mean	Sig.
			Difference	
อพาร์ทเมนต์มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของท่าน	ชาย	หญิง	0.220	0.046*

ตามตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของท่านมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามอายุ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
รูปแบบของห้องพักมีการ ตกแต่ง ปรับปรุงให้สวยงาม	อายุ 20 - 30 ปี	128	3.65	0.919	2.856	0.037*
	อายุ 31 - 40 ปี	153	3.81	0.901		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	3.96	0.904		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.06	0.659		
	รวม	415	3.81	0.905		

ตามตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามอายุ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ รูปแบบของห้องพักมีการตกแต่ง ปรับปรุงให้สวยงาม

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามอายุ ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean	Sig.
			Difference	
รูปแบบของห้องพักมีการ ตกแต่งปรับปรุงให้สวยงาม	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.309	0.045*

ตามตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบของห้องพักมีการตกแต่ง ปรับปรุงให้สวยงามมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.24** ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามอายุ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
มีการเก็บค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำ ค่าไฟ ตามสัญญาเช่า	อายุ 20 - 30 ปี	128	4.01	0.892	6.629	0.000**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	4.03	0.794		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	3.69	0.636		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	3.47	0.624		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.90</b>	<b>0.796</b>		
มีการคิดค่านวนค่าเช่าราย เดือนถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	อายุ 20 - 30 ปี	128	4.03	0.860	4.547	0.004**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	4.09	0.906		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	3.78	0.732		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	3.59	0.618		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.96</b>	<b>0.846</b>		

ตามตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามอายุ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ มีการเก็บค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำ ค่าไฟ ตามสัญญาเช่า และ มีการคิดค่านวนค่าเช่ารายเดือนถูกต้อง ไม่ผิดพลาด

**ตารางที่ 4.25** ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามอายุ ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference	Sig.
มีการเก็บค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำ ค่าไฟ ตามสัญญาเช่า	อายุ 20 - 30 ปี	อายุ 41 - 50 ปี	0.316	0.010*
		อายุมากกว่า 51 ปี	0.537	0.048*
	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 41 - 50 ปี	0.334	0.003**
		อายุมากกว่า 51 ปี	0.556	0.033*
มีการคิดจำนวนค่าเช่าราย เดือนถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 41 - 50 ปี	0.314	0.014*

ตามตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเก็บค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำ ค่าไฟ ตามสัญญาเช่ามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 - 50 ปี และ อายุมากกว่า 51 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเก็บค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำ ค่าไฟ ตามสัญญาเช่ามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 - 50 ปี และ อายุมากกว่า 51 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ นอกจากนี้ เมื่อได้พิจารณาในเรื่องของการคิดจำนวนค่าเช่ารายเดือนถูกต้อง ไม่ผิดพลาด พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 - 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.26** ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามอายุ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
พนักงานมีความกระตือรือร้น ในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา	อายุ 20 - 30 ปี	128	3.79	0.875	4.484	0.004**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	3.84	0.762		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	3.53	0.726		

อายุมากกว่า 51 ปี	17	3.47	0.514
<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.72</b>	<b>0.791</b>

ตามตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามอายุ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา

**ตารางที่ 4.27** ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามอายุ ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference	Sig.
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 41 - 50 ปี	0.313	0.007**

ตามตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 - 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ตารางที่ 4.28** ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามอายุ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
พนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อผู้เช่า	อายุ 20 - 30 ปี	128	3.95	0.787	12.526	0.000**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	4.24	0.787		

	อายุ 41 - 50 ปี	117	4.49	0.805		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.76	0.437		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.24</b>	<b>0.813</b>		
พนักงานมีความสามารถในการรับเรื่องปัญหาต่าง ๆ เพื่อเตรียมการแก้ไขได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	อายุ 20 - 30 ปี	128	3.72	0.832	4.271	0.006**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	3.93	0.735		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	4.07	0.785		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	3.88	0.485		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.90</b>	<b>0.782</b>		
พนักงานมีกิจกรรมรยาทที่สุภาพและเป็นมิตร	อายุ 20 - 30 ปี	128	4.09	0.939	3.611	0.013*
	อายุ 31 - 40 ปี	153	4.29	0.818		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	4.44	0.814		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.41	0.870		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.27</b>	<b>0.866</b>		
ผู้เช่าสามารถเข้าถึงและติดต่อพนักงานของอพาร์ทเมนต์ได้โดยง่าย	อายุ 20 - 30 ปี	128	3.96	0.882	6.501	0.000**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	4.10	0.804		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	4.39	0.798		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.47	0.943		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.16</b>	<b>0.850</b>		

ตามตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามอายุ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ พนักงานมี

กิจกรรมารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร อีกทั้ง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ พนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อผู้เช่า พนักงานมีความสามารถในการรับเรื่องปัญหาต่าง ๆ เพื่อเตรียมการแก้ไขได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และผู้เช่าสามารถเข้าถึงและติดต่อพนักงานของอพาร์ทเมนท์ที่ได้โดยง่าย

**ตารางที่ 4.29** ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามอายุ ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference	Sig.
พนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อผู้เช่า	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.297	0.010*
	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.542	0.000**
	อายุมากกว่า 51 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.819	0.000**
พนักงานมีความสามารถในการรับเรื่องปัญหาต่าง ๆ เพื่อเตรียมการแก้ไขได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.350	0.003**
พนักงานมีกิจกรรมารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.350	0.009**
ผู้เช่าสามารถเข้าถึงและติดต่อพนักงานของอพาร์ทเมนท์ที่ได้โดยง่าย	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.432	0.000**
		อายุ 31 - 40 ปี	0.289	0.030*

ตามตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี อายุ 41 - 50 ปี และอายุมากกว่า 51 ปีมีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อผู้เช่ามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 0.01 และ 0.01 ตามลำดับ และกลุ่มตัวตัวอย่างที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานมีความสามารถในการรับเรื่องปัญหาต่าง ๆ เพื่อเตรียมการแก้ไขได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และพนักงานมีกิจกรรมารยาทที่สุภาพและเป็นมิตรมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ

20 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ เมื่อได้พิจารณาในเรื่องของผู้เข้าสามารถเข้าถึงและติดต่อพนักงานของอพาร์ทเมนต์ได้โดยง่าย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี และอายุ 31 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.30** ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การรู้จักและเข้าใจลูกค้า) โดยจำแนกตามอายุ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการต่อผู้เช่า	อายุ 20 - 30 ปี	128	4.03	0.878	8.590	0.000**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	4.31	0.815		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	4.56	0.814		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.53	0.717		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.30</b>	<b>0.854</b>		
พนักงานมีความเข้าใจที่สิ่งที่คุณเช่าต้องการ	อายุ 20 - 30 ปี	128	3.86	0.876	5.120	0.002**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	4.10	0.809		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	4.14	0.870		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.59	0.507		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.06</b>	<b>0.851</b>		
พนักงานมีการดูแลพื้นที่ส่วนกลางให้ผู้เช่าสามารถใช้งานได้เสมอ	อายุ 20 - 30 ปี	128	3.73	0.928	8.242	0.000**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	4.01	0.827		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	4.26	0.835		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.12	0.600		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.00</b>	<b>0.876</b>		



อพาร์ทเมนท์ที่เช่าอยู่มีการ ปรับปรุงหรือแก้ไขตามความ ต้องการของผู้เช่าได้อย่าง เหมาะสม	อายุ 20 - 30 ปี	128	3.76	0.911	8.427	0.000**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	4.02	0.870		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	4.29	0.831		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.35	0.862		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>4.03</b>	<b>0.895</b>		

ตามตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การรู้จักและเข้าใจลูกค้า) โดยจำแนกตามอายุ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการต่อผู้เช่า พนักงานมีความเข้าใจที่สิ่งที่ผู้เช่าต้องการ พนักงานมีการดูแลพื้นที่ส่วนกลางให้ผู้เช่าสามารถใช้งานได้เสมอ และอพาร์ทเมนท์ที่เช่าอยู่มีการปรับปรุงหรือแก้ไขตามความต้องการของผู้เช่าได้อย่างเหมาะสม

**ตารางที่ 4.31** ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การรู้จักและเข้าใจลูกค้า) โดยจำแนกตามอายุ ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference	Sig.
พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการต่อผู้เช่า	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.282	0.029*
	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.524	0.000**
พนักงานมีความเข้าใจที่สิ่งที่ผู้เช่าต้องการ	อายุมากกว่า 51 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.729	0.005**
พนักงานมีการดูแลพื้นที่ส่วนกลางให้ผู้เช่าสามารถใช้งานได้เสมอ	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.287	0.032*

	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.538	0.000**
อพาร์ทเมนท์ที่เช่าอยู่มีการปรับปรุงหรือแก้ไขตามความต้องการของผู้เช่าได้อย่างเหมาะสม	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.533	0.000**

ตามตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปีและอายุ 41 - 50 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการต่อผู้เช่า และพนักงานมีการดูแลพื้นที่ส่วนกลางให้ผู้เช่าสามารถใช้งานได้เสมอมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ถัดมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 51 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานมีความเข้าใจที่สิ่งที่คุณเช่าต้องการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ เมื่อได้พิจารณาในเรื่องของอพาร์ทเมนท์ที่เช่าอยู่มีการปรับปรุงหรือแก้ไขตามความต้องการของผู้เช่าได้อย่างเหมาะสม พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามอายุ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
อพาร์ทเมนท์มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ตลาด	อายุ 20 - 30 ปี	128	3.81	0.920	21.851	0.000**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	4.08	0.896		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	4.63	0.690		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.65	0.606		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.18</b>	<b>0.902</b>		
อพาร์ทเมนท์มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของท่าน	อายุ 20 - 30 ปี	128	3.81	0.937	4.735	0.003**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	4.10	0.887		

	อายุ 41 - 50 ปี	117	4.19	0.776		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.29	0.849		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.04</b>	<b>0.884</b>		
อพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้ง สะดวกในการเดินทาง เข้า-ออก	อายุ 20 - 30 ปี	128	3.78	0.860	7.092	0.000**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	4.14	0.803		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	4.21	0.714		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.12	0.600		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.05</b>	<b>0.808</b>		
อพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้ง อยู่ใกล้ขนส่งสาธารณะ	อายุ 20 - 30 ปี	128	4.05	0.872	4.431	0.004**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	4.31	0.815		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	4.42	0.779		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.35	0.702		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.27</b>	<b>0.829</b>		

ตามตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งโดยจำแนกตามอายุ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ อพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ตลาด อพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของท่าน อพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้า-ออก และอพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ขนส่งสาธารณะ

ตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามอายุ ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference	Sig.
อพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ตลาด	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.272	0.043*
	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.820	0.000**
		อายุ 31 - 40 ปี	0.548	0.000**
อพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของท่าน	อายุมากกว่า 51 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.835	0.001**
	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.286	0.039*
อพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้า-ออก	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.376	0.005**
	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.356	0.001**
อพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ขนส่งสาธารณะ	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.424	0.000**
	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.364	0.003**

ตามตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ในเรื่องของอพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ตลาด กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี และอายุ 31 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสุดท้ายกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 51 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นอกจากนี้ ในเรื่องของอพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของท่าน และอพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้า-ออก พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี และอายุ 41 - 50 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 และเมื่อได้พิจารณาในเรื่องของอพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ขนส่งสาธารณะพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ตารางที่ 4.34** ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ โดยจำแนกตามอายุ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
อพาร์ทเมนต์ของท่านมี มาตรการให้สวมใส่หน้ากาก อนามัยในพื้นที่บริเวณส่วนกลาง	อายุ 20 - 30 ปี	128	4.20	0.842	8.682	0.000**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	4.46	0.752		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	4.68	0.625		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.47	0.800		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.44</b>	<b>0.771</b>		
อพาร์ทเมนต์ของท่านมีการ ให้บริการเจลล้างมือในบริเวณ พื้นที่ส่วนกลาง	อายุ 20 - 30 ปี	128	3.98	0.865	4.747	0.003**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	4.31	0.711		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	4.13	0.689		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.18	0.529		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.15</b>	<b>0.760</b>		
อพาร์ทเมนต์ของท่านมีการทำ ความสะอาดบ่อยครั้งมากขึ้น	อายุ 20 - 30 ปี	128	3.81	0.839	6.442	0.000**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	4.12	0.830		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	4.24	0.916		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.41	0.870		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.07</b>	<b>0.876</b>		

อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้บริการทำความสะอาด พ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ	อายุ 20 - 30 ปี	128	3.67	1.020	4.473	0.004**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	3.94	0.975		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	4.09	0.900		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.18	0.951		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>3.91</b>	<b>0.980</b>		
อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้ข้อมูลและคำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการเช่าอยู่ในสถานที่พักอาศัยรวมในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19	อายุ 20 - 30 ปี	128	3.81	0.929	10.479	0.000**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	4.08	0.885		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	4.41	0.882		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.53	0.717		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>4.11</b>	<b>0.922</b>		

ตามตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะโดยจำแนกตามอายุ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ อพาร์ทเมนท์ของท่านมีมาตรการให้สวมใส่หน้ากากอนามัยในพื้นที่บริเวณส่วนกลาง อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้บริการเจลล้างมือ ในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการทำความสะอาดบ่อยครั้งมากขึ้น อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้บริการทำความสะอาด พ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ และอพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้ข้อมูล และคำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการเช่าอยู่ในสถานที่พักอาศัยรวมในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

ตารางที่ 4.35 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ โดยจำแนกตามอายุ ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference	Sig.
อพาร์ทเมนต์ของท่านมี มาตรการให้สวมใส่หน้ากาก อนามัยในพื้นที่บริเวณส่วนกลาง	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.262	0.022*
	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.488	0.000**
อพาร์ทเมนต์ของท่านมีการ ให้บริการเจลล้างมือในบริเวณ พื้นที่ส่วนกลาง	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.337	0.001**
	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.427	0.001**
อพาร์ทเมนต์ของท่านมีการทำ ความสะอาดบ่อยครั้งมากขึ้น	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.312	0.016*
	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.427	0.001**
	อายุมากกว่า 51 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.599	0.043*
อพาร์ทเมนต์ของท่านมีการ ให้บริการทำความสะอาด ฟัน น้ำยาฆ่าเชื้อ	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.422	0.004**
	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.598	0.000**
อพาร์ทเมนต์ของท่านมีการให้ ข้อมูลและคำแนะนำในการ ปฏิบัติตัวในการเช่าอยู่ใน สถานที่พักอาศัยรวมในช่วงการ แพร่ระบาดของไวรัส Covid-19	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.598	0.000**
	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.332	0.016*
	อายุมากกว่า 51 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.717	0.012*

ตามตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปีและอายุ 41 - 50 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอพาร์ทเมนต์ของท่านมีมาตรการให้สวมใส่หน้ากากอนามัยในพื้นที่บริเวณส่วนกลางมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 และในเรื่องของอพาร์ทเมนต์ของท่านมีการให้บริการเจลล้างมือในบริเวณ

พื้นที่ส่วนกลาง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ในส่วนเรื่องอพาร์ทเมนท์ของท่านมีการทำความสะอาดบ่อยครั้งมากขึ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี อายุ 41 - 50 ปี และอายุมากกว่า 51 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ เมื่อได้พิจารณาเรื่องอพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้บริการทำความสะอาด พ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุดท้ายในเรื่องของอพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้ข้อมูลและคำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการเช่าอยู่ในสถานที่พักอาศัยรวมในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี และอายุ 31 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 51 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.36** ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยจำแนกตามอายุ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	อายุ 20 - 30 ปี	128	3.67	0.861	29.251	0.000**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	4.18	0.867		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	4.62	0.751		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.65	0.606		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.17</b>	<b>0.906</b>		
ท่านมีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้งของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	อายุ 20 - 30 ปี	128	3.70	0.826	6.662	0.000**



	อายุ 31 - 40 ปี	153	3.97	0.738		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	4.10	0.621		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.06	0.429		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.93</b>	<b>0.742</b>		
ท่านมีความพึงพอใจในความปลอดภัย สุขภาวะของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	อายุ 20 - 30 ปี	128	3.65	0.847	20.130	0.000**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	4.05	0.798		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	4.43	0.758		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.35	0.786		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.04</b>	<b>0.856</b>		
ท่านมีความพึงพอใจในมาตรการจัดการ Covid – 19 ของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	อายุ 20 - 30 ปี	128	3.70	0.873	9.440	0.000**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	4.09	0.806		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	4.20	0.801		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.35	0.702		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.01</b>	<b>0.847</b>		
โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการเช่าอพาร์ทเมนต์ในปัจจุบัน	อายุ 20 - 30 ปี	128	3.66	0.844	16.577	0.000**
	อายุ 31 - 40 ปี	153	4.03	0.803		
	อายุ 41 - 50 ปี	117	4.35	0.746		
	อายุมากกว่า 51 ปี	17	4.41	0.712		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.02</b>	<b>0.841</b>		

ตามตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความพึงพอใจโดยจำแนกตามอายุ มีความ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน ท่านมีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้งของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน ท่านมีความพึงพอใจในความปลอดภัย สุขภาวะของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน ท่านมีความพึงพอใจในมาตรการจัดการ Covid – 19 ของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน และโดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการเช่าอพาร์ทเมนท์ในปัจจุบัน

ตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยจำแนกตามอายุ ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference	Sig.
ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.505	0.000**
	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.952	0.000**
		อายุ 31 - 40 ปี	0.447	0.000**
ท่านมีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้งของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	อายุมากกว่า 51 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.975	0.000**
	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.264	0.015*
ท่านมีความพึงพอใจในความปลอดภัย สุขภาวะของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.399	0.000**
	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.397	0.000**
	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.779	0.000**
		อายุ 31 - 40 ปี	0.382	0.001**
	อายุมากกว่า 51 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.705	0.004**
ท่านมีความพึงพอใจในมาตรการจัดการ Covid – 19	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.388	0.001**

ของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ ในปัจจุบัน	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.493	0.000**
	อายุมากกว่า 51 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.650	0.014*
โดยรวมแล้วท่านมีความพึง พอใจในการเช่าอพาร์ทเมนต์ ในปัจจุบัน	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.362	0.001**
	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.686	0.000**
		อายุ 31 - 40 ปี	0.324	0.006**
	อายุมากกว่า 51 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	0.748	0.002**

ตามตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี และอายุมากกว่า 51 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน ท่านมีความพึงพอใจในความปลอดภัย สุขภาวะของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน และโดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการเช่าอพาร์ทเมนต์ในปัจจุบันมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน ท่านมีความพึงพอใจในความปลอดภัย สุขภาวะของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน และโดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการเช่าอพาร์ทเมนต์ในปัจจุบันมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี และอายุ 31 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ในส่วนเรื่องท่านมีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้งของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี และอายุ 41 - 50 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

สุดท้ายในเรื่องของท่านมีความพึงพอใจในมาตรการจัดการ Covid - 19 ของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี อายุ 41 - 50 ปี และอายุมากกว่า 51 ปี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
สภาพแวดล้อมโดยรอบของ อพาร์ทเมนท์สะอาด ียบร้อย	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	22	3.18	0.795	8.885	0.000**
	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	3.67	0.658		
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	332	3.98	0.733		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	3.88	0.822		
	รวม	415	3.91	0.763		
รูปแบบของห้องพักมีการ ตกแต่ง ปรับปรุงให้สวยงาม	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	22	3.00	0.873	7.192	0.000**
	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	3.95	0.740		
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	332	3.87	0.870		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	3.68	1.071		
	รวม	415	3.81	0.905		
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนกลาง	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	22	2.91	0.921	6.087	0.000**
	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	3.81	0.928		
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	332	3.80	0.947		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	3.73	1.012		
	รวม	415	3.75	0.969		

มีป้ายชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ที่ชัดเจน เช่น ป้ายติดต่อสอบถามพร้อมแจ้งเบอร์ติดต่o ป้ายบอกวัน - เวลาทำงานของพนักงาน	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	22	3.36	1.002	3.972	0.008**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย					
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	21	4.19	0.680		
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	332	3.96	0.842		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	3.83	1.174		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>3.93</b>	<b>0.890</b>		

ตามตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ สภาพแวดล้อมโดยรอบของอพาร์ทเมนท์สะอาด เรียบร้อย รูปแบบของห้องพักมีการตกแต่งปรับปรุงให้สวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง และมีป้ายชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ที่ชัดเจน เช่น ป้ายติดต่อสอบถามพร้อมแจ้งเบอร์ติดต่o ป้ายบอกวัน - เวลาทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.39 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference	Sig.
สภาพแวดล้อมโดยรอบของอพาร์ทเมนท์สะอาด เรียบร้อย	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.800	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	สูงกว่าปริญญาตรี	-0.693	0.003**

รูปแบบของห้องพักมีการ ตกแต่ง ปรับปรุงให้สวยงาม	ต่ำกว่าหรือ	ประกาศนียบัตร	-0.952	0.003**
	เทียบเท่า	หรืออนุปริญญา		
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	-0.873	0.000**
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.675	0.026*
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนกลาง	ต่ำกว่าหรือ	ประกาศนียบัตร	-0.900	0.012*
	เทียบเท่า	หรืออนุปริญญา		
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	-0.892	0.000**
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.816	0.008**
มีป้ายชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ที่ ชัดเจน เช่น ป้ายติดต่อ สอบถามพร้อมแจ้งเบอร์ ติดต่อ ป้ายบอกวัน - เวลา ทำงานของพนักงาน	ต่ำกว่าหรือ	ประกาศนียบัตร	-0.827	0.013*
	เทียบเท่า	หรืออนุปริญญา		
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	-0.597	0.013*

ตามตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมโดยรวมของอพาร์ทเมนท์สะอาด เรียบร้อย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลางน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมีสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลางน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในส่วนเรื่องรูปแบบของห้องพักมีการตกแต่ง ปรับปรุงให้สวยงาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในเรื่องการมีป้ายชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ที่ชัดเจน เช่น ป้ายติดต่อสอบถามพร้อมแจ้งเบอร์ติดต่อ ป้ายบอกวัน - เวลาทำงานของพนักงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่ม

ตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา และระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
มีการแจ้งรายละเอียดข้อมูล ค่าใช้จ่ายในใบเรียกเก็บเงิน	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	22	3.50	0.740	7.165	0.000**
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย					
	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	4.19	0.602		
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	332	4.04	0.640		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	3.73	0.933		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>3.99</b>	<b>0.691</b>		
มีข้อมูลถูกระเบียบของ อพาร์ทเมนท์ชัดเจนใน สัญญาเช่า	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	22	3.41	0.854	5.844	0.001**
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย					
	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	4.29	0.717		
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	332	3.98	0.796		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	3.70	0.966		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>3.94</b>	<b>0.828</b>		

ตามตารางที่ 4.40 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการ

ให้บริการ) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ มีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลค่าใช้จ่ายในใบเรียกเก็บเงิน และมีข้อมูลภาวะเจ็บของอพาร์ทเมนท์ชัดเจนในสัญญาเช่า

ตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference	Sig.
มีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลค่าใช้จ่ายในใบเรียกเก็บเงิน	ต่ำกว่าหรือ	ประกาศนียบัตร	-0.690	0.005**
	เทียบเท่า	หรืออนุปริญญา		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.542	0.002**
	สูงกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.317	0.032*
มีข้อมูลภาวะเจ็บของอพาร์ทเมนท์ชัดเจนในสัญญาเช่า	ต่ำกว่าหรือ	ประกาศนียบัตร	-0.877	0.003**
	เทียบเท่า	หรืออนุปริญญา		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.573	0.009**
	สูงกว่าปริญญาตรี	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	-0.586	0.047*

ตามตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษิต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลค่าใช้จ่ายในใบเรียกเก็บเงิน และมีข้อมูลภาวะเจ็บของอพาร์ทเมนท์ชัดเจนในสัญญาเช่า น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา และระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นอกจากนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลค่าใช้จ่ายในใบเรียกเก็บเงิน น้อยกว่ากลุ่ม



ตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมีข้อมูลถูกระเบียบของอพาร์ทเมนท์ชัดเจนในสัญญาเช่าน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.42** ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลต่อผู้เช่า	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	22	3.41	0.796	6.519	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย					
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	21	3.95	0.669		
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	332	4.02	0.652		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	3.78	0.832		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>3.96</b>	<b>0.694</b>		
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	22	3.14	0.710	4.631	0.003**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย					
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	21	3.86	0.793		
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	332	3.76	0.771		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	3.68	0.888		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>3.72</b>	<b>0.791</b>		

พนักงานให้ความช่วยเหลือ ผู้เช่าได้ถูกต้อง ตรงตาม ความต้องการ	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอน ปลาย	22	3.09	0.750	7.572	0.000**
	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	3.67	0.730		
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	332	3.88	0.785		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	3.68	0.829		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.80</b>	<b>0.803</b>		
พนักงานมีการแข่งขันตอน และระยะเวลาในการ ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้ ผู้เช่ารับทราบ	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอน ปลาย	22	3.27	0.827	4.336	0.005**
	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	4.05	0.740		
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	332	3.83	0.760		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	3.70	0.992		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.80</b>	<b>0.797</b>		
พนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาให้ผู้เช่าได้ใน ระยะเวลาที่เหมาะสม	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอน ปลาย	22	3.05	0.653	8.990	0.000**
	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	3.76	0.768		
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	332	3.90	0.813		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	3.58	0.874		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.81</b>	<b>0.832</b>		

ตามตารางที่ 4.42 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเข้าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลต่อผู้เช่า พนักงานมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา พนักงานให้ความช่วยเหลือผู้เช่าได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ พนักงานมีการแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้ผู้เช่ารับทราบ และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้เช่าได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม

ตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นในการเข้าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference	Sig.
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลต่อผู้เช่า	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	0.606	0.000**
	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	-0.721	0.016*
		ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.623	0.002**
พนักงานให้ความช่วยเหลือผู้เช่าได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.786	0.000**
	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	สูงกว่าปริญญาตรี	-0.584	0.032*
		ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	-0.775	0.008**
พนักงานมีการแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้ผู้เช่ารับทราบ	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.556	0.009**

พนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาให้ผู้เช่าได้ใน ระยะเวลาที่เหมาะสม	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอน ปลาย	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	-0.716	0.023*
			-0.852	0.000**

ตามตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลต่อผู้เช่ามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญาและระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

นอกจากนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานให้ความช่วยเหลือผู้เช่าได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและระดับสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ และในเรื่องพนักงานมีการแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้ผู้เช่ารับทราบพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญาและระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุดท้ายเมื่อพิจารณาเรื่องพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้เช่าได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญาและระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.44 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
พนักงานสามารถตอบ ข้อซักถามและให้ข้อมูล ที่ถูกต้องต่อผู้เช่า	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	22	3.59	0.734	6.050	0.000**
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย					
	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	4.05	0.590		
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	332	4.30	0.774		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	4.18	1.083		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>4.24</b>	<b>0.813</b>		
พนักงานมีความสามารถ ในการรับเรื่องปัญหาต่าง ๆเพื่อเตรียมการแก้ไขได้ อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	22	3.36	0.790	3.949	0.009**
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย					
	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	4.00	0.632		
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	332	3.94	0.741		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	3.85	1.051		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>3.90</b>	<b>0.782</b>		
พนักงานมีกริยามารยาทที่ สุภาพและเป็นมิตร	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	22	3.68	0.995	4.974	0.002**
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย					
	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	4.14	0.793		

	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	332	4.34	0.821		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	4.10	1.057		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.27</b>	<b>0.866</b>		
พนักงานมีการให้บริการต่อผู้เช่าอย่างเท่าเทียม	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	22	3.45	0.912	5.194	0.002**
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	21	4.05	0.740		
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	332	4.12	0.754		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	3.95	1.061		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.07</b>	<b>0.808</b>		
ผู้เช่าสามารถเข้าถึงและติดต่อพนักงานของอพาร์ทเมนต์ที่ได้โดยง่าย	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	22	3.32	0.945	10.362	0.000**
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	21	3.90	0.700		
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	332	4.25	0.758		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	3.98	1.230		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.16</b>	<b>0.850</b>		

ตามตารางที่ 4.44 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ พนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อผู้เช่า พนักงานมีความสามารถในการรับเรื่องปัญหาต่าง ๆ เพื่อเตรียมการแก้ไขได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง พนักงานมีกิริยามารยาทที่สุภาพและ

เป็นมิตร พนักงานมีการให้บริการต่อผู้เช่าอย่างเท่าเทียม และผู้เช่าสามารถเข้าถึงและติดต่อพนักงานของอพาร์ทเมนต์ได้โดยง่าย

ตารางที่ 4.45 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference	Sig.
พนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่ต้องการต่อผู้เช่า	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.713	0.000**
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.584	0.037*
พนักงานมีความสามารถในการรับเรื่องปัญหาต่าง ๆ เพื่อเตรียมการแก้ไขได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	-0.636	0.044*
		ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.573	0.005**
พนักงานมีกิจกรรมยามว่างที่สุขภาพและเป็นมิตร	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.662	0.003**
พนักงานมีการให้บริการต่อผู้เช่าอย่างเท่าเทียม	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.669	0.001**
ผู้เช่าสามารถเข้าถึงและติดต่อพนักงานของอพาร์ทเมนต์ได้โดยง่าย	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.932	0.000**
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.657	0.017*

ตามตารางที่ 4.45 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่ต้องการต่อผู้เช่าและผู้เช่าสามารถเข้าถึงและติดต่อพนักงานของอพาร์ทเมนต์

ได้โดยง่ายน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและระดับสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานมีความสามารถในการรับเรื่องปัญหาต่าง ๆ เพื่อเตรียมการแก้ไขได้อย่างครบถ้วน ถูกต้องน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญาและระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานมีกิจกรรมารยาทที่สุภาพและเป็นมิตรและพนักงานมีการให้บริการต่อผู้เช่าอย่างเท่าเทียมน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ตารางที่ 4.46** ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การรู้จักและเข้าใจลูกค้า) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการต่อผู้เช่า	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	22	3.64	0.790	7.004	0.000**
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	21	4.05	0.669		
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	332	4.39	0.798		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	4.13	1.181		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>4.30</b>	<b>0.854</b>		
พนักงานของอพาร์ทเมนท์พุดจาสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	22	3.50	1.012	7.052	0.000**



	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	4.00	0.775		
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	332	4.26	0.762		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	4.03	1.097		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.19</b>	<b>0.832</b>		
พนักงานมีความเข้าใจที่สิ่ง ที่ผู้เช่าต้องการ	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอน ปลาย	22	3.50	0.859	3.911	0.009**
	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	3.90	0.768		
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	332	4.11	0.800		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	4.00	1.155		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.06</b>	<b>0.851</b>		
พนักงานมีการดูแลพื้นที่ ส่วนกลางให้ผู้เช่าสามารถ ใช้งานได้เสมอ	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอน ปลาย	22	3.27	0.883	6.653	0.000**
	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	3.71	0.784		
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	332	4.05	0.832		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	4.10	1.081		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.00</b>	<b>0.876</b>		
อพาร์ทเมนท์ที่เช่าอยู่มีการ ปรับปรุงหรือแก้ไขตาม ความต้องการของผู้เช่าได้ อย่างเหมาะสม	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอน ปลาย	22	3.14	0.710	8.854	0.000**
	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	3.81	0.750		

ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	332	4.10	0.846
สูงกว่าปริญญาตรี	40	4.08	1.163
<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.03</b>	<b>0.895</b>

ตามตารางที่ 4.46 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การรู้จักและเข้าใจลูกค้า) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการต่อผู้เช่า พนักงานของอพาร์ทเมนต์พุดจาสุทธานุชย์ สัมพันธ์ดี พนักงานมีความเข้าใจที่สิ่งที่คุณเช่าต้องการ พนักงานมีการดูแลพื้นที่ส่วนกลางให้ผู้เช่าสามารถใช้งานได้เสมอ และอพาร์ทเมนต์ที่เช่าอยู่มีการปรับปรุงหรือแก้ไขตามความต้องการของผู้เช่าได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 4.47 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การรู้จักและเข้าใจลูกค้า) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference	Sig.
พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการต่อผู้เช่า	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือ	-0.749	0.000**
	มัธยมศึกษาตอน	เทียบเท่า		
	ปลาย			
พนักงานของอพาร์ทเมนต์พุดจาสุทธานุชย์สัมพันธ์ดี	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือ	-0.762	0.000**
	มัธยมศึกษาตอน	เทียบเท่า		
	ปลาย			
พนักงานมีความเข้าใจที่สิ่งที่คุณเช่าต้องการ	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือ	-0.608	0.007**
	มัธยมศึกษาตอน	เทียบเท่า		
	ปลาย			

พนักงานมีการดูแลพื้นที่ ส่วนกลางให้ผู้เช่าสามารถ ใช้งานได้เสมอ	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอน ปลาย	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี	-0.781 -0.827	0.000** 0.002**
อพาร์ทเมนท์ที่เช่าอยู่มีการ ปรับปรุงหรือแก้ไขตาม ความต้องการของผู้เช่าได้ อย่างเหมาะสม	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอน ปลาย	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี	-0.960 -0.939	0.000** 0.000**

ตามตารางที่ 4.47 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการต่อผู้เช่า พนักงานของอพาร์ทเมนท์พุดจาสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี และพนักงานมีความเข้าใจที่สิ่งที่คุณเช่าต้องการน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเรื่องพนักงานมีการดูแลพื้นที่ส่วนกลางให้ผู้เช่าสามารถใช้งานได้เสมอ และอพาร์ทเมนท์ที่เช่าอยู่มีการปรับปรุงหรือแก้ไขตามความต้องการของผู้เช่าได้อย่างเหมาะสม พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและระดับสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
อพาร์ทเมนท์มีทำเลที่ตั้ง สะดวกในการเดิน ทางเข้า-ออก	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอน ปลาย	22	3.50	0.802	4.013	0.008**
	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	4.00	0.707		
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	332	4.07	0.794		

สูงกว่าปริญญาตรี	40	4.20	0.883
<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.05</b>	<b>0.808</b>

ตามตารางที่ 4.48 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งโดยจำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ อพาร์ทเมนท์ที่มีทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้า-ออก

ตารางที่ 4.49 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference	Sig.
อพาร์ทเมนท์ที่มีทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้า-ออก	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.566	0.008**
	ปลาย	สูงกว่าปริญญาตรี	-0.700	0.006**

ตามตารางที่ 4.49 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอพาร์ทเมนท์ที่มีทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้า-ออกน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและระดับสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.50 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
อพาร์ทเมนท์ของท่านมี มาตรการให้สวมใส่ หน้ากากอนามัยในพื้นที่ บริเวณส่วนกลาง	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	22	3.86	0.941	8.277	0.000**
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย					
	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	3.95	0.590		
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	332	4.51	0.735		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	4.43	0.844		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.44</b>	<b>0.771</b>		
อพาร์ทเมนท์ของท่านมี การให้บริการเจลล้างมือ ในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	22	3.45	0.739	7.965	0.000**
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย					
	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	3.90	0.539		
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	332	4.21	0.740		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	4.18	0.844		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.15</b>	<b>0.760</b>		
อพาร์ทเมนท์ของท่านมี การทำความสะอาด บ่อยครั้งมากขึ้น	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	22	3.23	0.973	9.186	0.000**
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย					
	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	3.76	0.625		

	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	332	4.13	0.838		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	4.25	0.981		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.07</b>	<b>0.876</b>		
อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้บริการทำความสะอาดสะอาด พ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	22	3.00	1.024	7.088	0.000**
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	21	3.86	0.854		
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	332	3.96	0.964		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	4.00	0.934		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.91</b>	<b>0.980</b>		
อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้ข้อมูลและคำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการเช่าอยู่ในสถานที่พักอาศัยรวมในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	22	3.32	0.995	7.817	0.000**
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	21	3.71	0.717		
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	332	4.17	0.867		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	4.25	1.171		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.11</b>	<b>0.922</b>		

ตามตารางที่ 4.50 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ โดยจำแนกตาม

ระดับการศึกษา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ อพาร์ทเมนท์ของท่านมีมาตรการให้สวมใส่หน้ากากอนามัยในพื้นที่บริเวณส่วนกลาง อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้บริการเจลล้างมือในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการทำความสะอาดบ่อยครั้งมากขึ้น อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้บริการทำความสะอาด ฟันน้ำยาฆ่าเชื้อ และอพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้ข้อมูลและคำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการเช่าอยู่ในสถานที่พักอาศัยรวมในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

**ตารางที่ 4.51** ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference	Sig.
อพาร์ทเมนท์ของท่านมีมาตรการให้สวมใส่หน้ากากอนามัยในพื้นที่บริเวณส่วนกลาง	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.648	0.001**
	สูงกว่าปริญญาตรี		-0.561	0.031*
อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้บริการเจลล้างมือในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.560	0.006**
	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.756	0.000**
อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการทำความสะอาดบ่อยครั้งมากขึ้น	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	สูงกว่าปริญญาตรี	-0.720	0.002**
	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.899	0.000**
อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้บริการทำความสะอาด ฟันน้ำยาฆ่าเชื้อ	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	-0.857	0.022*
	สูงกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.964	0.000**
	สูงกว่าปริญญาตรี		-1.000	0.001**

อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้ข้อมูลและคำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการเช่าอยู่ในสถานที่พักอาศัยรวมในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี	-0.850 -0.932	0.000** 0.001**
---	---------------------------------------	--	------------------	--------------------

ตามตารางที่ 4.51 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอพาร์ทเมนท์ของท่านมีมาตรการให้สวมใส่หน้ากากอนามัยในพื้นที่บริเวณส่วนกลางน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและระดับสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอพาร์ทเมนท์ของท่านมีมาตรการให้สวมใส่หน้ากากอนามัยในพื้นที่บริเวณส่วนกลางน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นอกจากนี้ในเรื่องอพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้บริการเจลล้างมือในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการทำความสะอาดบ่อยครั้งมากขึ้น และอพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้ข้อมูลและคำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการเช่าอยู่ในสถานที่พักอาศัยรวมในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและระดับสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาในเรื่องอพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้บริการทำความสะอาด ฟันน้ำยาฆ่าเชื้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและระดับสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



ตารางที่ 4.52 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ท่านมีความพึงพอใจใน คุณภาพการบริการของอพาร์ท เมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	22	3.32	0.839	12.695	0.000**
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย					
	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	3.48	0.750		
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	332	4.25	0.856		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	4.28	1.037		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>4.17</b>	<b>0.906</b>		
ท่านมีความพึงพอใจในความ ปลอดภัย สุขภาวะของอพาร์ท เมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	22	3.18	0.733	10.128	0.000**
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย					
	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	3.76	0.768		
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	332	4.09	0.818		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	4.28	0.987		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>4.04</b>	<b>0.856</b>		
ท่านมีความพึงพอใจใน มาตรการจัดการ Covid – 19 ของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ ในปัจจุบัน	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	22	3.09	0.868	11.230	0.000**
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย					
	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	3.71	0.717		

	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	332	4.08	0.789		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	4.13	1.042		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.01</b>	<b>0.847</b>		
โดยรวมแล้วท่านมีความพึง พอใจในการเช่าอพาร์ทเมนท์ ในปัจจุบัน	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอน ปลาย	22	3.14	0.710	11.119	0.000**
	ประกาศนียบัตรหรือ อนุปริญญา	21	3.67	0.730		
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	332	4.09	0.797		
	สูงกว่าปริญญาตรี	40	4.15	1.001		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.02</b>	<b>0.841</b>		

ตามตารางที่ 4.52 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน ท่านมีความพึงพอใจในความปลอดภัย สุขภาวะของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน ท่านมีความพึงพอใจในมาตรการจัดการ Covid-19 ของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน และโดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการเช่าอพาร์ทเมนท์ในปัจจุบัน

ตารางที่ 4.53 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference	Sig.
ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.935	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	สูงกว่าปริญญาตรี	-0.957	0.000**
	ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.777	0.001**
		สูงกว่าปริญญาตรี	-0.799	0.004**
ท่านมีความพึงพอใจในความปลอดภัย สุขภาวะของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.909	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	สูงกว่าปริญญาตรี	-1.093	0.000**
ท่านมีความพึงพอใจในมาตรการจัดการ Covid – 19 ของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.987	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	สูงกว่าปริญญาตรี	-1.034	0.000**
โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการเช่าอพาร์ทเมนท์ในปัจจุบัน	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.951	0.000**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	สูงกว่าปริญญาตรี	-1.014	0.000**

ตามตารางที่ 4.53 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษิต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลายมีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน ท่านมีความพึงพอใจในความปลอดภัย สุขภาวะของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน ท่านมีความพึงพอใจในมาตรการจัดการ Covid – 19 ของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน และโดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการเช่าอพาร์ทเมนท์ในปัจจุบันน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและระดับสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบันน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและระดับสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.54 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามอาชีพ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
สภาพแวดล้อมโดยรอบของ อพาร์ทเมนท์สะอาด เรียบร้อย	นักเรียน/นักศึกษา	31	3.65	1.018	2.405	0.049*
	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	71	3.93	0.704		
	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	118	3.88	0.706		
	พนักงาน บริษัทเอกชน/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	177	4.01	0.765		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	18	3.61	0.698		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>3.91</b>	<b>0.763</b>		
มีป้ายชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ที่ ชัดเจน เช่น ป้ายติดต่อ สอบถามพร้อมแจ้งเบอร์ติดต่อ ป้ายบอกวัน - เวลาทำงานของ พนักงาน	นักเรียน/นักศึกษา	31	3.39	1.202	4.023	0.003**
	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	71	3.96	0.933		

ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	118	3.89	0.845
พนักงาน บริษัทเอกชน/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	177	4.05	0.814
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	18	3.78	0.808
รวม	415	3.93	0.890

ตามตารางที่ 4.54 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามอาชีพ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ สภาพแวดล้อมโดยรอบของอพาร์ทเมนต์สะอาด เรียบร้อย และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ มีป้ายชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ที่ชัดเจน เช่น ป้ายติดต่อสอบถามพร้อมแจ้งเบอร์ติดต่อ ป้ายบอกวัน - เวลาทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.55 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	Mean Difference	Sig.
มีป้ายชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ที่ชัดเจน เช่น ป้ายติดต่อ สอบถามพร้อมแจ้ง เบอร์ติดต่อ ป้ายบอก วัน - เวลาทำงานของ พนักงาน	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	-0.571	0.027*
		ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	-0.503	0.047*
		พนักงาน บริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-0.664	0.001**

ตามตารางที่ 4.55 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมีป้ายชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ที่ชัดเจน เช่น ป้ายติดต่อสอบถามพร้อมแจ้งเบอร์ติดต่อ ป้ายบอกวัน - เวลาทำงานของพนักงานน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ และพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA ซึ่งผลทดสอบพบว่าสภาพแวดล้อมโดยรวมของอพาร์ทเมนท์สะอาด เรียบร้อย มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Bonferroni กลับพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) ในเรื่องสภาพแวดล้อมโดยรวมของอพาร์ทเมนท์สะอาด เรียบร้อยไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.56 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามอาชีพ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
มีการแจ้งรายละเอียดข้อมูล ค่าใช้จ่ายในใบเรียกเก็บเงิน	นักเรียน/นักศึกษา	31	3.71	1.131	3.433	0.009**
	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	71	4.04	0.764		
	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	118	3.88	0.557		
	พนักงาน บริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	177	4.10	0.631		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	18	3.89	0.583		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.99</b>	<b>0.691</b>		

มีการเก็บค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำ ค่าไฟ ตามสัญญาเช่า	นักเรียน/นักศึกษา	31	3.52	1.180	5.993	0.000**
	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	71	3.94	0.773		
	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	118	3.81	0.707		
	พนักงาน บริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	177	4.07	0.743		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	18	3.44	0.705		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.90</b>	<b>0.796</b>		
มีการคิดคำนวณค่าเช่าราย เดือนถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	นักเรียน/นักศึกษา	31	3.68	1.301	2.898	0.022*
	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	71	4.06	0.876		
	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	118	3.85	0.735		
	พนักงาน บริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	177	4.08	0.808		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	18	3.72	0.575		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.96</b>	<b>0.846</b>		
มีข้อมูลภาวะเบียดของ อพาร์ทเมนท์ชัดเจนใน สัญญาเช่า	นักเรียน/นักศึกษา	31	3.71	1.243	2.474	0.044*
	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	71	4.01	0.802		
	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	118	3.80	0.743		

อาชีพอิสระ						
พนักงาน	177	4.05	0.800			
บริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ						
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	18	3.89	0.758			
<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.94</b>	<b>0.828</b>			
มีการให้บริการต่าง ๆ ได้ ตามที่สัญญาเช่าได้ระบุไว้	นักเรียน/นักศึกษา	31	3.71	1.321	3.628	0.006**
ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	71	3.85	0.889			
ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	118	3.61	0.680			
พนักงาน	177	3.93	0.809			
บริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ						
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	18	3.44	0.511			
<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.79</b>	<b>0.839</b>			

ตามตารางที่ 4.56 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามอาชีพ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ มีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลค่าใช้จ่ายในใบเรียกเก็บเงิน มีการเก็บค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำ ค่าไฟ ตามสัญญาเช่า และมีการให้บริการต่าง ๆ ได้ตามที่สัญญาเช่าได้ระบุไว้ และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ มีการคิดคำนวณค่าเช่ารายเดือนถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และมีข้อมูลภาวะเบียดเบียนของอพาร์ทเมนท์ชัดเจนในสัญญาเช่า



ตารางที่ 4.57 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	Mean Difference	Sig.
มีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลค่าใช้จ่ายในใบเรียกเก็บเงิน	พนักงาน บริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/นักศึกษา	0.392	0.034*
มีการเก็บค่าสาธารณูปโภคค่าน้ำ ค่าไฟ ตามสัญญาเช่า	พนักงาน บริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/นักศึกษา	0.552	0.003**
		ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	0.263	0.047*
		แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	0.623	0.013*
มีการให้บริการต่าง ๆ ได้ตามที่สัญญาเช่าได้ระบุไว้	พนักงาน บริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	0.322	0.012*

ตามตารางที่ 4.57 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลค่าใช้จ่ายในใบเรียกเก็บเงินมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมีการเก็บค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำ ค่าไฟ ตามสัญญาเช่ามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุ/อื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.05 และ 0.05 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเรื่องมีการให้บริการต่าง ๆ ได้ตามที่สัญญาเช่าได้ระบุไว้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA ซึ่งผลทดสอบพบว่ามีการคิดคำนวณค่าเช่ารายเดือนถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และมีข้อมูลถูกระเบียบของอพาร์ทเมนต์ชัดเจนในสัญญาเช่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อ

เปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Bonferroni กลับพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) ในเรื่องมีการคิดคำนวณค่าเช่ารายเดือนถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และมีข้อมูลถูกระเบียบของอพาร์ทเมนท์ชัดเจน ในสัญญาเช่าไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.58** ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามอาชีพ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
พนักงานให้ความช่วยเหลือผู้เช่า ได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ	นักเรียน/นักศึกษา	31	3.52	1.151	2.578	0.037*
	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	71	4.00	0.756		
	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	118	3.73	0.759		
	พนักงาน บริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	177	3.84	0.745		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	18	3.67	0.970		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.80</b>	<b>0.803</b>		

ตามตารางที่ 4.58 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามอาชีพ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ พนักงานให้ความช่วยเหลือผู้เช่าได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ

อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA ซึ่งผลทดสอบพบว่าพนักงานให้ความช่วยเหลือผู้เช่าได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายกลุ่มด้วยวิธี Bonferroni กลับพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) ในเรื่องพนักงานให้ความช่วยเหลือผู้เช่าได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.59 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามอาชีพ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
พนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อผู้เช่า	นักเรียน/นักศึกษา	31	3.65	1.199	4.963	0.001**
	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	71	4.23	0.796		
	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	118	4.30	0.766		
	พนักงานบริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	177	4.32	0.741		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	18	4.17	0.707		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>4.24</b>	<b>0.813</b>		
พนักงานมีความสามารถในการรับเรื่องปัญหาต่าง ๆ เพื่อเตรียมการแก้ไขได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง	นักเรียน/นักศึกษา	31	3.61	1.202	2.502	0.042*
	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	71	4.10	0.848		

	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	118	3.85	0.675		
	พนักงานบริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	177	3.92	0.711		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	18	3.78	0.808		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.90</b>	<b>0.782</b>		
พนักงานมีกิริยามารยาทที่สุภาพ และเป็นมิตร	นักเรียน/นักศึกษา	31	3.71	1.395	4.674	0.001**
	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	71	4.32	0.789		
	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	118	4.27	0.813		
	พนักงานบริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	177	4.38	0.776		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	18	4.00	0.840		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.27</b>	<b>0.866</b>		
ผู้เช่าสามารถเข้าถึงและติดต่อ พนักงานของอพาร์ทเมนต์ที่ได้ โดยง่าย	นักเรียน/นักศึกษา	31	3.65	1.199	5.392	0.000**
	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	71	4.31	0.888		
	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	118	4.09	0.827		
	พนักงานบริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	177	4.27	0.717		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	18	3.78	0.943		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.16</b>	<b>0.850</b>		

ตามตารางที่ 4.59 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามอาชีพ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ พนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อผู้เช่า พนักงานมีกิจกรรมรยาที่สุขภาพและเป็นมิตร และผู้เช่าสามารถเข้าถึงและติดต่อพนักงานของอพาร์ทเมนต์ที่ได้โดยง่าย และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ พนักงานมีความสามารถในการรับเรื่องปัญหาต่าง ๆ เพื่อเตรียมการแก้ไขได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง

ตารางที่ 4.60 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	Mean Difference	Sig.
พนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อผู้เช่า	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	-0.580	0.008**
		ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	-0.651	0.001**
	พนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-0.677	0.000**	
พนักงานมีความสามารถในการรับเรื่องปัญหาต่าง ๆ เพื่อเตรียมการแก้ไขได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	-0.486	0.038*
พนักงานมีกิจกรรมรยาที่สุขภาพและเป็นมิตร	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	-0.614	0.009**
		ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	-0.562	0.012*

		พนักงาน	-0.675	0.001**
		บริษัทเอกชน/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		
ผู้เช่าสามารถเข้าถึงและติดต่อ พนักงานของพาร์ทเมนท์ได้ โดยง่าย	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	-0.665	0.002**
		พนักงาน บริษัทเอกชน/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	-0.620	0.001**

ตามตารางที่ 4.60 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อผู้เช่า พนักงานมีกิจกรรมยามว่างที่สุภาพและเป็นมิตร และผู้เช่าสามารถเข้าถึงและติดต่อพนักงานของพาร์ทเมนท์ได้โดยง่ายน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ และพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อผู้เช่า และพนักงานมีกิจกรรมยามว่างที่สุภาพและเป็นมิตรน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในเรื่องพนักงานมีความสามารถในการรับเรื่องปัญหาต่าง ๆ เพื่อเตรียมการแก้ไขได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.61 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การรู้จักและเข้าใจลูกค้า) โดยจำแนกตามอาชีพ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
พนักงานมีความเต็มใจใน การให้บริการต่อผู้เช่า	นักเรียน/นักศึกษา	31	3.81	1.250	4.507	0.001**
	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	71	4.25	0.906		
	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	118	4.35	0.799		
	พนักงาน บริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	177	4.42	0.758		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	18	3.94	0.725		
	รวม	415	4.30	0.854		

ตามตารางที่ 4.61 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การรู้จักและเข้าใจลูกค้า) โดยจำแนกตามอาชีพ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการต่อผู้เช่า

ตารางที่ 4.62 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นในการเข้าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การรู้จักและเข้าใจลูกค้า) โดยจำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	Mean Difference	Sig.
พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการต่อผู้เช่า	นักเรียน/นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	-0.541	0.015*
		พนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-0.612	0.002**

ตามตารางที่ 4.62 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการต่อผู้เช่าน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ และพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.63 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเข้าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามอาชีพ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
อพาร์ทเมนต์มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ตลาด	นักเรียน/นักศึกษา	31	3.61	1.054	4.124	0.003**
	ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	71	4.28	0.913		
	ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	118	4.31	0.781		



	พนักงาน	177	4.15	0.926		
	บริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ					
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	18	4.11	0.758		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.18</b>	<b>0.902</b>		
อพาร์ทเมนท์มีทำเลที่ตั้ง อยู่ใกล้สถานที่ทำงาน ของท่าน	นักเรียน/นักศึกษา	31	3.81	1.108	2.826	0.025*
	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	71	4.18	0.816		
	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	118	4.08	0.823		
	พนักงาน บริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	177	4.06	0.884		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	18	3.50	0.924		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.04</b>	<b>0.884</b>		

ตามตารางที่ 4.63 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามอาชีพ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ อพาร์ทเมนท์มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ตลาด และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ อพาร์ทเมนท์มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของท่าน

ตารางที่ 4.64 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นในการเข้าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	Mean Difference	Sig.
อพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ตลาด	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	-0.669	0.005**
		ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	-0.701	0.001**
		พนักงาน บริษัทเอกชน/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	-0.540	0.019*
อพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของท่าน	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	-0.683	0.033*

ตามตารางที่ 4.64 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ตลาดน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ และพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุ/อื่นๆ มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของท่านน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.65 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ โดยจำแนกตามอาชีพ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้บริการเจลล้างมือในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง	นักเรียน/นักศึกษา	31	3.74	1.125	3.867	0.004**
	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	71	4.32	0.770		
	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	118	4.19	0.653		
	พนักงาน บริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	177	4.16	0.721		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	18	3.89	0.758		
	รวม	415	4.15	0.760		

ตามตารางที่ 4.65 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ โดยจำแนกตามอาชีพ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้บริการเจลล้างมือในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง

ตารางที่ 4.66 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ โดยจำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	Mean Difference	Sig.
อพาร์ทเมนต์ของท่านมีการให้บริการเจลล้างมือในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	-0.582	0.004**
		ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	-0.445	0.035*
		พนักงาน บริษัทเอกชน/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	-0.416	0.046*

ตามตารางที่ 4.66 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอพาร์ทเมนต์ของท่านมีการให้บริการเจลล้างมือในบริเวณพื้นที่ส่วนกลางน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ และพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.05 และ 0.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.67 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยจำแนกตามอาชีพ และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	นักเรียน/นักศึกษา	31	3.65	1.082	3.329	0.011*
	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	71	4.24	0.933		

	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	118	4.14	0.857		
	พนักงาน บริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	177	4.26	0.866		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	18	4.06	0.938		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.17</b>	<b>0.906</b>		
ท่านมีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้งของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	นักเรียน/นักศึกษา	31	3.52	1.061	3.498	0.008**
	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	71	3.96	0.706		
	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	118	3.88	0.681		
	พนักงาน บริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	177	4.03	0.726		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	18	3.83	0.514		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.93</b>	<b>0.742</b>		
ท่านมีความพึงพอใจในความปลอดภัย สุขภาวะของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	นักเรียน/นักศึกษา	31	3.58	0.886	3.821	0.005**
	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	71	4.27	0.878		
	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	118	3.98	0.877		

	พนักงาน	177	4.08	0.801		
	บริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ					
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	18	4.00	0.840		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.04</b>	<b>0.856</b>		
ท่านมีความพึงพอใจใน มาตรการจัดการ Covid – 19 ของพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ ในปัจจุบัน	นักเรียน/นักศึกษา	31	3.45	0.961	5.356	0.000**
	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	71	4.17	0.878		
	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	118	3.95	0.815		
	พนักงาน บริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	177	4.11	0.804		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	18	3.78	0.732		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.01</b>	<b>0.847</b>		
โดยรวมแล้วท่านมีความ พึงพอใจในการเช่า พาร์ทเมนต์ในปัจจุบัน	นักเรียน/นักศึกษา	31	3.55	1.060	3.927	0.004**
	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	71	4.15	0.856		
	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	118	3.96	0.821		
	พนักงาน บริษัทเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	177	4.11	0.775		

แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณอายุ/อื่นๆ	18	3.83	0.857
<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.02</b>	<b>0.841</b>

ตามตารางที่ 4.67 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยจำแนกตามอาชีพ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ท่านมีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้งของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน ท่านมีความพึงพอใจในความปลอดภัย สุขภาวะของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน ท่านมีความพึงพอใจในมาตรการจัดการ Covid – 19 ของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน และโดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการเช่าอพาร์ทเมนต์ในปัจจุบัน

ตารางที่ 4.68 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยจำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	Mean Difference	Sig.
ท่านมีความพึงพอใจใน คุณภาพการบริการของ อพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ ในปัจจุบัน	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	-0.594	0.022*
		พนักงาน บริษัทเอกชน/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	-0.615	0.005**
ท่านมีความพึงพอใจใน ทำเลที่ตั้งของอพาร์ท เมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ใน ปัจจุบัน	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	-0.512	0.004**

ท่านมีความพึงพอใจใน ความปลอดภัย สุขภาวะ ของพาร์ทเมนท์ที่ท่าน เช่าอยู่ในปัจจุบัน	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	-0.687	0.002**
		พนักงาน	-0.498	0.026*
		บริษัทเอกชน/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		
ท่านมีความพึงพอใจใน มาตรการจัดการ Covid – 19 ของพาร์ทเมนท์ที่ ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	-0.717	0.001**
		ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	-0.498	0.031*
		พนักงาน	-0.661	0.001**
โดยรวมแล้วท่านมีความ พึงพอใจในการเช่า พาร์ทเมนท์ในปัจจุบัน	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	-0.607	0.007**
		พนักงาน	-0.565	0.005**
		บริษัทเอกชน/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		

ตามตารางที่ 4.68 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบันน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ และ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านมีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้งของพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบันน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านมีความพึงพอใจในความปลอดภัย สุขภาวะของพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน



น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ และ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาที่มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านมีความพึงพอใจในมาตรการจัดการ Covid – 19 ของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบันน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณา เรื่อง โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการเช่าอพาร์ทเมนต์ในปัจจุบันพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาที่มีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ตารางที่ 4.69** ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
สภาพแวดล้อมโดยรวมของอพาร์ทเมนต์สะอาด เรียบร้อย	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.67	0.796	11.285	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.61	0.802		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.08	0.724		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.16	0.514		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	3.70	0.974		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>3.91</b>	<b>0.763</b>		
ภายในห้องพักมีเฟอร์นิเจอร์ (ตู้, เตียง , โต๊ะเครื่องแป้ง)	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.52	0.873	2.459	0.045*

	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.41	1.063		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	3.68	0.987		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	3.80	0.837		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	3.70	1.063		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.62</b>	<b>0.986</b>		
รูปแบบของห้องพักมีการ ตกแต่ง ปรับปรุงให้สวยงาม	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.52	1.078	9.344	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.51	0.939		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	3.95	0.844		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.14	0.742		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	3.48	0.947		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.81</b>	<b>0.905</b>		
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนกลาง	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.24	1.091	7.143	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.47	1.005		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	3.85	0.933		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.05	0.834		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	3.78	0.902		

รวม		415	3.75	0.969
มีป้ายชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ที่ ชัดเจน เช่น ป้ายติดต่อ สอบถามพร้อมแจ้งเบอร์ติดต่อ ป้ายบอกวัน - เวลาทำงานของ พนักงาน	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.52	1.030
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.77	0.968
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.11	0.847
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	3.99	0.755
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	3.74	0.864
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>3.93</b>	<b>0.890</b>

ตามตารางที่ 4.69 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ สภาพแวดล้อมโดยรอบของอพาร์ทเมนท์สะอาด เรียบร้อย รูปแบบของห้องพักมีการตกแต่ง ปรับปรุงให้สวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง และมีป้ายชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ที่ชัดเจน เช่น ป้ายติดต่อสอบถามพร้อมแจ้งเบอร์ติดต่อ ป้ายบอกวัน - เวลาทำงานของพนักงาน และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ภายในห้องพักมีเฟอร์นิเจอร์ (ตู้ , เตียง , โต๊ะ เครื่องแป้ง)

ตารางที่ 4.70 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) รายได้	(J) รายได้	Mean Difference	Sig.
สภาพแวดล้อมโดยรวมของอพาร์ทเมนท์สะอาดเรียบร้อย	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.471	0.000**
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.552	0.000**
ภายในห้องพักมีเฟอร์นิเจอร์ (ตู้, เตียง, โต๊ะเครื่องแป้ง)	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.390	0.037*
รูปแบบของห้องพักมีการตกแต่ง ปรับปรุงให้สวยงาม	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.614	0.037*
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.435	0.000**
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.626	0.000**
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.660	0.012*
มีสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.815	0.004**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.377	0.010*
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.581	0.000**
มีป้ายชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ที่ชัดเจน เช่น ป้ายติดต่อสอบถามพร้อมแจ้งเบอร์	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	0.581	0.046*

ติดต่อบ่ายบอกรวัน - เวลา	รายได้ 10,001 –	0.337	0.016*
ทำงานของพนักงาน	20,000 บาท		

ตามตารางที่ 4.70 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม โดยรอบของอพาร์ทเมนท์สะอาด เรียบร้อย และรูปแบบของห้องพักมีการตกแต่ง ปรับปรุงให้สวยงามน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท และ รายได้ 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และในเรื่องรูปแบบของห้องพักมีการตกแต่ง ปรับปรุงให้สวยงาม ยังพบอีกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาทมีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาทมีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทมีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภายในห้องพักมีเฟอร์นิเจอร์ (ตู้ , เตียง , โต๊ะเครื่องแป้ง) น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาทมีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมีสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลางน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทมีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมีสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลางน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท และรายได้ 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในเรื่องมีป้ายชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ที่ชัดเจน เช่น ป้ายติดต่อสอบถามพร้อมแจ้งเบอร์ติดต่อ บ่ายบอกรวัน - เวลาทำงานของพนักงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทมีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท และรายได้ 10,001 – 20,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.71 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
มีการแจ้งรายละเอียดข้อมูล ค่าใช้จ่ายในใบเรียกเก็บเงิน	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.86	0.854	3.772	0.005**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.90	0.807		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.14	0.591		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	3.96	0.547		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	3.70	0.822		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.99</b>	<b>0.691</b>		
มีการเก็บค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำ ค่าไฟ ตามสัญญาเช่า	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.43	1.028	6.276	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.95	0.822		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.08	0.768		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	3.76	0.667		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	3.52	0.730		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.90</b>	<b>0.796</b>		

ตามตารางที่ 4.71 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่

ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ มีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลค่าใช้จ่ายในใบเรียกเก็บเงิน และมีการเก็บค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำ ค่าไฟ ตามสัญญาเช่า

ตารางที่ 4.72 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) รายได้	(J) รายได้	Mean Difference	Sig.
มีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลค่าใช้จ่ายในใบเรียกเก็บเงิน	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	0.241	0.037*
		มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	0.449	0.035*
มีการเก็บค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำ ค่าไฟ ตามสัญญาเช่า	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	0.523	0.045*
		น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	0.650	0.004**
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	0.324	0.016*
		มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	0.557	0.014*

ตามตารางที่ 4.72 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลค่าใช้จ่ายในใบเรียกเก็บเงินมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท และมีรายได้มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาในเรื่องมีการเก็บค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำ ค่าไฟ ตามสัญญาเช่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทมีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี

รายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทมีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท และรายได้ 30,001 – 40,000 บาท และรายได้มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.05 และ 0.05 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.73** ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลต่อผู้เช่า	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.86	0.854	4.952	0.001**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.81	0.877		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.12	0.586		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	3.99	0.427		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	3.65	0.714		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>3.96</b>	<b>0.694</b>		
พนักงานให้ความช่วยเหลือผู้เช่าได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.48	1.030	5.846	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.59	0.853		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.01	0.723		



	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	3.85	0.733		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	3.74	0.752		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.80</b>	<b>0.803</b>		
พนักงานมีการแข่งขันตอน และระยะเวลาในการ ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้ผู้เช่า รับทราบ	น้อยกว่าหรือ เทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.52	0.928	3.497	0.008**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.63	0.857		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	3.93	0.773		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	3.89	0.695		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	3.70	0.703		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.80</b>	<b>0.797</b>		
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหา ให้ผู้เช่าได้ในระยะเวลาที่ เหมาะสม	น้อยกว่าหรือ เทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.67	0.796	5.494	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.60	0.916		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.03	0.780		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	3.85	0.733		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	3.57	0.788		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.81</b>	<b>0.832</b>		

ตามตารางที่ 4.73 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลต่อผู้เช่า พนักงานให้ความช่วยเหลือผู้เช่า ได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ พนักงานมีการแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้ผู้เช่ารับทราบ และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้เช่าได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม

ตารางที่ 4.74 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การตอบสนองต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) รายได้	(J) รายได้	Mean Difference	Sig.
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลต่อผู้เช่า	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	0.310	0.002**
		มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	0.466	0.024*
พนักงานให้ความช่วยเหลือผู้เช่าได้ถูกต้อง ตรงตาม+ ความต้องการ	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	0.530	0.039*
		รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	0.415	0.000**
พนักงานมีการแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้ผู้เช่ารับทราบ	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	0.296	0.020*
พนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาให้ผู้เช่าได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	0.426	0.000**

ตามตารางที่ 4.74 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลต่อผู้เช่ามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท และมีรายได้มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

นอกจากนี้ ในเรื่องพนักงานให้ความช่วยเหลือผู้เช่าได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทมีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท และรายได้ 10,001 – 20,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณา ในเรื่องพนักงานมีการแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้ผู้เช่ารับทราบ และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้เช่าได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทมีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.75** ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
พนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อผู้เช่า	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.76	0.831	18.909	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.85	0.824		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.39	0.729		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.64	0.620		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	4.17	0.887		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>4.24</b>	<b>0.813</b>		

พนักงานมีความสามารถในการรับเรื่องปัญหาต่าง ๆ เพื่อเตรียมการแก้ไขได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.71	0.956	7.390	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.62	0.859		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.02	0.714		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.09	0.580		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	4.09	0.900		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.90</b>	<b>0.782</b>		
พนักงานมีกิจกรรมารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.76	1.179	9.952	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.99	0.938		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.48	0.718		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.49	0.729		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	4.04	0.928		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.27</b>	<b>0.866</b>		
พนักงานมีการให้บริการต่อผู้เช่าอย่างเท่าเทียม	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.90	1.044	9.764	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.74	0.915		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.32	0.695		

	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.14	0.499		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	4.04	1.065		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.07</b>	<b>0.808</b>		
ผู้เช่าสามารถเข้าถึงและ ติดต่อพนักงานของ อพาร์ทเมนต์ได้โดยง่าย	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.67	0.966	9.804	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.90	0.914		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.29	0.715		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.46	0.728		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	3.91	1.041		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.16</b>	<b>0.850</b>		

ตามตารางที่ 4.75 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ พนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อผู้เช่า พนักงานมีความสามารถในการรับเรื่องปัญหาต่าง ๆ เพื่อเตรียมการแก้ไขได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง พนักงานมีกิริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร พนักงานมีการให้บริการต่อผู้เช่าอย่างเท่าเทียม และผู้เช่าสามารถเข้าถึงและติดต่อพนักงานของอพาร์ทเมนต์ได้โดยง่าย

ตารางที่ 4.76 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) รายได้	(J) รายได้	Mean Difference	Sig.
พนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อผู้เช่า	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	รายได้ 20,001 –	-0.633	0.003**
		30,000 บาท		
		รายได้ 30,001 –	-0.876	0.000**
		40,000 บาท		
	รายได้ 10,001 –	รายได้ 20,001 –	-0.547	0.000**
	20,000 บาท	30,000 บาท		
		รายได้ 30,001 –	-0.790	0.000**
		40,000 บาท		
พนักงานมีความสามารถในการรับเรื่องปัญหาต่างๆเพื่อเตรียมการแก้ไขได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	รายได้ 10,001 –	รายได้ 20,001 –	-0.404	0.000**
		30,000 บาท		
		รายได้ 30,001 –	-0.469	0.000**
		40,000 บาท		
พนักงานมีกิจกรรมยามว่างที่สุขภาพและเป็นมิตร	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	รายได้ 20,001 –	-0.718	0.002**
		30,000 บาท		
		รายได้ 30,001 –	-0.727	0.003**
		40,000 บาท		
	รายได้ 10,001 –	รายได้ 20,001 –	-0.488	0.000**
	20,000 บาท	30,000 บาท		
		รายได้ 30,001 –	-0.497	0.000**
		40,000 บาท		
พนักงานมีการให้บริการต่อผู้เช่าอย่างเท่าเทียม	รายได้ 10,001 –	รายได้ 20,001 –	-0.572	0.000**
		30,000 บาท		
		รายได้ 30,001 –	-0.394	0.002**
		40,000 บาท		

ผู้เช่าสามารถเข้าถึงและ ติดต่อพนักงานของ อพาร์ทเมนท์ได้โดยง่าย	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.623	0.011*
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.791	0.001**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.393	0.001**
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.561	0.000**
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.544	0.043*

ตามตารางที่ 4.76 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาทและรายได้ 10,001 – 20,000 บาทมีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่ต้องการต่อผู้เช่าและพนักงานมีกรียามารายทที่สุภาพและเป็นมิตรน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทและรายได้ 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทมีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานมีความสามารถในการรับเรื่องปัญหาต่าง ๆ เพื่อเตรียมการแก้ไขได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และพนักงานมีการให้บริการต่อผู้เช่าอย่างเท่าเทียมน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทและรายได้ 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาในเรื่องผู้เช่าสามารถเข้าถึงและติดต่อพนักงานของอพาร์ทเมนท์ได้โดยง่าย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาทมีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่าน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทและรายได้ 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทมีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่าน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทและรายได้ 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสุดท้าย กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่าน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.77 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การรู้จักและเข้าใจลูกค้า) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการต่อผู้เช่า	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.62	1.024	15.673	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.98	0.875		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.46	0.708		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.67	0.678		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	4.17	1.114		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>4.30</b>	<b>0.854</b>		
พนักงานของอพาร์ทเมนท์พุดจาสุภาพมนุษย์สัมพันธ์ดี	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.86	1.108	6.907	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.97	0.941		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.39	0.711		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.29	0.633		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	3.87	0.968		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>4.19</b>	<b>0.832</b>		
พนักงานมีความเข้าใจที่สิ่งที่คุณเช่าต้องการ	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.62	0.921	7.532	0.000**



	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.80	0.916		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.18	0.729		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.31	0.748		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	4.00	1.087		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.06</b>	<b>0.851</b>		
พนักงานมีการดูแลพื้นที่ ส่วนกลางให้ผู้เช่าสามารถ ใช้งานได้เสมอ	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.57	1.121	11.900	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.66	0.899		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.12	0.805		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.36	0.686		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	4.00	0.905		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.00</b>	<b>0.876</b>		
อพาร์ทเมนต์ที่เช่าอยู่ มีการปรับปรุงหรือแก้ไข ตามความต้องการของ ผู้เช่าได้อย่างเหมาะสม	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.62	1.071	19.435	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.59	0.881		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.18	0.793		

รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.50	0.652
มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	3.83	1.072
<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.03</b>	<b>0.895</b>

ตามตารางที่ 4.77 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การรู้จักและเข้าใจลูกค้า) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการต่อผู้เช่า พนักงานของอพาร์ทเมนต์พุดจาสุทธานุชย์ สัมพันธ์ดี พนักงานมีความเข้าใจที่สิ่งที่ผู้เช่าต้องการ พนักงานมีการดูแลพื้นที่ส่วนกลางให้ผู้เช่าสามารถใช้งานได้เสมอ และอพาร์ทเมนต์ที่เช่าอยู่มีการปรับปรุงหรือแก้ไขตามความต้องการของผู้เช่าได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 4.78 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (การรู้จักและเข้าใจลูกค้า) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) รายได้	(J) รายได้	Mean Difference	Sig.
พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการต่อผู้เช่า	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.841	0.000**
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-1.051	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.485	0.000**
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.694	0.000**

พนักงานของ อพาร์ทเมนต์พุดจาสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	0.539	0.046*
		รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	0.427	0.000**
		มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	0.525	0.039*
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	0.319	0.041*
พนักงานมีความเข้าใจ ที่สิ่งที่คุณเช่าต้องการ	น้อยกว่าหรือ เทียบเท่า 10,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.559	0.038*
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.689	0.006**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.378	0.002**
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.509	0.000**
พนักงานมีการดูแลพื้นที่ ส่วนกลางให้ผู้เช่า สามารถใช้งานได้เสมอ	น้อยกว่าหรือ เทียบเท่า 10,000 บาท	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.790	0.001**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.462	0.000**
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.706	0.000**
อพาร์ทเมนต์ที่เช่าอยู่มี การปรับปรุงหรือแก้ไข ตามความต้องการของผู้ เช่าได้อย่างเหมาะสม	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	0.565	0.034*
		รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	0.592	0.000**
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	0.881	0.000**

รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	0.908	0.000**
รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	0.316	0.037*
มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	0.674	0.005**

ตามตารางที่ 4.78 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาทและรายได้ 10,001 – 20,000 บาทมีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการต่อผู้เช่าต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทและรายได้ 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ในเรื่องพนักงานของอพาร์ทเมนท์พุดจาสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท รายได้ 10,001 – 20,000 บาทและรายได้มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในเรื่องพนักงานมีความเข้าใจที่สิ่งที่คุณเช่าต้องการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาทมีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทและรายได้ 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทและรายได้ 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ในเรื่องพนักงานมีการดูแลพื้นที่ส่วนกลางให้ผู้เช่าสามารถใช้งานได้เสมอ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทและรายได้ 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และสุดท้ายในเรื่องอพาร์ทเมนท์ที่เช่าอยู่มีการปรับปรุงหรือแก้ไขตามความต้องการของผู้เช่าได้อย่างเหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีคะแนนของระดับ

ความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท รายได้ 10,001 – 20,000 บาท รายได้ 20,001 – 30,000 บาท และรายได้มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.01 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.79** ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
อพาร์ทเมนท์ที่มีทำเลที่ตั้ง อยู่ใกล้แหล่งชุมชน ตลาด	น้อยกว่าหรือ เทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.62	1.071	14.175	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.86	0.797		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.22	0.927		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.66	0.696		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	4.17	0.937		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>4.18</b>	<b>0.902</b>		
อพาร์ทเมนท์ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ ใกล้สถานที่ทำงานของท่าน	น้อยกว่าหรือ เทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.38	1.117	9.137	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.80	0.861		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.14	0.862		

	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.34			
					0.727	
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	4.13	0.920		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.04</b>	<b>0.884</b>		
อพาร์ทเมนท์ที่มีทำเลที่ตั้ง สะดวกในการเดินทาง เข้า-ออก	น้อยกว่าหรือ เทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.57	0.926	9.717	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.76	0.766		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.17	0.804		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.28	0.678		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	4.26	0.864		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.05</b>	<b>0.808</b>		
อพาร์ทเมนท์ที่มีทำเลที่ตั้ง อยู่ใกล้ขนส่งสาธารณะ	น้อยกว่าหรือ เทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.86	1.153	4.878	0.001**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	4.08	0.858		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.36	0.792		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.47	0.667		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	4.22	0.902		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.27</b>	<b>0.829</b>		

ตามตารางที่ 4.79 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ อพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ตลาด อพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของท่าน อพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้า-ออก และอพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ขนส่งสาธารณะ

ตารางที่ 4.80 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) รายได้	(J) รายได้	Mean Difference	Sig.
อพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ตลาด	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	0.598	0.027*
		รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	0.353	0.006**
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	1.041	0.000**
		รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	0.796	0.000**
อพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของท่าน	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.757	0.002**
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.959	0.000**

		มากกว่าหรือ เทียบเท่า 40,001 บาท	-0.749	0.037*
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.338	0.011*
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.540	0.000**
อพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้ง สะดวกในการเดินทาง เข้า-ออก	น้อยกว่าหรือ เทียบเท่า 10,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.600	0.010*
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.705	0.002**
		มากกว่าหรือ เทียบเท่า 40,001 บาท	-0.689	0.034*
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.411	0.000**
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.517	0.000**
		มากกว่าหรือ เทียบเท่า 40,001 บาท	-0.501	0.047*
อพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้ง อยู่ใกล้ขนส่งสาธารณะ	น้อยกว่าหรือ เทียบเท่า 10,000 บาท	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.611	0.020*
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.388	0.005**

ตามตารางที่ 4.80 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอพาร์ทเมนต์ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ตลาดมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาทและรายได้ 10,001 – 20,000 บาทอย่างมี



นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาทมีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ

อาหารหมักที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ตลาดมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท รายได้ 10,001 – 20,000 บาทและรายได้ 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ในเรื่องอาหารหมักที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของท่าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท รายได้ 30,001 – 40,000 บาท และรายได้มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท และรายได้ 30,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

ในเรื่องอาหารหมักที่มีทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้า-ออก พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท รายได้ 30,001 – 40,000 บาท และรายได้มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท รายได้ 30,001 – 40,000 บาท และรายได้มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

และสุดท้ายในเรื่องอาหารหมักที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ขนส่งสาธารณะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.81 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
อพาร์ทเมนท์ของท่านมี มาตรการให้สวมใส่ หน้ากากอนามัยในพื้นที่ บริเวณส่วนกลาง	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.90	1.044	13.278	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	4.16	0.807		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.57	0.647		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.76	0.634		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	4.30	0.822		
	<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>4.44</b>	<b>0.771</b>	
อพาร์ทเมนท์ของท่านมี การให้บริการเจลล้างมือ ในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.52	1.078	7.685	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.98	0.823		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.30	0.679		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.29	0.561		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	4.13	0.869		
	<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>4.15</b>	<b>0.760</b>	

อพาร์ทเมนท์ของท่านมี การทำความสะอาด บ่อยครั้งมากขึ้น	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.67	0.856	12.698	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.68	0.912		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.28	0.809		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.30	0.760		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	4.26	0.752		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>4.07</b>	<b>0.876</b>		
อพาร์ทเมนท์ของท่านมี การให้บริการทำความสะอาด สระอาบ ฟันน้ำยาฆ่าเชื้อ	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.62	1.161	11.821	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.50	1.052		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	3.99	0.917		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.33	0.753		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	4.13	0.757		
<b>รวม</b>		<b>415</b>	<b>3.91</b>	<b>0.980</b>		
อพาร์ทเมนท์ของท่านมี การให้ข้อมูลและคำ แนะนำในการปฏิบัติตัว ในการเช่าอยู่ในสถานที่ พักอาศัยรวมในช่วงการ	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.90	0.944	15.778	0.000**

แพร่ระบาดของไวรัส				
Covid-19				
รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.63	0.929	
รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.27	0.861	
รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.48	0.729	
มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	4.30	0.926	
<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.11</b>	<b>0.922</b>	

ตามตารางที่ 4.81 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ อพาร์ทเมนท์ของท่านมีมาตรการให้สวมใส่หน้ากากอนามัยในพื้นที่บริเวณส่วนกลาง อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้บริการเจลล้างมือในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการทำความสะอาดบ่อยครั้งมากขึ้น อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้บริการทำความสะอาด ฟันน้ำยาฆ่าเชื้อ และอพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้ข้อมูลและคำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการเช่าอยู่ในสถานที่พักอาศัยรวมในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

ตารางที่ 4.82 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) รายได้	(J) รายได้	Mean Difference	Sig.	
อพาร์ทเมนท์ของท่านมี มาตรการให้สวมใส่ หน้ากากอนามัยในพื้นที่ บริเวณส่วนกลาง	น้อยกว่าหรือ เทียบเท่า 10,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.668	0.001**	
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.851	0.000**	
		รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.412	0.000**
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.595	0.000**	
อพาร์ทเมนท์ของท่านมี การให้บริการเจลล้างมือ ในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง	น้อยกว่าหรือ เทียบเท่า 10,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.772	0.000**	
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.763	0.000**	
		รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.312	0.005**
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.303	0.027*	
อพาร์ทเมนท์ของท่านมี การทำความสะอาด บ่อยครั้งมากขึ้น	น้อยกว่าหรือ เทียบเท่า 10,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.616	0.015*	
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.631	0.018*	
		รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.603	0.000**
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.618	0.000**	

		มากกว่าหรือเทียบเท่า	-0.581	0.022*
		40,001 บาท		
อพาร์ทเมนต์ของท่านมี	น้อยกว่าหรือ	รายได้ 30,001 –	-0.711	0.017*
การให้บริการทำความสะอาด	เทียบเท่า	40,000 บาท		
สะอาด ฟันน้ำยาฆ่าเชื้อ	10,000 บาท			
		รายได้ 10,001	รายได้ 20,001 –	-0.489
		– 20,000 บาท	30,000 บาท	0.000**
			รายได้ 30,001 –	-0.826
			40,000 บาท	0.000**
		มากกว่าหรือเทียบเท่า	-0.626	0.032*
		40,001 บาท		
อพาร์ทเมนต์ของท่านมี	รายได้ 10,001	รายได้ 20,001 –	-0.638	0.000**
การให้ข้อมูลและ	– 20,000 บาท	30,000 บาท		
คำแนะนำในการปฏิบัติตัว		รายได้ 30,001 –	-0.847	0.000**
ในการเช่าอยู่ในสถานที่		40,000 บาท		
พักอาศัยรวมในช่วงการ		มากกว่าหรือเทียบเท่า	-0.672	0.007**
แพร่ระบาดของไวรัส		40,001 บาท		
Covid-19				

ตามตารางที่ 4.82 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาทและรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอพาร์ทเมนต์ของท่านมีมาตรการให้สวมใส่หน้ากากอนามัยในพื้นที่บริเวณส่วนกลางน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทและรายได้ 30,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ในเรื่องอพาร์ทเมนต์ของท่านมีการให้บริการเจลล้างมือในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาทมีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทและรายได้ 30,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทและรายได้ 30,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

ในเรื่องอพาร์ทเมนต์ของท่านมีการทำความสะอาดบ่อยครั้งมากขึ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาทมีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทและรายได้ 30,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท รายได้ 30,001 – 40,000 บาทและรายได้มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

ในเรื่องอพาร์ทเมนต์ของท่านมีการให้บริการทำความสะอาด ฟันน้ำยาฆ่าเชื้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาทมีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท รายได้ 30,001 – 40,000 บาทและรายได้มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

และสุดท้าย ในเรื่องอพาร์ทเมนต์ของท่านมีการให้ข้อมูลและคำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการเช่าอยู่ในสถานที่พักอาศัยรวมในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท รายได้ 30,001 – 40,000 บาทและรายได้มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ตารางที่ 4.83** ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

		N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ท่านมีความพึงพอใจใน คุณภาพการบริการของอพาร์ท เมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.48	0.928	38.861	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.58	0.805		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.41	0.792		

	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.74	0.567		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	4.00	1.044		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.17</b>	<b>0.906</b>		
ท่านมีความพึงพอใจในทำเล ที่ตั้งของอพาร์ทเมนท์ที่ท่าน เช่าอยู่ในปัจจุบัน	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.38	0.973	8.655	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.71	0.705		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.05	0.762		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.09	0.561		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	4.13	0.757		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>3.93</b>	<b>0.742</b>		
ท่านมีความพึงพอใจในความ ปลอดภัย สุขภาวะของอพาร์ท เมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.52	0.602	18.437	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.62	0.850		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.23	0.801		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.40	0.723		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	4.13	0.815		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.04</b>	<b>0.856</b>		



ท่านมีความพึงพอใจใน มาตรการจัดการ Covid-19 ของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ ในปัจจุบัน	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.29	0.784	21.650	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.60	0.852		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.25	0.739		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.35	0.729		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	3.96	0.706		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.01</b>	<b>0.847</b>		
โดยรวมแล้วท่านมีความ พึงพอใจในการเช่า อพาร์ทเมนต์ในปัจจุบัน	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	21	3.48	0.814	21.125	0.000**
	รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	125	3.58	0.816		
	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	152	4.21	0.786		
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	94	4.39	0.643		
	มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	23	4.17	0.834		
	<b>รวม</b>	<b>415</b>	<b>4.02</b>	<b>0.841</b>		

ตามตารางที่ 4.83 ผลการทดสอบด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ท่านมีความพึงพอใจใน

คุณภาพการบริการของพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน ท่านมีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้งของพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน ท่านมีความพึงพอใจในความปลอดภัย สุขภาวะของพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน ท่านมีความพึงพอใจในมาตรการจัดการ Covid – 19 ของพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน และโดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการเช่าพาร์ทเมนต์ในปัจจุบัน

ตารางที่ 4.84 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นในการเช่าอยู่ต่อในพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Bonferroni

Dependent Variable	(I) รายได้	(J) รายได้	Mean Difference	Sig.
ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	0.932	0.000**
		รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	0.824	0.000**
	รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	1.268	0.000**
		รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	1.161	0.000**
		รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	0.337	0.001**
		มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	0.745	0.000**
ท่านมีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้งของพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.672	0.001**
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.704	0.001**
		มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	-0.749	0.006**
		รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.341

		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.373	0.002**
ท่านมีความพึงพอใจใน ความปลอดภัย สุขภาวะ ของพาร์ทเมนท์ที่ท่าน เช่าอยู่ในปัจจุบัน	น้อยกว่าหรือ เทียบเท่า 10,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.706	0.001**
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.880	0.000**
		รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	-0.614	0.000**
		รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.788	0.000**
		มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	-0.514	0.044*
ท่านมีความพึงพอใจใน มาตรการจัดการ Covid – 19 ของพาร์ทเมนท์ที่ ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน	น้อยกว่าหรือ เทียบเท่า 10,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.964	0.000**
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-1.065	0.000**
		มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	-0.671	0.043*
		รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	-0.650	0.000**
		รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.751	0.000**
โดยรวมแล้วท่านมีความ พึงพอใจในการเช่า อพาร์ทเมนท์ในปัจจุบัน	น้อยกว่าหรือ เทียบเท่า 10,000 บาท	รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	-0.734	0.000**
		รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.917	0.000**
		มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	-0.698	0.028*
		รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	-0.635	0.000**
		รายได้ 20,001 – 30,000 บาท		

รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	-0.818	0.000**
มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท	-0.598	0.007**

ตามตารางที่ 4.84 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบันน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาทและรายได้ 10,001 – 20,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบันน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท รายได้ 10,001 – 20,000 บาท รายได้ 20,001 – 30,000 บาท และรายได้มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นอกจากนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านมีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้งของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน และท่านมีความพึงพอใจในมาตรการจัดการ Covid – 19 ของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบันน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท รายได้ 30,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านมีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้งของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน และท่านมีความพึงพอใจในมาตรการจัดการ Covid – 19 ของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบันน้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ และ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับท่านมีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้งของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน และท่านมีความพึงพอใจในมาตรการจัดการ Covid – 19 ของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบันน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทและรายได้ 30,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ในเรื่องท่านมีความพึงพอใจในความปลอดภัย สุขภาวะของอพาร์ทเมนต์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทและรายได้ 30,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีคะแนน

ของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท รายได้ 30,001 – 40,000 บาท และรายได้มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

และสุดท้ายในเรื่องโดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการเช่าอพาร์ทเมนท์ในปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท รายได้ 30,001 – 40,000 บาท และรายได้มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีคะแนนของระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท รายได้ 30,001 – 40,000 บาท และรายได้มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ทำการเลือกใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม มีการกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 4.85 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ

##### Model Summary

R	R Square	Adjusted R square	Std. Error of the Estimate
0.852 <sup>a</sup>	0.726	0.721	0.363

## ANOVA

	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	142.152	7	20.307	153.848	0.000**
Residual	53.722	407	.132		
Total	195.874	414			

## Coefficients

	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.308	0.135		2.276	0.023
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	-0.007	0.041	-0.008	-0.181	0.856
ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	-0.029	0.041	-0.026	-0.702	0.483
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	-0.051	0.051	-0.047	-0.997	0.319
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.147	0.063	0.143	2.353	0.019*
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	0.290	0.057	0.300	5.121	0.000**
ด้านทำเลที่ตั้ง	0.177	0.044	0.170	3.984	0.000**
ด้านความปลอดภัย สุขภาวะ	0.369	0.048	0.373	7.672	0.000**

ตามตารางที่ 4.85 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ตึกในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ พบว่า R Square มีค่าเท่ากับ 0.726 แสดงได้ว่าตัวแปรต้นสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามในด้านความพึงพอใจในการเช่าอยู่ตึกในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ได้ร้อยละ 72.60 โดยเมื่อพิจารณาในตาราง Coefficients พบว่าปัจจัยที่มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ตึกในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การ

ถดถอย (standardized Coefficients Beta) เท่ากับ 0.143 หมายความว่าเมื่ออิทธิพลร้อยละ 14.30 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (standardized Coefficients Beta) เท่ากับ 0.300 หมายความว่าเมื่ออิทธิพลร้อยละ 30.00 ด้านทำเลที่ตั้ง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (standardized Coefficients Beta) เท่ากับ 0.170 หมายความว่าเมื่ออิทธิพลร้อยละ 17.00 ด้านความปลอดภัย สุขภาวะ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (standardized Coefficients Beta) เท่ากับ 0.373 หมายความว่าเมื่ออิทธิพลร้อยละ 37.3

ดังนั้นปัจจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 มากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัย สุขภาวะ รองลงมาคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านทำเลที่ตั้ง และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ตามลำดับ สำหรับปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

#### 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐาน

##### 4.5.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานเพื่อการทดสอบได้ ดังนี้

4.5.1.1 ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าปัจจัยด้านเพศมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 แปลได้ว่า ปัจจัยด้านเพศไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

4.5.1.2 ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าปัจจัยด้านอายุ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ได้แก่ เรื่องคุณภาพการบริการ เรื่องทำเลที่ตั้ง เรื่องความปลอดภัย สุขภาวะ เรื่องการจัดการ Covid-19 และเรื่องโดยรวมมีความพึงพอใจในการเช่าอพาร์ทเมนท์ในปัจจุบัน ซึ่งแปลได้ว่า ปัจจัยด้านอายุ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อใน อพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

4.5.1.3 ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าปัจจัยด้านระดับการศึกษา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ได้แก่ เรื่องคุณภาพการบริการ เรื่องความปลอดภัย สุขภาวะ เรื่องการจัดการ Covid-19 และเรื่องโดยรวมมีความพึงพอใจในการเช่าอพาร์ทเมนท์ในปัจจุบัน ซึ่งแปลได้ว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อใน อพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

4.5.1.4 ปัจจัยด้านอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าปัจจัยด้านอาชีพ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ได้แก่ เรื่องคุณภาพการบริการ เรื่องทำเลที่ตั้ง เรื่องความปลอดภัย สุขภาวะ เรื่องการจัดการ Covid-19 และเรื่องโดยรวมมีความพึงพอใจในการเช่าอพาร์ทเมนท์ในปัจจุบัน ซึ่งแปลได้ว่า ปัจจัยด้านอาชีพส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อใน อพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

4.5.1.5 ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยวิธี One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ได้แก่ เรื่องคุณภาพการบริการ เรื่องทำเลที่ตั้ง เรื่องความปลอดภัย สุขภาวะ เรื่องการ



จัดการ Covid-19 และเรื่องโดยรวมมีความพึงพอใจในการเช่าพาร์ทเมนต์ในปัจจุบัน ซึ่งแปลได้ว่า ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อใน อพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่า ในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

#### 4.5.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อใน อพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

จากตารางที่ 4.85 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติถดถอยพหุคูณที่ระดับนัยสำคัญ ที่ 0.05 พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.856 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แปลได้ว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อใน อพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

#### 4.5.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

จากตารางที่ 4.85 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติถดถอยพหุคูณที่ระดับนัยสำคัญ ที่ 0.05 พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.483 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แปลได้ว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อใน อพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

#### 4.5.4 สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อใน อพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

จากตารางที่ 4.85 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติถดถอยพหุคูณที่ระดับนัยสำคัญ ที่ 0.05 พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.319 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แปลได้ว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อใน อพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

#### 4.5.5 สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

จากตารางที่ 4.85 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติถดถอยพหุคูณที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.019 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แปลได้ว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อใน อพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

#### 4.5.6 สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

จากตารางที่ 4.85 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติถดถอยพหุคูณที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แปลได้ว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อใน อพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

#### 4.5.7 สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านด้านทำเลที่ตั้งส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

จากตารางที่ 4.85 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติถดถอยพหุคูณที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แปลได้ว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อใน อพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

#### 4.5.8 สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

จากตารางที่ 4.85 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติถดถอยพหุคูณที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แปลได้ว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อใน อพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

## บทที่ 5

### อภิปรายผล สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาในเรื่องของ “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19” โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 (2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อใน อพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 (3) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านสถานที่ตั้งกับความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 และ (4) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะกับความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 415 คน ในด้านของผลการศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 5.1 การอภิปรายผลการศึกษา
- 5.2 การสรุปผลการศึกษา
- 5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย
- 5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

#### 5.1 การอภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษา โดยสรุปจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่แล้วเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท และสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

### 5.1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านเพศส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อใน

อพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 พบว่า เพศ ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ ในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่า ในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ผืนปานขวัญ พชรอภิธัญญ์ (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าที่มีต่อร้านยาแผนปัจจุบันในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อร้านยาแผนปัจจุบันในเขตกรุงเทพมหานคร แต่ไม่สอดคล้องกับบุศรินทร์ ธิร โภไคย (2562) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านอายุส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 พบว่า อายุ ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ ในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของณฐา เนื่องจางค์ (2559) ที่ได้ศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการที่พักอาศัยให้เช่า กรณีศึกษาที่พักอาศัยให้เช่าในเขตพื้นที่ ตำบลบ้านเข็ด อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการที่พักอาศัยให้เช่า และสอดคล้องกับบุศรินทร์ ธิร โภไคย (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านระดับการศึกษาส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 พบว่า ระดับการศึกษา ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ ในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของณฐา เนื่องจางค์ (2559) ที่ได้ศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการที่พักอาศัยให้เช่า กรณีศึกษาที่พักอาศัยให้เช่าในเขตพื้นที่ ตำบลบ้านเข็ด อำเภอ

พนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการที่พักอาศัยให้เช่า แต่ไม่สอดคล้องกับผื่นปานขวัญ พิศร อภิรัชญ์ (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าที่มีต่อร้านยาแผนปัจจุบันในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านยาแผนปัจจุบันในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านอาชีพส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 พบว่า อาชีพ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ ในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของณฐา เนื่องจำนงค์ (2559) ที่ได้ศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการที่พักอาศัยให้เช่า กรณีศึกษาที่พักอาศัยให้เช่าในเขตพื้นที่ ตำบลบ้านเข็ด อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการที่พักอาศัยให้เช่า และสอดคล้องกับบุศรินทร์ ธิร โภไคย (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยด้านอาชีพ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ ในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของณฐา เนื่องจำนงค์ (2559) ที่ได้ศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการที่พักอาศัยให้เช่า กรณีศึกษาที่พักอาศัยให้เช่าในเขตพื้นที่ ตำบลบ้านเข็ด อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านรายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการที่พักอาศัยให้เช่า แต่ผลการศึกษาของบุศรินทร์ ธิร โภไคย (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ ไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์

### 5.1.2 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ

จากผลที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ เรื่องความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) เรื่องความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) และการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ ในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และการตอบสนองต่อลูกค้า ไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ ในการเช่าอยู่ต่อใน

อพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารายงานของ วรษา รัชฎววรรณ (2562) ที่ศึกษาในเรื่องของภูมิทัศน์ และคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการสถานที่พักแบบครบวงจรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่พักแบบครบวงจร และสอดคล้องกับผลการศึกษารายงานของ ผืนปานขวัญพัชรอภิธัญญ์ (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารในปัจจุบันในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารในปัจจุบันในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ เรื่องการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ ในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 พบว่า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ ในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารายงานของ วรษา รัชฎววรรณ (2562) ศึกษาในเรื่องของภูมิทัศน์และคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการสถานที่พักแบบครบวงจรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่พักแบบครบวงจร และสอดคล้องกับผลการศึกษารายงานของ เบญชญา แจ็งเวชฉาย (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ เรื่องการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ ในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 พบว่า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ ในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวราษา รัชญญวรรณ์ (2562) ศึกษาในเรื่องของภูมิทัศน์และคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานที่พักแบบครบวงจรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่พักแบบครบวงจร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของเบญจมา แฉงเวชฌาย (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาได้ปรากฏว่า ในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

### 5.1.3 ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ ในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 พบว่า ทำเลที่ตั้งส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ ในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนิรมน พิพัฒน์สวัสดิ์ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบความพึงพอใจของผู้พักอาศัยอพาร์ทเมนต์ในด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ กรณีศึกษา อพาร์ทเมนต์ในเขตบางขุนเทียน ผลการศึกษาพบว่า ด้านทำเลที่ตั้งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยอพาร์ทเมนต์ และสอดคล้องกับวารภรณ์ กลุ่มพนาอนุสรณ์ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการที่มีผลต่อการใช้บริการเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า สถานที่ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ จังหวัดสมุทรปราการ

### 5.1.4 ปัจจัยด้านความปลอดภัยสุภาพ

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความปลอดภัย สุภาพะ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ ในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 พบว่า ความปลอดภัย สุภาพะ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ

ในการเข้าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ซึ่งสอดคล้องกับอวิชญา เหมทานนท์ (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการ มาตรการป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ความพึงพอใจ และความเชื่อถือไว้วางใจ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจไปเช่าศูนย์การค้าของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การสวมหน้ากากอนามัย การทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรค สังกมไร้สัมผัส ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์การค้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับระนอง เกตุดาว (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค Covid-19 ส่งผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง และสอดคล้องกับสรัญญา ช่อสัตย์ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการทำงานจากบ้านของพนักงานในบริษัทไทย ในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด-19 ผลการศึกษาพบว่า เมื่อมีการรับรู้ในเรื่องของโรคระบาดโควิด-19 เพิ่มมากขึ้น การได้รับความเข้าใจจากคนในครอบครัวโดยไม่เกิดความขัดแย้ง ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่เพิ่มสูงขึ้น

## 5.2 การสรุปผลการศึกษา

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้ ในด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ด้วยวิธี One - Way ANOVA พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่าจะมีความพึงพอใจในการเช่าอพาร์ทเมนต์ในปัจจุบันมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อย ในด้านของระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการเช่าอพาร์ทเมนต์ในปัจจุบันมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ในด้านของอาชีพ พบว่าผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานของรัฐ พนักงานเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการเช่าอพาร์ทเมนต์ในปัจจุบันมากกว่านักเรียน นักศึกษา และในส่วนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่าจะมีความพึงพอใจในการเช่าอพาร์ทเมนต์ในปัจจุบันมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อย



จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้ ในด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ ประกอบไปด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) เมื่อได้วิเคราะห์ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิม ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยพบว่าด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามีผลต่อความพึงพอใจมากกว่าด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านทำเล ที่ตั้งกับความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ประกอบไปด้วย ใกล้แหล่งชุมชน ตลาด ใกล้สถานที่ทำงาน เดินทางเข้า-ออกสะดวก และใกล้ขนส่งสาธารณะ เมื่อได้วิเคราะห์ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 4 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะกับความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้ ปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ ประกอบไปด้วย มีมาตรการให้สวมหน้ากากอนามัย มีการให้บริการเจลล้างมือ มีการทำความสะอาดบ่อยครั้งมากขึ้น มีการให้บริการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ และมีการให้ข้อมูลและคำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการเช่าอยู่ที่สถานที่พักอาศัยรวม ซึ่งเมื่อได้วิเคราะห์ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัย ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อนอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 มากที่สุดเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัย

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยแล้วนั้น พบว่ามีข้อจำกัดในงานวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมนั้น เป็นข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ทำให้มีการกระจายของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในบางกลุ่มไม่ทั่วถึงนัก เช่น กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น เป็นต้น

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาในช่วงเวลาหนึ่งของการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 เท่านั้น จึงอาจมีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ ที่จะส่งผลหรือไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่ออพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่า

### 5.4 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่ออพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ซึ่งมีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย สุขภาวะ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านทำเลที่ตั้ง และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

5.4.1 ผู้ประกอบการและผู้ที่ต้องการลงทุนในธุรกิจอพาร์ทเมนต์ควรต้องคำนึงและให้ความสำคัญอย่างมากในเรื่องของความปลอดภัยและความสะดวกของอพาร์ทเมนต์ เนื่องจากสถานการณ์ Covid-19 ที่ยังไม่คลี่คลายในกรุงเทพมหานคร การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้เช่าว่าสถานที่พักอาศัยหรืออพาร์ทเมนต์มีความสะอาด ปลอดภัยในการพักอาศัย ซึ่งอาจทำได้โดยการฉีดพ่นฆ่าเชื้อโรคบริเวณโดยรอบส่วนกลาง การมีบริการฉีดพ่นฆ่าเชื้อโรคภายในห้องพัก โดยมีการดำเนินการเป็นระยะๆ ซึ่งผู้ประกอบการอาจประสานไปยังบริษัทที่มาให้บริการ ในการขอเอกสารรับรองการฆ่าเชื้อโรคในบริเวณอพาร์ทเมนต์ และติดประกาศใบรับรองการทำความสะอาดเพื่อสร้างความมั่นใจและเพิ่มความพึงพอใจต่อผู้เช่าพักอาศัยอพาร์ทเมนต์

5.4.2 ผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์ควรคำนึงและให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัย สุขภาวะ ของมาตรการความปกติใหม่ (New Normal) เนื่องจากในปัจจุบันยังคงมีการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ซึ่งการอยู่ร่วมกันในอพาร์ทเมนต์ที่มีมาตรการการป้องกันโรคระบาด โดยการณรงค์ให้ผู้เช่าสวมหน้ากากอนามัยในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง ทำให้ผู้เช่ามีความรู้สึกเกิดความพึงพอใจอย่างมากที่สุด และนอกจากนี้การให้บริการเจลล้างมือและการแจ้งข้อมูลเรื่อง Covid-

19 ไม่ว่าจะป็นรายงานการพบผู้ติดเชื้อภายในอพาร์ทเมนต์ หรือคำแนะนำในการปฏิบัติตัวในการอยู่ร่วมกัน ก็ทำให้ผู้เช่ารู้สึกปลอดภัย มีความพึงพอใจที่จะต้องการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์ดังกล่าวมากขึ้น

5.4.3 ภาครัฐหรือผู้ที่มีอำนาจ ควรออกกฎหรือข้อปฏิบัติในการทำความสะอาดอพาร์ทเมนต์ ให้ผู้ประกอบการ อพาร์ทเมนต์จำเป็นต้องมีใบรับรองการทำความสะอาด เพื่อป้องกันในเรื่องของการแพร่ระบาด และความสะดวกส่วนรวม

5.4.4 ผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์ควรคำนึงและให้ความสำคัญในเรื่องของการเข้าใจผู้เช่า การดูแล แก้ไข ปรับปรุงอพาร์ทเมนต์ให้เหมาะสม ทั้งความเต็มใจ พร้อมทั้งจะให้บริการในการแก้ไขปัญหา ไม่ว่าจะเป็นการซ่อมแซมบริเวณส่วนกลางให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เช่น การมีไฟส่องสว่างอย่างทั่วถึง การดูแลรักษาไฟฟ้าให้สามารถใช้งานได้อยู่เสมอ รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้เหมาะสมต่อสถานการณ์ เช่น การจัดหาอินเตอร์เน็ตในการให้บริการผู้เช่า ในช่วงของสถานการณ์ Covid-19 เป็นต้น

5.4.5 ผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์และผู้ที่ต้องการลงทุนในธุรกิจ ต้องคำนึงถึงการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันก็เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้เช่าเกิดความพึงพอใจ เช่น ในช่วงของการแพร่ระบาด Covid-19 มีการให้พนักงานบริษัททำงานที่บ้าน หรือ Work From Home กันเป็นจำนวนมาก ผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์ก็ควรจัดหาอินเตอร์เน็ตในการให้บริการต่อผู้เช่า หรือ หากทางอพาร์ทเมนต์มีความกังวลในเรื่องของต้นทุนค่าใช้จ่าย ก็อาจจัดหาเป็นบริการการจำหน่ายคู่มืออินเตอร์เน็ตให้กับผู้เช่าได้ ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้เช่าพัก

5.4.6 ผู้ที่ต้องการลงทุนในธุรกิจอพาร์ทเมนต์ควรคำนึงและให้ความสำคัญในเรื่องของการทำเลที่ตั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งทำเลที่ตั้งที่อยู่ใกล้ขนส่งสาธารณะ เช่น ใกล้ป้ายรถเมล์ ใกล้วินมอเตอร์ไซค์ ใกล้รถไฟฟ้า ใกล้ท่าเรือ เป็นต้น เนื่องจากผู้เช่าอพาร์ทเมนต์ส่วนมากเป็นผู้ที่อยู่ในวัยทำงาน กลุ่มคนเหล่านี้มีความจำเป็นจะต้องเดินทางทุกวัน ประกอบกับการจราจรที่แออัดของกรุงเทพมหานครและที่จอดรถที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทำให้กลุ่มคนวัยทำงานที่เช่าอยู่ในอพาร์ทเมนต์ส่วนมากเลือกที่จะเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ การสร้างอพาร์ทเมนต์ที่ใกล้และสามารถเดินทางไปยังขนส่งสาธารณะได้อย่างสะดวกสบาย จะเป็นข้อได้เปรียบในการเป็นตัวเลือกของผู้เช่า

5.4.7 ผู้ประกอบการเดิมที่มีอพาร์ทเมนต์อยู่แล้ว อาจแก้ปัญหาได้โดย การจัดบริการ หรือ รถรับส่งในราคาข่อมเยาให้กับผู้เช่าในการเดินทางไปยังขนส่งสาธารณะ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เช่า

5.4.8 ผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์ควรคำนึงและให้ความสำคัญในเรื่องของการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เช่า โดยความเชื่อนี้จะสร้างได้จากการให้บริการของพนักงานหรือผู้ให้บริการต่อผู้เช่าโดยตรง ซึ่งพนักงานของอพาร์ทเมนต์ต้องให้ข้อมูลและตอบคำถามต่อผู้เช่าด้วยข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน มีการให้บริการผู้เช่าทุกคนอย่างเท่าเทียม และหากทางอพาร์ทเมนต์มีการแบ่งกะหรือวันทำงาน ก็ควรที่จะเตรียมข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ ในการตอบคำถามให้เป็นข้อมูลเดียวกัน ซึ่งการให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อผู้เช่าจะทำให้ผู้เช่าเกิดความมั่นใจและพึงพอใจในการบริการ นอกจากนี้พนักงานยังต้องสามารถติดต่อและเข้าถึงได้ เช่น ในเวลาทำการควรมีพนักงานนั่งอยู่บริเวณสำนักงาน หรือ พนักงานมีความจำเป็นต้องออกไปธุระ ก็ควรมีการวางป้ายแจ้งเบอร์ติดต่อในกรณีฉุกเฉิน รวมถึงหากพนักงานมีความเป็นมิตร เต็มใจให้บริการด้วยแล้วก็จะทำให้บรรยากาศของอพาร์ทเมนต์ที่มีความผ่อนคลาย สามารถสอบถามพูดคุยกันได้อย่างเป็นกันเอง

## 5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งถัดไป ดังนี้

1. เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ในเรื่องเดียวกันนี้ ครั้งถัดไปจึงควรเป็นการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลในเชิงลึก โดยอาจใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการสังเกตพฤติกรรม ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงสาเหตุและเหตุผลที่ทำให้ปัจจัยนั้น ๆ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่ออพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ควรศึกษาเพิ่มเติมในปีจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่ออพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่า เช่น ปัจจัยด้านการตลาด 7Ps เพื่อศึกษาว่าปัจจัยด้านใดบ้างที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่ออพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่า
3. อาจมีการเจาะจงหรือแบ่งขอบเขตงานวิจัย เช่น การเจาะจงทำวิจัยในย่านธุรกิจกรุงเทพมหานคร หรือการกำหนดช่วงราคาของอพาร์ทเมนต์ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง

## บรรณานุกรม

- กรกช วนกรกุล. (2560). คัชนี้ชีวิตความอยู่ดีมีสุข. วรสารวิชาการ ปีที่37 ฉบับที่3. มนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- กรมสุขภาพจิต. (2563). New Normal ชีวิตวิถีใหม่. เข้าถึงได้จาก:  
<https://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=2288>
- คำพิลา บุญพูน. (2563). ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันกับแอปพลิเคชัน Dolphin ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จุฑามาศ อินทร์แก้ว. (2556). การวิเคราะห์ปัจจัยการเลือกทำเลที่ตั้งสาขา ภูมิศึกษา หจก. เอสเอส ค้าไม้จังหวัดสุราษฎร์ธานี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2548). การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่5. คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณฐา เนื่องจำนงค์. (2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการที่พักอาศัยให้เช่า : กรณีศึกษาที่พักอาศัยให้เช่าในเขตพื้นที่ ตำบลบ้านเข็ด อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ. มหาวิทยาลัยเกริก.
- ณัจยา สยามภักดี. (2557). ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ในจังหวัดนนทบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐวี อ่ำทอง. (2559). เหตุผลในการเช่าอยู่ต่อหอพัก หมู่7 ตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนพล คำล้ำเลิศ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักที่ตำบลอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม.
- นภัสนันท์ ศรีธนวิญชัย. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริโภคที่มีต่อเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์แบบมัลติฟังก์ชันในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- นิรมน พิพัฒน์สวัสดิ์. (2557). การวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบความพึงพอใจของผู้พักอาศัยอพาร์ทเมนท์ในด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ กรณีศึกษา อพาร์ทเมนท์ในเขตบางขุนเทียน. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- บริษัท โจนส์ แลง ลาซาลล์หรือ JLL. (2563). นักลงทุนคาดตลาดการลงทุนซื้อขายอสังหาฯ เอเชียแปซิฟิกฟื้นตัวปี 64. เข้าถึงได้จาก: <https://www.jll.co.th/th/newsroom/investors-expect-the-investment-market-trading-in-real-estate-asia-pacific-rebound>. (24 สิงหาคม 2563).
- บุศรินทร์ ธิรโกโคย. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- แบรนด์อินไซด์เอเชีย. (2563). เปิดเทรนด์อสังหาฯ ปี 2564: คอนโดเริ่มไม่ตอบโจทย์คนที่บ้านเท่าบ้านเดี่ยวนอกเมือง. เข้าถึงได้จาก: <https://brandinside.asia/thailand-real-estate-trend-2021/>.
- แบรนด์อินไซด์เอเชีย. (2564). วิเคราะห์การฟื้นตัวตลาดอสังหาฯ “เช่า-ลงทุน” โอกาสมาก ความต้องการสูง “ซื้อ-ขาย” ยังต้องรอ. เข้าถึงได้จาก: <https://brandinside.asia/how-real-estate-to-survive/>
- ประชาชาติธุรกิจ ออนไลน์. (2563). โบรกฯ อสังหาฯมองบวกเทรนด์ปี'64 บ้าน-คอนโดฯ ยังไปได้โตเฉลี่ย 12%. เข้าถึงได้จาก: <https://www.prachachat.net/property/news-583797>. (28 ธันวาคม 2563).
- ปรียาภรณ์ หารบุรุษ. (2557). ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของโรงแรมที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดกลางในเขตกรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ผืนปานขวัญ พัชรอภิชญ์. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าที่มีต่อร้านยาแผนปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเปรียบเทียบร้านยาที่มีหลายสาขากับร้านยาทั่วไป. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พรพจน์ ลาภรัตนภรณ์. (2550). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านการสื่อสารการตลาดของธุรกิจคอนโดมิเนียมที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญ. วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารสื่อสารมวลชน) คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัชรมน เชื้อนาคะ. (2560). คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิมพ์นารา กิจประสาน. (2561). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ องค์ประกอบร่วม (Conjoint Analysis). สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เพ็ญ สุขมาก. (2561). หลักคิด : สุขภาพ สุขภาวะ ปัจจัยกำหนดสุขภาพการสร้างเสริมสุขภาพ. สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ภัทรดนัย พิริยะชนภัทร. (2558). การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยด้านเว็บไซต์พระเครื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหรือประมูลพระเครื่องออนไลน์ (E-COMMERCE). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ระนอง เกตุดาว. (2563). การพัฒนารูปแบบการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดอุดรธานี. วารสารวิชาการสาธารณสุข ปีที่ 30 ฉบับที่ 1. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี.
- เรไร นันทนาวัฒน์. (2545). สถานภาพการเช่าและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง: กรณีศึกษาโครงการเคหะชุมชนบางพลี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ลักษณะนาราช พันวรารสิน. (2553). เปรียบเทียบทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภค ไอศกรีมวอลล์ และไอศกรีมเนสท์เล่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรรษมน จันทรเบญจกุล. (2563). การป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019. ภาควิชากุมารเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรษยา รัชฎววรรณ. (2562). ภูมิทัศน์บริการและคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่พักแบบครบวงจรในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วรารักษ์ สีหาว. (2552). การตัดสินใจเลือกห้องพักของผู้เช่าห้องพักบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วรารพร กริเทพ. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกพักอาศัยประเภทอพาร์ทเมนท์ของประชากรในเขตเทศบาลนครอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วรารักษ์ ลุ่มพนาอนุสรณ์. (2560). ความพึงพอใจและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการที่มีผลต่อการใช้บริการเซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ จังหวัดสมุทรปราการ. ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วัชรินทร์ จันทรเจษฎากร. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอพาร์ทเมนท์กรณีศึกษา: ดิวานนท์ แมนชั่น. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิภาพรรณ หิรัญเกิด. (2545). ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการห้องพักบริเวณถนนรามคำแหง. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สงกรานต์ คงเพชร. (2553). ปัจจัยการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเมนท์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สร้อยญา ซื่อสัตย์. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการทำงานจากบ้านของพนักงานในบริษัทไทยในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด-19. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สายจิตร สุขสงวน. (2546). พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกองทัพอากาศของข้าราชการทหารอากาศ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิทธิศักดิ์ รัชตะทรัพย์. (2561). การออกแบบบริการสำหรับบอร์ดำเมนต์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน. ศิลปะมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการออกแบบและการจัดการโรงแรมและอสังหาริมทรัพย์. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุมิตตา ทองมิตร. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ คลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อวัชฎา เหมทานนท์. (2562). คุณภาพบริการ มาตรการป้องกันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ความพึงพอใจ และ ความเชื่อใจไว้วางใจ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจไปซื้อศูนย์การค้าของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

## ภาคผนวก ก



**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขต**  
**กรุงเทพมหานคร**  
**ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้จะถูกเก็บเป็นความลับและนำมาใช้ประโยชน์ต่อการศึกษาในเรื่องนี้เท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

**แบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 5 ส่วน ดังนี้**

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองคุณสมบัติผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ Service Quality

ส่วนที่ 3 ข้อมูลคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขต กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 5 ข้อมูลคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้จัดทำ

**ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองคุณสมบัติผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. ท่านมีอายุมากกว่า 20 ปี

1.ใช่  2.ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

2. ท่านเป็นผู้ที่กำลังเช่าพักอาศัยอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระยะเวลาในการเช่ามาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน

1.ใช่  2.ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ Service Quality**

**คำชี้แจง :** โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อโดยละเอียด และทำเครื่องหมาย  ลงใน  ช่องคำตอบที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวเพียงข้อเดียว

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
<b>1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)</b>					
1.1 สภาพแวดล้อมโดยรอบของพาร์ทเมนท์สะอาด เรียบร้อย					
1.2 ภายในห้องพักมีเฟอร์นิเจอร์ (ตู้ , เตียง , โต๊ะเครื่องแป้ง)					
1.3 รูปแบบของห้องพักมีการตกแต่ง ปรับปรุงให้สวยงาม					
1.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง					
1.5 มีป้ายชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ที่ชัดเจน เช่น ป้ายติดต่อสอบถาม พร้อมแจ้งเบอร์ติดต่อ ป้ายบอกวัน - เวลาทำงานของพนักงาน					
<b>2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)</b>					
2.1 มีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลค่าใช้จ่ายในใบเรียกเก็บเงิน					
2.2 มีการเก็บค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำ ค่าไฟ ตามสัญญาเช่า					
2.3 มีการคิดคำนวณค่าเช่ารายเดือนถูกต้อง ไม่ผิดพลาด					
2.4 มีข้อมูลภาวะเปรียบเทียบของพาร์ทเมนท์ชัดเจนในสัญญาเช่า					
2.5 มีการให้บริการต่าง ๆ ได้ตามที่สัญญาเช่าได้ระบุไว้					
<b>3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)</b>					
3.1 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบข้อซักถาม และให้ ข้อมูลต่อผู้เช่า					
3.2 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา					
3.3 พนักงานให้ความช่วยเหลือผู้เช่าได้ถูกต้อง ตรงตามความ ต้องการ					
3.4 พนักงานมีการแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาในการช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาให้ผู้เช่ารับทราบ					
3.5 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้เช่าได้ในระยะเวลาที่ เหมาะสม					
<b>4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)</b>					
4.1 พนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อ ผู้เช่า					
4.2 พนักงานมีความสามารถในการรับเรื่องปัญหาต่าง ๆ เพื่อ เตรียมการแก้ไขได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง					
4.3 พนักงานมีกิริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร					

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
4.4 พนักงานมีการให้บริการต่อผู้เช่าอย่างเท่าเทียม					
4.5 ผู้เช่าสามารถเข้าถึงและติดต่อพนักงานของอพาร์ทเมนท์ ได้โดยง่าย					
<b>5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)</b>					
5.1 พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการต่อผู้เช่า					
5.2 พนักงานของอพาร์ทเมนท์พูดจาสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี					
5.3 พนักงานมีความเข้าใจสิ่งที่ผู้เช่าต้องการ					
5.4 พนักงานมีการดูแลพื้นที่ส่วนกลางให้ผู้เช่าสามารถใช้งาน ได้เสมอ					
5.5 อพาร์ทเมนท์ที่เช่าอยู่มีการปรับปรุงหรือแก้ไขตามความ ต้องการของผู้เช่าได้อย่างเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานที่ตั้งและปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อโดยละเอียด และทำเครื่องหมาย  ลงใน  ช่องคำตอบที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวเพียงข้อเดียว

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและ ปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
<b>6. ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง</b>					
6.1 อพาร์ทเมนท์มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ตลาด					
6.2 อพาร์ทเมนท์มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของท่าน					
6.3 อพาร์ทเมนท์มีทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้า-ออก					
6.4 อพาร์ทเมนท์มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ขนส่งสาธารณะ					
<b>7. ปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ</b>					
7.1 อพาร์ทเมนท์ของท่านมีมาตรการให้สวมใส่หน้ากาก อนามัยในพื้นที่บริเวณส่วนกลาง					

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและ ปัจจัยด้านความปลอดภัย สุขภาวะ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
7.2 อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้บริการเจลล้างมือในบริเวณ พื้นที่ส่วนกลาง					
7.3 อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการทำความสะอาดบ่อยครั้งมาก ขึ้น					
7.4 อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้บริการทำความสะอาด ฟัน น้ำยาฆ่าเชื้อ					
7.5 อพาร์ทเมนท์ของท่านมีการให้ข้อมูลและคำแนะนำในการ ปฏิบัติตัวในการเช่าอยู่ในสถานที่พักอาศัยรวมในช่วงการแพร่ ระบาดของไวรัส Covid-19					

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนท์เดิมของผู้เช่าในเขต  
กรุงเทพมหานคร**

**คำชี้แจง :** โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อโดยละเอียด และทำเครื่องหมาย  ลงใน  ช่องคำตอบที่ตรงตามความ  
เป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวเพียงข้อเดียว

ปัจจัยด้านความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย มากที่สุด (5)
<b>8. ปัจจัยด้านความพึงพอใจ</b>					
8.1 ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของ อพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน					
8.2 ท่านมีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้งของอพาร์ทเมนท์ที่ท่าน เช่าอยู่ในปัจจุบัน					
8.3 ท่านมีความพึงพอใจในความปลอดภัย สุขภาวะของอ พาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน					
8.4 ท่านมีความพึงพอใจในมาตรการจัดการ Covid – 19 ของอพาร์ทเมนท์ที่ท่านเช่าอยู่ในปัจจุบัน					
8.5 โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการเช่าอพาร์ทเมนท์ ในปัจจุบัน					

**ส่วนที่ 5 ข้อมูลคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่เหมาะสมกับท่านที่สุดหรือเขียนคำตอบลงในช่องว่างให้ตรงกับ

ความเป็นจริง (เลือกเพียงคำตอบเดียว)

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง  3. เพศทางเลือก

2. อายุ

1. อายุ 20 - 30 ปี  2. อายุ 31 - 40 ปี  
 3. อายุ 41 - 50 ปี  4. อายุ 51 - 60 ปี  
 5. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา  2. มัธยมศึกษาตอนต้น  
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย  4. ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา  
 5. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ


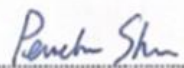
1. นักเรียน/นักศึกษา  2. ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ  
 3. ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ  4. พนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุ  6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

1. น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท  2. รายได้ 10,001 - 20,000 บาท  
 3. รายได้ 20,001 - 30,000 บาท  4. รายได้ 30,001 - 40,000 บาท  
 5. มากกว่าหรือเทียบเท่า 40,001 บาท

**ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือที่ท่านได้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้  
 ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการส่วนรวมต่อไป**

## ภาคผนวก ข

	COE No. MU-CIRB 2021/217.1608
<b>Mahidol University Central Institutional Review Board</b>	
<b><i>Certificate of Exemption</i></b>	
<b>Title of Project:</b> Factors Affecting Satisfaction of Continuing Apartment Tenants in Bangkok Amidst The Covid-19 Pandemic	
<b>Protocol Number:</b> MU-CIRB 2021/356.0908	
<b>Principal Investigator:</b> Ms. Pumarin Chongrak	
<b>Co- Investigators:</b> -	
<b>Affiliation:</b> College of Management, Mahidol University	
<b>The criteria of Exemption:</b> Research involving the use of survey procedures and:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recorded information CANNOT readily identify the subject (directly or indirectly/linked) OR</li> <li>- Any disclosure of responses outside of the research would NOT place subject at risk (criminal, civil liability, financial, employability, educational advancement, reputation)</li> </ul>	
<p>MU-CIRB is in full compliance with International Guidelines for Human Research Protection such as Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guidelines and the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)</p>	
<i>Date of Determination: 16 August 2021</i>	
<b>Signature of Chairperson:</b> .....	 (Associate Professor Dr. Penchan Pradubmook Sherer) Acting MU-CIRB Chair
<hr/> <p><i>MU-CIRB Address: Office of the President, Mahidol University, 4th Floor, Room Number 411          999 Phuttamonthon 4 Road, Salaya, Nakhonpathom 73170, Thailand          Tel: 66 (0) 2849 6224, 6225 Fax: 66 (0) 2849 6224          E-mail: mucirb@gmail.com Website: http://www.sp.mahidol.ac.th</i></p>	
Page 1 of 1	