

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลที่ได้จากการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาดังนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยทำการศึกษากลุ่มประชากร ผู้ประกอบการที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ตามที่ได้มีการขึ้นทะเบียนกับกลุ่มงานส่งเสริมสิ่งแวดล้อม สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 128 ราย ว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดใดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยใช้เครื่องมือ คือแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาจัดทำขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน ระยะเวลาที่เปิดบริการ จำนวนห้องพัก ระดับราคาห้องพัก บริการในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน จำนวนผู้เข้าพักอาศัย การติดตั้งระบบโทรทัศน์วงจรปิด จำนวนชุดของการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ระยะเวลาในการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด เหตุผลในการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด และเหตุผลที่ไม่ติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.7 โดยร้อยละ 26.6 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายคิดเป็นร้อยละ 38.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุในระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมาคือ อายุในระหว่าง 41 -50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.4 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมาคือ จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.2

ประเภทของที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนส่วนใหญ่ เป็นหอพักรวม คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาคือ อพาร์ตเมนต์ คิดเป็นร้อยละ 32.8 และคอนโดมิเนียม คิดเป็นร้อยละ 7.8 ที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนส่วนใหญ่เปิดให้บริการมาเป็นเวลามากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาคือ เปิดให้บริการมาในระหว่าง 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.6 โดยส่วนใหญ่มีจำนวนห้องพักรวมในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนอยู่ระหว่าง 21-50 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาคือ 51-100 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 29.7 และ 101-200 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 17.2 และส่วนใหญ่มีระดับราคาห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนอยู่ระหว่าง 1,501-2,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ ระดับราคา 2,501-3,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.5

มีผู้พักอาศัยส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 90.6 รองลงมาคือ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 85.2 และข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 43.0 สำหรับบริการที่มีในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนส่วนใหญ่มีห้องน้ำส่วนตัวให้ คิดเป็นร้อยละ 96.1 รองลงมา คือ เฟอร์นิเจอร์ คิดเป็นร้อยละ 92.2 และพัดลม คิดเป็นร้อยละ 80.5 โดยที่ที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนส่วนใหญ่มีจำนวนผู้เข้าพัก อยู่ระหว่าง 51-100 คนและมากกว่า 100 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่มีการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน มีจำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.6 แบ่งเป็น กลุ่มที่ไม่แน่ใจว่าจะติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนหรือไม่ จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 40 ไม่คิดจะติดตั้ง จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.3 และคิดว่าจะติดตั้ง จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.7 โดยคิดว่าจะติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดภายในระยะเวลา มากกว่า 6 เดือน ร้อยละ 50 รองลงมาคือ คิดว่าจะติดตั้งภายในระยะเวลา 3-6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนแล้ว มีจำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.4 โดยส่วนใหญ่ติดตั้งมาเป็นเวลามากกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาคือ ติดตั้งมาเป็นเวลาระหว่าง 6-9 เดือน คิดเป็นร้อยละ 20.8

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในที่พักอาศัยให้เช่าแล้ว ส่วนใหญ่ ให้เหตุผลในการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนว่า เพื่อป้องกันการลักขโมยในที่พักอาศัยให้เช่า คิดเป็นร้อยละ 86.8 รองลงมา คือ เพื่อป้องกันเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้น เช่น เพลิงไหม้ อาชญากรรม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 75.5 และเพื่อสร้างความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยแก่ผู้เช่า คิดเป็นร้อยละ 73.6 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ติดตั้ง และคาดว่าจะติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ส่วนใหญ่ ให้เหตุผลในการติดตั้งว่า เพื่อสร้างความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยแก่ผู้เช่า ร้อยละ 84.6 รองลงมา คือ เพื่อป้องกันเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้น และเพื่อป้องกันการลักขโมยในที่พักอาศัยให้เช่า ร้อยละ 80.8

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่คิดว่าจะติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในที่พักอาศัยให้เช่า ส่วนใหญ่ ให้เหตุผลในการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนว่า เพื่อสร้างความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยแก่ผู้เช่า คิดเป็นร้อยละ 84.6 รองลงมาคือ เพื่อป้องกันเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นและเพื่อป้องกันการลักขโมยในที่พักอาศัยให้เช่า ร้อยละ 80.8 เท่ากัน

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่มีความคิดจะติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน ส่วนใหญ่ให้เหตุผลที่ไม่ติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดว่า ราคาแพง ไม่คุ้มค่ากับการลงทุน คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมา คือ ยังไม่มีความจำเป็น และที่พักอาศัยให้เช่ามีขนาดเล็ก สามารถดูแลได้ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 44.0 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ทราบข้อมูลของระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดจากพนักงานขาย คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ ทราบจากการจัดแสดงสินค้าตามศูนย์การค้า คิดเป็นร้อยละ 34.4 และ ทราบจากการบอกกล่าวของเพื่อนหรือญาติ คิดเป็นร้อยละ 32.8

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน ส่วนใหญ่มีจำนวนห้องพักอยู่ระหว่าง 51-100 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 17.2 โดยส่วนใหญ่ มีระดับราคาห้องพัก อยู่ระหว่าง 2,501-3,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.0 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน ส่วนใหญ่มีจำนวนห้องพักอยู่ระหว่าง 21-50 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 25.0 ส่วนใหญ่ มีระดับราคาห้องพัก อยู่ระหว่าง 1,501-2,500 คิดเป็นร้อยละ 35.2

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ของที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

ผลการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน เป็นการศึกษาจาก กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดแล้ว จำนวน 53 ราย และกลุ่มที่คิดว่าจะติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด จำนวน 26 ราย พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่มให้ความสำคัญมากกว่าปัจจัยอื่น โดยมีปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวกของการบริการหลังการขาย อายุการใช้งาน และการใช้งานง่าย รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา ซึ่งมีปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ราคากล้องโทรทัศน์วงจรปิดทั้งระบบ ราคากล้องโทรทัศน์วงจรปิดต่อจุด และอัตราค่าบำรุงรักษาและค่าซ่อมแซม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีพนักงานขายที่มีความรู้สามารถในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมกล้องให้บริการ มีพนักงานขายที่มีความรู้สามารถให้คำปรึกษาในการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด และมีพนักงานให้ความช่วยเหลือทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมถึงที่ (on-site service) ติดต่อด่วนตามจำนวนและให้บริการได้ง่าย และร้านค้าที่จำหน่ายและให้บริการมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

กลุ่มที่มีการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในที่พักอาศัยให้เช่าแล้ว พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนของกลุ่มที่มีการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิดแล้ว ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ได้แก่มีพนักงานขายที่มีความรู้สามารถในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมกล้องให้บริการ มีพนักงานขายที่มีความรู้สามารถให้คำปรึกษาในการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด และมีพนักงานให้ความช่วยเหลือทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อจำแนกตามจำนวนห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน พบว่าไม่มีความแตกต่างกันคือ ทุกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากต่อ การมีพนักงานขายที่มีความรู้สามารถในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมกล้องให้บริการ และให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยย่อย การแจกของแถม เป็นลำดับสุดท้าย เมื่อจำแนกตาม

ระดับราคาห้องพัก พบว่า มีความแตกต่างกันคือ ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีราคาห้องพักในที่พักอาศัยอาศัยให้เช่ารายเดือนน้อยกว่า 1,000 บาท ผู้ตอบแบบ สอบถามที่มีระดับราคาห้องพักในที่พักอาศัยอาศัยให้เช่ารายเดือน ระหว่าง 3,501 – 4,500 บาท และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีราคาห้องพักในที่พักอาศัยอาศัยให้เช่ารายเดือนมากกว่า 4,500 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ต่อ การมีพนักงานขายที่มีความรู้สามารถในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมกล้องให้บริการ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีราคาห้องพักในที่พักอาศัยอาศัยให้เช่ารายเดือน ระหว่าง 1,501 – 2,500 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ต่อ การมีพนักงานให้ความช่วยเหลือทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีราคาห้องพักในที่พักอาศัยอาศัยให้เช่ารายเดือน ระหว่าง 1,501 – 2,500 บาทและกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีราคาห้องพักในที่พักอาศัยอาศัยให้เช่ารายเดือน ระหว่าง 2,501 – 3,500 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อ การมีพนักงานขายที่มีความรู้สามารถให้คำปรึกษาในการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดได้

ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดแล้ว ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ อัตราค่าบำรุงรักษาและค่าซ่อมแซม ราคากล้อง โทรทัศน์วงจรปิดทั้งระบบ และอัตราค่าอะไหล่ จำแนกตามจำนวนห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนมีความแตกต่างกันคือ ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนระหว่าง 1-20 ห้อง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่ออัตราส่วนลดเงินสด กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนระหว่าง 21-50 ห้องให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อ อัตราค่าบำรุงรักษาและค่าซ่อมแซม กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนระหว่าง 51-100 ห้อง และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนมากกว่า 200 ห้อง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อ ราคากล้องโทรทัศน์วงจรปิดทั้งระบบ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนระหว่าง 101-200 ห้องให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อ อัตราค่าอะไหล่ เมื่อจำแนกตามระดับราคาห้องพัก พบว่า มีความแตกต่างกันคือ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับราคาห้องพักในที่พักอาศัยอาศัยให้เช่ารายเดือนน้อยกว่า 1,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับราคาห้องพักในที่พักอาศัยอาศัยให้เช่ารายเดือน ระหว่าง 1001 - 1,500 บาท กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีราคาห้องพักในที่พักอาศัยอาศัยให้เช่ารายเดือน ระหว่าง 2,501 – 3,500 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับราคาห้องพักในที่พักอาศัยอาศัยให้เช่ารายเดือน ระหว่าง 3,501 – 4,500 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อ อัตราค่าบำรุงรักษาและค่าซ่อมแซม กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีราคาห้องพักในที่พักอาศัยอาศัยให้เช่ารายเดือน ระหว่าง 1,501 – 2,500 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อ

ราคากล้องโทรทัศน์วงจรปิดทั้งระบบ และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีราคาห้องพักในที่พักอาศัยอาศัยให้เช่ารายเดือนมากกว่า 4,500 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อระยะเวลาการให้สินเชื่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ของที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดแล้ว ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวกของการบริการหลังการขาย อายุการใช้งาน และใช้งานง่าย เมื่อจำแนกตามจำนวนห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนมีความแตกต่างกันคือ ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนระหว่าง 1-20 ห้อง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อความสามารถในการปรับความชัดเจนของภาพตามสภาพแสง อายุการใช้งาน และความสะดวกของการบริการหลังการขาย กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนระหว่าง 21-50 ห้อง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อ อายุการใช้งาน กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนระหว่าง 51-100 ห้อง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อ ความสะดวกของการบริการหลังการขาย กลุ่มผู้ตอบแบบ สอบถามที่มีจำนวนห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนระหว่าง 101-200 ห้อง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อ ความละเอียดของภาพ และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนมากกว่า 200 ห้อง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อ ละเอียดของภาพและใช้งานง่าย เมื่อจำแนกตามระดับราคาห้องพัก พบว่า มีความแตกต่างกันคือ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับราคาห้องพักในที่พักอาศัยอาศัยให้เช่ารายเดือนน้อยกว่า 1,000 บาท และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับราคาห้องพักในที่พักอาศัยอาศัยให้เช่ารายเดือน ระหว่าง 1001 - 1,500 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อความสามารถในการปรับความชัดเจนของภาพตามสภาพแสง กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีราคาห้องพักในที่พักอาศัยอาศัยให้เช่ารายเดือน ระหว่าง 1,501 – 2,500 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อ การใช้งานง่าย กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีราคาห้องพักในที่พักอาศัยอาศัยให้เช่ารายเดือนระหว่าง 2,501 – 3,500 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับราคาห้องพักในที่พักอาศัยอาศัยให้เช่ารายเดือน ระหว่าง 3,501 – 4,500 บาท และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีราคาห้องพักในที่พักอาศัยอาศัยให้เช่ารายเดือนมากกว่า 4,500 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ต่อ ความสะดวกของการบริการหลังการขาย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิดแล้วในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมถึงที่ (on-site service) ติดต่อด่วนเจ้าหน้าที่และให้บริการได้ง่าย และร้านค้าที่จำหน่ายและให้บริการมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือและปัจจัยด้าน

ช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลในระดับน้อย ได้แก่ การตกแต่งร้านที่ดูสะอาดตา เมื่อจำแนกตามจำนวนห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน คือผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด การมีบริการบำรุงรักษาและซ่อม-แซมถึงที่ (on-site service) และให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยย่อย การตกแต่งร้านที่ดูสะอาดตา เป็นลำดับสุดท้าย เมื่อจำแนกตามระดับราคาห้องพัก พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันคือ ในทุกกลุ่มผู้ตอบแบบ สอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดและมากที่สุดต่อ มีบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมถึงที่ (on-site service)

กลุ่มที่คิดว่าจะติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในที่พักอาศัยให้เช่า พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวกของการบริการหลังการขาย อายุการใช้งาน และความละเอียดของภาพ ส่วนหลักเกณฑ์ที่มีผลในระดับน้อย ได้แก่ ประเทศที่ผลิต เมื่อจำแนกตามจำนวนห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน พบว่า มีความแตกต่างกันคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 1-20 ห้อง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อ อายุการใช้งาน กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนระหว่าง 21-50 ห้อง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อการรับประกันสินค้า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนระหว่าง 51-100 ห้อง และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนระหว่าง 101-200 ห้อง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อ ความสะดวกของการบริการหลังการขาย และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนมากกว่า 200 ห้อง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อ ความละเอียดของภาพ เมื่อจำแนกตามระดับราคาห้องพัก พบว่า มีความแตกต่างกันคือกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับราคาห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนน้อยกว่า 1,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับราคาห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน ระหว่าง 1001 - 1,500 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับราคาห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน ระหว่าง 3,501 - 4,500 บาท และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีราคาห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนมากกว่า 4,500 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อ การรับประกันสินค้า ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีราคาห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน ระหว่าง 1,501 - 2,500 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อ ความละเอียดของภาพ และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีราคาห้องพัก

ในที่พักอาศัยอาศัยให้เช่ารายเดือน ระหว่าง 2,501 – 3,500 บาทให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ต่อ ความสะดวกของการบริการหลังการขาย ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้ายคือ ประเทศที่ผลิต

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ของที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน ของกลุ่มที่คิดว่าจะติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีพนักงานขายที่มีความรู้ สามารถในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมกล้องให้บริการ พนักงานให้ความช่วยเหลือทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง และการให้ส่วนลดพิเศษเมื่อจำแนกตามจำนวนห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันคือ ทุกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด การมีพนักงานขายที่มีความรู้สามารถในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมกล้องให้บริการและให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยย่อย การแจกของแถม เป็นลำดับสุดท้าย เมื่อจำแนกตามระดับราคาห้องพัก พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันคือ ทุกกลุ่มให้ความสำคัญในระดับมากและมากที่สุดต่อ การมีพนักงานขายที่มีความรู้สามารถในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมกล้องให้บริการและให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยย่อย การแจกของแถม และการได้ชมการสาธิตสินค้าตัวอย่าง ณ จุดขาย เป็นลำดับสุดท้าย

ปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ของกลุ่มที่คิดว่าจะติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ได้แก่ ราคากล้องโทรทัศน์วงจรปิดทั้งระบบ ราคาของระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดต่อจุด และอัตราค่าบำรุงรักษาและค่าซ่อมแซมเมื่อจำแนกตามจำนวนห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนพบว่ามีความแตกต่างกันคือ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่ม ให้ความสำคัญในระดับมากและมากที่สุดต่อ ราคาของ กล้องโทรทัศน์วงจรปิดทั้งระบบ ยกเว้นกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนห้องพักในที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนระหว่าง 21-50 ห้อง ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ค่าบริการหลังการขาย เมื่อจำแนกตามระดับราคาห้องพัก พบว่ามีความแตกต่างกันคือ กลุ่มผู้ตอบแบบ สอบถามทุกกลุ่ม ให้ความสำคัญในระดับมากและมากที่สุดต่อ ราคาของกล้องโทรทัศน์วงจรปิดทั้งระบบ ยกเว้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับราคาห้องพักในที่พักอาศัยอาศัยให้เช่ารายเดือน ระหว่าง 1,001 - 1,500 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อราคาของระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดต่อจุด

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ของกลุ่มที่คิดว่าจะติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมถึงที่ (on-site service) ติดต่อตัวแทนจำหน่ายและให้บริการได้ง่าย และร้านค้าที่จำหน่ายและให้บริการมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ เมื่อจำแนกตามจำนวนห้องพักและระดับราคาห้องพัก พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน คือผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อการมี

บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมถึงที่ (on-site service) ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มให้ความสำคัญ เป็นลำดับสุดท้ายคือ การตกแต่งร้านที่ดูสะอาด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะ

ปัญหาที่พบของผู้ที่มีการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดแล้ว

พบว่า ปัญหาด้านราคาเป็นปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนมากกว่าปัญหาอื่น รองลงมาคือ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ และปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายตามลำดับ

ปัญหาด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ราคากล้องโทรทัศน์วงจรปิดทั้งระบบแพง ราคากล้องโทรทัศน์วงจรปิดต่อจุดแพง อัตราค่าบริการบำรุงรักษาและค่าซ่อมแซมแพง

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย โดยปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีพนักงานขายที่มีความรู้ความสามารถในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมกล้อง พนักงานขายไม่มีความรู้ความสามารถให้คำปรึกษาในการติดตั้งระบบโทรทัศน์วงจรปิดไม่ได้ และไม่ได้ชมการสาธิตสินค้าหรือไม่มีสินค้าตัวอย่างให้ทดลองใช้

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ใช้งานยาก ไม่มีบริการหลังการขาย และ ไม่มีศูนย์บริการตรวจซ่อมภายในจังหวัด

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย โดยปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมถึงที่ (on-site service) ไม่มีพนักงานให้ความช่วยเหลือทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง ติดต่อตัวแทนจำหน่ายและให้บริการได้ยาก

ข้อเสนอแนะของผู้ที่มีการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดแล้ว

จากการตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะ ด้านผลิตภัณฑ์ว่าควรมีสินค้าหลากหลาย สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นภายหลังได้ อย่างมีประสิทธิภาพดี (1 ราย) ข้อเสนอแนะด้านราคา ว่าราคาตลาดในประเทศของระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดยังแพงเกินความเป็นจริง ในขณะที่ผู้ประกอบการยังมีความต้องการใช้มาก (1ราย) ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ว่าควรแนะนำสินค้าให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า และ ต้องมีบริการหลังการขายที่ดี (1 ราย)

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ของที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

จากการศึกษา กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดจำนวน 53 ราย และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าจะติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดจำนวน 26 ราย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเป็นอันดับแรกโดยภาพรวมคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ

ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่มให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ความสะดวกของการบริการหลังการขาย อายุการใช้งาน และการใช้งานง่าย ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับเบญจวรรณ แพทย์สมาน (2548) ที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ที่มีการบริการหลังการขายที่ดี และ นฤภัทร เดชอมรรักษ์ (2545) ที่ผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญกับเรื่องปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในด้านการใช้งานง่าย

ปัจจัยทางด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดแล้ว ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ อัตราค่าบริการรักษาและค่าซ่อมแซม ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับเบญจวรรณ แพทย์สมาน (2548) ที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านราคา ที่ราคาตัวเครื่องพื่อลเกิดพีซีและค่าบริการหลังการขาย ส่วนกลุ่มที่คิดว่าจะติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ราคากล้องโทรทัศน์วงจรปิดทั้งระบบ ซึ่งสอดคล้องกับ นฤภัทร เดชอมรรักษ์ (2545) ที่ผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญกับเรื่องปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ราคากล้อง และไม่สอดคล้องกับ ปาริชาติ สุภา(2540) ที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา ที่ราคาถูก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือมีพนักงานที่มีความรู้สามารถในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมกล้องให้บริการ และมี การให้ ส่วนลดพิเศษ แต่ให้ความสำคัญกับ การแจกของแถมเป็นปัจจัยสุดท้าย ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับเบญจวรรณ แพทย์สมาน (2548) ที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการส่งเสริมการตลาด ในปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานขายมีความรู้ อธิบายดี การลดราคา แต่ไม่สอดคล้องกับ นฤภัทร เดชอมรรักษ์ (2545) ที่ผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญกับเรื่องปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ พนักงานขายที่สามารถให้คำแนะนำได้ และการส่งเสริมการขาย

เช่น ลด แลก แจก แถม และไม่สอดคล้องกับ ปารีชาต สุภา (2540) ที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ การลดราคา และการแจกหรือแถมสินค้าที่น่าสนใจ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม ให้ความสำคัญในระดับมากคือ มีบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมถึงที่ (on-site service) และให้ความสำคัญกับการตกแต่งร้านที่ดูสะอาด เป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้ สอดคล้องกับปารีชาต สุภา (2540) ที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการบริการที่ดีของพนักงานขาย เงื่อนไขการบริการหลังการขาย แต่ไม่สอดคล้องกับ นฤภัทร เดชอมรรธัญ (2545) ที่ผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญกับเรื่องปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายได้แก่ ร้านที่ขายไปมาสะดวก หาร้านซื้อได้ง่าย มีที่จอดรถ และมีป้ายสถานที่ขายชัดเจน

ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดแล้ว ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหรือระบบกล้อง โทรทัศน์วงจรปิด ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าจะติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหรือระบบกล้อง โทรทัศน์วงจรปิด ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ

ในด้านปัญหาที่พบ พบว่า ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากคือ การใช้งานยาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ปารีชาต สุภา (2540) ที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทราบวิธีการใช้งาน

ปัญหาด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากคือ ราคาของโทรทัศน์วงจรปิดทั้งระบบแพง ซึ่งสอดคล้องกับ ปารีชาต สุภา (2540) ที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าสินค้ามีราคาแพง

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ไม่มีบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมถึงที่ ติดต่อด่วนตัวแทนจำหน่ายและให้บริการได้ยาก ซึ่งสอดคล้องกับ ปารีชาต สุภา (2540) ที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า ติดต่อร้านตัวแทนจำหน่ายยาก

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าไม่มีพนักงานขายที่มีความรู้สามารถบำรุงรักษาและซ่อมแซมกล้อง ซึ่งสอดคล้องกับ ปารีชาต สุภา (2540) ที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าพนักงานขายไม่มีความรู้

ข้อค้นพบ

การศึกษาครั้งนี้มีข้อค้นพบที่สำคัญ คือ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด มีจำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.6 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยส่วนใหญ่มีจำนวนผู้เข้าพักมากกว่า 50 คน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดแล้ว ส่วนใหญ่ติดตั้งจำนวน 1-5 ชุด

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีลำดับความสำคัญที่ต่างกัน คือ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการติดตั้งแล้ว เรียงตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าจะติดตั้งให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เรียงตามลำดับ โดยมีปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันคือ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดแล้ว ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ อัตราค่าบำรุงรักษาและค่าซ่อมแซม ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าจะติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ให้ความสำคัญต่อ ราคา กล้องโทรทัศน์วงจรปิดทั้งระบบ

3. ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดแล้วจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้ตามตาราง
ตารางที่ 57 แสดงลำดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของที่พักอาศัยให้เข้ารายเดือน และปัญหาที่เกี่ยวข้อง

ส่วนประสมทางการตลาด	ปัจจัยย่อย	ปัญหา
ด้านผลิตภัณฑ์	ความสะดวกของการบริการ หลังการขาย	ใช้งานยาก
ด้านราคา	ราคากล้องโทรทัศน์วงจรปิดทั้ง ระบบ	ราคากล้องโทรทัศน์วงจรปิดทั้ง ระบบแพง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	มีพนักงานขายที่มีความรู้ สามารถในการบำรุงรักษาและ ซ่อมแซมกล้องให้บริการ	ไม่มีพนักงานขายที่มีความรู้ สามารถในการบำรุงรักษาและ ซ่อมแซมกล้องให้บริการ
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มีบริการบำรุงรักษาและ ซ่อมแซมถึงที่	ไม่มีบริการบำรุงรักษาและ ซ่อมแซมถึงที่

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษา ด้านปัญหาที่พบ พบว่า ผู้ขายและให้บริการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดควรแก้ปัญหาในด้านราคาเป็นอันดับแรก และจากข้อค้นพบดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาจัดทำเป็นข้อเสนอแนะในด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ดังนี้

ปัจจัยด้านราคา ราคาของกล้องโทรทัศน์วงจรปิดทั้งระบบ เป็นปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าจะติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดแล้ว ให้ความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากการแข่งขันในตลาดกล้องโทรทัศน์วงจรปิดยังสูงมาก และลูกค้ายังมีทางเลือกอื่นในการรักษาความปลอดภัยในที่พักอาศัยให้เช่า เช่น การจ้างยาม เป็นต้น ผู้จำหน่ายและให้บริการจึงควรจัดให้มีส่วนลด ให้ส่วนลดพิเศษสำหรับผู้ซื้อเงินสด สินเชื่อระยะสั้น สำหรับลูกค้าที่มีงบประมาณจำกัด และควรกำหนดค่าบริการหลังการขายให้เป็นมาตรฐานและเป็นธรรม มีการแจ้งค่าบริการล่วงหน้าทุกครั้ง ก่อนให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจและไม่รู้สึกว่าคุณเอาเปรียบ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้จำหน่ายและให้บริการควรฝึกอบรมพนักงานขายให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ทั้งด้านการตลาดและเชิงเทคนิค มีความกระตือรือร้นที่จะบริการลูกค้า สามารถให้คำปรึกษาหรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ ควรมีการจัดแสดงการสาธิตการใช้สินค้าหน้าร้าน เพื่อให้ลูกค้าที่สนใจได้เข้ามาสอบถาม และนอกจากนี้ผู้จำหน่ายและให้บริการควรจัดส่งข่าวสาร เกี่ยวกับระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดและผลิตภัณฑ์ใหม่ให้กับลูกค้าอยู่เสมอ และมีการอบรมการใช้งานระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดและผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อให้ลูกค้าไม่รู้สึกว่าการใช้ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดเป็นเรื่องยุ่งยากเกินไป

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาการใช้งานยาก เป็นปัญหาที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญในอันดับแรก ซึ่งผู้จำหน่ายและให้บริการ ควรมีการจัดอบรมหรือสาธิตการใช้งานแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และมีการจัดทำคู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน เนื่องจาก ผู้ใช้กับเจ้าของที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือนนั้น อาจเป็นคนละคนกัน และควรเน้นที่การบริการหลังการขายเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นหัวใจสำคัญที่ผู้จำหน่ายและให้บริการจะสามารถดึงดูดใจลูกค้าไว้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้จำหน่ายและให้บริการ ควรให้ความสำคัญในส่วนของการบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมถึงที่ (on-site service) และการตกแต่งร้านที่ดูสะอาดตา ควบคู่กัน การตกแต่งร้านที่สะอาดตา และทำเลของร้านค้า จะทำให้ลูกค้าที่มีความสนใจสามารถเข้ามาติดต่อกับผู้จำหน่ายและให้บริการ ได้สะดวกขึ้น ในขณะที่เดียวกันการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมถึงที่ จะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าและดึงดูดลูกค้าทำให้เกิดความประทับใจ และแนะนำบริการแก่ผู้ที่สนใจรายอื่นๆ ต่อไปได้