

**SPU**  
SRIPATUM  
UNIVERSITY  
@Chonburi

**g<sup>able</sup>**

# การประชุมวิชาการ ระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10

เรื่อง

งานวิจัยและพัฒนานวัตกรรม  
เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจในยุค New Normal

มหาวิทยาลัยศรีปทุม ชลบุรี

01.07.64 | ONLINE

## CONTENTS / สารบัญ

### Message from Vice President of Chonburi Campus

สารรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

### Message from Organizing Committee Chairperson

สารจากประธานคณะกรรมการฝ่ายอำนวยการจัดประชุม

กำหนดการประชุมวิชาการ

กำหนดการนำเสนอผลงานวิจัย

### 2021 SPUC International Conference

#### Researcher (Oral Presentation)

Page

Matuross Mathurasai

An investigation into new skill requirements toward enhancing international hotel management program at Stamford International University: A focus on front office operations of hotels in Thailand.....

1

Nuttanuch Munsakorn

Vocabulary retention in a long-term memory through etymology.....

15

Passaraporn Vongchansathapat

The efficacy and safety of 1064-nm picosecond laser for tattoo removal in Thai people.....

32

Yanisa Ratanapokasatit

The effect of topical epidermal growth factor on wound healing and post inflammatory hyperpigmentation prevention after ablative fractional CO2 laser

41

#### นามนักวิจัย (นำเสนอแบบบรรยาย)

กฤษณะ จันทร์อยู่จริง

การพัฒนาวิซวลไลเซชันเพื่อบริหารจัดการอพาร์ทเมนท์.....

53

แคร์เดียร์ กะตื้อคดี

อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี กรณีศึกษาบริษัทรับทำบัญชีในภาคตะวันออกของประเทศไทย....

64

ชาติศิริ ศิลาแรง

การพัฒนาแอปพลิเคชันไลน์แชทบอท สำหรับการให้คำแนะนำแก่ผู้ที่มีความสงสัยต่อการเลี้ยงที่มีอาการเสื่อมสภาพทางเพศ.....

73

## CONTENTS (CONTINUE) / สารบัญ (ต่อ)

นามนักวิจัย (นำเสนอแบบบรรยาย)	หน้า
ณัฐพร ปวีตรปก	
สิ่งแวดล้อมทางธุรกิจด้านความปลอดภัยที่มีผลต่อความผูกพันในงานของ พนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3 ในจังหวัดชลบุรี.....	85
นริศรา อุ่นประเสริฐสุข	
คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในจังหวัด สุพรรณบุรี.....	98
<b>ปัทมากร ชารสุวรรณ</b>	
ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของบริษัทรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อการ บอกต่อและความตั้งใจใช้บริการซ้ำของผู้อยู่อาศัยในจังหวัดชลบุรี.....	108
ประภัสสร คำสวัสดิ์	
ปัจจัยในการกำหนดความสุขเชิงอัตวิสัย.....	119
ภราวดา สุขยิ่ง	
ระบบแนะนำการตัดสินใจเพื่อการซื้อขายหุ้น สำหรับนักลงทุนมือใหม่.....	134
มณีนุช อภิบาล	
ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของลูกค้า ศูนย์ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดชลบุรี.....	151
วรกานต์ เชื้อสิงห์	
การพัฒนาระบบการค้าวัสดุก่อสร้างเพื่อสนับสนุนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การตลาดขององค์กรประเภทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....	161
วศกร สิงห์ล่อ	
ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของนิติบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของ ผู้พักอาศัยคอนโดมิเนียมในกรุงเทพมหานคร.....	170
วันชัย จันทิบุตร	
ปัญหาและอุปสรรคทางกฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมการดูทรายในที่ดินเอกชน...	182
ศิวายุ เลิศเสรี	
แอปพลิเคชันแชทบอทเพื่อการให้บริการข้อมูลติดตั้งสายใยแก้วนำแสง กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอส.ที.เอส. คอมมูนิเคชั่น.....	191
ศุภิสรา ขุนทิพย์	
ปัจจัยด้านกลยุทธ์ตราสินค้าที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าในธุรกิจเนื้อเป็ด.....	201

## CONTENTS (CONTINUE) / สารบัญ (ต่อ)

นามนักวิจัย (นำเสนอแบบบรรยาย)	หน้า
สมศักดิ์ชัย เล่าหะพันธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันฝึกอบรมของสถานประกอบการ ในภาคกลางและภาคตะวันออก.....	210
สาธิตา โปธาเจริญ การบริหารความขัดแย้งภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ.....	219
สืบสกุล ย่าหลี การศึกษาการจัดแสงในรูปแบบแอนิเมชัน 3 มิติ.....	231
ศุदारัตน์ มรกฏสระน้อย ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ.....	237
ศุรวีร์ จิตรพิลา การพัฒนาการแสดงผลภาพเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องสมุนไพรมในประเทศไทย....	246
เสาวลักษณ์ จินทร การพัฒนาแอปพลิเคชันบนมือถือเพื่อช่วยสนับสนุนในการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาบริษัท ไอ ที บี ที คอร์ปอเรชั่น จำกัด.....	254
หนูลิด ศิริประสาท ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อปัจจัยเชิงอารมณ์ของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์ ทำความสะอาดบ้านและรถยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ.....	267
อภิรัฐ สุกิจบริหาร พัฒนาระบบควดำชีวะวลไลเซชันเพื่อการสนับสนุนการให้บริการสุขภาพ กรณีศึกษาหน่วยงานบริการสุขภาพในประเทศ.....	278
อัญชลี บัวเมืองเก่า พัฒนาชีวะวลไลเซชันสำหรับการวิเคราะห์และการทำงานผลความสำเร็จ ของการทำงานด้วยข้อมูลดัชนีประสิทธิภาพหลัก.....	290
โอรส เหล่าดำรงกุล ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ฟู้ดแพนด้า.....	301

**ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของบริษัทรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อการ  
บอกต่อและความตั้งใจใช้บริการซ้ำของผู้อยู่อาศัยในจังหวัดชลบุรี**  
**SERVICE QUALITY OF A SECURITY COMPANY INFLUENCING  
WORD OF MOUTH AND CONTINUANCE INTENTION IN CHONBURI  
PROVINCE**

**เรือเอก ปกักร ธารสุวรรณ\***

**Lt. Papangkorn Thansuwan**

**รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์\*\***

**Assoc. Prof. Dr. Chonlatis Darawong**

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของผู้พักอาศัยที่มีต่อบริษัทรักษาความปลอดภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติของผู้พักอาศัยที่มีต่อบริษัทรักษาความปลอดภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ 3) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อทัศนคติของผู้พักอาศัยที่มีต่อบริษัทรักษาความปลอดภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่พักอาศัยในโครงการหมู่บ้านจัดสรรและพนักงานที่ทำงานออฟฟิศในอาคารที่มีการให้บริการรักษาความปลอดภัยใน อําเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 433 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ทัศนคติของผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านจัดสรรและอาคารสำนักงานออฟฟิศในจังหวัดชลบุรี ได้แก่ ด้านความพึงพอใจ ด้านการบอกต่อ และด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับทัศนคติของผู้พักอาศัยที่มีต่อบริษัทรักษาความปลอดภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีแตกต่างกันตามเพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอาชีพ 3) ปัจจัยคุณภาพการบริการ

\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ปีการศึกษา 2564

\*\* รองศาสตราจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

ของบริษัทรักษาความปลอดภัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านบุคลิกภาพ และด้านศักยภาพ ตามลำดับ ส่วนที่มีผลต่อการบอกต่อ ได้แก่ ด้านศักยภาพ ด้านบุคลิกภาพ และด้านกระบวนการทำงาน ตามลำดับ และปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำ ได้แก่ ด้านศักยภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านบุคลิกภาพ ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** บริษัทรักษาความปลอดภัย, อิทธิพลต่อความพึงพอใจ, อิทธิพลต่อการบอกต่อ, อิทธิพลต่อการใช้บริการซ้ำ

## ABSTRACT

This research had the objective that were 1) to study the level of residents towards a security company in Chonburi province, 2) to compare residents' attitudes towards a security company in Chonburi province based on personal factors, and 3) to study the level of influence of service quality on residents' attitudes towards a security company in Chonburi province. The sample group used in this research were 433 residents of the housing estate project and office buildings in Sattahip district, Chonburi province.

The research findings showed that 1) the overall attitude of the residents in the housing project and office building in Chonburi province were at highest level, 2) residents' attitudes towards a security company in Chonburi province based on gender, age, education, income, and occupation, and 3) the quality of service factors of the security companies that had an effect on satisfaction were reliability, personality, and competence; factors affectin word of mouth were competence, personality, and process; factors affecting reuse intention were competence, reliability, and personality, respectively.

**Keywords:** security company, influence on satisfaction, influence on referral, influence on repeat service.

## บทนำ

ธุรกิจรักษาความปลอดภัยในประเทศไทยเริ่มเกิดขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2508 ซึ่งเริ่มจากการว่าจ้างให้มีคนดูแลรักษาความปลอดภัยในฐานะทัพบกในช่วงการรบสงครามเวียดนาม เช่นที่อุตะเถา มีการกำหนดคุณสมบัติของบุคคลที่จะเข้ามาทำหน้าที่ว่าต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยและมีระเบียบวินัยเป็นอย่างดี ซึ่งในขณะนั้นได้มีบุคคลกลุ่มหนึ่งรวบรวมทหารที่ปลดประจำการมาทำหน้าที่เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ฐานทัพบก หลังจากนั้นก็มีบุคคลที่เริ่มต้นงานด้านการรักษา

ความปลอดภัยของเอกชนแห่งประเทศไทยเมื่อเศรษฐกิจมีความเติบโตขึ้นเป็นลำดับ ทำให้มีความต้องการของบุคลากรด้านการรักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากเมื่อธุรกิจมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ประกอบกับงานรักษาความปลอดภัยสามารถที่จะทำเป็นอาชีพได้ จึงมีการจัดตั้งบริษัทรักษาความปลอดภัยของเอกชนเกิดขึ้น (แสงวัน โรจนธรรม, 2549, หน้า 29) และได้มีการรวมตัวกันจัดตั้งสมาคมรักษาความปลอดภัยขึ้น 3 สมาคม ได้แก่ สมาคมผู้ประกอบการการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย สมาคมผู้บริหารงานรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย และสมาคมรักษาความปลอดภัยภาคพื้นเอเชีย

การรักษาความปลอดภัยเป็นสิ่งจำเป็นของสังคมจนถึงได้ว่าเป็นวิชาชีพที่สำคัญยิ่งสาขาหนึ่ง ผู้ประกอบกิจการรักษาความปลอดภัยภาคเอกชนได้มีความพยายามประสานความร่วมมือกันระหว่างราชการ พรรคการเมือง และองค์กรเอกชนที่ประกอบกิจการรักษาความปลอดภัยในการตราพระราชบัญญัติวิชาชีพรักษาความปลอดภัย และพระราชบัญญัติการรักษาความปลอดภัยภาคเอกชนมาอย่างต่อเนื่อง (วิชัย ศิรินคร, 2545, หน้า 1) อาชีพและธุรกิจรักษาความปลอดภัยเป็นสิ่งที่อยู่คู่สังคมไทยมาเป็นระยะเวลานาน

ธุรกิจการรักษาความปลอดภัยมีความสำคัญต่อประชาชน ธุรกิจ บริษัท ห้างร้าน เพื่อให้ความคุ้มครองป้องกันความปลอดภัยให้แก่ทรัพย์สิน โดยปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญคือ “ทรัพยากรบุคคล” หากขาดพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และทัศนคติที่เหมาะสมเข้ามาทำงาน ก็อาจจะส่งผลให้บริษัทรักษาความปลอดภัยแต่ละแห่งขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขาดศักยภาพในการพัฒนากระบวนการทำงาน อาจส่งผลถึงความล้มเหลวในการดำเนินงานของบริษัทรักษาความปลอดภัยในระยะยาวได้ ดังนั้นผู้บริหารต้องศึกษาและให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุดและพนักงานรักษาความปลอดภัยทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

ขณะเดียวกันบริษัทรักษาความปลอดภัยก็มีความคาดหวังให้บรรลุป้าหมายที่วางไว้ จึงมีความต้องการให้พนักงานรักษาความปลอดภัยทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทรักษาความปลอดภัยจึงต้องตระหนัก และให้ความสำคัญกับพนักงาน เพื่อทำให้พนักงานเหล่านั้นได้รับความพึงพอใจจนนำไปสู่การเกิดแรงบันดาลใจให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่จะนำไปสู่การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลนี้การศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของบริษัทรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อการบอกต่อและความตั้งใจใช้บริการซ้ำของผู้อยู่อาศัยในจังหวัดชลบุรี เพื่อให้บริษัทรักษาความปลอดภัยพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าในอนาคต

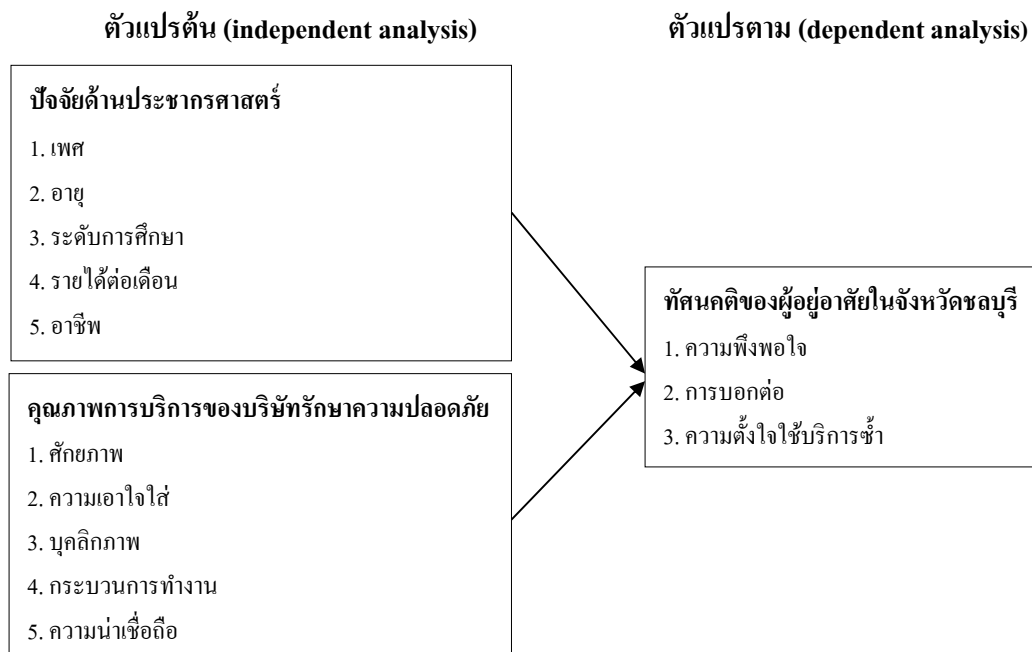
## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของผู้พักอาศัยที่มีต่อบริษัทรักษาความปลอดภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติของผู้พักอาศัยที่มีต่อบริษัทรักษาความปลอดภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อทัศนคติของผู้พักอาศัยที่มีต่อบริษัทรักษาความปลอดภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้พักอาศัยในจังหวัดชลบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และรายได้แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อบริษัทรักษาความปลอดภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีที่แตกต่างกัน
2. คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้อยู่อาศัยในจังหวัดชลบุรีทั้งด้านความพึงพอใจ ด้านการบอกต่อ และด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำ

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามปลายเปิดแบบสะดวก โดยผู้วิจัยเดินทางเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง และแบบออนไลน์

ประชากร คือ ผู้ที่พักอาศัยในโครงการหมู่บ้านจัดสรรและพนักงานที่ทำงานออฟฟิศในอาคารที่มีการให้บริการรักษาความปลอดภัยในอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม และได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1973, หน้า 727) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 433 คน

## ผลการวิจัย

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.7 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.4 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.8 มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37.0 และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 47.3 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการรักษาความปลอดภัยในโครงการที่พักอาศัยและอาคารสำนักงานในจังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	N = 324		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
ด้านศักยภาพ	4.17	0.62	มาก	4
ด้านความเอาใจใส่	4.29	0.62	มากที่สุด	2
ด้านบุคลิกภาพ	4.45	0.62	มากที่สุด	1
ด้านกระบวนการทำงาน	4.21	0.67	มากที่สุด	3
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.21	0.71	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.26</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการรักษาความปลอดภัยในโครงการหมู่บ้านและพนักงานในสำนักงานในจังหวัดชลบุรีที่ได้ใช้บริการรักษาความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) รองลงมาด้านความเอาใจใส่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ) อันดับสามคือ ด้านกระบวนการทำงานกับด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ ) อันดับสี่ คือ ด้านศักยภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการรักษาความปลอดภัย

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ

ทัศนคติของผู้ใช้บริการ	N=324		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านความพึงพอใจ	4.24	0.70	มากที่สุด	2
2. ด้านการบอกต่อ	4.12	0.71	มาก	3
3. ด้านความตั้งใจใช้ซ้ำ	4.25	0.69	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 2 พบว่าผลการสำรวจระดับทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างในโครงการหมู่บ้านและอาคารสำนักงานในจังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยกับด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ ) รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ ) และอันดับสาม คือ ด้านการบอกต่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 4 ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของบริษัทรักษาความปลอดภัยที่มีต่อทัศนคติของผู้พักอาศัยในจังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 3 ทศนคติของผู้ที่พักอาศัยในโครงการหมู่บ้านจัดสรรและพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน  
ที่มีการให้บริการรักษาความปลอดภัยในอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ทัศนคติผู้อาศัย	ปัจจัยส่วนบุคคล				
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	รายได้ต่อเดือน	อาชีพ
ด้านความพึงพอใจ	0.00*	0.00*	0.00*	0.00*	0.00*
ด้านการบอกต่อ	0.04*	0.00*	0.02*	0.00*	0.00*
ด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำ	0.07	0.00*	0.00*	0.00*	0.04*

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติที่แตกต่างกันดังนี้

1. ด้านเพศ เพศชายมีความพึงพอใจ และความตั้งใจใช้บริการซ้ำมากกว่าเพศหญิง แต่มีด้านการบอกต่อน้อยกว่า
2. ด้านอายุ ผู้ที่มีอายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจ และการบอกต่อมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี แต่จะมีความตั้งใจใช้บริการซ้ำน้อยกว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี
3. ด้านระดับการศึกษา ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจ การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการซ้ำมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า
4. รายได้ต่อเดือน ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจ การบอกต่อ และความตั้งใจใช้บริการซ้ำมากกว่าผู้ที่มีรายได้สูงกว่า
5. ด้านอาชีพ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทและข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีการบอกต่อและความตั้งใจใช้บริการซ้ำมากกว่าอาชีพอื่น แต่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าอาชีพอื่น

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อพฤติกรรมของคุณภาพการบริการของบริษัทรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อการบอกต่อและความตั้งใจใช้บริการซ้ำของผู้ผู้อาศัยในจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีผลต่อพฤติกรรมของผู้อยู่อาศัย  
ในโครงการจัดสรรและอาคารสำนักงานออฟฟิศในจังหวัดชลบุรี

ปัจจัยคุณภาพการ ให้บริการ	ความพึงพอใจ		การบอกต่อ		ความตั้งใจใช้บริการซ้ำ	
	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>B</i>	<i>t</i>
1. ด้านศักยภาพ	0.22	4.08*	0.60	8.87*	0.47	6.93*
2. ด้านความเอาใจใส่	0.08	1.67	0.05	0.80	-0.02	-0.37
3. ด้านบุคลิกภาพ	0.24	5.71*	0.15	2.68*	0.13	2.32*
4. ด้านกระบวนการทำงาน	0.01	0.17	0.16	2.38*	0.09	1.38
5. ด้านความน่าเชื่อถือ	0.49	10.84*	-0.01	-0.018	0.22	3.70*

$R^2 = 0.79$  \* $p < .05$

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการด้านบริการมีผลต่อทัศนคติของผู้อยู่อาศัยในจังหวัด  
ชลบุรีในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีผลต่อพฤติกรรมด้านความพึงพอใจ  
เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านบุคลิกภาพ และด้านศักยภาพ ตามลำดับ
2. ด้านการบอกต่อ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีผลต่อพฤติกรรมด้านการบอกต่อเรียง  
อันดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านศักยภาพ ด้านบุคลิกภาพ และด้านกระบวนการทำงาน ตามลำดับ
3. ด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีผลต่อพฤติกรรมด้านความ  
ตั้งใจใช้บริการซ้ำเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านศักยภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้าน  
บุคลิกภาพ ตามลำดับ

### อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของบริษัทรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพล  
ต่อการบอกต่อและความตั้งใจใช้บริการซ้ำของผู้อยู่อาศัยในจังหวัดชลบุรีสามารถนำมาอภิปรายตาม  
ผลเชิงพรรณนาได้ดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ  
มีผลต่อทัศนคติของผู้ที่พักอาศัย ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ นิमित ชุ่นสั้น (2558) ได้ศึกษา  
เรื่องความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสถานที่จัดประชุม กรณีศึกษาจังหวัด  
ภูเก็ต พบว่า อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา มีอิทธิพลต่อความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ

ของสถานที่จัดประชุมในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้พักอาศัยมีผลต่อทัศนคติต่อบริษัทรักษาความปลอดภัย พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน อาชีพ มีผลต่อทัศนคติต่อบริษัทรักษาความปลอดภัยที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้อยู่อาศัยในจังหวัดชลบุรีทั้งด้านความพึงพอใจ ด้านการบอกต่อ และด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพล ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านบุคลิกภาพ และด้านศักยภาพ ตามลำดับ งานวิจัยนี้สอดคล้องกับ ไชยชนะ จันทอรารีย์, มาเรียม นะมิ และอัมพล ชูสนุก (2559) ที่พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้นื้อเชื่อใจ 2) คุณภาพการให้บริการปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ 3) ความไว้นื้อเชื่อใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ 4) ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อ 5) ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ จึงทำให้ผู้ที่พักอาศัยมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

2. ด้านการบอกต่อ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพล ได้แก่ ด้านศักยภาพ ด้านกระบวนการทำงาน และด้านบุคลิกภาพ มีผลต่อทัศนคติตามลำดับ สอดคล้องกับ ไชยชนะ จันทอรารีย์, มาเรียม นะมิ และอัมพล ชูสนุก (2559) ที่พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้นื้อเชื่อใจ 2) คุณภาพการให้บริการปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ 3) ความไว้นื้อเชื่อใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ 4) ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อ 5) ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยการแนะนำ ครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้บริการส่งผลทำให้ผู้ใช้งานประทับใจอยากให้คนใกล้ชิดได้ใช้ระบบที่ดี ๆ แบบตนเองจึงแนะนำคนใกล้ชิดให้มาใช้บริการ

3. ด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพล ได้แก่ ด้านศักยภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านบุคลิกภาพ มีผลต่อทัศนคติตามลำดับ งานวิจัยนี้สอดคล้องกับ ไชยชนะ จันทอรารีย์, มาเรียม นะมิ และอัมพล ชูสนุก (2559) ที่พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้นื้อเชื่อใจ 2) คุณภาพการให้บริการปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ 3) ความไว้นื้อเชื่อใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ 4) ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อ 5) ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ จะส่งผลจงใจให้ผู้ใช้งานยังคงใช้งานระบบต่อไปเรื่อย ๆ โดยไม่หยุดใช้ไปสู่ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้า

## ข้อเสนอแนะ

**ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้** ผู้บริหารบริษัทรักษาความปลอดภัยสามารถเพิ่มปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความพึงพอใจ ด้านการบอกต่อ และด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำดังนี้

1. ด้านบุคลิกภาพ บริษัทรักษาความปลอดภัยควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการใน ด้านบุคลิกภาพ คือ มีการส่งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเข้าฝึกศึกษาอบรมให้มีทักษะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการตอบคำถามของผู้ที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัย ควรมุ่งเน้นคุณภาพการอบรม โดยทำให้ลูกค้ายอมรับว่าเป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยที่มีคุณภาพ

2. ด้านศักยภาพ บริษัทรักษาความปลอดภัยควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้าน ศักยภาพ เพื่อให้กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัยได้รับรู้ได้ถึงคุณภาพ โดยเพิ่มศักยภาพ การทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยให้มีจุดแข็ง

3. ด้านกระบวนการทำงาน บริษัทรักษาความปลอดภัย ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ อย่างมืออาชีพ เพราะจะเป็นสิ่งที่เพิ่มความเชื่อมั่นและเชื่อใจแก่ผู้ที่ได้ใช้บริการรักษาความปลอดภัย เพื่อให้มีความน่าเชื่อถือ เช่น กระบวนการทำงานในพื้นที่โครงการจัดสรรในการตรวจสอบบุคคล ภายนอก ในเรื่องการจราจร ในเรื่องการจัดการภัยด้านต่าง ๆ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแบบเจาะจงของกลุ่มประชากรในส่วนของที่พักอาศัยในแบบต่าง ๆ ให้มากขึ้น เนื่องจากประชากรที่ที่พักอาศัยแตกต่างกันจะมีการรับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

2. ควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพการให้บริการรักษาความปลอดภัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้ง และสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง โดยตรงจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพมากขึ้น

## บรรณานุกรม

ไชยชนะ จันทอรีย์, มาเรียม นะมิ และอัมพล ชูสนุก. (2559). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า

โรงพยาบาลพระราม 2. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 8(2), หน้า 25-40.

นิमित ชื่นสั้น. (2558). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสถานที่จัดประชุม:

กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*, 35(1), หน้า 112-124.

ปราณี เอี่ยมละออภักดี. (2550). *การบริหารการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ธนาพรส.

- ภาควิชา รักรักษาโรค และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2558). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการระบบรักษา  
ความปลอดภัย บริษัท ชัยบี (ประเทศไทย) จำกัด. *Veridian E-Journal*, 8(2),  
หน้า 2336-2350.
- มณฑนา คำรงค์ดี และธีรณัฐ ห่านิรติศัย. (2555). ปัจจัยทำนายคุณภาพชีวิตของพนักงานรักษา  
ความปลอดภัย. *วารสารพยาบาลสาร*, 39(3), หน้า 14-25.
- แสงวัน โรจนธรรม. (2549). *ผู้หญิงกับการทำงานเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย*. วิทยานิพนธ์  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สตรีศึกษา). สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์.
- เลิศชาย พิพัฒน์สุคนธ์. (2562). องค์ประกอบของการให้บริการที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนิน  
ธุรกิจของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคกลาง.  
*วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 6(1), หน้า 213-225.
- วิชัย ศิรินคร. (2545). *ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการรักษาความปลอดภัย  
ภาคเอกชน: ศึกษากรณีบริษัทไวท์การ์ด จำกัด*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวิมล คำย่อย. (2555). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล  
บ้านหยวก อำเภอโนนไสม จังหวัดอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาขารณศาสตร  
มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สาธิต สุวรรณประกร และสมยศ อวเกียรติ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของ  
พนักงานรักษาความปลอดภัย. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 17(1), หน้า 56-72.
- Amin, M., Yahya, Z., Ismayati, W. F. A., Nasharuddin, Z. S., & Kassim. E. (2013). Service  
quality dimension and customer satisfaction: An empirical study in the Malaysian hotel  
industry. *Services Marketing Quarterly*, 34(2), pp. 115-125.
- Chen, F. Y. & Chang, Y. H. (2005). Examining airline service quality from a process  
perspective. *Journal of Air Transport Management*, 11(2), pp. 79-87.
- Lee, H., Lee, Y., & Yoo, D. (2000). The determinants of perceived service quality and its  
relationship with satisfaction. *Journal of Services Marketing*, 14(3), pp. 217 – 231.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.