

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษารุ่นนี้การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตอำเภอกระทุ่มแบน ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งผลการศึกษานำไปใช้ประโยชน์ เพื่อเป็นข้อมูลของผู้ประกอบการบริษัทรักษาความปลอดภัย ในการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และผู้ที่สนใจจะดำเนินธุรกิจบริษัทรักษาความปลอดภัย ในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษารุ่นนี้คือ กลยุทธ์ส่วนประกอบตลาดบริการ (The Service Marketing Mix) แนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภค แนวคิดการป้องกันอาชญากรรม แนวคิดการป้องกันอาชญากรรมโดยภาคเอกชน แนวทางการบริหารของกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 จุดประสงค์ในการลงโทษ แนวคิดนโยบายสังคมและสวัสดิการสังคม การว่าจ้าง บริษัท พงศ์สะอาด จำกัด กฎหมายว่าด้วยทรัพย์สิน ประเภทของทรัพย์สิน และความผิดฐานลักทรัพย์ และวิ่งราวทรัพย์

ระเบียบวิธีการศึกษา มีขอบเขตการศึกษาคือ ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ในเขตอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ กลุ่มประชากรในการศึกษารุ่นนี้ คือ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงงานซึ่งเป็นเจ้าของกิจการหรือผู้ที่มีหน้าที่ในการจัดจ้างบริษัทรักษาความปลอดภัยให้กับหน่วยงานจำนวน 1,541 โรงงาน จึงคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 90% และทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ได้แก่ เจ้าของบริษัทหรือผู้จัดการทั่วไป หรือผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้มีอำนาจตัดสินใจในการจัดจ้างบริษัทรักษาความปลอดภัย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 100 ราย ทำการเก็บข้อมูลทั้งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เช่น เอกสาร รายงาน หนังสือพิมพ์ บทความต่าง ๆ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ

บริษัทรักษาความปลอดภัย และส่วนที่ 4 ปัญหาของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัย

การวิเคราะห์ข้อมูล จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อธิบายลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในรูปแบบการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และหาความสัมพันธ์ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลกิจกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม กับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัย ด้วยลำดับความสำคัญ (Rating Scale)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการ บริษัทรักษาความปลอดภัย ให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดในระดับมาก และให้ความสำคัญต่อบริษัทด้านบุคคล และด้านกระบวนการ ระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยภายนอกในระดับมาก ข้อมูลที่ได้รวบรวมวิเคราะห์ตามผลที่ได้แสดงไว้ในบทที่ 4 ผู้วิจัยจึงได้สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ในส่วนของผลการศึกษสามารถแบ่งได้เป็น 4 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัทรักษาความปลอดภัย และปัญหาของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 30-39 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ มีสถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ดำเนินกิจการในรูปแบบบริษัท เปิดดำเนินการมาแล้ว 5-10 ปี ทุนจดทะเบียนของกิจการอยู่ระหว่าง 1-10 ล้านบาท มีจำนวนพนักงานในสถานประกอบการไม่เกิน 50 คน มูลค่ารวมของสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 10 ล้านบาท มีจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 1-5 คน มีอัตราค่าจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยในอัตรา 8,001-9,000 บาท/คน/เดือน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัทรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัทรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านบุคคล และด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยภายนอก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมีผลมากที่สุด ดังนี้

ปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของพนักงานรปภ. เป็นอันดับแรก ความสุภาพในการให้บริการของพนักงาน เป็นอันดับสอง และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า เป็นอันดับสาม

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การแก้ปัญหาได้รวดเร็วทันเวลา เป็นอันดับแรก ความรวดเร็วในการติดต่อเมื่อมีปัญหา เป็นอันดับสอง และการจัดหาพนักงาน รปภ. ให้ครบตามสัญญาว่าจ้าง เป็นอันดับสาม

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ชุดแต่งกายเรียบร้อย เป็นอันดับแรก มีเครื่องมืออุปกรณ์ครบ เป็นอันดับสอง และชื่อเสียงของบริษัท รปภ. เป็นอันดับสาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการรับประกันในกรณีมีการสูญหายของทรัพย์สิน เป็นอันดับแรก มีคุณภาพในการรักษาความปลอดภัย เป็นอันดับสอง และมีความน่าเชื่อถือของบริษัท รปภ. เป็นอันดับที่สาม

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรกได้แก่ มีส่วนลดราคา การให้บริการ เป็นอันดับแรก มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ เป็นอันดับสอง และมีของขวัญในโอกาสพิเศษ เป็นอันดับที่สาม

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรกได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อ เป็นอันดับแรก มีสายตรวจมาตรวจทุกวัน เป็นอันดับสอง และมีใบรายงานการทำงานให้ตรวจทุกวัน เป็นอันดับสาม

ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญ 2 อันดับได้แก่ ราคาเหมาะสม เป็นอันดับแรก และมีการให้เครดิต เป็นอันดับสอง

ปัจจัยภายนอก

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรกได้แก่ ช่วยลดภาระต่างๆ ของบริษัท เป็นอันดับแรก ไม่ต้องรับผิดชอบส่วนต่างๆ เกี่ยวกับพนักงาน ปรก. เป็นอันดับสอง และเมื่อเลิกจ้างไม่ต้องจ่ายค่าชดเชย เป็นอันดับสาม

2. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม กับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัทรักษาความปลอดภัย ดังนี้

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาด ต่อข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

การให้ความสำคัญในระดับมีผลมากที่สุด คือ สถานประกอบการ ที่มีจำนวนพนักงานในสถานประกอบการ 151-200 คน

การให้ความสำคัญในระดับมีผลมาก คือ เพศชาย และเพศหญิง ทุกช่วงอายุทุกระดับการศึกษา ทุกตำแหน่งงาน ทุกสถานภาพ ทุกลักษณะกิจการ ทุกระยะเวลาในการเปิดกิจการ ทุกขนาดทุนจดทะเบียน สถานประกอบการที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน 51-75 คน 76-100 คน 101-150 คน 201-300 และมากกว่า 300 คน ทุกจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย และทุกอัตราค่าจ้าง

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ต่อข้อมูลส่วนบุคคล และ ข้อมูลกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

การให้ความสำคัญในระดับมีผลมากที่สุด คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น ผู้จัดการฝ่ายบุคคล และกิจการที่มีจำนวนทุนจดทะเบียน 31-50 ล้านบาท และ 51-100 ล้านบาท มีจำนวนพนักงานในสถานประกอบการ 101 – 150 คน และมีอัตราค่าจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยสูงกว่า 10000 บาท

การให้ความสำคัญในระดับมีผลมาก คือ เพศชาย และเพศหญิง ทุกช่วงอายุ ทุกระดับการศึกษา และมีตำแหน่งเป็น ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการโรงงาน กรรมการผู้จัดการ และอื่น ๆ ทุกสถานภาพ ทุกลักษณะกิจการ ทุกระยะเวลาในการเปิดกิจการ และมีทุนจดทะเบียน จำนวน 1-10 ล้านบาท 11-15 ล้านบาท 16-30 ล้านบาท และ 101 ล้านบาทขึ้นไป มีจำนวนพนักงานในสถานประกอบการ ไม่เกิน 50 คน 51-75 คน 76-100 คน 151-200 คน 201-300 และมากกว่า 300 คน ทุกจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย และมี อัตราค่าจ้าง 7000-8000 บาท 8001-9000 บาท และ 9001-10000 บาท

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านราคา ต่อข้อมูลส่วนบุคคล และ ข้อมูล กิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

การให้ความสำคัญในระดับมีผลมากที่สุด คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการ โรงงาน และมีจำนวนทุนจดทะเบียน 51-100 ล้านบาท

การให้ความสำคัญในระดับมีผลมาก คือ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชาย และ เพศหญิง มีช่วงอายุ 20-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี และ 50-59 ปี ระดับการศึกษาตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษา จนถึงสูงกว่าปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายบุคคล กรรมการผู้จัดการ และอื่น ๆ ทั้งสถานภาพโสด และสมรส มีลักษณะกิจการเป็นทั้งเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน บริษัทจำกัด โดยระยะเวลาในการเปิดดำเนินการตั้งแต่ 5 ปีจนถึงมากกว่า 20 ปี ซึ่งมี ทุนจดทะเบียน ของกิจการ จำนวน 1-10 ล้านบาท 11-15 ล้านบาท 16-30 ล้านบาท 31-50 ล้านบาท และ 101 ล้านบาทขึ้นไป โดยให้ความสำคัญกับจำนวนพนักงาน ไม่เกิน 50 คน ไปจนถึง มากกว่า 300 คนใน สถานประกอบการ ซึ่งมีพนักงานรักษาความปลอดภัยตั้งแต่ 1-5 คน ไปจนถึงมากกว่า 20 คน และ จะให้ความสำคัญระดับมาก ในอัตราค่าจ้าง 7,000-8,000 บาท จนอัตราค่าจ้างสูงกว่า 10,000 บาท/คน/เดือน

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการต่อข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

การให้ความสำคัญในระดับมีผลมากที่สุด คือ กิจการที่มีทุนจดทะเบียน 31-50 ล้านบาท และ 51-100 ล้านบาท และมีจำนวนพนักงานในสถานประกอบการ 101 – 150 คน และมีอัตราค่าจ้างที่สูงกว่า 10000 บาท

การให้ความสำคัญในระดับมีผลมากที่สุด คือ ทั้งเพศชาย และเพศหญิง ทุกช่วงอายุทุกระดับการศึกษา ทุกตำแหน่งงาน ทุกสถานภาพ ทุกลักษณะกิจการ ทุกระยะเวลาในการเปิดกิจการ และมีทุนจดทะเบียนของกิจการ จำนวน 1-10 ล้านบาท 11-15 ล้านบาท 16-30 ล้านบาท และ 101 ล้านบาทขึ้นไป มีจำนวนพนักงาน ไม่เกิน 50 คน 51-75 คน 76-100 คน 151-200 คน 201-300 และมากกว่า 300 คน ทุกจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย และมี อัตราค่าจ้าง 7000-8000 บาท 8001-9000 บาท และ 9001-10000 บาท

2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดต่อข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

การให้ความสำคัญในระดับมีผลมากที่สุด คือ เพศหญิง มีจำนวนพนักงานในสถานประกอบการ 151-200 คน

การให้ความสำคัญในระดับมีผลมากที่สุด คือ เพศชาย ช่วงอายุ 20-29 ปี 30-39 ปี และ 60 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีตำแหน่งงาน ผู้จัดการโรงงาน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล และอื่น ๆ สถานภาพโสด กิจการมีลักษณะห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด และอื่น ๆ มีระยะเวลาในการเปิดกิจการ 5-10 ปี และ 11-20 ปี มีจำนวนทุนจดทะเบียน 16-30 ล้านบาท 31-50 ล้านบาท และ 51-100 ล้านบาท มีจำนวนพนักงาน 101-150 และ 201-300 คน มีจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 1-5 คน และมากกว่า 20 คน และอัตราค่าจ้าง 8001-9000 บาท 9001-10000 บาท

2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลต่อข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

การให้ความสำคัญในระดับมีผลมากที่สุด คือ เพศชาย และเพศหญิง ช่วงอายุ 30-39 ปี 40-49 ปี และ 60 ปีขึ้นไประดับการศึกษา อนุปริญญา หรือ ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีตำแหน่งงานผู้จัดการ โรงงาน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล กรรมการผู้จัดการ และอื่น ๆ สถานภาพโสดและสมรส ลักษณะกิจการแบบเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด ทุกระยะเวลาในการเปิดกิจการ มีจำนวนทุนจดทะเบียน 16-30 ล้านบาท 31-50 ล้านบาท และ 51-100 ล้าน

บาท และมีจำนวนพนักงานในสถานประกอบการทุกระดับ โดยมีจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 1-5 คน และ 6-10 คน และมีอัตราค่าจ้าง 8001-9000 และสูงกว่า 10000 บาท

การให้ความสำคัญในระดับมีผลมากที่สุด คือ ช่วงอายุ 20-29 ปี และ 50-59 ปี ระดับมัธยมศึกษา ตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป ลักษณะกิจการแบบอื่น ๆ ทุนจดทะเบียนกิจการ จำนวน 1-10 ล้านบาท 11-15 ล้านบาท และ 101 ล้านบาทขึ้นไป มีจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 11-20 คน และ มากกว่า 20 คน และ อัตราค่าจ้าง 7000-8000 บาท และ 9001-10000 บาท

2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพต่อข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

การให้ความสำคัญในระดับมีผลมากที่สุด คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษา อนุปริญญา หรือ ปวส. และสูงกว่าปริญญาตรี ตำแหน่ง ผู้จัดการโรงงาน และ อื่น ๆ ลักษณะกิจการแบบห้างหุ้นส่วน มีระยะเวลาในการเปิดกิจการมาแล้ว 11-20 ปี ทุนจดทะเบียน 11-15 ล้านบาท 31-50 ล้านบาท และ 51-100 ล้านบาท จำนวนพนักงานในสถานประกอบการ 101 – 150 คน 151-200 คน และ 201-300 คน อัตราค่าจ้าง 8001-9000 บาท

การให้ความสำคัญในระดับมีผลมากที่สุด คือ เพศชาย และเพศหญิง ช่วงอายุ 20-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี และ 50-59 ปี การศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และปริญญาตรี ตำแหน่งงาน ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายบุคคล และกรรมการผู้จัดการ สถานภาพ โสดและสมรส ลักษณะกิจการแบบเจ้าของคนเดียว บริษัทจำกัด และอื่น ๆ ระยะเวลาในการเปิด น้อยกว่า 5 ปี 5-10 ปี และ มากกว่า 20 ปี ทุนจดทะเบียนของกิจการ พบว่า จำนวน จำนวน 1-10 ล้านบาท 16-30 ล้านบาท และ 101 ล้านบาทขึ้นไป มีจำนวนพนักงานในสถานประกอบการ ไม่เกิน 50 คน 51-75 คน 76-100 คน และมากกว่า 300 คน ทุกจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย อัตราค่าจ้าง 7000-8000 บาท 9001-10000 บาท และ สูงกว่า 10000 บาท

2.8 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการต่อข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

การให้ความสำคัญในระดับมีผลมากที่สุด คือ ทั้งเพศชาย และเพศหญิง ช่วงอายุ 20-25 ปี และ 30-39 ปี ระดับการศึกษาอนุปริญญา หรือ ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ทุกตำแหน่งงาน สถานภาพโสด พบว่า ลักษณะกิจการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด และอื่น ระยะเวลาในการเปิดกิจการ 5-10 ปี 11-20 ปี และ มากกว่า 20 ปี ทุนจดทะเบียนของกิจการ 11-15 ล้านบาท 16-30 ล้านบาท 31-50 ล้านบาท และ 51-100 ล้านบาท มีจำนวนพนักงานในสถานประกอบการไม่เกิน 50 คน 51-75 คน 101-150 คน 151-200 คน และ 201-300 คน มีจำนวน

พนักงานรักษาความปลอดภัย 1-5 คน และ 6-10 คน อัตราค่าจ้าง 8001-9000 บาท และสูงกว่า 10000 บาท

การให้ความสำคัญในระดับมีผลมาก คือ ช่วงอายุ 40-49 ปี 50-59 ปี และ 60 ปีขึ้นไป ระดับมัธยมศึกษา สถานภาพสมรส ลักษณะกิจการ แบบเจ้าของคนเดียว ระยะเวลาในการเปิดกิจการ น้อยกว่า 5 ปี จำนวนทุนจดทะเบียน จำนวน 1-10 ล้านบาท และ 101 ล้านบาทขึ้นไป จำนวนพนักงาน 76-100 คน และมากกว่า 300 คน จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 11-20 คน และมากกว่า 20 คน อัตราค่าจ้าง 7000-8000 บาท และ 9001-10000 บาท

2.9 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกต่อข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

การให้ความสำคัญในระดับมีผลมากที่สุด คือ กิจการที่มีจำนวนพนักงานในสถานประกอบการ 101-150 คน

การให้ความสำคัญในระดับมีผลมาก คือ ทั้งเพศชาย และเพศหญิง ทุกช่วงอายุทุกระดับการศึกษา ทุกตำแหน่งงาน ทุกสถานภาพ ลักษณะกิจการแบบ ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด และอื่น ๆ ทุกระยะเวลาในการเปิดกิจการ ทุกจำนวนทุนจดทะเบียน และจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน 51-75 คน 76-100 คน 151-200 คน 201-300 และมากกว่า 300 คน ทุกจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย ทุกอัตราค่าจ้าง

ส่วนที่ 4 ปัญหาของส่วนประกอบการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัทรักษา

ความปลอดภัยของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตอำเภอกระทุ่มแบน

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถาม พบจากการใช้บริการ บริษัทรักษาความปลอดภัย สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัญหาจากปัจจัยส่วนประกอบการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปัญหปานกลาง โดยปัญหาที่มีระดับค่าเฉลี่ยในระดับปัญหามาก ลำดับแรกได้แก่ ปัญหาด้านบุคคล ลำดับที่สอง ได้แก่ ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนปัญหาที่มีระดับค่าเฉลี่ยในระดับปัญหปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านกระบวนการ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยภายนอก ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ และปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

2. ส่วนการให้ความสำคัญของปัญหาด้านต่าง ๆ นั้นปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากลำดับแรกได้แก่ปัญหาด้านบุคคล โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญ

ได้แก่ ไม่มีความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย พนักงานรักษาความปลอดภัยไม่มีประสบการณ์และความสามารถ และไม่มี การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญ ได้แก่ แก้ปัญหาไม่ทันเวลา ไม่มีความรวดเร็วในการติดต่อเมื่อมีปัญหา และ ไม่จัดหาพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ครบตามสัญญาว่าจ้าง ตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญ ได้แก่ ไม่มีคุณภาพในการรักษาความปลอดภัย การไม่มีการรับประกันในกรณีมีการสูญหายของทรัพย์สิน และความไม่น่าเชื่อถือของบริษัทรักษาความปลอดภัย ตามลำดับ

ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญ ได้แก่ ไม่มีเครื่องมืออุปกรณ์ครบ ชุดแต่งกายไม่เรียบร้อย และชื่อเสียงของบริษัทที่ให้ บริการรักษาความปลอดภัยไม่ดี ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญ ได้แก่ ไม่มีความสะดวกในการติดต่อ ไม่มีสายตรงมาตรวจทุกวัน และไม่มีใบรายงานการทำงานให้ตรวจทุกวัน ตามลำดับ

ด้านปัจจัยภายนอก โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญ ได้แก่ ไม่ช่วยลดภาระต่าง ๆ ของบริษัท ต้องรับผิดชอบส่วนต่าง ๆ เกี่ยวกับพนักงานรักษาความปลอดภัยและ ไม่เป็นการลดภาระในเรื่องค่าครองชีพและสวัสดิการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญได้แก่ ราคาไม่เหมาะสม และไม่มีการให้เครดิต ตามลำดับ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญ ได้แก่ ไม่มีส่วนลดราคาการให้บริการ ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และไม่มีของขวัญในโอกาสพิเศษ ตามลำดับ

5.2 การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาที่ได้สามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาโดยเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ปัจจัยของส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริษัทรักษาความปลอดภัย ที่สำคัญคือ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านกระบวนการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาค้นคว้าของทิพย์วรรณ อัจฉรงค์ (2547) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก ในเขตกรุงเทพมหานคร และ งานวิจัยของปาริชาติ ศรีสมเพ็ชร (2545) เรื่องปัจจัยที่มี

ผลต่อการเลือกใช้ สื่อโฆษณาของธุรกิจธุรกิจในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาด ที่มีความสำคัญมาก คือ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ

ปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งมีความสำคัญระดับมากที่สุด พบว่า ผู้รับบริการบริการให้ความสำคัญกับ ความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย ความสุภาพในการให้บริการของ พนักงาน และ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ความสอดคล้องกับการศึกษาของทิพย์วรรณ อัจฉรงค์ (2547) ที่พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลมีความสำคัญมาก และผู้รับบริการจะคำนึงถึง พนักงานที่มีความรับผิดชอบ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี

ปัจจัยด้านกระบวนการ ซึ่งมีสำคัญระดับมากที่สุด พบว่า ผู้รับบริการบริการให้ความสำคัญกับ การแก้ปัญหาได้รวดเร็วทันเวลา และการติดต่อเมื่อมีปัญหา สอดคล้องกับงานการศึกษาของ ทิพย์วรรณ อัจฉรงค์ (2547) ที่พบว่า ความสำคัญในการให้บริการ คือ การติดต่องานที่สามารถสั่งได้รวดเร็ว

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้รับบริการบริการให้ความสำคัญ กับ ชุดแต่งกายเรียบร้อย เครื่องมืออุปกรณ์ครบ และชื่อเสียงของบริษัทรักษาความปลอดภัย สอดคล้องกับการศึกษาของทิพย์วรรณ อัจฉรงค์ (2547) ที่พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญแก่ บริษัทที่มี อุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีชุดยูนิฟอร์มเป็นเอกลักษณ์ และ บริษัทมีชื่อเสียง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้รับบริการบริการให้ความสำคัญกับ การรับประกันในกรณีมีการสูญหายของทรัพย์สิน และคุณภาพในการรักษาความปลอดภัย สอดคล้องกับการศึกษาของทิพย์วรรณ อัจฉรงค์ (2547) ที่ให้ความสำคัญสภาพรถยนต์เมื่อถึงปลายทางต้องสมบูรณ์ และสินค้าไม่เสียหาย และการศึกษาของ ปาริชาติ ศรีสมเพ็ชร (2545) ที่พบว่า ธุรกิจจะพิจารณาเลือกงาน มีคุณภาพ งานได้มาตรฐาน และความเชี่ยวชาญในงาน

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการพบว่า ความสำคัญในปัจจัยนี้ คือความสะดวกในการติดต่อ และมีใบรายงานการทำงานให้ตรวจสอบทุกวัน สอดคล้องกับการศึกษาของทิพย์วรรณ อัจฉรงค์ (2547) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญแก่ ช่องทางในการติดต่อ และการศึกษาของ ปาริชาติ ศรีสมเพ็ชร (2545) ที่พบว่า ธุรกิจจะเลือกการติดต่อได้ง่าย และสามารถตรวจเช็กรางานได้

ปัจจัยด้านราคา พบว่า ความสำคัญ คือ ราคาที่เหมาะสม และมีการให้เครดิต สอดคล้องกับการศึกษาของทิพย์วรรณ อัจฉรงค์ (2547) ที่พบว่า ผู้รับบริการบริการให้ความสำคัญกับ ราคาค่าบริการ การให้ราคาพิเศษ และการให้ส่วนลด และการศึกษาของ ปาริชาติ ศรีสมเพ็ชร (2545) ที่พบว่า ผู้รับบริการบริการพิจารณาเลือกจาก ราคาในการผลิตสื่อ และการให้เครดิต

ปัจจัยภายนอก พบว่า ผู้รับบริการรักษาความปลอดภัยความปลอดภัยให้ความสำคัญเรื่องธุรกิจในระดับมาก คือ การลดภาระต่างๆ ของบริษัท ไม่ต้องรับผิดชอบส่วนต่างๆ เกี่ยวกับพนักงานรักษาความปลอดภัย และเมื่อเลิกจ้างไม่ต้องจ่ายค่าชดเชย ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของทิพย์วรรณ อาจณรงค์ (2547) ที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยภายนอกในระดับน้อยที่สุด

5.3 ข้อค้นพบจากการศึกษา

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการสัมพันธ์กับ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, สถานภาพ, ลักษณะกิจการ, ระยะเวลาในการเปิดกิจการ, จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ, จำนวนพนักงานในสถานประกอบการ, จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย และค่าจ้างรักษาพนักงานรักษาความปลอดภัย พบว่าปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการทั้ง 7 ประการ อันได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ และปัจจัยการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ รวมกับปัจจัยภายนอก มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยพบปัจจัยให้ผลสอดคล้องกัน คือ ได้ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดในเรื่อง

1. ด้านบุคคล อันได้แก่

- ความสุภาพในการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย
- ประสิทธิภาพ / ความสามารถของพนักงานรักษาความปลอดภัย
- ความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย
- การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

2. ด้านกระบวนการ อันได้แก่

- จัดหาพนักงานรักษาความปลอดภัย ให้ครบตามสัญญาว่าจ้าง
- ความรวดเร็วในการติดต่อเมื่อมีปัญหา
- ความถูกต้องของบิลค่าจ้างในการชำระเงิน
- แก้ปัญหาได้รวดเร็วทันเวลา

3. ด้านลักษณะทางกายภาพ อันได้แก่

- ชุดแต่งกายเรียบร้อย
- มีเครื่องมืออุปกรณ์ครบ
- ชื่อเสียงของบริษัทรักษาความปลอดภัย

นอกจากนั้นยังพบว่า ปัจจัยในด้านการส่งเสริมการตลาด ได้ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในเรื่องของการโฆษณา / ประชาสัมพันธ์ และการให้ของขวัญในโอกาสพิเศษ

ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาของส่วนประสมตลาดบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรกคือ ลำดับที่ 1 ด้านบุคคล ลำดับที่ 2 ด้านลักษณะทางกายภาพ และลำดับที่ 3 ด้านกระบวนการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลของการศึกษาจะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และให้ความสำคัญมากที่สุด ใน 3 ปัจจัย คือ ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมากของ 3 ปัจจัยดังกล่าว และพบว่า การส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ตามที่กล่าวไว้ข้างต้นในข้อค้นพบ จึงขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ด้านบุคคล

- พนักงาน รปภ. ต้องมีความสุขภาพในการให้บริการ
- พนักงาน รปภ. ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถและประสพการณ์
- พนักงาน รปภ. ต้องมีลักษณะน่าเชื่อถือ
- พนักงาน รปภ. ต้องดูแลและเอาใจใส่ลูกค้า
- ควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถให้แก่พนักงาน รปภ.

2. ด้านลักษณะทางกายภาพ

- ชุดแต่งกายของพนักงาน รปภ. ต้องสะอาด เรียบร้อย
- พนักงาน รปภ. ต้องมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่พร้อมและครบ
- บริษัทควรให้ความสำคัญกับการรักษาชื่อเสียงของบริษัท เพราะจะส่งผลต่อ

ความน่าเชื่อถือของบริษัทด้วย

3. กระบวนการ

- บริษัทต้องจัดหาพนักงาน รปภ. ให้ครบตามสัญญาว่าจ้าง
- บริษัทต้องมีความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร เมื่อลูกค้าประสบปัญหา
- ควรให้ความสำคัญกับบิลค่าจ้างในการชำระเงินของลูกค้า
- เมื่อเกิดปัญหา บริษัทควรเร่งแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็วและทันเวลา

4. การส่งเสริมการตลาด ไม่ต้องมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และไม่ต้องให้ของ

ของขวัญในโอกาสพิเศษ แต่ควรเน้นการให้คุณภาพการบริการเป็นสำคัญ

5.5 ข้อจำกัดในการศึกษา

เนื่องจากปัจจุบันการศึกษาที่เกี่ยวกับการให้บริการรักษาความปลอดภัยมีจำนวนน้อย ผู้ศึกษาจึงใช้ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ในธุรกิจการบริการชนิดอื่น เป็นแนวทางในการศึกษา และประกอบกับการใช้แนวความคิดที่ได้จากภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยในภาคเอกชน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved