

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความสำคัญของปัจจัยในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ซึ่งเป็นเจ้าของกิจการ หรือผู้มีหน้าที่ในการจัดจ้างบริษัทรักษาความปลอดภัยให้กิจการในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 181 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ประเภทองค์กรเป็นเจ้าของกิจการบ้านจัดสรร มากที่สุด โดยผู้ที่มีอำนาจในการกำหนดบริษัทรักษาความปลอดภัยเป็นเจ้าของกิจการ และมีความเกี่ยวข้อง คือให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากที่สุด ส่วนใหญ่แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักบริษัทรักษาความปลอดภัยจากบริษัทฯ เข้ามาติดต่อเองที่กิจการ และเหตุผลในการเลือกใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัย คือ มีการบริการที่เป็นกันเอง และส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ในกิจการบ้านจัดสรรจำนวน 4-6 คน โดยมีค่าใช้จ่ายประจำเดือนในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย 7,000 - 8,000 บาท ต่อจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 1 คน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่

2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม จากผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ในปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ ปัญหาอาชญากรรมที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ปัจจัยด้านองค์กร จากผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ในปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ นโยบายในการดูแลรักษาความปลอดภัยของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จากผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ในปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่ท่านเชื่อถือ ไว้ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา ได้แก่ เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่องค์กรของท่านใช้บริการตลอด (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ปัจจัยปัจจัยเฉพาะบุคคล จากผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ในปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ ทศนคติของท่านต่อบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมา ได้แก่ การรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.61)

2.2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) ในปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา ได้แก่ คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ปัจจัยด้านราคา จากผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ในปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ มีราคาที่เหมาะสมในการจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้เครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ในปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรก ได้แก่ บริษัทรักษาความปลอดภัยมีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งของบริษัทรักษาความปลอดภัยสะดวกในการเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) ในปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรก ได้แก่ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมาได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้วยบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ปัจจัยด้านบุคคล จากผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) ในปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรก ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมาได้แก่ บุคลิกและความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จากผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ในปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรก ได้แก่ มีสถานที่ที่เหมาะสมน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาได้แก่ มีการแสดงใบรับรองไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ปัจจัยด้านกระบวนการ จากผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ในปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรก ได้แก่ มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ และค่าใช้จ่ายประจำเดือนที่จ้างพนักงาน และจำนวนพนักงาน

3.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.61)

โดยเพศชาย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปัญหาอาชญากรรมที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาได้แก่ เทคโนโลยีในการรักษาความปลอดภัย ที่เข้ามามีบทบาทมากขึ้น เช่น กล้องวงจรปิด (ค่าเฉลี่ย 3.62)

และเพศหญิง ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปัญหาอาชญากรรมที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ปัจจัยด้านองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86)

โดยเพศชาย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ นโยบายในการดูแลรักษาความปลอดภัย ของกิจการของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาได้แก่ ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

และเพศหญิง ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ นโยบายในการดูแลรักษาความปลอดภัย ของกิจการของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาได้แก่ ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63)

โดยเพศชาย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญได้แก่ เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่ท่านเชื่อถือ ไว้ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาได้แก่ เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่องค์กรของท่านใช้บริการตลอด (ค่าเฉลี่ย 3.71)

และเพศหญิง ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่ท่านเชื่อถือ ไว้ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาได้แก่ เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่องค์กรของท่านใช้บริการตลอด (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ปัจจัยเฉพาะบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยเฉพาะบุคคล มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.70)

โดยเพศชาย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ ทัศนคติของท่านต่อบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.88) และการรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.65)

และเพศหญิง ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ ทักษะคติของท่านต่อบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.69) และการรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.56)

3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่ง

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.61)

โดยตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป/รองผู้จัดการ/พนักงานขาย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาอาชญากรรมที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ส่วนตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาอาชญากรรมที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบ้านจัดสรร (ค่าเฉลี่ย 3.65)

และตำแหน่งเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาอาชญากรรมที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบ้านจัดสรร (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ปัจจัยด้านองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านองค์กร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.87)

โดยตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป/รองผู้จัดการ/พนักงานขาย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ นโยบายในการดูแลรักษาความปลอดภัยของกิจการของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาได้แก่ ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ส่วนตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.77) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ นโยบายในการดูแลรักษาความปลอดภัย ของกิจการของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาได้แก่ ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

และตำแหน่งเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ นโยบายในการดูแลรักษาความปลอดภัย ของกิจการของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาได้แก่ เงื่อนไขการทำสัญญาระหว่างโครงการบ้านจัดสรรกับบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.63)

โดยตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป/รองผู้จัดการ/พนักงานขาย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญได้แก่ เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่ท่านเชื่อถือไว้ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาได้แก่ เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่องค์กรของท่านใช้บริการตลอด (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ส่วนตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญได้แก่ เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่ท่านเชื่อถือไว้ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่องค์กรของท่านใช้บริการตลอด (ค่าเฉลี่ย 3.35)

และตำแหน่งเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญได้แก่ เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่ท่านเชื่อถือไว้ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาได้แก่ เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่องค์กรของท่านใช้บริการตลอด (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ปัจจัยเฉพาะบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยเฉพาะบุคคล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.70)

โดยตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป/รองผู้จัดการ/พนักงานขาย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญได้แก่ ทักษะคดีของท่านต่อบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ส่วนตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญได้แก่ ทักษะคดีของท่านต่อบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.67) และการรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.51)

และตำแหน่งเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญได้แก่ ทักษะคดีของท่านต่อบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.88) และการรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรรในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.61)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ 1-3 คน ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาอาชญากรรมที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาได้แก่ เทคโนโลยีในการรักษาความปลอดภัย ที่เข้ามา มีบทบาทมากขึ้น เช่น กล้องวงจรปิด (ค่าเฉลี่ย 4.11)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ 4-6 คน ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาอาชญากรรมที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบ้านจัดสรร (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ปัจจัยด้านด้านองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านองค์กรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.87)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ 1-3 คน ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ นโยบายในการดูแลรักษาความปลอดภัย ของกิจการของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาได้แก่ เงื่อนไขการทำสัญญา ระหว่างโครงการบ้านจัดสรรกับบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.83)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ 4-6 คน ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ นโยบายในการดูแลรักษาความปลอดภัย ของกิจการของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาได้แก่ ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.63)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ 1-3 คน ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่ท่านเชื่อถือ ไว้ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาได้แก่ เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่องค์กรของท่านใช้บริการตลอด (ค่าเฉลี่ย 3.63)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ 4-6 คน ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่ท่านเชื่อถือ ไว้ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาได้แก่ เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่องค์กรของท่านใช้บริการตลอด (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ปัจจัยเฉพาะบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยเฉพาะบุคคล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.70)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ 1-3 คน ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ ทักษะคติของท่านต่อบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.63) และการรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.52)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ 4-6 คน ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ ทักษะคติของท่านต่อบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.89) และการรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.66)

3.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามค่าใช้จ่ายประจำเดือนในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อ 1 คน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าใช้จ่ายประจำเดือนในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน ในทุกช่วงราคา ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.61)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน 5,000 – 6,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาอาชญากรรมที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน 7,000 – 8,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ โดยให้ระดับความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ปัญหาอาชญากรรมที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบ้านจัดสรร (ค่าเฉลี่ย 3.59)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน สูงกว่า 9,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาอาชญากรรมที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ปัจจัยด้านองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกช่วงค่าใช้จ่ายประจำเดือนในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านองค์กร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.87)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน 5,000 – 6,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ นโยบายในการดูแลรักษาความปลอดภัย ของกิจการของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาได้แก่ ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน 7,000 – 8,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ นโยบายในการดูแลรักษาความปลอดภัย ของกิจการของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาได้แก่ ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน สูงกว่า 9,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ นโยบายในการดูแลรักษาความปลอดภัย ของกิจการของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาได้แก่ ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกช่วงค่าใช้จ่าย ประจำเดือนในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.63)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน 5,000 – 6,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่ท่านเชื่อถือ ไว้ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา ได้แก่ เป็นบริษัท รักษาความปลอดภัยที่องค์กรของท่านใช้บริการตลอด (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน 7,000 – 8,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่ท่านเชื่อถือ ไว้ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา ได้แก่ เป็นบริษัท รักษาความปลอดภัยที่องค์กรของท่านใช้บริการตลอด (ค่าเฉลี่ย 3.59)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน สูงกว่า 9,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่ท่านเชื่อถือ ไว้ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา ได้แก่ เป็นบริษัท รักษาความปลอดภัยที่องค์กรของท่านใช้บริการตลอด (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ปัจจัยเฉพาะบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกช่วงค่าใช้จ่ายประจำเดือนในการ จ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยเฉพาะบุคคล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.70)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน 5,000 – 6,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ ทัศนคติของท่านต่อบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.73) และการรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน 7,000 – 8,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ ทัศนคติของท่านต่อบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.77) และการรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.55)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน สูงกว่า 9,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ ทัศนคติของท่านต่อบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.94) และการรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

3.5 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.27)

โดยเพศชาย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา ได้แก่ คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.43)

และเพศหญิง ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา ได้แก่ มีการรับประกันในกรณีมีการสูญหายของทรัพย์สิน (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.55)

โดยเพศชาย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีราคาที่เหมาะสมในการจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 3.95) และให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้เครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.33)

และเพศหญิง ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีราคาที่เหมาะสมในการจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 3.73) และให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้เครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.67)

โดยเพศชาย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ บริษัทรักษาความปลอดภัยมีความสะดวกในการติดต่อ และสถานที่ตั้งของบริษัทรักษาความปลอดภัยสะดวกในการเข้าถึง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) และให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้บริการทำสัญญาถึงโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

และเพศหญิง ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ บริษัทรักษาความปลอดภัยมีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.64) สถานที่ตั้งของบริษัทรักษาความปลอดภัยสะดวกในการเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 3.58) และให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้บริการทำสัญญาถึงโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ปัจจัยด้านช่องทางการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.19)

โดยเพศชาย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.23) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.57) รองลงมาได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตัวบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.55)

และเพศหญิง ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมาได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตัวบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ปัจจัยด้านบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.48)

โดยเพศชาย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมาได้แก่ บุคลิกและความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.60)

และเพศหญิง ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาได้แก่ บุคลิกและความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยรวม 3.81)

โดยเพศชาย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีสถานที่ที่เหมาะสมน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีการแสดงใบรับรองไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.72)

และเพศหญิง ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีสถานที่ที่เหมาะสมน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีการแสดงใบรับรองไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93)

โดยเพศชาย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.15)

และเพศหญิง ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.02)

3.6 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่ง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.27)

โดยตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป/รองผู้จัดการ/พนักงานขาย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) โดยปัจจัยย่อย ที่ให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากได้แก่ คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ส่วนตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาได้แก่ มีการรับประกันในกรณีมีการสูญหายของทรัพย์สิน (ค่าเฉลี่ย 4.19)

และตำแหน่งเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35) โดยปัจจัยย่อย ที่ให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาอยู่ในระดับมากได้แก่ คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.54)

โดยตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป/รองผู้จัดการ/พนักงานขาย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีราคาที่เหมาะสมในการจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีการให้เครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ส่วนตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีราคาที่เหมาะสมในการจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 3.74) และมีการให้เครดิต (ค่าเฉลี่ย 2.88)

และตำแหน่งเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีราคาที่เหมาะสมในการจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 3.82) และมีการให้เครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.67)

โดยตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป/รองผู้จัดการ/พนักงานขาย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ สถานที่ตั้งของบริษัทรักษาความปลอดภัยสะดวกในการเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาได้แก่ บริษัทรักษาความปลอดภัยมีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ส่วนตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ บริษัทรักษาความปลอดภัยมีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งของบริษัทรักษาความปลอดภัยสะดวกในการเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 3.53)

และตำแหน่งเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ บริษัทรักษาความปลอดภัยมีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งของบริษัทรักษาความปลอดภัยสะดวกในการเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านช่องทางการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.19)

โดยตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป/รองผู้จัดการ/พนักงานขาย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่าง

ต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมาได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตัวบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ส่วนตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.46) รองลงมาได้แก่ มีส่วนลดราคาสำหรับการจัดจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.32)

และตำแหน่งเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตัวบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาได้แก่ มีส่วนลดราคาสำหรับการจัดจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ปัจจัยด้านบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านบุคคล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.48)

โดยตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป/รองผู้จัดการ/พนักงานขาย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมาได้แก่ บุคลิกและความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ส่วนตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาได้แก่ บุคลิกและความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย และ ประสิทธิภาพและความสามารถของพนักงานรักษาความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

และตำแหน่งเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ ประสิทธิภาพและความสามารถของพนักงานรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาได้แก่ บุคลิกและความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81)

โดยตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป/รองผู้จัดการ/พนักงานขาย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีสถานที่ที่เหมาะสมน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีการแสดงใบรับรองไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ส่วนตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีสถานที่ที่เหมาะสมน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.72) และมีการแสดงใบรับรองไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.54)

และตำแหน่งเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีสถานที่ที่เหมาะสมน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีการแสดงใบรับรองไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93)

โดยตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป/รองผู้จัดการ/พนักงานขาย ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ส่วนตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาได้แก่ มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 3.93)

และตำแหน่งเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.18)

3.7 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.27)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 1-3 คน ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาได้แก่ คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 4-6 คน ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาได้แก่ คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.54)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 1-3 คน ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีราคาที่เหมาะสมในการจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 3.83) และให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้เครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.48)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 4-6 คน ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีราคาที่เหมาะสมในการจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 3.85) และให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้เครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.08)

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.67)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 1-3 คน ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ บริษัทรักษาความปลอดภัยมีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งของบริษัทรักษาความปลอดภัยสะดวกในการเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 3.86)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 4-6 คน ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ บริษัทรักษาความปลอดภัยมีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งของบริษัทรักษาความปลอดภัยสะดวกในการเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านช่องทางการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.19)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 1-3 คน ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีส่วนลดราคาสำหรับการจัดจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย และมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่องเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมาได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตัวบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.39)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 4-6 คน ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.13) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตัวบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.57) รองลงมาได้แก่ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ปัจจัยด้านบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านบุคคล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.48)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 1-3 คน ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาได้แก่ ความสุภาพในการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย และประสิทธิภาพและความสามารถของพนักงานรักษาความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 4-6 คน ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาได้แก่ บุคลิกและที่น่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 1-3 คน ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีสถานที่ที่เหมาะสม น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และมีการแสดงใบรับรองไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.83)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 4-6 คน ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีสถานที่ที่เหมาะสม น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และมีการแสดงใบรับรองไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 1-3 คน ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันที่ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา ได้แก่ จัดหาพนักงานรักษาความปลอดภัย ให้ครบตามสัญญาว่าจ้าง และความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.90)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 4-6 คน ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาได้แก่ มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันที่ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

3.8 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามค่าใช้จ่ายประจำเดือนในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกช่วงค่าใช้จ่ายประจำเดือนในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.27)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน 5,000 – 6,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีการรับประกันในกรณีมีการสูญหายของทรัพย์สิน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาได้แก่ คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน 7,000 – 8,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญที่สุด ได้แก่ คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน สูงกว่า 9,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาได้แก่ มีการรับประกันในกรณีมีการสูญหายของทรัพย์สิน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกช่วงค่าใช้จ่ายประจำเดือนในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.54)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน 5,000 – 6,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ

ได้แก่ มีราคาที่เหมาะสมในการจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 3.93) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้เครดิต เท่ากันหมด (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน 7,000 – 8,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ในลำดับแรก ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีราคาที่เหมาะสมในการจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 3.76) และให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้เครดิต (ค่าเฉลี่ย 2.99)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน สูงกว่า 9,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีราคาที่เหมาะสมในการจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 3.91) และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้เครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกช่วงค่าใช้จ่าย ประจำเดือนในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.67)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน 5,000 – 6,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ สถานที่ตั้งของบริษัทรักษาความปลอดภัยสะดวกในการเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมา ได้แก่ บริษัทรักษาความปลอดภัยมีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน 7,000 – 8,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ บริษัทรักษาความปลอดภัยมีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา ได้แก่ สถานที่ตั้งของบริษัทรักษาความปลอดภัยสะดวกในการเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 3.69)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน สูงกว่า 9,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ บริษัทรักษาความปลอดภัยมีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา ได้แก่ สถานที่ตั้งของบริษัทรักษาความปลอดภัยสะดวกในการเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกช่วงค่าใช้จ่าย ประจำเดือนในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านช่องทางการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.19)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน 5,000 – 6,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยปัจจัยย่อยที่

ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตัวบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน 7,000 – 8,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตัวบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.55) รองลงมาได้แก่ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.50)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน สูงกว่า 9,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.05) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีส่วนลดราคาสำหรับการจัดจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.44) รองลงมาให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ปัจจัยด้านบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกช่วงค่าใช้จ่ายประจำเดือนในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านบุคคล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.48)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน 5,000 – 6,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46) โดยปัจจัยย่อย ที่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ประสิทธิภาพและความสามารถของพนักงานรักษาความปลอดภัย และบุคลิกและความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน 7,000 – 8,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.59) และบุคลิกและความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.58)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน สูงกว่า 9,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาได้แก่ ความสุภาพในการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ประสิทธิภาพและความสามารถของพนักงานรักษาความปลอดภัย และบุคลิกและความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกช่วงค่าใช้จ่าย ประจำเดือนในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คนให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน 5,000 – 6,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีสถานที่ที่เหมาะสมน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และมีการแสดงใบรับรองไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน 7,000 – 8,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีสถานที่ที่เหมาะสมน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และมีการแสดงใบรับรองไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.68)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน สูงกว่า 9,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีสถานที่ที่เหมาะสมน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีการแสดงใบรับรองไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกช่วงค่าใช้จ่าย ประจำเดือนในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คนให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93)

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน 5,000 – 6,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาได้แก่ จัดหาพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ครบตามสัญญาว่าจ้าง (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน 7,000 – 8,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาได้แก่ มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.16)

และผู้ตอบแบบสอบถามค่าที่มีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย : 1 คน สูงกว่า 9,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยปัจจัยย่อยที่สำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ส่วนที่ 4 ระดับความรุนแรงของปัญหาด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ระดับความรุนแรงของปัญหาในเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) โดยในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีคุณภาพในการรักษาความปลอดภัย ด้านการให้บริการไม่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาได้แก่ ไม่มีคุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านบุคลากรไม่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ปัจจัยด้านราคา พบว่า ระดับความรุนแรงของปัญหาในเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) โดยในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีราคาในการจัดจ้างไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.52) รองลงมามีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ไม่มีการให้เครดิต (ค่าเฉลี่ย 2.94)

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าระดับความรุนแรงของปัญหาในเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) โดยในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีความสะดวกในการติดต่อบริษัทรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งของบริษัทรักษาความปลอดภัยไม่สะดวกในการเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ปัจจัยด้านช่องทางการส่งเสริมการตลาด พบว่า ระดับความรุนแรงของปัญหาในเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.93) โดยในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.24) รองลงมาได้แก่ ไม่มีส่วนลดราคาสำหรับการจัดจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.15)

ปัจจัยด้านบุคคล พบว่า ระดับความรุนแรงของปัญหาในเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) โดยในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความไม่สุภาพในการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาได้แก่ ไม่มีการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ระดับความรุนแรงของปัญหาในเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีสถานที่ที่เหมาะสมน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.42) รองลงมา ได้แก่ ไม่มีการแสดงใบรับรองไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ระดับความรุนแรงของปัญหาในเรื่องปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ ของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีความรวดเร็วในการติดต่อเมื่อมีปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา ได้แก่ ไม่มีการแก้ปัญหาได้รวดเร็วทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.92)

อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) ได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัทรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ คัตนะ สังขพิทักษ์ (2548) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่นำเสนอแก่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและต้องสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านความรับผิดชอบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ คัตนะ สังขพิทักษ์ (2548) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีการรับประกันในกรณีมีการสูญหายของทรัพย์สิน

ปัจจัยด้านราคา หมายถึง ต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งรวมถึงระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตหรือให้บริการ ค่าจ้างแรงงาน จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ

มีราคาที่เหมาะสมในการจัดจ้าง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คัตนะ สังขพิทักษ์ (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการในระดับมากลำดับแรกคือ ราคาเหมาะสม

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง สถานที่ให้บริการ ทำเลที่ตั้งของสถานที่บริการ การจัดและตกแต่งสถานที่ ความสะอาดของสถานที่ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ บริษัทรักษาความปลอดภัยมีความสะดวกในการติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คัตนะ สังขพิทักษ์ (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีความสะดวกในการติดต่อ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นการสื่อสารทางการตลาด เพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเข้าใจและทราบถึงคุณค่าของสินค้าที่เสนอขาย เป็นความพยายามจงใจให้เกิดความชอบในสินค้าและพฤติกรรมอย่างถูกต้อง จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ คัตนะ สังขพิทักษ์ (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการในระดับมากลำดับแรกคือ มีส่วนลดราคาการให้บริการ

ปัจจัยด้านบุคคล เป็นบุคคลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการให้บริการในแต่ละธุรกิจตั้งแต่เริ่มต้นจนการให้บริการสิ้นสุด จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ คัตนะ สังขพิทักษ์ (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน รปภ.

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นการแสดงให้เห็นคุณค่าของการบริการโดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณค่าของการบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ มีสถานที่ที่เหมาะสมน่าเชื่อถือ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ คัตนะ สังขพิทักษ์ (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ชุดแต่งกายเรียบร้อย

ปัจจัยด้านกระบวนการ เป็นวิธีการดำเนินงานขององค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าตามกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คัตนะ สังขพิทักษ์ (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การแก้ปัญหาได้รวดเร็วทันเวลา

ข้อค้นพบ

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

ข้อค้นพบเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีดังนี้

พบว่าส่วนใหญ่ผู้ที่มีอำนาจในการกำหนดบริษัทรักษาความปลอดภัย คือ เจ้าของกิจการ และกิจการใช้พนักงานรักษาความปลอดภัยในกิจการ 4-6 คน โดยมีค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อคนต่อเดือน 7,000-8,000 บาท

ข้อค้นพบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรรในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการผันผวนทางการเมืองและนโยบายของรัฐบาล ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ 4-6 คน ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มที่ใช้พนักงาน 1-3 คน และมากกว่า 6 คน ให้ความสำคัญในระดับมาก และพบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายประจำเดือนในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย 7,000-8,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มอื่นที่เหลือให้ความสำคัญในระดับมาก

ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยเฉพาะบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างท่านกับบริษัทรักษาความปลอดภัยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามตำแหน่ง พบว่า ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มตำแหน่งอื่นที่เหลือให้ความสำคัญในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้พนักงานมากกว่า 6 คน ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มอื่นที่เหลือให้ความสำคัญในระดับมาก

ข้อค้นพบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการเลือกใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรรในจังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรรในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป และกลุ่มค่าใช้จ่ายประจำเดือนในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อ 1 คน จำนวน 7,000-8,000 และ 9,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ในเรื่อง คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านบุคลากร คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านการให้บริการและคุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านความรับผิดชอบ และกลุ่มค่าใช้จ่ายประจำเดือนในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อ 1 คน จำนวน 7,000-8,000 และ 9,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดเหมือนกัน

ปัจจัยด้านราคา พบว่า เพศชายให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก ในขณะที่เพศหญิงให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มตำแหน่งอื่นที่เหลือให้ความสำคัญในระดับมาก และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ 4-6 คน ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มอื่นที่เหลือให้ความสำคัญในระดับมาก และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ค่าใช้จ่ายประจำเดือนในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อจำนวน 1 คน 7,000-8,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มอื่นที่เหลือให้ความสำคัญในระดับมาก

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า เพศชายให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีการให้บริการทำสัญญาถึงโครงการ ในขณะที่เพศหญิงให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และกลุ่มจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ 4-6 คน และค่าใช้จ่ายประจำเดือนในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย 7,000-8,000 บาท และ 9,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามตำแหน่ง พบว่า ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มตำแหน่งอื่นที่เหลือให้ความสำคัญในระดับมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตัวบริษัทรักษาความปลอดภัยมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตัวบริษัทรักษาความปลอดภัย และมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อพิจารณาตามตำแหน่ง พบว่าตำแหน่งเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก ในขณะที่กลุ่มตำแหน่งอื่นที่เหลือให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดปัจจัยย่อยเรื่องการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้า และบุคลิกและความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่าเพศชายให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ส่วน เพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามตำแหน่ง พบว่าตำแหน่งผู้จัดการทั่วไปและเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาตามจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ พบว่า กิจการที่ใช้พนักงาน 4-6 คน ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด เช่นกัน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

สำหรับปัญหาในการเลือกใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรรในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคคล และด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่พบในระดับมาก คือ มีราคาในการจ้างไม่เหมาะสม

ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาทุกปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาเกือบทุกปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน ไม่มีเว็บไซต์ของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที่พบปัญหาในระดับน้อย

ตารางที่ 74 สรุประดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัทรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรรในจังหวัดเชียงใหม่ จากมากไปหาน้อย 10 ลำดับแรก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ด้าน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ ที่
การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย	บุคคล	4.55	มากที่สุด	1
บุคลิกและความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย	บุคคล	4.51	มากที่สุด	2
คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านความรับผิดชอบ	ผลิตภัณฑ์	4.46	มาก	3
ประสบการณ์และความสามารถของพนักงานรักษาความปลอดภัย	บุคคล	4.45	มาก	4
ความสุภาพในการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย	บุคคล	4.39	มาก	5
คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านบุคลากร	ผลิตภัณฑ์	4.36	มาก	6
คุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านการให้บริการ	ผลิตภัณฑ์	4.36	มาก	6
มีการรับประกันในกรณีมีการสูญหายของทรัพย์สิน	ผลิตภัณฑ์	4.34	มาก	7
ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทรักษาความปลอดภัย	ผลิตภัณฑ์	4.18	มาก	8
มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ชัดเจน	ผลิตภัณฑ์	4.17	มาก	9
มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันเวลาที่	กระบวนการ	4.15	มาก	10

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และปัญหาที่พบอยู่ในระดับมากเหมือนกัน ดังนั้นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ควรให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพ และ ความรับผิดชอบในการรักษาความปลอดภัย การคัดเลือกพนักงานที่มาปฏิบัติงานควรเน้นคุณภาพ และความสามารถ มีประสบการณ์มาปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัย และควรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ชัดเจน และมีสมาคมหรือหน่วยงาน

รับรองบริษัทรักษาความปลอดภัย ตลอดจนมีการรับประกันในกรณีมีการสูญหายของทรัพย์สิน เพื่อรักษาชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทในการรักษาความปลอดภัย

ด้านราคา จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในเรื่อง มีราคาที่เหมาะสมในการจัดจ้าง และพบเป็นปัญหาในระดับมากเหมือนกัน ดังนั้น บริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ควรมีการตั้งราคาให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ควรให้ความสำคัญในเรื่องความสะดวกในการติดต่อ ให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทได้โดยสะดวกและปลอดภัย เช่น การเพิ่มคู่มือสายโทรศัพท์หรือช่องทางการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในเรื่อง ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตัวบริษัทรักษาความปลอดภัยและมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ควรให้ความสำคัญในเรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตัวบริษัท โดยอาจจัดทำในรูปแบบการเปิดตัวกิจการให้ผู้ใช้บริการได้รู้จัก มีการแสดงข้อมูลขั้นตอนการดำเนินงานของบริษัท และมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบของการให้บริการของบริษัทอย่างต่อเนื่อง

ด้านบุคคล จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่อง การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้าและบุคลิกและความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย และปัญหาที่พบอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ดังนั้น บริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ควรให้ความสำคัญในเรื่องการคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถ มีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความสามารถในการทำงานให้บริการได้เป็นอย่างดี มีบุคลิก น่าเชื่อถือ และมีกิริยามารยาทดี ให้บริการในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ บริษัทควรอบรมพนักงานถึงความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าสูงสุดเป็นประจำ รวมทั้งประเมินการทำงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้า และมีอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อลูกค้ามากยิ่งขึ้น

ด้านลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้น บริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ควรให้ความสำคัญในเรื่องของสถานที่ตั้งของบริษัทที่มีความเหมาะสม มีความ

น่าเชื่อถือ สถานที่เป็นระเบียบและสะอาดสวยงาม และควรมีสถานที่นั่งรอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอ ตลอดจนมีการแสดงใบรับรองคุณภาพการให้บริการไว้ให้ลูกค้าได้เห็นอย่างชัดเจน

ด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย ระดับมากที่สุดในเรื่องมีการแก้ไขปัญหาอย่างทันทั่วถึงและมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหา ดังนั้น บริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ควรให้ความสำคัญในเรื่องการเพิ่มความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหา และสามารถเข้าถึงและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว โดยอาจมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการแจ้งปัญหาของผู้ใช้บริการ 24 ชั่วโมงและมีหน่วยเคลื่อนที่เร็วเพื่อความรวดเร็วในการแก้ปัญหา

ข้อเสนอแนะจากผู้ศึกษา

จากแบบสอบถาม จะเห็นได้ว่ามีส่วนที่น่าสังเกต คือในส่วนของแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักบริษัทรักษาความปลอดภัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่ามีบริษัทรักษาความปลอดภัยเข้ามาติดต่อเองที่กิจการถึงร้อยละ 58.56 ทำให้เห็นว่ากิจการบริษัทรักษาความปลอดภัยนั้นเริ่มให้ความสำคัญกับการตลาดเข้าถึงลูกค้าแบบทางตรงมากขึ้น ดังนั้นเมื่อกิจการบริษัทรักษาความปลอดภัยต้องการความเชื่อถือ และมีคุณภาพมากขึ้นเพื่อการเข้าสู่การแข่งขันแบบตลาดทางตรงนั้น จึงต้องนำข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการเข้ามาสร้างข้อได้เปรียบโดยผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับคือปัจจัยส่วนประสมการตลาดในด้านของบุคลากรลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการตามลำดับ ดังนั้น บริษัทรักษาความปลอดภัยจำเป็นต้องสร้างจุดแข็งในเรื่องการคัดเลือกพนักงาน มีการอบรมพนักงานให้มีความสามารถในการบริการ มีบุคลิกน่าเชื่อถือและมีกิริยามารยาทที่ดี สามารถให้บริการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าสามารถดูแลเอาใจใส่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี อีกทั้งตัวบริษัทเองควรต้องเพิ่มความรับผิดชอบต่อลูกค้าให้เห็นได้อย่างชัดเจน มีความจริงใจและความรวดเร็วในการแก้ปัญหา และควรมีการอบรมพนักงานถึงความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าเป็นประจำ รวมถึงการประเมินการทำงานของทั้งตัวบริษัทและบุคลากรของบริษัทอยู่เสมอ เพื่อให้เพิ่มคุณภาพของบริษัทรักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง ทำให้บริษัทรักษาความปลอดภัยมีอำนาจต่อรองและมีภาพลักษณ์ที่ดีสามารถนำจุดเด่นของบริษัทเข้าสู่การแข่งขันแบบทางตรงได้อย่างมีประสิทธิภาพ