ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย

ของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นาย วรุต มณีมาโรจน์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์อรพิณ สันติธีรากุล ประธานกรรมการ อาจารย์ ดร. นฤมล กิมภากรณ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความสำคัญของปัจจัย ในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัด เชียงใหม่โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ซึ่งเป็นเจ้าของกิจการ หรือผู้มีหน้าที่ ในการจัดจ้างบริษัทรักษาความปลอดภัยให้กิจการในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 181 ราย เก็บ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเลลี่ย

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ประเภทองค์กรเป็นเจ้าของกิจการบ้าน จัดสรร มากที่สุด โดยผู้ที่มีอำนาจในการเลือกบริษัทรักษาความปลอดภัยเป็นเจ้าของกิจการ ส่วนใหญ่แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักบริษัทรักษาความปลอดภัยจากบริษัทฯเข้ามาติดต่อเองที่กิจการ และเหตุผลในการเลือกใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัย คือ มีการบริการที่เป็นกันเอง และ ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ใช้ในกิจการบ้านจัดสรรจำนวน 4-6 คน โดยมี ค่าใช้จ่ายประจำเดือนในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย 7,000 - 8,000 บาท ต่อจำนวน พนักงานรักษาความปลอดภัย 1 คน

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลพลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัย ของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน ระดับมากลำดับแรกในแต่ละด้านดังนี้ ปัจจัยด้านสภาพแวคล้อม ได้แก่ ปัญหาอาชญากรรมที่สูงขึ้น ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ นโยบายในการดูแลรักษาความปลอดภัยของกิจการ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ เป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่ท่านเชื่อถือ ไว้ใจ ปัจจัยปัจจัยเฉพาะบุคคล ได้แก่ ทัศนคติของ ท่านต่อบริษัทรักษาความปลอดภัย

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท รักษา ความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกในแต่ละด้านดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ กุณภาพในการรักษาความปลอดภัยด้านความรับผิดชอบ
ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ มีราคาที่เหมาะสมในการจัดจ้าง ปัจจัยด้านช่องทางการผู้ตอบ
แบบสอบถาม ได้แก่ บริษัทรักษาความปลอดภัยมีความสะดวกในการติดต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริม
การตลาด ได้แก่ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ การดูแล
เอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ มี
สถานที่ที่เหมาะสมน่าเชื่อถือ รองลงมาได้แก่ มีการแสดงใบรับรองไว้อย่างชัดเจน ปัจจัยด้าน
กระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Copyright[©] by Chiang Mai University All rights reserved

Independent Study Title Factors Affecting Housing Estate Entrepreneurs Towards Selection
Services of Security Guard Companies in Chiang Mai Province

Author Mr. Waroot Maneemaroat

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Orapin Santidhirakul Chairperson

Lecturer Dr. Narumon Kimpakon Member

ABSTRACT

This independent study aimed to examine level of importance of factors affecting housing estate entrepreneurs towards selection services of security guard companies in Chiang Mai province. Data collection was done through questionnaires distributed to 181 housing estate entrepreneurs in Chiang Mai; owners or persons in charge of hiring security companies. Then, the descriptive statistics; composing of frequencies, percentages, and means, was applied in order to analyze all given data.

The results showed that most respondents were female aged 31 - 40 years with Bachelor's degree and served as general manager for the organization registered in a type of housing estate. The authorized person in selecting a security guard company was specified to the housing estate owner. Source of information which the majority of respondents learnt about the security guard companies from was referred to the direct contact made by those companies. Reason in selecting the security guard company was pointed out to the friendly service as offered by the company. It was revealed that there were about 4 - 5 security guards to be hired for each housing estate and in each month, the compensation for a single security guard was found in a range from 7,000 - 8,000 baht.

Based upon the findings on factors affecting the housing estate entrepreneurs towards selection services of security guard companies in Chiang Mai province, the respondents paid the highest importance on sub-factors as described hereafter.

In Environmental factor, the highest level of importance was referred to the increase of crimes. In organizational factor, the highest level of importance was referred to the guarding policy of the company. In Interpersonal relation factor, the highest level of importance was referred to the trust and the reliability of the company. In Personal factor, the highest level of importance was referred to attitude of the respondents themselves towards toward the company.

Regarding the marketing mix factors which affected their selection of security companies, results of the highest concern as found in each factor were shown as follows.

In Product factor, the highest concern was mentioned to the quality of security guard and the responsibility of the company. In Price factor, the highest concern was mentioned to the appropriate cost in hiring a security guard. In Place factor, the highest concern was mentioned to the convenience in contacting the company. In Promotion factor, the highest concern was mentioned to the service information which was provided continually. In People factor, the highest concern was mentioned to the attention of the security guard to customers. In Physical evidence factor, the highest concern was mentioned to the proper and reliable office, as well as the availability of official business certificate. In Process factor, the highest concern was mentioned to the solution that was made immediately.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Copyright[©] by Chiang Mai University All rights reserved