

**ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรม
การใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา:
กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วน พี.วี.เคมีภัณฑ์ (2551)**

The Relationship between Service Quality, Marketing Mix and Service Behaviors of the
Termite Control and Protection in Hatyai District, Songkhla Province: A Case Study of
P.V. Chemical (2551) Limited Partnership

วทันยา อัครนิฐ¹ และวรพจน์ ปานรอด²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างต่อพฤติกรรมการใช้
บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มี
ที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัด
ปลวก ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประชากรเป็นผู้ใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวกในเขตพื้นที่
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 1,060 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
จำนวน 290ราย และนำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน One-Way
Analysis of Variance (ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง
ส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจ
ส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีลักษณะที่พักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยว ที่มีอายุของ
บ้านมากกว่า 10 ปี โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ได้แก่ เพศ
ระดับการศึกษา อายุบ้าน และลักษณะบ้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งปัจจัยคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน
และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในเขต
พื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

² ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และอีเมลล์:

ABSTRACT

The purposes of this research were to: 1) Study the factors of the individual behavior differences of termite control and protection service users in Hatyai, Songkhla Province. 2) Study the Service Quality that relates to the behavior of the termite control and protection service users in Hatyai, Songkhla Province. 3) Study the marketing mix that relates to the behavior of the termite control and protection service users in Hatyai, Songkhla Province. The population in this study is 1,060 termite control and protection users in Hatyai district, Songkhla, and the samples of 290 cases and Quantitative Analysis employing mean, percentage, standard deviation, One-Way Analysis of Variance (ANOVA), and Pearson's correlation coefficient. The result revealed that most customers are women aged 31-40 years, university graduates, owner of business with average monthly income of 10,001-20,000 baht, living in a single house which is older than 10 years. The outcome showed that personal factors affecting behavior of termite control service users are sex, education level, age, age of house, and style of house at 0.05 significance level. The five dimensions of service quality and 7 P's Marketing Mix have a relationship between behavior of termite control and protection users in Hatyai district, Songkhla province at 0.01 significance level

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ ส่วนประสมทางการตลาด พฤติกรรม บริการป้องกันและกำจัดปลวก

Keywords: Service Quality, Marketing Mix, Behaviors, Termite Control and Protection

บทนำ

ประเทศไทยอยู่ในเขตอากาศร้อนชื้น มักจะประสบปัญหาเกี่ยวกับการกัดกินและทำลายที่อยู่อาศัยจากแมลงโดยเฉพาะปลวก โดยเฉพาะที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่ไม่มีเป็นส่วนประกอบ เช่น เฟอร์นิเจอร์ ฝ้าเพดาน เป็นต้น มีการศึกษาและเก็บตัวอย่างปลวกทั่วประเทศไทย รวมทั้งสิ้นกว่า 4,000 ตัวอย่าง ซึ่งปลวกสกุล *Coptotermes* เป็นปลวกที่ทำลายและสร้างความเสียหายรุนแรงแก่อาคาร (จารุณี วงศ์ข้าหลวง และขวัญชัย เจริญกรุง, 2551)

วิธีการป้องกันกำจัดปลวกสามารถจำแนกได้ 2 วิธี คือ การป้องกันกำจัดโดยใช้สารเคมีและไม่ใช้สารเคมี โดยการกำจัดปลวกด้วยยาสมุนไพรที่ไร้สารพิษตกค้างจะมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าการกำจัดปลวกด้วยสารเคมี แต่การกำจัดปลวกด้วยสารเคมีจะได้ผลมากที่สุดตามมาตรฐานสากล โดยการฉีดอัดน้ำยาเคมีเข้าบริเวณใต้ตัวอาคารก่อนการก่อสร้าง (สำนักพัฒนาการถ่ายทอดเทคโนโลยี กรมส่งเสริมการเกษตร, 2553) ซึ่งคนส่วนใหญ่มักจะละเลยถึงความเสียหายอันเกิดมาจากปลวก ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการกำจัดปลวกอย่างถูกวิธี จึงมีบริษัทกำจัดปลวกเกิดขึ้นมากมาย เพื่อให้บริการทั้งป้องกันและกำจัดปลวกอย่างถูกวิธีและปลอดภัย ซึ่งสารเคมีที่เป็นส่วนประกอบส่วนใหญ่ คือ สารในกลุ่มไพรีทรอยด์ (Pyrethroid) มีความเป็นพิษปานกลางต่อสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมโดยหากสัมผัสทางผิวหนังอาจก่อให้เกิดการระคายเคืองต่อผิวหนังและตา หากสูดดมเข้าไปอาจทำให้เกิดการระคายเคืองที่แผ่นเยื่อเมือกและทางเดินหายใจส่วนบน (โชติมา วิไลวัลย์, 2554)

ปัจจุบันธุรกิจประเภทก่อสร้างมีทรพย์ในอำเภอขนาดใหญ่ จังหวัดสงขลามีแนวโน้มการเติบโตที่สูงขึ้น เนื่องจากการลงทุนภาครัฐและภาคเอกชนเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งการย้ายถิ่นฐานของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนใต้มายังอำเภอขนาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ส่งผลให้ธุรกิจการกำจัดปลวกเติบโตขึ้นตามด้วยเช่นกัน (สมาคมก่อสร้างทรพย์สงขลา, 2556) อีกทั้งอำเภอขนาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ยังได้ชื่อว่าเป็นศูนย์กลางทางธุรกิจการค้าและบริการของภาคใต้ (เทศบาลนครหาดใหญ่, 2558)

อำเภอขนาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีธุรกิจกำจัดปลวกทั้งสิ้น 10 ราย ซึ่งเป็นแบรนด์จากต่างประเทศและแบรนด์ในท้องถิ่น ได้แก่ บริษัทจำกัดไทคอน เซอร์วิส, บริษัทจำกัดทาร์เก็ต เอช.เอส.อี, ห้างหุ้นส่วนจำกัด พี.วี. เคมีภัณฑ์ (2551), ห้างหุ้นส่วนจำกัดภักดีเคมีภัณฑ์ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558) ซึ่งธุรกิจเหล่านี้เป็นกลุ่มธุรกิจบริการ ที่ต้องมีการมุ่งเน้นเรื่องของการบริการเพื่อตอบสนองของความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การบริการที่รวดเร็ว การบริการที่ความคุ้มค่า การบริการที่มีคุณภาพ (สุทธิชัย ปัญญาโรจน์, 2554) นอกจากนี้ธุรกิจบริการป้องกันและกำจัดปลวกที่นับวันยังมีผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบการจึงควรยกระดับคุณภาพการบริการ เพื่อให้ได้การยอมรับ ความประทับใจ และเกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

ธุรกิจบริการป้องกันและกำจัดปลวกจึงควรประเมินคุณภาพการบริการด้วยแนวคิด SERVQUAL มาใช้ ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกกรณีศึกษาเป็นผู้ให้บริการกำจัดปลวกของ ห้างหุ้นส่วน พี.วี. เคมีภัณฑ์ (2551) เนื่องจากเป็นกิจการที่มีการประกอบธุรกิจป้องกันและกำจัดปลวกมีประสบการณ์ยาวนานกว่า 30 ปี ให้บริการในพื้นที่จังหวัดสงขลาและพื้นที่จังหวัดใกล้เคียง โดยใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันและกำจัดปลวกที่ได้รับมาตรฐานจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พนักงานผ่านการอบรมและได้รับใบรับรองผู้ควบคุมการใช้วัตถุอันตรายเพื่อใช้รับจ้าง โดยห้างหุ้นส่วน พี.วี. เคมีภัณฑ์ (2551) ได้ให้บริการทั้งในหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เนื่องจากเป็นเมืองที่มีความเติบโตด้านเศรษฐกิจ เพื่อประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจบริการป้องกันและกำจัดปลวก รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปพัฒนาธุรกิจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย ไปในทิศทางที่เหมาะสมที่สุดเนื่องมาจากการให้บริการของธุรกิจกำจัดปลวกที่ได้ประสิทธิภาพที่สุดจะต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์และวิธีการ

ประชากร (Population) ที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการกำจัดปลวกของ หจก.พี.วี.เคมีภัณฑ์ (2551) ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยประมาณจำนวนผู้บริภคการย้อนหลัง 3 ปี (พ.ศ. 2555-2558) จำนวน 1,060 ราย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นนี้ คือ ผู้ใช้บริการกำจัดปลวกของ ห้างหุ้นส่วน พี.วี.เคมีภัณฑ์ (2551) ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เลือกสุ่มจากจำนวน โดยแจกแบบสอบถามจนครบตามจำนวนและกำหนดให้มีจำนวนตัวอย่างไม่น้อยกว่า ตัวอย่าง 291 ชุด

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นระหว่าง 0.77-0.95 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของพฤติกรรมใช้บริการ คุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดบริการของการบริการป้องกันและกำจัดปลวก มีค่ามากกว่า 0.70 และค่าที่ได้มีความใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ (ดัดแปลงจากเกียรติสุดา ศรีสุข, 2552)

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการวิจัยตามวัตถุประสงค์ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาย่ส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างต่อพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ที่ว่าปัจเจกส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้สถิติแบบ One-Way Analysis of Variance (ANOVA)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ทดสอบสมมติฐานข้อ 2 ที่ว่าปัจจัยปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีผลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกันหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด

โดยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ หาก

r มีค่าเป็นลบ(-) แสดงว่าตัวแปร x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน

r มีค่าเป็นบวก(+) แสดงว่าตัวแปร x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

r มีค่าเป็นศูนย์ (0) แสดงว่าตัวแปร x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ทดสอบสมมติฐานข้อ 3 ที่ว่าปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกันหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด

โดยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ หาก

r มีค่าเป็นลบ(-) แสดงว่าตัวแปร x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน

r มีค่าเป็นบวก(+) แสดงว่าตัวแปร x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

r มีค่าเป็นศูนย์ (0) แสดงว่าตัวแปร x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการเพชหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท อายุที่อยู่อาศัยมีอายุประมาณมากกว่า 10 ปี มีลักษณะเป็นบ้านเดี่ยว

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการกำจัดปลวกเพราะเห็นว่าการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวกจะเป็นประโยชน์

ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างต่อพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

จากผลการศึกษาพบว่าค่าที่ได้จากการทดสอบด้วย T-Test สถิติแบบ One-Way Analysis of Variance (ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ ระดับการศึกษา อายุบ้าน และลักษณะบ้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพบริการที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ผลการศึกษาพบว่าค่าที่ได้จากการทดสอบโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามวิธีเพียร์สัน ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามลำดับรายด้าน พบว่าคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด และคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุด ทั้งนี้ปัจจัยคุณภาพบริการ 2 ด้านที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในระดับต่ำ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) และด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ผลการศึกษาพบว่าค่าที่ได้จากการทดสอบโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามวิธีเพียร์สัน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามลำดับรายด้าน พบว่าส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด และด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำที่สุด ทั้งนี้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 2 ด้านที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในระดับต่ำ คือ ด้านราคา (Price) และด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างต่อพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ ระดับการศึกษา อายุ บ้าน และลักษณะบ้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สัจจา บุตรน้ำเพชร (2552) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการกำจัดปลวกในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสาร แสงกระจ่าง (2547) ได้ทำการศึกษา พฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกำจัดปลวกของผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร พบว่า อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้การไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมใช้บริการ

2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยคุณภาพบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวกแสดงว่าคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที (Responsiveness) ด้านความมั่นใจ (Assurance) และด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรม สอดคล้องกับ Kotler, P., & Keller, K. (2012) ที่กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการถูกประเมินจากผู้รับบริการที่เปรียบเทียบจากความต้องการและความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริงจึงทำให้เกิดการสร้างตัวแบบที่ใช้ในการอธิบายคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ พงศ์เวธัสชัย (2556) ได้

ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการธนาคารทหาร ไทย เนื่องจากงานบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเต็มความสามารถ

3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและ กำจัดปลวก ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้าน ผลิตภัณฑ์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด ทำให้มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ สัจจา บุตรน้ำเพชร (2552) ได้ทำการศึกษาศิลปะการกำจัดปลวกในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริษัทกำจัดปลวกที่มีความสำคัญ มากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ที่ให้ความสำคัญในส่วนของคุณภาพของน้ำยากำจัดปลวกที่ใช้ อีกทั้งยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชาวดี ชูชาญชัย (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยในการเลือกบริษัทกำจัดปลวกของ ผู้บริโภค เขตห้วยขวางกรุงเทพมหานคร ที่พบว่าด้านผลิตภัณฑ์/บริการมีความสำคัญมากที่สุด ทั้งนี้ส่วนประสม ทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมทางการตลาด มีความสัมพันธ์กับการ ใช้บริการบริษัทป้องกันและกำจัดปลวกเช่นกัน

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สามารถพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างต่อพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในเขตพื้นที่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ ระดับการศึกษา อายุบ้าน และลักษณะบ้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ผู้ให้บริการจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัย บุคคลเหล่านี้ ในขณะที่อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมใช้บริการ ป้องกันและกำจัดปลวก อาจเนื่องมาจากความจำเป็นในการใช้บริการเพื่อแก้ปัญหาให้ทันเวลาที่ เพราะปัญหา เรื่องปลวกเป็นปัญหาที่ต้องรีบแก้ไขเช่นนั้นอาจทำให้ที่อยู่อาศัยได้รับความเสียหายมากขึ้น

2. ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีที่ที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในเขต พื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่าคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมใช้บริการ ทำให้ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญในทุกๆ ด้านเหล่านี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความ หลากหลาย ดังนั้น หากผู้ให้บริการมีคุณภาพบริการที่ดีจะส่งผลต่อพฤติกรรมบริการที่ดีด้วยเช่นกันเนื่องจาก มีความสัมพันธ์กัน

3. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวก ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์/บริการมี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมใช้บริการป้องกันและกำจัดปลวกมากที่สุด ทำให้ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญ ในด้านนี้ให้มาก เช่น การบริการด้วยน้ำยาป้องกันและกำจัดปลวกที่มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยต่อ ผู้ใช้บริการ อีกทั้งผลิตภัณฑ์ยังเป็นส่วนสำคัญของการบริการที่สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมในครั้งต่อไปของ ผู้ใช้บริการได้เช่นกัน

เอกสารอ้างอิง

- กรมการพัฒนาธุรกิจการค้า. (2558). *ระบบคลังธุรกิจ*. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://datawarehouse.dbd.go.th/bdw/home/main.html>
- จารุณี วงศ์ข้าหลวง และ ชวัญชัย เจริญกรุง. (2551). *การป้องกันและกำจัดปลวก*. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์อักษรสยามการพิมพ์.
- โชติมา วิไลวัลย์. *ฐานความรู้เรื่องความปลอดภัยด้านสารเคมี*. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.chemtrack.org/news.asp?TID=4>
- ณิชาวดี ชูชาญชัย. (2554). *ปัจจัยในการเลือกบริษัทกำจัดปลวกของผู้บริโภค เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าแบบอิสระ คณะบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี
- เทศบาลนครหาดใหญ่. (2558). *ข้อมูลพื้นฐานหาดใหญ่*. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.hatyaicity.go.th/>.
- ประสาร แสงกระจ่าง. (2547). *พฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกำจัดปลวกของผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สุพรรณบุรี.
- พรทิพย์ พงศ์เวชชัย. (2556). *คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าแบบอิสระ สาขาวิชาการจัดการ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สัจจา บุตรน้ำเพชร. (2552). *พฤติกรรมการใช้บริการกำจัดปลวกในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าแบบอิสระ คณะเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- สำนักพัฒนาการถ่ายทอดเทคโนโลยี กรมส่งเสริมการเกษตร. (2553). *กำจัดปลวกและมด*. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://actech.agritech.doae.go.th/folder/spt5308.pdf/>
- สุทธิชัย ปัญญาโรจน์. (2554). *การบริการด้วยหัวใจ*. [ออนไลน์]. <https://www.gotoknow.org/posts/425881>
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Marketing Management*. (14th ed.). U.S.A.: Prentice-Hall