

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานรักษาความปลอดภัย
บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด



เดือนรุ่ง เอมโอชะ

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2547

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานรักษาความปลอดภัย
บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

โดย

เดือนรุ่ง เอ็มโอชะ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์วัลภา ลิ้มสกุล)

วันที่ 20 เดือน 11 ปี พ.ศ. 47

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ฉัตรลดา วงศ์สถาน)

วันที่ 20 เดือน 11 ปี พ.ศ. 47

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์โสภณ พองเพชร)

วันที่ 20 เดือน 11 ปี พ.ศ. 47

หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จกมล แสงอาสภวิริยะ)

วันที่ 20 เดือน 11 ปี พ.ศ. 47

โครงการบัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงวุฒิ เพ็ชรประดับ)

รองประธานกรรมการโครงการบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่ 26 เดือน 11 ปี พ.ศ. 47

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานรักษา
ความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด
ชื่อผู้เขียน นางสาวเดือนรุ่ง เอ็มโอชะ
ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์วัลภา ลิมสกุล

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้นจากการให้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัยทั้งหมดที่ใช้บริการในช่วงเดือนมิถุนายน ถึง กันยายน 2546 จำนวน 226 ราย และทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผลการวิจัยมีดังนี้

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบกิจการ บริษัท / ห้าง / ร้าน และใช้บริการมากกว่า 3 ปี โดยส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการประจำหน่วยงาน จำนวน 1 – 3 คน ในส่วนของเวลาทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการทั้งผลัดกลางวันและผลัดกลางคืน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านการดำเนินการโดยทั่วไปของบริษัท ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

ในส่วนปัญหาที่พบของผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ผู้ใช้บริการพบปัญหาพนักงานที่จัดมาปฏิบัติหน้าที่แทนพนักงานประจำไม่ทราบข้อปฏิบัติ พนักงานปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเนื่องจากปฏิบัติงานเกิน 12 ชั่วโมง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ผู้ใช้บริการพบปัญหา เจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูล ขาดการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และขาดความกระตือรือร้นในการบริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ผู้ใช้บริการพบปัญหา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขาดความรู้ในสถานการณ์

ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่สายตรวจไม่มีความสม่ำเสมอในการเข้าตรวจสอบการทำงานของพนักงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขาดความกระตือรือร้นในการบริการ และเพิกเฉยต่อการแก้ไขปัญหา ด้านการดำเนินการโดยทั่วไปของบริษัท ผู้ใช้บริการพบปัญหา การขาดการประชาสัมพันธ์และกระจายข่าวสารของบริษัท ปัญหาขอบเขตความรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือสูญหายน้อยเกินไป รวมถึงปัญหาทำเลที่ตั้งไม่เหมาะสม ไม่สะดวกในการติดต่อประสานงาน และขาดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บริการ ซึ่งมีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ข้อเสนอแนะของผู้บริการ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริการให้ข้อเสนอแนะว่าในส่วน of พนักงานรักษาความปลอดภัยโดยรวม ต้องการให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้พื้นฐานภาษาอังกฤษ รวมถึงการปลูกฝังความรับผิดชอบในหน้าที่ กระตุ้นการทำงานให้มีความเข้มงวด และควรมีความสังเกตรอบรู้ต่อสถานการณ์บริเวณโดยรอบ จุฬารักษากรณที่ปฏิบัติงาน หากมีสิ่งผิดปกติควรรายงานให้ผู้รับผิดชอบทราบ เพื่อให้สามารถหาแนวทางป้องกันเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นได้ อีกทั้งไม่ควรมีความสนิทสนมกับพนักงานของผู้บริการมากเกินไป เนื่องจากอาจส่งผลต่อความเข้มงวดในงานรักษาความปลอดภัย อย่างไรก็ตามบริษัทควรสร้างความรู้สึกรักภูมิใจในอาชีพงานบริการรักษาความปลอดภัยให้กับพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงาน และควรมีการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การทำงานอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตลอดเวลา ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะสำหรับเจ้าหน้าที่สายตรวจ คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่สายตรวจทำการสุ่มตรวจนอกเหนือจากเวลาปกติ เพื่อสร้างความตื่นตัวให้กับพนักงานรักษาความปลอดภัย และควรมีการเข้าพบผู้รับผิดชอบเพื่อรับทราบปัญหาต่าง ๆ และเมื่อดำเนินการแล้วควรรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริการทราบด้วย ทั้งนี้รวมถึงการจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยเข้าปฏิบัติงานทดแทน ควรจัดพนักงานซึ่งเคยเข้าปฏิบัติงานในจุฬารักษากรณนั้น ๆ มาแล้ว และควรมีการแจ้งให้ผู้รับผิดชอบของจุฬารักษากรณทราบล่วงหน้าทุกครั้ง

Title	Customers' Satisfaction with Security Services of Great Guardian Northern Co., Ltd.
Author	Miss Duanrung Emocha
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Mrs. Valapa Limsakul

ABSTRACT

The objectives of this research were to find out 1) satisfaction of people using security services of Great Guardian Northern Co, Ltd., and 2) their problems in using such services as well as their suggestions to improve them. The data was collected from June to September 2003 by means of questionnaires from 226 people using security services of Great Guardian Northern Co, Ltd., and analyzed by using the SPSS.

The results revealed that most of the people using the security services of Great Guardian Northern Co, Ltd. were owners of stores and companies, have used the security services of this company for more than 3 years, and had 1 – 3 security guards working both day and night shifts at their companies.

The people using the security services of Great Guardian Northern Co., Ltd. were found to have a high level of satisfaction with the services provided by security guards, office personnel, operational personnel, as well as general working of the company.

The people using security services of Great Guardian Northern Co., Ltd. had the following problems. Security guards' services: substitute guards' lack of knowledge of rules concerning security services and working inefficiency due to over 12 hours of working; office personnel's services: lack of readiness in providing information, in examining documents, and in providing services; operational personnel's services: lack of knowledge of present situations, irregular inspection of security guards' working, lack of enthusiasm in providing services, and unwillingness to solve problems; the company's general working: lack of public relations and information dissemination, low responsibility for losses or damage, inconvenient location of the

company, inconvenience in communication, and ignorance of arising problems. The level of seriousness of these problems was low.

The people using the security services recommended that the security guards be trained to increase their knowledge and the skills in English and also to create the sense of responsibility for the job. They should be acquainted with the situations in the areas where they work but should not be intimate with service users' workers as it may weaken strictness in security work. However, the company should make the security guards feel proud of their career that will lead to higher quality in their work. The security guards should always be evaluated to maintain their working standards. Security inspectors should randomly check security guards' working so that they will be alert. The inspectors should also be aware of problems as they arise as well as arrange for substitute security guards to work in places they are familiar with and inform the person in charge beforehand.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้จะไม่สามารถลุล่วงลงได้หากปราศจากความช่วยเหลือจาก คณะกรรมการที่ปรึกษา ซึ่งประกอบด้วยอาจารย์วัลภา ลิ้มสกุล อาจารย์ฉัตรลดา วงศ์สถาน และ อาจารย์โสภณ พองเพชร ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะช่วยเหลือและให้คำปรึกษาตรวจแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างดี ตลอดจนอาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่ได้ประสิทธิประสาทความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณ คุณวิชัย บุญยวรรณะ กรรมการผู้จัดการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ท เทอร์น จำกัด ที่กรุณาให้โอกาสในการหาประสบการณ์การทำงานควบคู่ไปกับการหาความรู้จาก สถาบันการศึกษา และขอขอบคุณผู้ประกอบกิจการ ผู้ดูแลรับผิดชอบ ผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัยทุกท่าน ในความร่วมมือตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยน้อมรำลึกถึงพระคุณของ คุณแม่วงศ์เดือน เอมโอชะ มารดา ผู้เป็น แรงใจและสนับสนุนให้ผู้วิจัยทำสำเร็จตามความมุ่งหวัง ขอขอบคุณคุณจิตพร สันติมน โนกุล คุณอุทิศ จิตรทะวงศ์ พร้อมทั้งพี่ ๆ และเพื่อนร่วมสถาบันทุกท่านที่เป็นกำลังใจอยู่เบื้องหลังความสำเร็จในการวิจัยครั้งนี้

เดือนรุ่ง เอมโอชะ

กรกฎาคม 2547

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญเรื่อง	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตการศึกษาวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	8
ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ	9
ลักษณะที่สำคัญของธุรกิจบริการ	9
คุณภาพในการให้บริการ	10
ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์	12
แบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค	13
แบบจำลองคุณภาพบริการ	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	26
สมมติฐานการวิจัย	27

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	28
สถานที่ดำเนินการวิจัย	28
ประชากร	28
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 4 ผลการวิจัย	31
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	32
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ	35
ส่วนที่ 3 ระดับความรุนแรงของปัญหาที่พบ	40
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	46
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	47
สรุปผลการวิจัย	48
อภิปรายผลการวิจัย	52
ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย	56
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	57
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก	60
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	61
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	67

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	คำถามคำตอบเกี่ยวกับผู้บริโภค	14
2	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทกิจการ	32
3	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	33
4	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามจำนวน พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการประจำหน่วยงาน	33
5	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาทำงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัย	34
6	ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย	36
7	ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน	37
8	ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	38
9	ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท	39
10	ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความรุนแรงของปัญหา ที่พบของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย	41
11	ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความรุนแรงของปัญหา ที่พบของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน	42
12	ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความรุนแรงของปัญหา ที่พบของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	43
13	ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความรุนแรงของปัญหา ที่พบของผู้ใช้บริการ ด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท	44
14	ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านการให้บริการในภาพรวม	45

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	แสดงจำนวนผู้ให้บริการ	2
2	แสดงจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการ	2
3	ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์	12
4	แบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค	15
5	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค	16
6	แบบจำลองคุณภาพบริการ	21
7	ผังองค์กร บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	25
8	กรอบแนวความคิดในการวิจัย	26

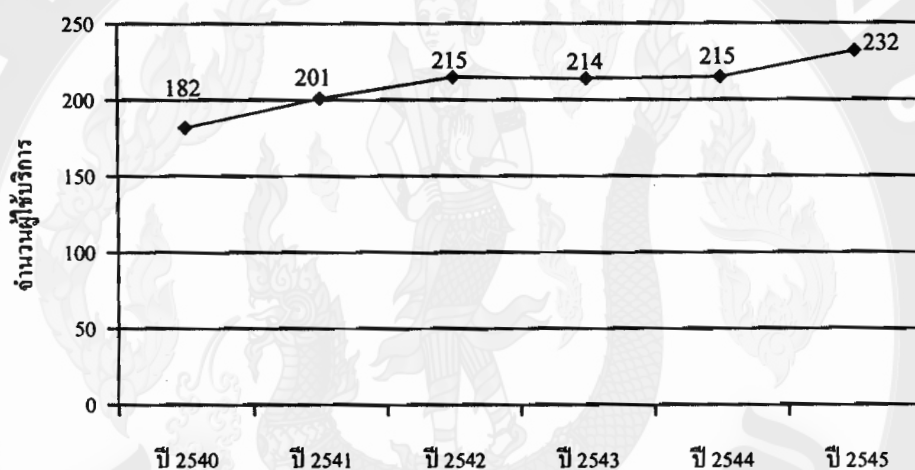
บทที่ 1

บทนำ

ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยเกิดปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำซึ่งผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทำให้เกิดปัญหาการว่างงาน อันเป็นสาเหตุหนึ่งที่ก่อให้เกิดปัญหาการประทุษร้ายต่อชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงปัญหาการโจรกรรมทรัพย์สินที่เพิ่มมากขึ้นความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินไม่สามารถพึ่งพาการป้องกันตนเองได้เพียงอย่างเดียว การบริหารงานรักษาความปลอดภัยในยุคโลกาภิวัตน์จึงต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะภาคเอกชนจะมีบทบาทสำคัญยิ่งในการรักษาความปลอดภัยเชิงป้องกัน อันเป็นมาตรการปฏิบัติการเชิงรับ โดยป้องกันไว้ก่อนที่จะก่อให้เกิดความสูญหายหรือเสียหาย บริษัทผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัยจึงมีบทบาทสำคัญและเป็นปัจจัยที่ช่วยคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินได้ดีที่สุด งานบริการรักษาความปลอดภัยถือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่มอบหมายให้บริษัทที่ดำเนินธุรกิจบริการประเภทนี้เป็นผู้บริหารจัดการภายใต้เงื่อนไขหรือสัญญาขององค์กรนั้น ๆ ที่ได้ทำการตกลงกัน

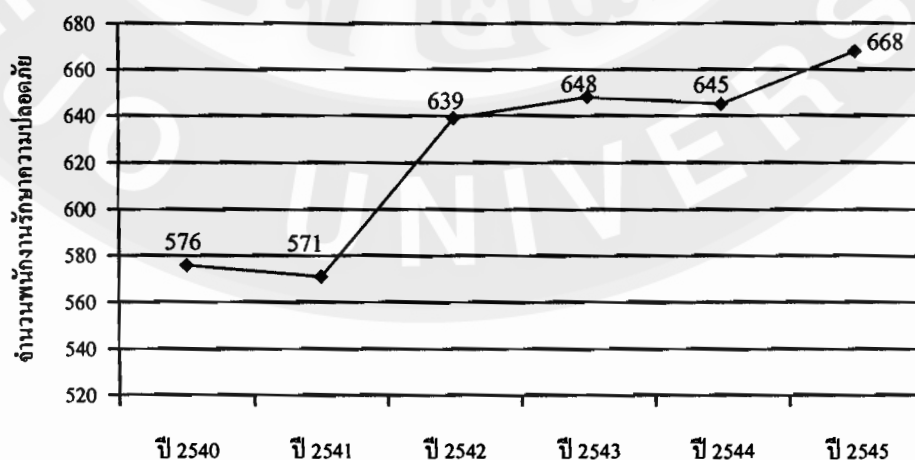
บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการงานรักษาความปลอดภัย ตั้งอยู่เลขที่ 361/2 ถนนมหิดล ตำบลหนองหอย แขวง 2 กว๊าน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้เริ่มก่อตั้งในปี 2529 ด้วยทุนจดทะเบียนก่อตั้งบริษัทด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท หลังจากนั้นได้มีการเปลี่ยนแปลงชื่อบริษัทและผู้ถือหุ้น เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2546 และได้มีการเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 10 ล้านบาท (สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทจังหวัดเชียงใหม่, 2546: 1) ในส่วนของการบริหารงานนั้น คณะกรรมการบริหารของบริษัทซึ่งประกอบด้วย ผู้ที่มีประสบการณ์ด้านงานรักษาความปลอดภัยและผู้มีความรู้ความชำนาญในการบริหารกิจการ เป็นผู้กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบริษัท และสามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ให้บริการได้ ในปัจจุบันมีผู้ให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชนกว่า 250 ราย ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้ครองส่วนแบ่งทางการตลาดอันดับ 1 ด้านบริการงานรักษาความปลอดภัยในเขตจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน

ด้วยนโยบายด้านการตลาดที่ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนว่า “แสวงหาลูกค้าใหม่ ไม่ลืมลูกค้าเก่า เอาใจลูกค้าปัจจุบัน” บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด จึงต้องมีการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด จากการเปิดดำเนินการมาแล้ว 17 ปี ปัจจุบันบริษัทมีพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการจำนวนกว่า 700 คน และมีการพัฒนาการงานได้รับความไว้วางใจใช้บริการจากหน่วยงานต่าง ๆ พิจารณาได้จากข้อมูลในอดีตของบริษัทพบว่าจำนวนผู้ให้บริการระหว่างปี 2540 ถึง ปี 2545 ที่ค่อย ๆ มีจำนวนเพิ่มขึ้นตามลำดับ ดังแสดงตามแผนภาพ 1 และแผนภาพ 2



ภาพ 1 แสดงจำนวนผู้ให้บริการ

ที่มา: รายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2545 (2546: 4)



ภาพ 2 แสดงจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการ

ที่มา: รายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2545 (2546: 6)

ความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจบริการงานรักษาความปลอดภัยเป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยง สาเหตุเนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ ประกอบกับภาวะสังคมในปัจจุบัน ปัญหาการประทุษร้ายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาการโจรกรรมทรัพย์สินมีเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังมีการแข่งขันทางการตลาดธุรกิจบริการงานรักษาความปลอดภัยที่ค่อนข้างสูง มีอัตราการเพิ่มของกลุ่มแข่งขันมากกว่าอัตราการเพิ่มของความต้องการในตลาด รวมถึงข้อเสนอการให้บริการที่แปลกใหม่ของกลุ่มแข่งขัน ดังนั้นนอกเหนือจากอัตราค่าบริการที่เป็นปัจจัยหนึ่งในการตัดสินใจใช้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการยังมองถึงปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ความรับผิดชอบต่อทรัพย์สิน ผลการทำงาน คุณภาพของบุคลากร รวมถึงการพัฒนาคุณภาพของผู้ให้บริการอีกด้วย เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ การตลาดในอนาคตจึงตกเป็นการตลาดของผู้ใช้บริการมากกว่าผู้ให้บริการ ผู้ซื้อที่มีสิทธิ์ที่จะเลือกซื้อเลือกใช้นั้นค่าหรือบริการใดก็ได้ แต่เป้าหมายของธุรกิจก็ตั้งขึ้นเพื่อความอยู่รอดและเจริญรุ่งเรือง จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจ อันจะส่งผลให้เกิดการพิจารณาใช้บริการต่อไป

ด้วยปัจจัยดังกล่าวข้างต้นประกอบกับผู้ศึกษาเองได้ปฏิบัติงานอยู่ที่ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ทำให้ผู้ศึกษาสนใจทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ โดยจะได้นำผลการศึกษาที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง การให้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท รวมถึงผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้วางแผนและพัฒนาการดำเนินงานที่เหมาะสมในการให้บริการ อันจะทำให้เกิดความประทับใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

ขอบเขตการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร ศึกษาเฉพาะผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด จำนวน 226 ราย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ และ จังหวัดลำพูน
2. ขอบเขตระยะเวลา ศึกษาเฉพาะผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัย ในเดือนมิถุนายน ถึง เดือนกันยายน 2546
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - 3.1 ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานการให้บริการ การดำเนินงานของบริษัท และภาพลักษณ์องค์กร
 - 3.2 ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบจากการใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด
2. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด
3. เพื่อให้หน่วยงานที่เป็นผู้ให้บริการ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับวงการธุรกิจบริการงานรักษาความปลอดภัยตลอดจนผู้ที่สนใจทั่วไป สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาไปใช้ในการวางแผนการดำเนินการให้บริการ และนำข้อมูลไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อสนองตอบความต้องการของตลาดให้ได้มากที่สุด

นิยามศัพท์

เพื่อให้การใช้ภาษามีความชัดเจนและรัดกุม ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอกำหนดนิยามศัพท์ เฉพาะเพื่อให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการ เปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ประสิทธิภาพของบริการ กับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยถ้าผลที่ ได้รับจากบริการตรงกับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการจะทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยในงานวิจัยนี้จะ ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และการดำเนินงานโดยทั่วไป ของบริษัท

บริษัท หมายถึง บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ผู้ให้บริการงานรักษาความ ปลอดภัย ตั้งอยู่เลขที่ 361/2 ถนนมหิดล ตำบลหนองหอย แขวง 2 กว๊าด อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการงานรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ที่มีการตกลงทำสัญญาว่าจ้างบริการเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีอายุสัญญา ว่าจ้างตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการงานรักษาความปลอดภัย ของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ต่อสถานที่และทรัพย์สินของผู้ใช้บริการตามเงื่อนไขของสัญญาว่าจ้าง รวมถึงการให้บริการด้านการประสานงานของฝ่ายปฏิบัติการ และฝ่ายสำนักงาน

ฝ่ายปฏิบัติการ หมายถึง ฝ่ายงานหนึ่งของบริษัท ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการและพนักงานรักษาความปลอดภัย

ฝ่ายสำนักงาน หมายถึง ฝ่ายงานต่าง ๆ ของบริษัท แบ่งออกเป็น ฝ่ายบัญชีการเงิน ฝ่ายธุรการบุคคล ฝ่ายธุรการสัญญา และฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานของบริษัทในฝ่ายปฏิบัติการ ผู้มีหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัย และประสานงานโดยตรงกับผู้ใช้บริการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

เจ้าหน้าที่สายตรวจ หมายถึง พนักงานของบริษัท ผู้มีหน้าที่ควบคุม และตรวจสอบการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ให้ปฏิบัติตามที่ตามกฎระเบียบและนโยบายของบริษัท

เจ้าหน้าที่สำนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัทในฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่ ฝ่ายบัญชีการเงิน ฝ่ายธุรการบุคคล ฝ่ายธุรการสัญญา และฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์

พนักงานรักษาความปลอดภัย หมายถึง พนักงานของบริษัท ผู้มีหน้าที่ดูแลรักษาทรัพย์สินภายในจุดรักษาการณ์ตามที่บริษัทกำหนด และปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายของบริษัท

จุดรักษาการณ์ หมายถึง สถานที่ที่ผู้ใช้บริการกำหนดให้ดูแลรักษาความปลอดภัย

การดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท หมายถึง ความรับผิดชอบของบริษัทที่มีต่อความสูญหายหรือเสียหายของทรัพย์สินตามที่เงื่อนไขของสัญญา, การจัดตั้งอำนาจความสะดวกในการให้บริการ, การฝึกอบรมพนักงาน และ การตรวจสอบประวัติพนักงาน

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาจากผลการวิจัย ทฤษฎีและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดแนวคิด ซึ่งจะสามารถเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและดำเนินการวิจัยได้ถูกต้อง โดยครอบคลุมเนื้อหาสาระดังนี้

1. ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มนตรี เญียบแหลม (2536: 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 337) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าที่คาดหวัง ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าระดับผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและผลที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขึ้นโดยการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ

ชูชีพ อ่อนโลกสูง (2522: 108) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งหมายถึง ความรู้สึก น้ำใจที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเป็นเหตุการณ์ บุคคล วัตถุ สิ่งของหรือสถานที่ โดยตอบสนองในรูปที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ การที่บุคคลจะมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ต้องมีประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมต่อสิ่งนั้นมาก่อน

Wolman (1973 อ้างใน มนต์ชัย แก้วหลวง 2543: 7) นิยามไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือ แรงจูงใจ (Motivation)

Porter and Lawler (1968 อ้างใน มนต์ชัย แก้วหลวง 2543: 7) ให้ความหมายไว้ว่าเป็น แนวความคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดขึ้นจากความคาดหวังไว้ ถ้าได้รับความตามที่ความหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ถ้าได้น้อยกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับ ในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือคาดหวังไว้ โดยหากเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ แต่หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะรู้สึกไม่พึงพอใจ

แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

ลักษณะที่สำคัญของธุรกิจบริการ

ลักษณะของธุรกิจบริการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด ในการทำธุรกิจ มี 4 ประการดังนี้ (Kotler, 1997: 466-468)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนมีการซื้อขาย เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ และประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ เช่น สถาบันการเงินต้องมีความใหญ่โตโอ่งโถง มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล (people) พนักงานให้บริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตาขี้มเข้มแจ่มใส เพื่อให้เกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะต้องดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่าง ๆ ต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ ควรมีลักษณะที่สื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย เพื่อให้ลูกค้าสามารถจำได้ง่ายและเรียกได้อย่างถูกต้อง

1.6 ราคา (pricing) การกำหนดราคาในการให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การให้บริการอยู่ในวงจำกัดเรื่องเวลา ดังนั้นกลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดเรื่องเวลาทำได้โดยการกำหนดมาตรฐานของเวลา การจัดกลุ่มในการให้บริการ การให้บริการด้วยความรวดเร็วและการใช้เครื่องมือช่วยในการบริการ

3. ความไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่มีรูปแบบที่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้การบริการเมื่อไร ที่ไหนและอย่างไร ในแง่ของผู้ขายจะต้องมีการควบคุมคุณภาพซึ่งจะทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 การตรวจสอบ คัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ โดยต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้าและการเปรียบเทียบจะทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (portability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นได้ ถ้าความต้องการสม่ำเสมอของการบริการก็จะไม่มีปัญหาเกิดขึ้น แต่ถ้าลักษณะของการบริการไม่แน่นอนก็จะทำให้เกิดปัญหา คือ การให้บริการไม่ทันความต้องการหรือไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539: 291) คุณภาพในการให้บริการ (service quality) สิ่งสำคัญ สิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการ

โฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (what) เมื่อเขามีความต้องการ (when) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (where) ในรูปแบบที่เขาต้องการ (how) นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ คุณภาพในการให้บริการจะมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (access) บริการที่ให้แกลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย อีกทั้งต้องมีความรวดเร็วและถูกต้อง
3. ความสามารถ (competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ
4. ความมีน้ำใจ (courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรย์ญาณในการตัดสินใจเฉพาะหน้า
5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดในให้แกลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้แกลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นมาตรฐาน
7. การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พนักงานต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (security) บริการที่ให้แกลูกค้าต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (understanding/knowning customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 138) มาสโลว์ได้อธิบายถึงสาเหตุที่มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกันไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์มีการเรียงลำดับเป็นขั้น ๆ จากความต้องการที่มีความสำคัญมากไปหาที่มีความสำคัญน้อย ดังนี้



ภาพ 3 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์
ที่มา: Kotler (1997: 185)

1. ความต้องการด้านร่างกาย (physiological needs) ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ ฯลฯ
2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) ได้แก่ ความคุ้มครอง การป้องกันรักษาชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ
3. ความต้องการทางสังคม (social needs) ได้แก่ ความรัก ความรู้สึกอบอุ่น ฯลฯ
4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือ (esteem needs) ได้แก่ สถานภาพเป็นที่ยอมรับนับถือของคนในสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ฯลฯ
5. ความต้องการประสบความสำเร็จ (self-actualization needs) ได้แก่ การพัฒนาตนเอง ความสมบูรณ์แบบ ฯลฯ

มนุษย์จะตอบสนองความต้องการที่สำคัญที่สุดก่อนเป็นอันดับแรก เมื่อประสบความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการที่สำคัญนั้น ซึ่งเป็นความต้องการในปัจจุบัน มนุษย์ก็จะพยายามตอบสนองความต้องการที่สำคัญลำดับถัดไป ตัวอย่างเช่น บุคคลที่หิวโหจะไม่มีคามสนใจในสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในโลกศิลปะ ไม่สนใจว่าคนรอบข้างจะมองเขาว่าอย่างไร หรือแม้แต่อากาศที่หายใจอยู่นั้นสะอาดหรือไม่ แต่เมื่อเขามีอาหารหรือน้ำเพียงพอ ความต้องการที่สำคัญในลำดับต่อมาจึงจะเกิดขึ้น

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ (customer satisfaction) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือ ประสิทธิภาพของสินค้า (product's received performance) กับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (person's expectation) ซึ่งหากพิจารณาถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ว่ามีระดับความพึงพอใจต่อการบริการอย่างไร โดยหากผลที่ได้รับจากการบริการต่ำกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ (dissatisfaction) แต่ถ้าระดับผลที่ได้รับจากการบริการตรงกับความคาดหวังก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ (satisfaction) และหากผลที่ลูกค้าได้รับจาก การบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการตั้งไว้ ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (delighted) ซึ่งความแตกต่างกันของความพึงพอใจทั้ง 3 ระดับ จะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำและ เป็นการประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของการบริการต่อบุคคลอื่น ๆ ต่อไป

แบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค (Model of consumer behavior)

Kotler (1997: 171-199) นักการตลาดสามารถจะเข้าใจผู้บริโภคได้จากประสบการณ์ที่ได้ขายสินค้าให้กับผู้บริโภคเป็นประจำ แต่จากการเจริญเติบโตของบริษัทและตลาด จึงทำให้นักการตลาดจำนวนมากต้องห่างเหินไปจากการสัมผัสกับผู้บริโภคโดยตรง ดังนั้นนักการตลาดจึงต้องพึ่งพางานวิจัยที่จะทำให้ได้รู้จักและเข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภคนั้น นักการตลาดมักจะทำการศึกษา เพื่อค้นหาคำตอบของคำถามที่เกี่ยวกับผู้บริโภค ดังตาราง 1

ตาราง 1 คำถามคำตอบเกี่ยวกับผู้บริโภค

คำถาม	คำตอบ
ใครคือผู้สร้างตลาด	ผู้บริโภคหรือลูกค้า
ผู้บริโภคซื้ออะไร	วัตถุหรือสินค้าหรือบริการ
ทำไมผู้บริโภคซื้อ	วัตถุประสงค์ของการซื้อ
ใครที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการซื้อ	ผู้เกี่ยวข้องหรือองค์การ
ผู้บริโภคซื้ออย่างไร	วิธีการในการซื้อ
ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด	โอกาสในการซื้อ
ผู้บริโภคซื้อที่ใด	ช่องทางการจัดจำหน่าย

ที่มา: Kotler (1997: 171)

การทำความเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคสามารถพิจารณาได้จากแบบจำลองการกระตุ้นและการตอบสนอง สิ่งกระตุ้นทางการตลาดและสิ่งแวดล้อม จะเข้าสู่ความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค จากคุณลักษณะและกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคจะนำไปสู่การตัดสินใจบริโภค ในที่สุดงานของนักการตลาดคือ จะต้องทำความเข้าใจว่าเกิดอะไรขึ้นในจิตใจของผู้บริโภค ระหว่างสิ่งกระตุ้นภายนอกกับการตัดสินใจของผู้บริโภค เพื่อที่จะสามารถตอบคำถามต่อไปนี้ได้

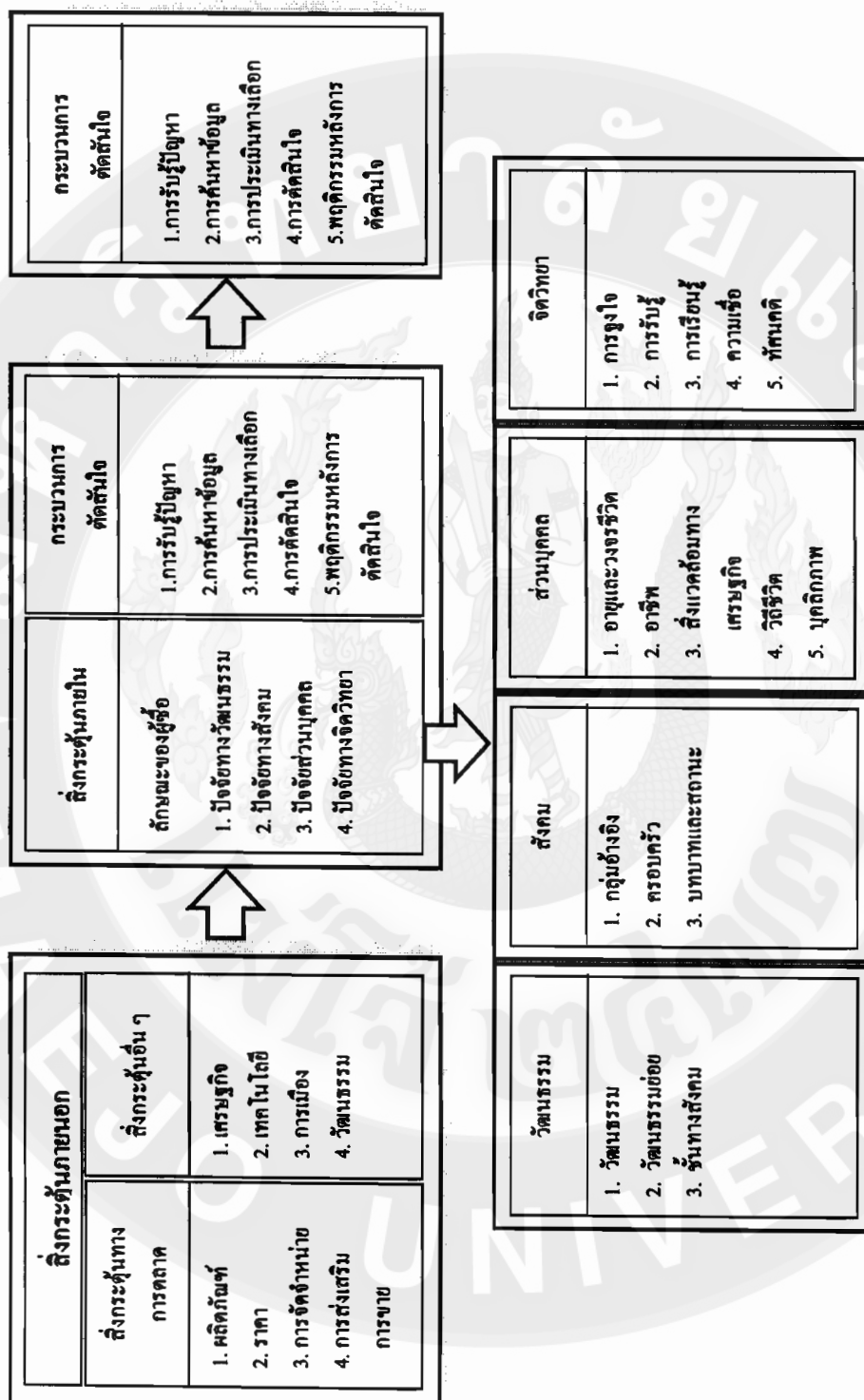
1. ลักษณะของผู้บริโภค ซึ่งได้แก่ วัฒนธรรม, สังคม, ส่วนบุคคล, และจิตวิทยา มีอิทธิพลอย่างไร ต่อพฤติกรรมผู้บริโภค (How do the consumer's characteristics – cultural, social, personal and psychological – influence purchasing behavior?)

2. ผู้บริโภคทำการตัดสินใจซื้ออย่างไร (How does the consumer make purchasing decision?) ดังรายละเอียดในแผนภาพ 4

2.1 สิ่งกระตุ้นภายนอก (external stimuli) หมายถึง สิ่งกระตุ้นที่อยู่ภายนอกความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค แต่มีอิทธิพลต่อการชักนำให้เกิดความต้องการ หรือพฤติกรรมตอบสนองความต้องการนั้น ๆ ได้แก่

2.1.1 สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (marketing stimuli) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (product) ราคา (price) การจัดจำหน่าย (place) และการส่งเสริมการขาย (promotion)

2.1.2 สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ (other stimuli) ได้แก่ เศรษฐกิจ (economic) เทคโนโลยี (technological) การเมือง (political) และวัฒนธรรม (cultural)

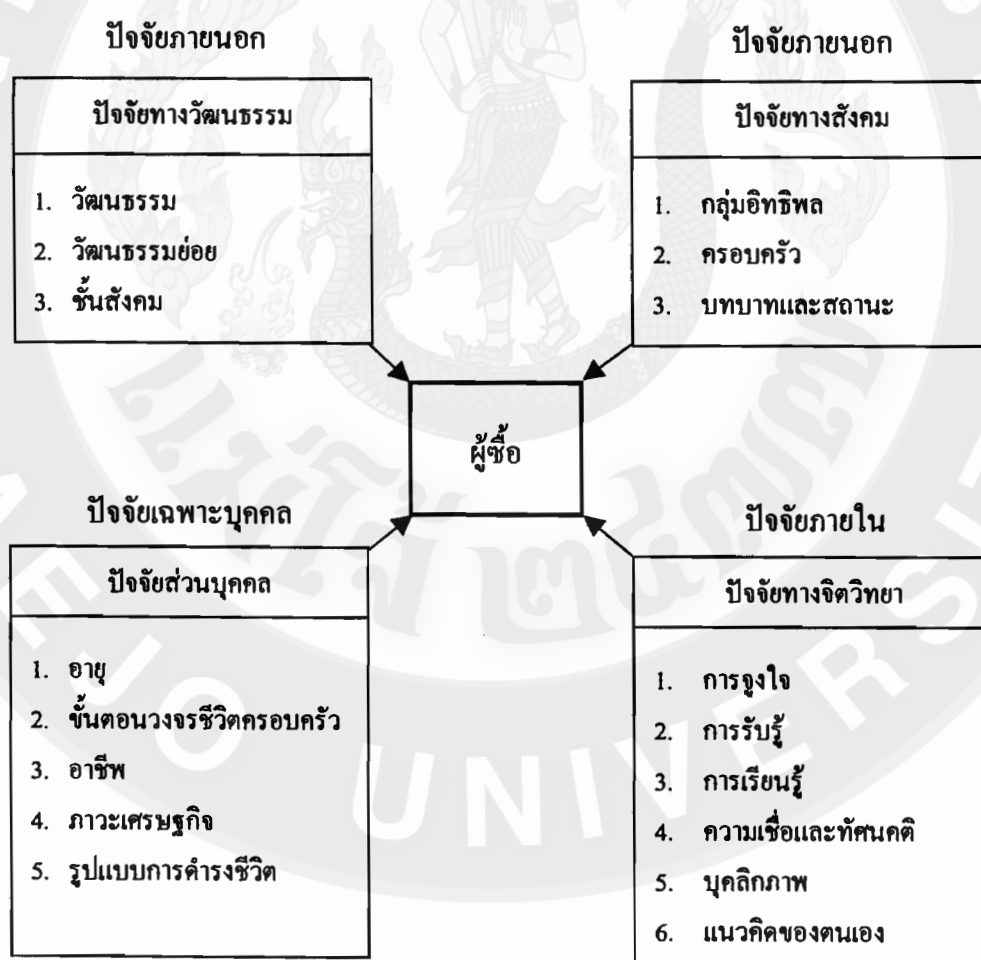


ภาพ 4 แบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค (Buyer behavior model)

ที่มา: Kotler (1997 : 172)

2.2 สิ่งกระตุ้นภายใน (internal stimuli) หมายถึง สิ่งกระตุ้นที่อยู่ในความรู้สึกนึกคิด หรือจิตใจของผู้บริโภคเอง เป็นตัวกำหนดลักษณะของผู้บริโภคแต่ละราย ให้อาจมีความต้องการที่แตกต่างกัน สิ่งกระตุ้นเหล่านี้เกิดขึ้นเองภายในจิตใจของผู้บริโภค ซึ่งเป็นผลมาจากลักษณะของผู้ซื้อ (consumer's characteristic) ซึ่งมีปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดลักษณะของผู้ซื้อ 4 กลุ่ม ได้แก่

- 2.2.1 ปัจจัยทางวัฒนธรรม (culture)
- 2.2.2 ปัจจัยทางสังคม (social)
- 2.2.3 ปัจจัยส่วนบุคคล (personal)
- 2.2.4 ปัจจัยทางจิตวิทยา (psychological)



ภาพ 5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539: 112)

ปัจจัยทางวัฒนธรรม และ ปัจจัยทางสังคม เป็นตัวกำหนดพื้นฐานสำหรับความต้องการ และพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งขอบเขตการวิจัยได้กำหนดให้ศึกษาในกลุ่มประชากรที่มีความคล้ายคลึงกันในเรื่องปัจจัยทั้งสอง

ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบและบุคลิกภาพ เป็นตัวกำหนดที่สำคัญ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภค ซึ่งอาจส่งผลต่อปัจจัยที่มีผลกระทบและผลต่อระดับความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ การจูงใจ (motivation) การรับรู้ (perception) การเรียนรู้ (learning) ความเชื่อ (belief) และทัศนคติ (attitude) จะมีความละเอียดอ่อนและมีผลกระทบให้พฤติกรรมการบริโภคของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน หรือในบุคคลคนเดียวก็ยังสามารถแตกต่างกันได้ในแต่ละสถานการณ์และในเวลาที่แตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการในปัจจุบันจึงอาจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในอนาคต

2.3 ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค (the stage of the buying decision process) กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคจะประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่

2.3.1 การรับรู้ปัญหา (problem recognition) กระบวนการเริ่มต้นเมื่อผู้บริโภครับรู้ปัญหาหรือความต้องการของตน ความต้องการสามารถถูกกระตุ้นได้จากทั้งภายในและภายนอก เมื่อผู้ใช้บริการต้องการความปลอดภัยต่อร่างกายหรือทรัพย์สินของตน ย่อมต้องการการรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน อันจะส่งผลให้ผู้บริโภคสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

2.3.2 การค้นหาข้อมูล (information search) ผู้บริโภคจะค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการในการรักษาความปลอดภัยที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ อาจเป็นบริการหน่วยงานราชการ หรือเอกชนซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก โดยแหล่งข้อมูลจะได้มาจากหลายแหล่ง ได้แก่ แหล่งบุคคล (personal source) แหล่งการค้า (commercial source) แหล่งสาธารณะ (public source) เมื่อผู้บริโภคได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอก็จะเข้าสู่ขั้นตอนถัดไป แต่ในบางครั้งผู้บริโภคอาจไม่มีเวลาดค้นหาข้อมูลมากนัก ซึ่งอาจเกิดจากความต้องการที่เร่งด่วน หรือเคยมีประสบการณ์การเรียนรู้ (learning) จากการบริโภคในอดีต ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าสู่ขั้นตอนถัดไปได้อย่างรวดเร็ว

2.3.3 การประเมินทางเลือก (evaluation of alternative) ผู้บริโภคแต่ละรายอาจมีกระบวนการประเมินทางเลือกที่แตกต่างกัน หรือในผู้บริโภคคนเดียวก็อาจแตกต่างกันในแต่ละสถานการณ์ แนวคิดพื้นฐานที่ช่วยให้เข้าใจการประเมินทางเลือกของผู้บริโภค คือ ในลำดับแรกผู้บริโภคจะพยายามที่จะตอบสนองความต้องการ (need) ของตนเองก่อน ลำดับที่สองจะมองหา

ผลประโยชน์ (benefit) ที่ได้จากผลิตภัณฑ์หรือบริการ ลำดับที่สามจะมองผลิตภัณฑ์หรือบริการเป็นกลุ่มของลักษณะ (bundle of attributes) ที่สามารถส่งมอบประโยชน์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ โดยให้คะแนนที่คุณลักษณะและถ่วงน้ำหนักแต่ละคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผู้บริโภคกำลังพิจารณา แล้วเลือกผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ คิดว่าดีที่สุดในการรับรู้สัณฐานของผลิตภัณฑ์

ในด้านการบริการงานรักษาความปลอดภัย สิ่งที่สำคัญคือการตอบสนองให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นว่าสามารถจะป้องกันการสูญหายหรือเสียหายของทรัพย์สินของผู้บริโภคได้ อีกทั้งเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ผู้ให้บริการต้องสามารถที่จะให้การช่วยเหลือต่อผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็ว หลังจากนั้นผู้บริโภคจะพิจารณาถึงคุณลักษณะอื่น ๆ ซึ่งอาจเป็นบริการบริการที่ประทับใจ ราคาค่าบริการ ฯลฯ ซึ่งการให้คะแนนและความสำคัญของแต่ละลักษณะจะขึ้นอยู่กับรับรู้ (perception) ที่มีต่อการบริการนั้น ๆ

2.3.4 การตัดสินใจ (purchase decision) เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคจะมีความตั้งใจซื้อ (intention to buy) ทั้งนี้ก่อนที่จะเกิดการซื้ออาจมีปัจจัยอื่นที่มากระทบต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค ได้แก่ ทศนคติของผู้อื่น (attitude to others) ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ซึ่งอาจมีผลต่อความตั้งใจซื้อนอกจากนี้อาจมีสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด (unanticipated situational factor)

2.3.5 พฤติกรรมหลังการซื้อ (postpurchase behavior) หลังจากการซื้อ ผู้บริโภคจะมีประสบการณ์ (experience) ซึ่งอาจเป็นความพึงพอใจ (satisfaction) หรือ ไม่พึงพอใจ (dissatisfaction) ซึ่งอาจก่อให้เกิดการบริโภคซ้ำ เมื่อเกิดความต้องการ และอาจบอกกล่าวความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ให้กับบุคคลอื่นทราบด้วย แต่เมื่อเกิดประสบการณ์หลาย ๆ ครั้งจะเกิดการเรียนรู้ (learning) กลายเป็นความเชื่อ (beliefs) และทัศนคติ (attitude) ต่อดินค้าหรือบริการ

2.4 การตัดสินใจของผู้บริโภค (consumer's decision) การตัดสินใจของผู้บริโภคประกอบด้วย

2.4.1 การเลือกผลิตภัณฑ์ในการวิจัยนี้จะหมายถึงการเลือกบริษัทเอกชน ผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัย

2.4.2 การเลือกตราสินค้า โดยทั่วไปการเลือกตราสินค้าสำหรับบริการงานรักษาความปลอดภัย ผู้บริโภคจะอาศัยการเรียนรู้และมักจะมีความภักดีต่อผู้ที่ให้บริการตามที่คาดหวัง

2.4.3 การเลือกผู้ขาย จะมีลักษณะเดียวกับการเลือกตราสินค้า

2.4.4 เวลาในการซื้อ ในธุรกิจบริการงานรักษาความปลอดภัย ผู้บริโภคจะมีการกำหนดเวลาและวางแผนการซื้อไว้ล่วงหน้า

2.4.5 ปริมาณการซื้อ ผู้บริโภคจะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกับผู้ให้บริการในการกำหนดปริมาณการซื้อ ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เช่น พื้นที่รับผิดชอบ ความเสี่ยงของธุรกิจการดำเนินงานประมาณของผู้บริโภค ดังนั้นปริมาณการบริโภคจึงต้องขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจของผู้บริโภคกับผู้ให้บริการ

แบบจำลองคุณภาพบริการ (service – quality model)

Kotler (1997: 172) วิธีการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างในการส่งมอบบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง นั่นคือการส่งมอบให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ความคาดหวังของลูกค้า นั้นเกิดจากประสบการณ์ในอดีต การบอกต่อปากต่อปากและการโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้าเลือกใช้บริการจากข้อมูลที่ได้รับ และหลังจากได้รับบริการแล้ว ผู้ใช้บริการจึงนำเอาบริการที่ได้รับไปเปรียบเทียบกับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าจะไม่ประทับใจ ถ้าเกินกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าจะได้รับความพอใจ และจะใช้บริการต่อไปอีก

แบบจำลองคุณภาพบริการ แสดงให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญในการส่งมอบบริการคุณภาพสูง ซึ่งแสดงถึง 5 ช่องว่างที่เป็นสาเหตุของการส่งมอบบริการที่ล้มเหลว

1. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้า กับ การรับรู้ของผู้บริหาร ผู้บริหารอาจไม่สามารถที่จะรู้ได้ตลอดเวลาว่าลูกค้าต้องการอะไร โรงพยาบาลอาจคิดว่าผู้ป่วยต้องการอาหารอร่อย สะอาด ถูกอนามัย แต่ผู้ป่วยให้ความสำคัญกับบริการที่เอาใจใส่ของพยาบาลมากกว่า

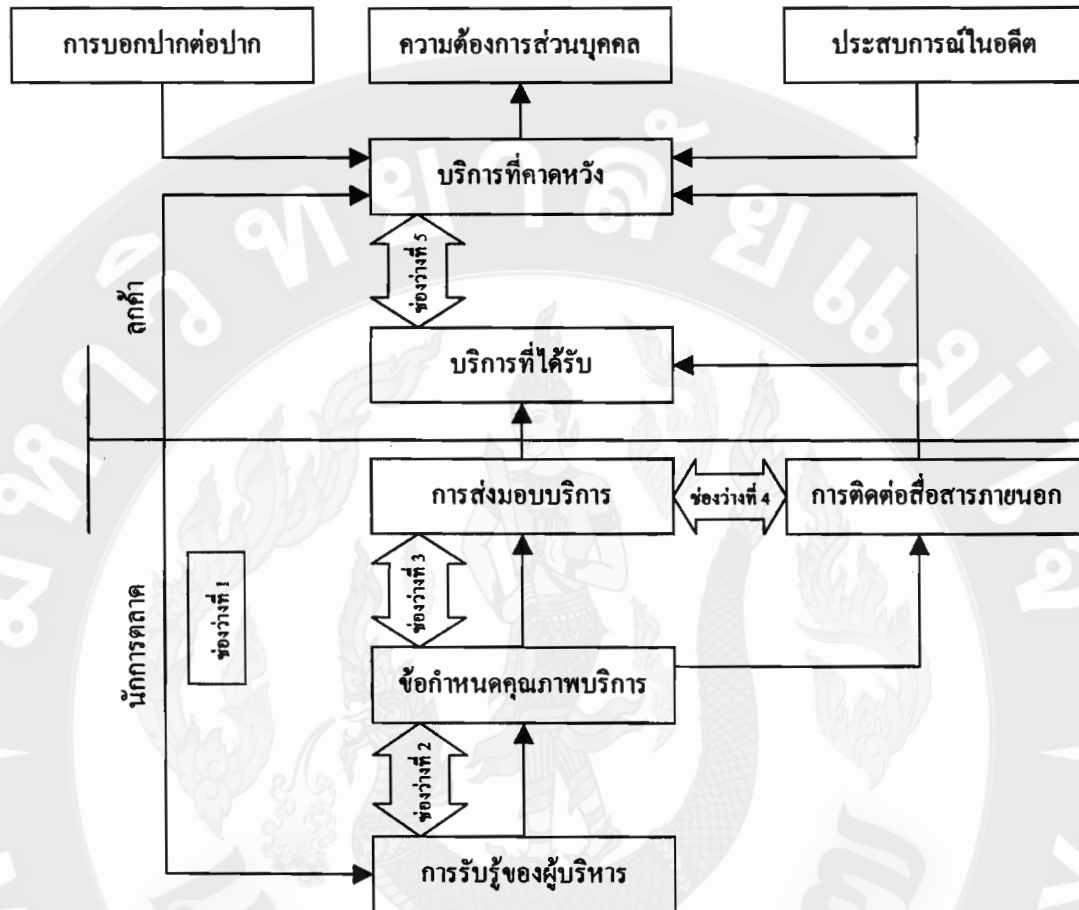
2. ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหาร กับ ข้อกำหนดคุณภาพบริการ ผู้บริหารอาจรู้ความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง แต่อาจถ่ายทอดมาเป็นบริการได้ไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า โรงพยาบาลอาจกำหนดให้พยาบาลจะต้องให้บริการผู้ป่วยด้วยความถูกต้องรวดเร็ว แต่ไม่ได้กำหนดว่ารวดเร็วขนาดไหน ไม่มีการวัดที่เป็นเชิงปริมาณ

3. ช่องว่างระหว่างข้อกำหนดคุณภาพบริการ กับ การส่งมอบบริการ บุคลากรอาจไม่ได้รับการฝึกฝน ขาดความรู้ความสามารถเพียงพอ หรืออาจไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามข้อกำหนดนั้น นอกจากนี้บุคลากรยังอาจมีความสับสนหรือขัดแย้งในข้อกำหนดนั้น เช่น ขัดแย้งระหว่างการสนใจให้เวลารับฟังปัญหาของผู้ป่วย กับการให้บริการผู้ป่วยด้วยความรวดเร็ว

4. ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการ กับ การติดต่อสื่อสารภายนอก ความคาดหวังของลูกค้า ส่วนหนึ่งจะเกิดจากการโฆษณาของธุรกิจเอง ถ้าไปโบว์ชัวของโรงพยาบาลแสดงห้องพักที่สวยงามหรูไว้ แต่เมื่อผู้ป่วยมาถึงกลับพบว่าเป็นเพียงห้องโกโรโกโส ราคาถูก ดังนั้นการติดต่อสื่อสารภายนอก อาจบิดเบือนสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังได้

5. ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้ กับ บริการที่คาดหวัง ช่องว่างที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าเกิดการรับรู้ผิดพลาดเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับ เช่น แพทย์อาจมาเยี่ยมผู้ป่วยบ่อย เพื่อแสดงการดูแลเอาใจใส่ แต่ผู้ป่วยอาจคิดว่าตนเองมีบางสิ่งบางอย่างที่ผิดปกติจนน่าวิตก หรืออาจคิดว่าแพทย์ต้องการค่าปรึกษาแพทย์มาก ๆ จึงมาเยี่ยมบ่อย

ดังนั้นหากผู้บริหารสามารถใช้กลยุทธ์ในการปิดช่องว่างต่าง ๆ ได้ตลอดเวลาย่อมเป็นหลักประกันได้ว่า ธุรกิจจะสามารถส่งมอบบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง จนลูกค้าจะต้องกลับมาใช้บริการอีกในอนาคตและกลายเป็นความภักดี (loyalty) ที่มีต่อธุรกิจตลอดไป



ภาพ 6 แบบจำลองคุณภาพบริการ

ที่มา: Kotler (1997: 476)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ในแง่มุมต่าง ๆ สรุปได้ดังต่อไปนี้

เกศณีย์ ประพุทธพิทยา (2540) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการพยาบาลของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลลานนา พบว่า บริการพยาบาลด้านการให้บริการงานรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่พยาบาล ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่พยาบาล ด้านสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล ด้านสวัสดิการของพยาบาล และด้านเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก สำหรับบริการพยาบาล ด้านการสร้างสัมพันธภาพของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล และด้านการให้ความรู้แก่ผู้ป่วยของเจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

พัชรินทร์ สุวรรณธาดา (2542) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุมสัมมนา สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการห้องพักและห้องประชุมสัมมนา ในระดับปานกลาง และสภาพพื้นฐานส่วนบุคคล ทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ อาชีพ และระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ สำหรับ เพศ อายุ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ โดยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุมสัมมนาที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาในเรื่องที่จอดรถ มีจำนวนไม่เพียงพอ ไม่มีร่มเงาบังแดด ปัญหาของสภาพภายในห้องพักและห้องประชุมสัมมนา ได้แก่ สภาพการตกแต่ง แสงสว่าง สิ่งอำนวยความสะดวก และความเหมาะสมของโสตทัศนูปกรณ์ ปัญหาของพนักงานให้บริการ ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ และความสะดวกรวดเร็วในการเคลื่อนย้ายสัมภาระ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

อุทัย พัฒนวิระกิจ (2540) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง กล่าวว่าภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าในสายตาของผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย ซึ่งในกลุ่มบริการที่อยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับความพึงพอใจมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ด้านความสะอาด สะดวกสบายในการติดต่อที่สำนักงาน ด้านคุณภาพของการจ่ายไฟ ความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า ด้านการเอาใจใส่ การพูดจา การชี้แจงข้อข้องใจและงานประชาสัมพันธ์ ในกลุ่มที่สองเป็นบริการที่อยู่ในระดับพื่อน้อยเรียงตามลำดับความพึงพอใจมากไปหาน้อยดังนี้คือ ด้านขั้นตอนและระเบียบหลักเกณฑ์ในการขอใช้ไฟฟ้า และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

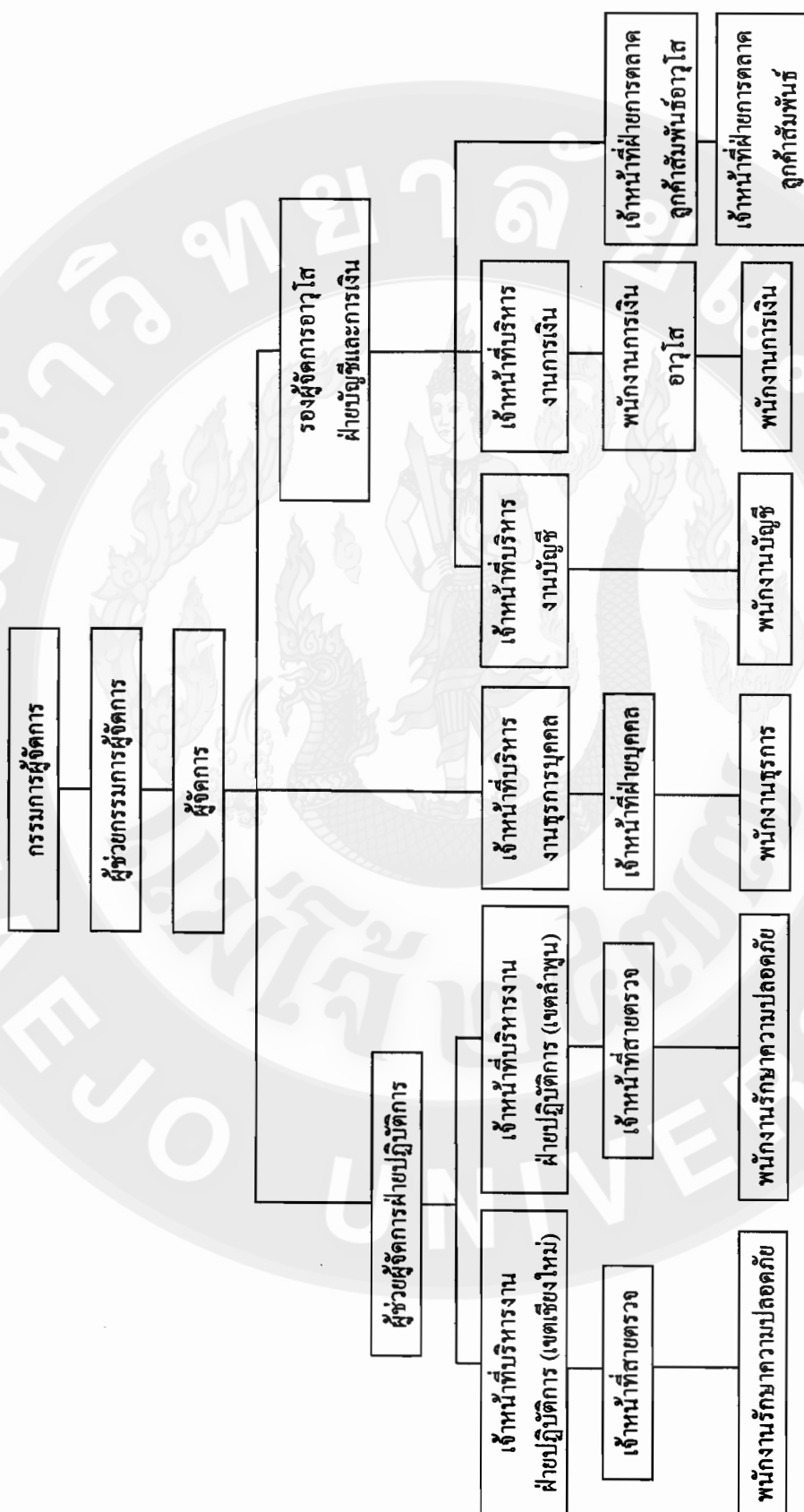
ชนินทร์ เพชรไทย (2544) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ความพึงพอใจในด้านคุณภาพบริการ ความพึงพอใจในด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์ ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และ ความพึงพอใจในด้านสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มลูกค้าสถาบันการเงิน กลุ่มข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ กลุ่มสื่อมวลชน กลุ่มนักการเงินธนาคาร กลุ่มนักวิชาการ และกลุ่มนักธุรกิจภาคเศรษฐกิจจริง มีความพึงพอใจต่อธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในระดับสูง

ธนพงษ์ หงส์พร้อมญาติ (2543) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลศิริเวช โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพพื้นฐานส่วนบุคคลทางเศรษฐกิจและสังคม กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และศึกษาถึงปัญหาของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลศิริเวช ในระดับมาก และสภาพพื้นฐานส่วนบุคคลทางเศรษฐกิจและสังคม ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านปัญหาและอุปสรรคสำคัญของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลศิริเวชที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาในเรื่องที่จอดรถ ไม่มีริมเงาบังแดด และมีจำนวนไม่เพียงพอ ปัญหาความเหมาะสมของสถานที่ สภาพห้องตรวจไม่ค่อยมีคิติด ปัญหาในการเดินทางมาใช้บริการ เนื่องจาก โรงพยาบาลตั้งอยู่ห่างไกลจากที่พัก ปัญหาความพร้อมของอุปกรณ์การแพทย์และสภาพห้องพักผู้ป่วย และปัญหาความกระตือรือร้นของบุคลากร

ทรงศักดิ์ ดันติวุฒินันท์ (2544) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อการเกษตรต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อการเกษตรในระดับมาก โดยได้ทำการศึกษา 2 ด้าน คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อ และ 2) ด้านการให้บริการสินเชื่อ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารขึ้นอยู่กับตัวเจ้าหน้าที่สินเชื่อ โดยเริ่มจากการแต่งกายที่เป็นระเบียบ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีกิจกรรมมาทักทาย การตรงต่อเวลา และการพูดจาที่ไพเราะอ่อนหวาน ส่วนการศึกษาคความพึงพอใจด้านการให้บริการสินเชื่อ พบว่าการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยเฉพาะเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก และความรอบรู้เรื่องสินเชื่อ ตลอดจนความสามารถในการช่วยเหลือลูกค้าแก้ปัญหาเกี่ยวกับการใช้สินเชื่อ เป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่ไม่มีความเข้าใจในระบบการให้สินเชื่อ การใช้บริการบางครั้งอาจเกิดปัญหาไม่เข้าใจในแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง อาจทำให้เกิดความผิดพลาดได้ ดังนั้นจึงต้องการให้เจ้าหน้าที่มาอำนวยความสะดวก คอยแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการขอสินเชื่อด้วยความรอบรู้

ชาติชาย ชินวัตร (2545) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการทางแพทย์ของโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ จากผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีทัศนคติไปในทางที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการทางแพทย์ของโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ และมีความเชื่อถือในบุคลากรทางแพทย์ในเรื่องชื่อเสียงและความรับผิดชอบของโรงพยาบาลในระดับดี ในด้านความคาดหวังที่จะได้รับ เช่น การได้รับการรักษาที่ดีและหายขาดได้ ได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดจากแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ในส่วนความพึงพอใจนั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และด้านค่าใช้จ่าย ส่วนปัญหาอุปสรรคพบว่า ผู้รับบริการระบุว่ามีปัญหาด้านสถานที่ ด้านการให้บริการ และด้านบุคลากรบ้างเล็กน้อย

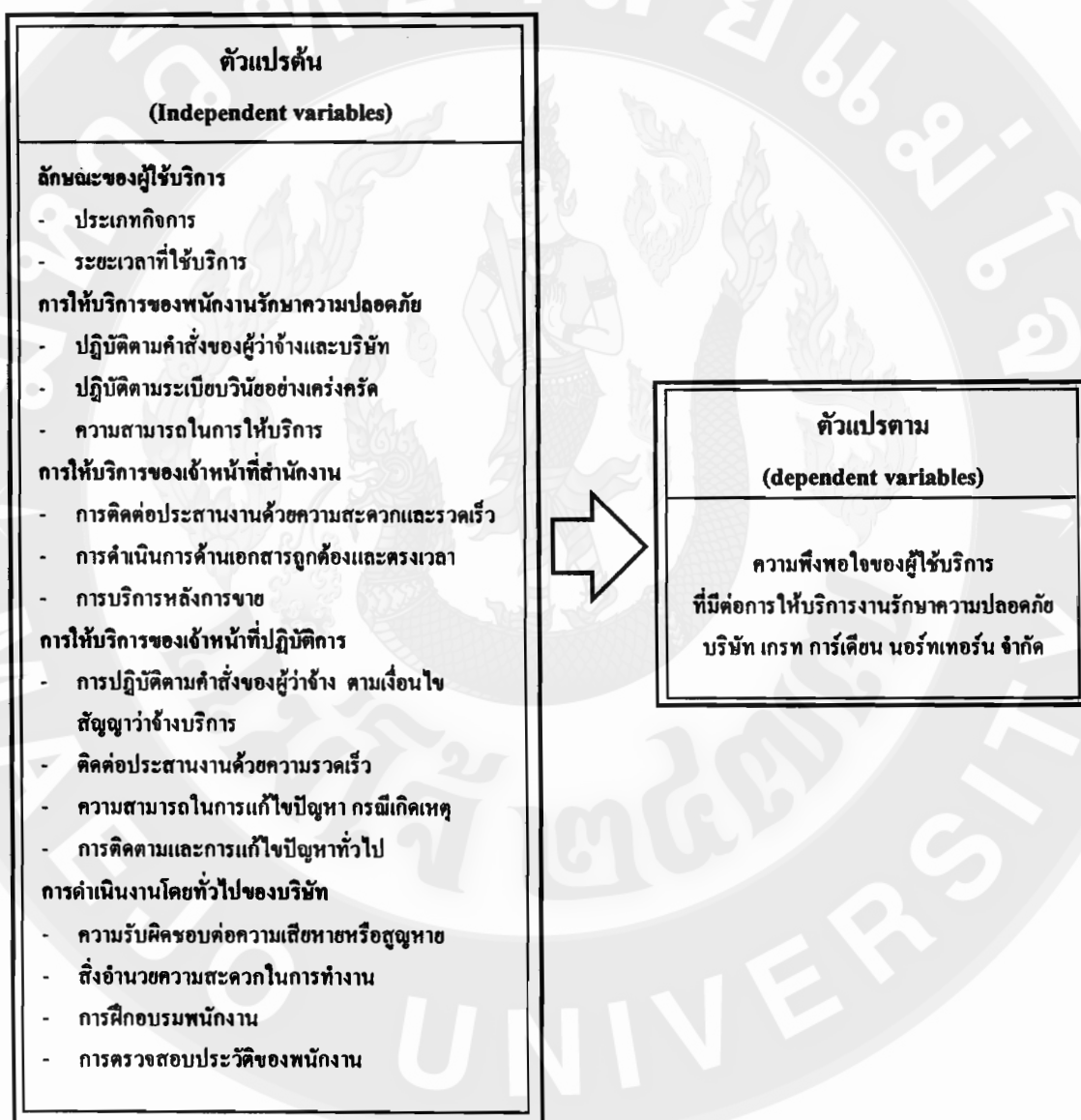
เพียงดาว เจริญสุทธิกุลชัย (2543) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ จากผลการวิจัยพบว่า การบริการที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากได้แก่ ความศรัทธาและเชื่อมั่นในแพทย์ ผลการรักษาของแพทย์ คำอธิบายของแพทย์ถึงสาเหตุและการปฏิบัติตนเกี่ยวกับโรคที่ผู้ใช้บริการเป็น การเอาใจใส่ของบุคลากรด้านการรักษาพยาบาลที่มีต่อผู้ป่วย ความทันสมัยของอุปกรณ์การแพทย์ ขั้นตอนในการรักษาพยาบาล การให้บริการของเจ้าหน้าที่แผนกการเงินและเวชทะเบียน ความต่อเนื่องในการประสานงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความสะดวกในการเดินทางเข้าติดต่อกับแผนกต่าง ๆ การให้บริการที่ผู้ใช้บริการรู้สึกเฉย ๆ ได้แก่ สถานที่จอดรถ สภาพทั่วไปภายใน ระยะเวลาในการรอรับการรักษา ความสะอาดของห้องน้ำ ส่วนกลาง และสภาพห้องพักผู้ป่วย การให้บริการที่ผู้ใช้บริการไม่ค่อยพอใจ ได้แก่ รสชาติอาหาร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในด้านราคาค่ารักษาพยาบาลที่ชำระ ซึ่งมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษา ยา และบริการที่ได้รับ ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกเฉย ๆ ในเรื่องการรักษาแบบก้าวกระโดด รายการส่งเสริมการขายของโรงพยาบาล และความเหมาะสมของการจัดรายการส่งเสริมการขาย ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยเมื่อมารับบริการที่โรงพยาบาล และเจ้าหน้าที่ให้ดูแลและให้บริการผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกัน



ภาพ 7 ผังองค์กร บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

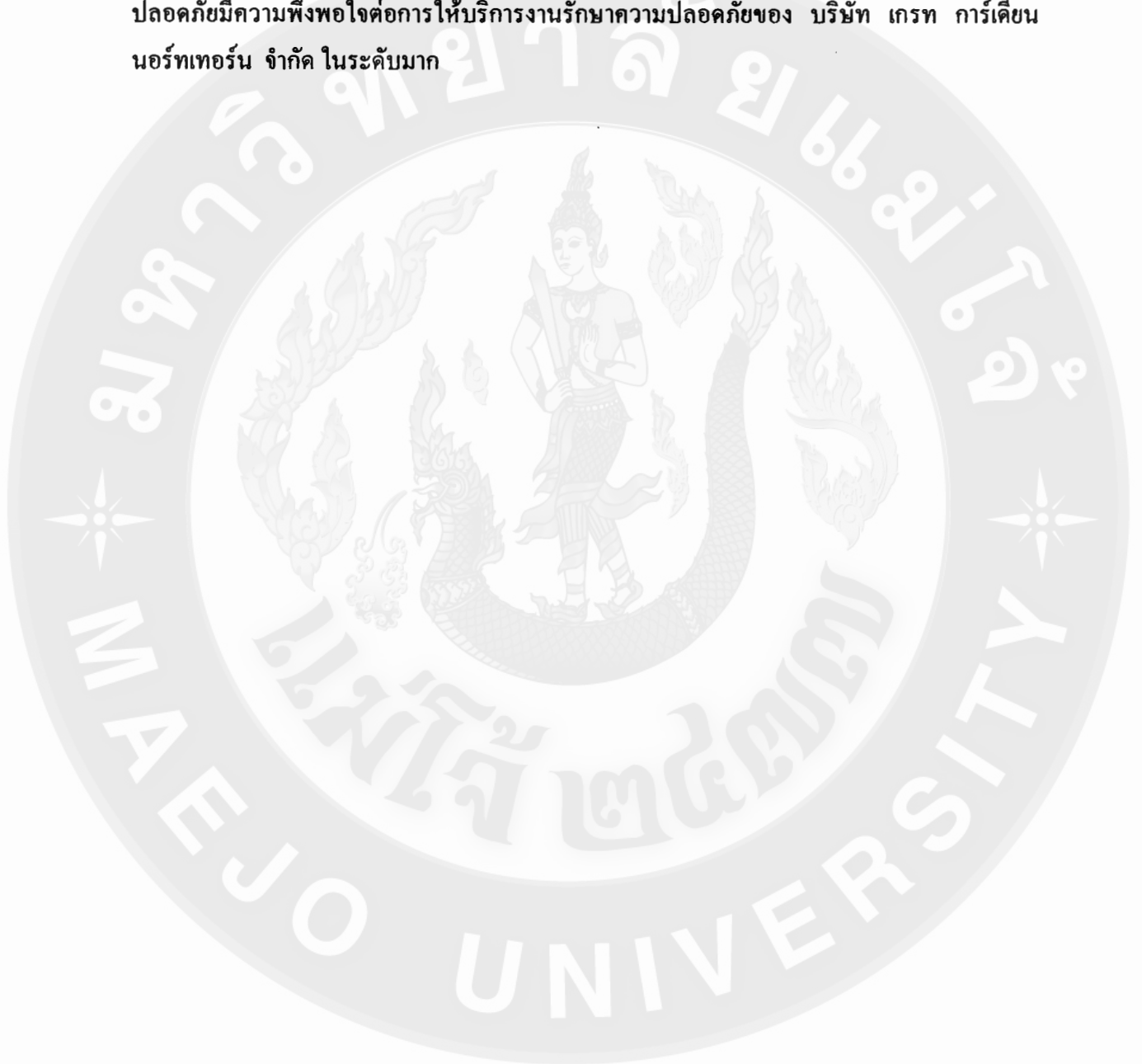
จากลักษณะความสัมพันธ์ดังกล่าว สามารถนำมาเขียนเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย ได้ดังภาพ



ภาพ 8 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ในงานวิจัยในครั้งนี้ได้มีการตั้งสมมติฐานในงานวิจัยไว้ว่า ผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ในระดับมาก



บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่ต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด โดยอาศัยปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ โดยมีขั้นตอนดังนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด เลขที่ 361/2 ถนนมหิดล ตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประชากร

ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด จากการพิจารณาขนาดของประชากร (population size) ที่ได้จากข้อมูลจำนวนผู้ว่าจ้างของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2546 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 226 ราย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามจำนวน 226 ชุด และจัดส่งแบบสอบถามถึงผู้ที่มิหน้าที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรงในแต่ละจุดรักษาการณ์ ตามจำนวนของประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการใช้แบบสอบถาม (questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวของวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยคำถามจะมีคำถามแบบปลายปิด (close-ended question) เพื่อป้องกันการสับสนในขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้มาตราอันตรภาค (interval scale) สเกลที่นำมาใช้คือ Linkert scale โดยกำหนดออกเป็น 5 สเกล และให้ระดับคะแนนแต่ละสเกลจาก มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1) แล้วกำหนดคำถามเพื่อวัดความพึงพอใจ โดยให้ผู้บริการใส่เครื่องหมาย(/) ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของผู้ใช้บริการมากที่สุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539: 44)

ในการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนด้วยกันคือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ได้แก่ ประเภทกิจการ และ ระยะเวลาที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ

เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการในหัวข้อต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และการดำเนินงานโดยทั่วไป โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะของข้อคำถามจะให้ผู้ตอบเลือกระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาที่พบของผู้ใช้บริการ โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะของข้อคำถามจะให้ผู้ตอบเลือกระดับความรุนแรงของปัญหาต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ และคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้ให้บริการ โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัท

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีการส่งแบบสอบถามที่มีการกำหนดหมายเลขแบบสอบถามและรายชื่อผู้ให้บริการที่ชัดเจนออกไปตามจำนวนประชากรทั้งหมด โดยการทำหนังสือแจ้งถึงผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด เพื่อให้ผู้ให้บริการทราบถึงวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ และจะดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามวันเวลาที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้เก็บรวบรวมข้อมูลมาแล้วจะทำการคัดกรอง (editing) ข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ออก และทำการส่งแบบสอบถามไปยังผู้ตอบแบบสอบถามอีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์แล้วนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาแปลเป็นรหัสตามสมุดคู่มือการลงรหัส (code book) จากนั้นนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้ค่าทางสถิติดังนี้

1. ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) เพื่อแจกแจงความถี่ในส่วน of ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการวิจัยและเปรียบเทียบในรูปของค่าร้อยละ
2. คำนำน้หนักคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยกำหนดค่าประเมินให้กับคำตอบที่ให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 คะแนน แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 99-100) ดังนี้

ค่าคะแนน	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจ
5	พึงพอใจมากที่สุด
4	พึงพอใจมาก
3	พึงพอใจปานกลาง
2	พึงพอใจน้อย
1	พึงพอใจน้อยที่สุด

โดยมีการกำหนดเกณฑ์การตัดสินใจค่าคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
4.51 – 5.00	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	ความพึงพอใจในระดับมาก
2.51 – 3.50	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	ความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.50	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การเคียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย จำนวนทั้งสิ้น 226 ราย เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานในการศึกษานี้ได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ระดับความรุนแรงของปัญหาที่พบ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ลักษณะคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ประเภทกิจการ ระยะเวลาที่ใช้บริการ จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานที่ให้บริการประจำหน่วยงาน และ ช่วงเวลาที่กำหนดให้พนักงานรักษาความปลอดภัยปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ แล้วเสนอในรูปแบบของตารางและบรรยายประกอบ (ตาราง 2 – 5)

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทกิจการ

ประเภทกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานราชการ	9	4.00
รัฐวิสาหกิจ	4	1.80
โรงงานอุตสาหกรรม	27	11.90
ห้างสรรพสินค้า	7	3.10
บริษัท / ห้าง / ร้าน	130	57.50
สถานศึกษา	14	6.20
โครงการหมู่บ้านจัดสรร	9	4.00
บ้านพักอาศัย / บ้านเช่า	11	4.90
โรงพยาบาล / สถานพยาบาล	6	2.70
อื่น ๆ	9	4.00
รวม	226	100

จากตาราง 2 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบกิจการประเภท บริษัท / ห้าง / ร้านมีจำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมา คือ ประเภทโรงงานอุตสาหกรรม มีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.90 ประเภทสถานศึกษา มีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.20 ประเภทบ้านพักอาศัย / บ้านเช่า มีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.90 ประเภทหน่วยงานราชการ โครงการหมู่บ้านจัดสรร และ ประเภทอื่น ๆ ได้แก่ สถาบันการเงิน สมาคมต่าง ๆ มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.00 เท่ากัน ประเภทห้างสรรพสินค้า มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.10 ประเภท

โรงพยาบาล / สถานพยาบาล มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.70 และประเภทกิจการที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ระยะเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	11	4.90
6 เดือนถึง 1 ปี	26	11.50
1 ปีขึ้นไปถึง 3 ปี	81	35.80
มากกว่า 3 ปี	108	47.80
รวม	226	100

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 3 ปี มีจำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.80 รองลงมา เป็นผู้ให้บริการที่ใช้บริการตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปถึง 3 ปี มีจำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.80 ตั้งแต่ 6 เดือนถึง 1 ปี มีจำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.50 และ ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการมาน้อยกว่า 6 เดือน มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.90 ตามลำดับ

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการประจำหน่วยงาน

จำนวนพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 3 คน	173	76.50
4 – 6 คน	33	14.60
7 – 10 คน	10	4.40
มากกว่า 10 คนขึ้นไป	10	4.40
รวม	226	100

จากตาราง 4 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการประจำหน่วยงาน 1 – 3 คน มีจำนวน 173 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.50 รองลงมา จำนวน 4 – 6 คน มีจำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.60 ส่วนจำนวน 7 – 10 คน และ มากกว่า 10 คนขึ้นไป มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.40 เท่ากัน ตามลำดับ

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

เวลาทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
เฉพาะผลัดกลางวัน	17	7.50
เฉพาะผลัดกลางคืน	68	30.10
ทั้งผลัดกลางวันและกลางคืน	141	62.40
รวม	226	100

จากตาราง 5 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่กำหนดให้พนักงานรักษาความปลอดภัยทำงานทั้งผลัดกลางวันและกลางคืน มีจำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.40 รองลงมา คือ ทำงานเฉพาะผลัดกลางคืน มีจำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.10 และให้ทำงานเฉพาะผลัดกลางวันน้อยที่สุด มีจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

จากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ผู้วิจัยได้แบ่งการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจออกเป็น 4 ข้อ ได้แก่ 1. การให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย 2. การบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน 3. การบริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ 4. การดำเนินงานทั่วไปของบริษัท โดยใช้ค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางและบรรยายประกอบ (ตาราง 6 - 9)

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้กำหนดค่าประเมินให้กับคำตอบที่ให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 คะแนน แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 99-100) ดังนี้

ค่าคะแนน	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจ
5	พึงพอใจมากที่สุด
4	พึงพอใจมาก
3	พึงพอใจปานกลาง
2	พึงพอใจน้อย
1	พึงพอใจน้อยที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การตัดสินใจค่าคะแนนค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
4.51-5.00	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	ความพึงพอใจในระดับมาก
2.51-3.50	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.51-2.50	ความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00-1.50	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย

การให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. การปฏิบัติตามคำสั่ง, กฎระเบียบของผู้อำนวยการและบริษัท	3.78	0.53	มาก
2. ความเข้าใจรอบรู้งาน และความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.81	0.77	มาก
3. ความมีไหวพริบปฏิภาณในการปฏิบัติงาน	3.61	0.82	มาก
4. การปฏิบัติงานด้วยอัธยาศัยไมตรี มีสัมมาคารวะ และมีมนุษยสัมพันธ์	4.13	0.75	มาก
5. การแต่งกาย เครื่องแบบและอุปกรณ์ สะอาด ถูกต้องตามระเบียบบริษัท	4.21	0.52	มาก
รวม	3.91	0.56	มาก

จากตาราง 6 โดยภาพรวม พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 3.91

ผลการศึกษาที่มีรายละเอียดดังนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ในการแต่งกาย เครื่องแบบและอุปกรณ์ สะอาด ถูกต้องตามระเบียบบริษัท รองลงมาคือ การปฏิบัติงานด้วยอัธยาศัยไมตรี มีสัมมาคารวะ และมีมนุษยสัมพันธ์ ความความเข้าใจรอบรู้งาน และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบของผู้อำนวยการและบริษัท และ ความมีไหวพริบปฏิภาณในการปฏิบัติงาน ค่าคะแนนคะแนนเฉลี่ย 4.21, 4.13, 3.81, 3.78, และ 3.61 ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน

การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	3.66	0.62	มาก
2. การปฏิบัติงานด้วยธรรมาภิบาล มีสัมมาคารวะ และมีมนุษยสัมพันธ์	3.82	0.77	มาก
3. ความรวดเร็วในการรับ - ส่งเอกสาร	3.85	0.71	มาก
4. การให้บริการหลังการขาย	3.22	0.74	ปานกลาง
รวม	3.64	0.57	มาก

จากตาราง 7 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานอยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 3.64

ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ในความรวดเร็วในการรับ - ส่งเอกสาร รองลงมาคือ การปฏิบัติงานด้วยธรรมาภิบาล มีสัมมาคารวะ และมีมนุษยสัมพันธ์ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85, 3.82 และ 3.66 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในการให้บริการหลังการขาย ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.22

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	3.60	0.60	มาก
2. ความสามารถในการแก้ไขปัญหา	3.87	0.74	มาก
3. ความสามารถในการกำกับควบคุมพนักงานรักษาความปลอดภัย	3.62	0.55	มาก
4. การปฏิบัติงานด้วยธรรมาจริย มีสัมมาคารวะ และมีมนุษยสัมพันธ์	3.98	0.68	มาก
รวม	3.77	0.54	มาก

จากตาราง 8 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 3.77

ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ในการปฏิบัติงานด้วยธรรมาจริย มีสัมมาคารวะ และมีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมาคือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความสามารถในการกำกับควบคุมพนักงานรักษาความปลอดภัย และ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.98, 3.87, 3.62 และ 3.60 ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท

การดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือ	4.18	0.71	มาก
2. การฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัย	3.65	0.78	มาก
3. การตรวจสอบประวัติพนักงานรักษาความปลอดภัย	3.56	0.74	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น วิทยุสื่อสาร, อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย	3.33	0.88	ปานกลาง
รวม	3.68	0.63	มาก

จากตาราง 9 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัทอยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 3.68

ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ในภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของบริษัท รองลงมาคือ การฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัย และ การตรวจสอบประวัติพนักงานรักษาความปลอดภัย ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.18, 3.65 และ 3.56 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น วิทยุสื่อสาร, อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.33

ส่วนที่ 3 ระดับความรุนแรงของปัญหาที่พบ

ปัญหาที่พบของผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย ผู้วิจัยได้ใช้ค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อวัดระดับความรุนแรงของปัญหาแล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางและบรรยายประกอบ (ตาราง 10 - 13)

เพื่อประเมินความรุนแรงของปัญหาของผู้ใช้บริการ ได้กำหนดค่าประเมินให้กับคำตอบที่ให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 คะแนน แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 99-100) ดังนี้

ค่าคะแนน	ระดับความรุนแรงของปัญหา
5	รุนแรงมากที่สุด
4	รุนแรงมาก
3	รุนแรงปานกลาง
2	รุนแรงน้อย
1	รุนแรงน้อยที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การตัดสินใจค่าคะแนนค่าเฉลี่ยของความรุนแรงของปัญหาของผู้ให้ข้อมูลดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
4.51-5.00	รุนแรงในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	รุนแรงในระดับมาก
2.51-3.50	รุนแรงในระดับปานกลาง
1.51-2.50	รุนแรงในระดับน้อย
1.00-1.50	รุนแรงในระดับน้อยที่สุด

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความรุนแรงของปัญหาที่พบของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย

การให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับของปัญหา
1. พนักงานปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเนื่องจากปฏิบัติงานเกิน 12 ชั่วโมง	2.57	0.80	ปานกลาง
2. พนักงานที่จัดมาปฏิบัติหน้าที่แทนพนักงานประจำไม่ทราบข้อปฏิบัติ	2.84	0.88	ปานกลาง
3. พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	2.38	0.81	น้อย
4. พนักงานเข้าปฏิบัติงานช้าหรือออกงานก่อนเวลาที่กำหนด	1.96	0.77	น้อย
รวม	2.44	0.60	น้อย

จากตาราง 10 พบว่าโดยภาพรวมปัญหาของผู้ใช้บริการด้านการบริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 2.44

ผลการศึกษาที่มีรายละเอียดดังนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ในปัญหาพนักงานรักษาความปลอดภัยที่จัดมาปฏิบัติหน้าที่แทนพนักงานประจำไม่ทราบข้อปฏิบัติ รองลงมาคือ ปัญหาพนักงานปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากปฏิบัติงานเกิน 12 ชั่วโมง ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.84 และ 2.57 ตามลำดับ และมีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย ในปัญหาพนักงานขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ และ ปัญหาพนักงานเข้าปฏิบัติงานช้าหรือออกงานก่อนเวลาที่กำหนด ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.38 และ 1.96 ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความรุนแรงของปัญหาที่พบของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน

การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับของปัญหา
1. เจ้าหน้าที่สำนักงาน ไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูล	2.32	0.75	น้อย
2. ขาดการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร	2.06	0.78	น้อย
3. เจ้าหน้าที่สำนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1.80	0.77	น้อย
4. เจ้าหน้าที่สำนักงานพูดจาไม่สุภาพกับผู้มาติดต่อ	1.47	0.64	น้อยที่สุด
รวม	1.91	0.59	น้อย

จากตาราง 11 พบว่าโดยภาพรวมปัญหาของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน มีระดับความรุนแรงของปัญหาระดับน้อย ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 1.91

ผลการศึกษาที่มีรายละเอียดดังนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย ในปัญหาเจ้าหน้าที่สำนักงานไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูล รองลงมาคือ ปัญหาการขาดการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และ ปัญหาเจ้าหน้าที่สำนักงานขาดความกระตือรือร้นในการบริการ ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.32, 2.06 และ 1.80 ตามลำดับ และมีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด ในปัญหาเจ้าหน้าที่สำนักงานพูดจาไม่สุภาพกับผู้มาติดต่อ ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.47

ตาราง 12 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความรุนแรงของปัญหาที่พบของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับของปัญหา
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการเพิกเฉยต่อการแก้ไขปัญหา	1.66	0.61	น้อย
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขาดความรู้ในสถานการณ์ปัจจุบัน	1.94	0.63	น้อย
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1.81	0.65	น้อย
4. เจ้าหน้าที่สายตรวจไม่มีความสม่ำเสมอในการเข้าตรวจสอบการทำงานของพนักงาน	1.92	0.77	น้อย
รวม	1.83	0.54	น้อย

จากตาราง 12 พบว่าโดยภาพรวมปัญหาของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีระดับความรุนแรงของปัญหาระดับน้อย ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 1.83

ผลการศึกษาที่มีรายละเอียดดังนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย ในปัญหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขาดความรู้ในสถานการณ์ปัจจุบัน รองลงมาคือปัญหาเจ้าหน้าที่สายตรวจไม่มีความสม่ำเสมอในการเข้าตรวจสอบการทำงานของพนักงาน ปัญหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขาดความกระตือรือร้นในการบริการ และ ปัญหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการเพิกเฉยต่อการแก้ไขปัญหา ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.94, 1.92, 1.81 และ 1.66 ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความรุนแรงของปัญหาที่พบของผู้ใช้บริการ ด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท

การดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับของปัญหา
1. ทำเลที่ตั้งไม่เหมาะสม ไม่สะดวกในการติดต่อประสานงาน	2.23	1.00	น้อย
2. ขาดการประชาสัมพันธ์และกระจายข่าวสารของบริษัท	2.41	0.95	น้อย
3. ขอบเขตความรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือสูญหายน้อยเกินไป	2.40	0.69	น้อย
4. ขาดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ	2.15	0.75	น้อย
รวม	2.30	0.62	น้อย

จากตาราง 13 พบว่าโดยภาพรวมปัญหาของผู้ใช้บริการด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท มีระดับความรุนแรงของปัญหาระดับน้อย ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 2.30

ผลการศึกษาที่มีรายละเอียดดังนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย ในปัญหาการขาดการประชาสัมพันธ์และการกระจายข่าวสารของบริษัท รองลงมาคือ ปัญหาขอบเขตความรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือสูญหายน้อยเกินไป ปัญหาทำเลที่ตั้งไม่เหมาะสม ไม่สะดวกในการติดต่อประสานงาน และ ปัญหาการขาดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.41, 2.40, 2.23 และ 2.15 ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อปัจจัยด้านการให้บริการในภาพรวม

ปัจจัยด้านการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
1. การให้บริการของพนักงานรักษา ความปลอดภัย	3.91	0.56	มาก
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน	3.63	0.57	มาก
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ	3.76	0.54	มาก
4. การดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท	3.67	0.63	มาก
รวม	3.74	0.46	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม
ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 3.74

ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากในการ
ให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย รองลงมาคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
การดำเนินการโดยทั่วไปของบริษัท และ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ค่าคะแนนเฉลี่ย
3.91, 3.76 , 3.67 และ 3.63 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ในส่วนของการข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการจากผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ผู้ใช้บริการได้มีการเสนอแนะรายละเอียดดังนี้

1. ต้องการให้มีการฝึกอบรมพนักงานในด้านการให้บริการ ความรู้พื้นฐานภาษาอังกฤษ และต้องการให้มีการปลูกฝังความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย กระตุ้นการทำงานให้มีความเข้มงวดมากยิ่งขึ้น
2. พนักงานรักษาความปลอดภัยควรมีความสังเกตรอบรู้ต่อสถานการณ์บริเวณโดยรอบจุดรักษาการณ์ที่ปฏิบัติงาน และหากมีสิ่งผิดปกติควรรายงานให้ผู้รับผิดชอบทราบ เพื่อให้สามารถหาแนวทางป้องกันเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นได้
3. พนักงานรักษาความปลอดภัยไม่ควรมีความสนิทสนมกับพนักงานของผู้ใช้บริการมากเกินไป เนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อความเข้มงวดในงานรักษาความปลอดภัย
4. ควรสร้างความรู้สึภาคภูมิใจในอาชีพงานบริการรักษาความปลอดภัยให้กับพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการปฏิบัติงาน
5. ควรมีการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การทำงานอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตลอดเวลา
6. ต้องการให้เจ้าหน้าที่สายตรวจทำการสุ่มตรวจนอกเหนือจากเวลาปกติ เพื่อสร้างความตื่นตัวให้กับพนักงานรักษาความปลอดภัย และในการเข้าตรวจควรมีการเข้าพบผู้รับผิดชอบของจุดรักษาการณ์ เพื่อรับทราบปัญหาต่าง ๆ และเมื่อรับทราบปัญหาแล้วควรดำเนินการแก้ไขในทันที ทั้งนี้ ควรรายงานผลการแก้ไขปัญหามาให้ทราบด้วย
7. ในการจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยเข้าปฏิบัติงานทดแทนพนักงานซึ่งเคยปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดรักษาการณ์ แต่จำเป็นต้องมีเหตุงานกรณีต่าง ๆ ควรจัดพนักงานซึ่งเคยเข้าปฏิบัติงานในจุดรักษาการณ์นั้น ๆ มาแล้ว เพราะทราบข้อปฏิบัติประจำจุดรักษาการณ์และควรมีการแจ้งให้ผู้รับผิดชอบของจุดรักษาการณ์ทราบล่วงหน้าทุกครั้งที่มีการจัดพนักงานเข้าทำงานทดแทน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้นจากการให้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ที่ใช้บริการในช่วงเดือนมิถุนายน ถึง เดือนกันยายน 2546 จำนวน 226 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) เพื่อแจกแจงความถี่ในส่วน of ข้อมูลต่าง ๆ และ คำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean Score) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแปลความหมายตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็นขั้นตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ระดับความรุนแรงของปัญหาที่พบ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ประกอบกิจการประเภท บริษัท / ห้าง / ร้านมีจำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมา คือ ประเภทโรงงานอุตสาหกรรม มีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.90 ด้านระยะเวลาในการใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 3 ปี มีจำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.80 รองลงมา เป็นผู้ให้บริการที่ให้บริการตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปถึง 3 ปี มีจำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.8 ด้านจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการประจำหน่วยงาน ส่วนใหญ่มีจำนวน 1 – 3 คน จำนวน 173 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.50 รองลงมา จำนวน 4 – 6 คน มีจำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.60 ด้านเวลาทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ส่วนใหญ่กำหนดให้พนักงานรักษาความปลอดภัยทำงานทั้งผลัดกลางวันและกลางคืนมีจำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.40 รองลงมา คือ ทำงานเฉพาะผลัดกลางคืน มีจำนวน 68 ราย คิดเป็น ร้อยละ 30.10

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยแยกปัจจัยด้านการให้บริการออกเป็นดังนี้

1. ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้ การแต่งกาย เครื่องแบบและอุปกรณ์ สะอาด ถูกต้องตามระเบียบบริษัท รองลงมาคือ การปฏิบัติงาน ด้วยอัธยาศัยไมตรี มีสัมมาคารวะ และมีมนุษยสัมพันธ์ ความความเข้าใจรอบรู้งาน และความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบของผู้นำจ้างและบริษัท และความมีไหวพริบปฏิภาณในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานโดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้ ความรวดเร็วในการรับ-ส่งเอกสาร การปฏิบัติงานด้วยธรรมาภิบาล มีสัมมาคารวะ และมีมนุษยสัมพันธ์ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในการให้บริการหลังการขาย

3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการโดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้ การปฏิบัติงานด้วยธรรมาภิบาล มีสัมมาคารวะ และมีมนุษยสัมพันธ์ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความสามารถในการกำกับควบคุมพนักงานรักษาความปลอดภัย และ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ตามลำดับ

4. ด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัทโดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้ ภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของบริษัท การฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัย และ การตรวจสอบประวัติพนักงานรักษาความปลอดภัย ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น วิทยุสื่อสาร, อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย

ส่วนที่ 3 ระดับความรุนแรงของปัญหาที่พบ

ผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด พบปัญหาในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้แยกปัจจัยด้านการให้บริการที่พบปัญหาออกเป็นดังนี้

1. ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย

ปัญหาที่พบของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยโดยภาพรวม มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสามารถเรียงลำดับความรุนแรงของปัญหาได้ดังนี้ ความรุนแรงของปัญหาในระดับปานกลาง คือ ปัญหาพนักงานรักษาความปลอดภัยที่จัดมาปฏิบัติหน้าที่แทนพนักงานประจำไม่ทราบข้อปฏิบัติ และ ปัญหาพนักงานปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากปฏิบัติงานเกิน 12 ชั่วโมง และมีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย ในปัญหาพนักงานขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ และ ปัญหาพนักงานเข้าปฏิบัติงานช้าหรือออกงานก่อนเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน

ปัญหาที่พบของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานโดยภาพรวม มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสามารถเรียงลำดับความรุนแรงของปัญหาได้ดังนี้ ปัญหาเจ้าหน้าที่สำนักงานไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูล ปัญหาการขาดการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และ ปัญหาเจ้าหน้าที่สำนักงานขาดความกระตือรือร้นในการบริการตามลำดับ และมีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด ในปัญหาเจ้าหน้าที่สำนักงานพูดจาไม่สุภาพกับผู้มาติดต่อ

3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

ปัญหาที่พบของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการโดยภาพรวมมีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสามารถเรียงลำดับความรุนแรงของปัญหาได้ดังนี้ ปัญหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขาดความรู้ในสถานการณ์ปัจจุบัน ปัญหาเจ้าหน้าที่สายตรวจไม่มีความสม่ำเสมอในการเข้าตรวจสอบการทำงานของพนักงาน ปัญหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขาดความกระตือรือร้นในการบริการ และปัญหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการเพิกเฉยต่อการแก้ไขปัญหามาตามลำดับ

4. ด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท

ปัญหาที่พบของผู้ใช้บริการ ด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท โดยภาพรวมมีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสามารถเรียงลำดับความรุนแรงของปัญหาได้ ดังนี้ ปัญหาการขาดการประชาสัมพันธ์และการกระจายข่าวสารของบริษัท ปัญหาขอบเขตความรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือสูญหายน้อยเกินไป ปัญหาทำเลที่ตั้งไม่เหมาะสม ไม่สะดวกในการติดต่อประสานงาน และปัญหาการขาดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ในส่วนของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยรวมต้องการให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้พื้นฐานภาษาอังกฤษ รวมถึงการปลูกฝังความรับผิดชอบในหน้าที่ กระตุ้นการทำงานให้มีความเข้มงวด และควรมีความสังเกตรอบรู้ต่อสถานการณ์บริเวณโดยรอบจุดรักษาการณ์ที่ปฏิบัติงาน หากมีสิ่งผิดปกติควรรายงานให้ผู้รับผิดชอบทราบ เพื่อให้สามารถหาแนวทางป้องกันเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นได้ อีกทั้งไม่ควรมีความสนิทสนมกับพนักงานของผู้ใช้บริการมากเกินไป เนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อความเข้มงวดในงานรักษาความปลอดภัย อย่างไรก็ตามบริษัทควรสร้างความรู้สึภาคภูมิใจในอาชีพงานบริการรักษาความปลอดภัยให้กับพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการปฏิบัติงาน และควรมีการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การทำงานอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตลอดเวลา ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะสำหรับเจ้าหน้าที่สายตรวจ คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่สายตรวจทำการสุ่มตรวจนอกเหนือจากเวลาปกติ เพื่อสร้างความตื่นตัวให้กับพนักงานรักษาความปลอดภัย และควรมีการเข้าพบผู้รับผิดชอบเพื่อรับทราบปัญหาต่าง ๆ และเมื่อดำเนินการแล้วควรรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้ผู้ให้บริการทราบด้วย ทั้งนี้รวมถึงการจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยเข้าปฏิบัติงานทดแทน ควรจัดพนักงานซึ่งเคยเข้าปฏิบัติงานในจุดรักษาการณ์นั้น ๆ มาแล้ว และควรมีการแจ้งให้ผู้รับผิดชอบของจุดรักษาการณ์ทราบล่วงหน้าทุกครั้ง

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ได้มีการนำแนวความคิดคุณภาพการให้บริการ แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ รวมถึงการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ผลการศึกษาดังนี้

จากความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ Porter and Lawler (1968 อ้างใน มนต์ชัย แก้วหลวง, 2543: 7) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นแนวความคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดขึ้นจากความคาดหวังไว้ ถ้าได้รับตามที่ความหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ถ้าได้น้อยกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งหากพิจารณาจากผลการวิจัยข้างต้นพบว่าโดยภาพรวมผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัย มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก จึงสามารถกล่าวได้ว่า หลังจากการให้บริการผู้ให้บริการได้รับการบริการตามที่ได้คาดหวังไว้ ตามที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 337) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือ ประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่เขาคาดหวัง

ความพึงพอใจของผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนหนึ่งอาจเป็นผลมาจากการปฏิบัติตามแนวความคิดคุณภาพในการให้บริการ (service quality) ที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539: 291) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งสำคัญ สิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ เนื่องจาก บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการงานรักษาความปลอดภัยมาเป็นเวลานานมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับและไว้วางใจในการใช้บริการ มีการผลิตบุคลากรที่มีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในการให้บริการงานรักษาความปลอดภัยจำนวนมาก มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัย รวมถึงเจ้าหน้าที่ในระดับต่าง ๆ ที่มุ่งเน้นการให้บริการในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ที่ต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ผู้ให้บริการอย่างรวดเร็วตามที่ผู้ให้บริการต้องการ บริการที่ให้แกผู้ให้บริการต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ให้บริการว่าจะได้รับการบริการที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งทั้งหมดนี้บริษัทมุ่งหวังที่จะให้ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยจากผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยเฉลี่ยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ในการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยด้านการแต่งกาย เครื่องแบบและอุปกรณ์ สะอาด ถูกต้องตามระเบียบบริษัท รองลงมาคือ การปฏิบัติงานด้วยอัธยาศัยไมตรี มีสัมมาคารวะ และมีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงศักดิ์ ดันดีวุฒินันท์ (2544) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อการเกษตรต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารขึ้นอยู่กับตัวเจ้าหน้าที่สินเชื่อ โดยเริ่มจากการแต่งกายที่เป็นระเบียบ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีกิริยามารยาทที่เรียบร้อย การตรงต่อเวลา และการพูดจาที่ไพเราะอ่อนหวาน

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน โดยเฉลี่ยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ในความรวดเร็วในการรับ – ส่งเอกสาร รองลงมาคือ การปฏิบัติงานด้วยอัธยาศัยไมตรี มีสัมมาคารวะ และมีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539: 291) ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่กล่าวว่า พนักงานต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ และในด้านความมีน้ำใจที่กล่าวว่า บุคลากรจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง

3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ โดยเฉลี่ยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ในการปฏิบัติงานด้วยอัธยาศัยไมตรี มีสัมมาคารวะ และมีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมาคือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงศักดิ์ ดันดีวุฒินันท์ (2544) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อการเกษตรต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารขึ้นอยู่กับตัวเจ้าหน้าที่สินเชื่อ โดยเริ่มจากการแต่งกายที่เป็นระเบียบ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีกิริยามารยาทที่เรียบร้อย การตรงต่อเวลา และการพูดจาที่ไพเราะอ่อนหวาน และพบว่าการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยเฉพาะเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก และความรอบรู้เรื่องสินเชื่อ ตลอดจนความสามารถในการช่วยเหลือลูกค้าแก้ปัญหาเกี่ยวกับการใช้สินเชื่อ เป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า

4. ด้านการดำเนินโดยทั่วไปของบริษัท โดยเฉลี่ยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ในภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของบริษัท รองลงมาคือ การฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาคิชาย จินวัตร (2545) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการทางแพทย์ของโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีทัศนคติไปในทางที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการทางแพทย์ของโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ และมีความเชื่อถือนในบุคลากรทางแพทย์ในเรื่องชื่อเสียงและความรับผิดชอบของโรงพยาบาลในระดับดี

ปัญหาที่พบของผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัย

จากผลการวิจัยในส่วนของปัญหาของผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด พบว่าผู้ให้บริการพบปัญหาในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ในปัญหาพนักงานรักษาความปลอดภัยที่จัดมาปฏิบัติหน้าที่แทนพนักงานประจำไม่ทราบข้อปฏิบัติ รองลงมาคือ ปัญหาพนักงานปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากปฏิบัติงานเกิน 12 ชั่วโมง ซึ่งขัดแย้งกับคุณภาพในการให้บริการ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539: 291) ในด้านความสามารถ (competence) ที่กล่าวไว้ว่า บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ และในด้านความไว้วางใจ (reliability) ที่กล่าวไว้ว่าบริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นมาตรฐาน

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย ในปัญหาเจ้าหน้าที่สำนักงานไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูล รองลงมาคือ ปัญหาการขาดการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ซึ่งขัดแย้งกับคุณภาพในการให้บริการ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539: 291) ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) ที่กล่าวไว้ว่า พนักงานต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ และในด้านการติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยภาษาที่ลูกค้า เข้าใจง่าย อีกทั้งต้องมีความรวดเร็วและถูกต้อง

3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย ในปัญหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขาดความรู้ในสถานการณ์ปัจจุบัน รองลงมาคือ ปัญหาเจ้าหน้าที่สายตรวจไม่มีความสม่ำเสมอในการเข้าตรวจสอบการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ เพียงดาว เสรีสุทธิกุลชัย (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ จากผลการวิจัยพบว่า การบริการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากได้แก่ ความศรัทธาและเชื่อมั่นในแพทย์ ผลการรักษาของแพทย์ คำอธิบายของแพทย์ถึงสาเหตุและการปฏิบัติตนเกี่ยวกับโรคของผู้ใช้บริการ การเอาใจใส่ของบุคลากรด้านการรักษาพยาบาลที่มีต่อผู้ป่วย ความทันสมัยของอุปกรณ์การแพทย์ ขั้นตอนในการรักษาพยาบาล การให้บริการของเจ้าหน้าที่แผนกการเงินและเวชทะเบียน ความต่อเนื่องในการประสานงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความสะดวกในการเดินทางเข้าติดต่อกับแผนกต่าง ๆ

4. ด้านการดำเนินโดยทั่วไปของบริษัท ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย ในปัญหาการขาดการประชาสัมพันธ์และการกระจายข่าวสารของบริษัท รองลงมาคือ ปัญหาขอบเขตความรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือสูญหายน้อยเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพียงดาว เสรีสุทธิกุลชัย (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกละเลย ๆ ในเรื่องการรับทราบข่าว กิจกรรม รายการส่งเสริมการขายของโรงพยาบาล และความเหมาะสมของการจัดรายการส่งเสริมการขาย

ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

ผลจากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาของผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ซึ่งข้อมูลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์ต่อผู้บริหารของบริษัท ในการใช้ผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริการ ให้ตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. เนื่องจากพนักงานรักษาความปลอดภัยถือเป็นหัวใจหลักของการให้บริการ ดังนั้นควรมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานรักษาความปลอดภัยให้มากยิ่งขึ้น ทั้งทางด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานรักษาความปลอดภัยมีมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ รวมถึงการให้บริการในด้านอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกว่าได้รับการบริการที่เกินความคาดหวัง อันจะเกิดความประทับใจในการใช้บริการต่อไป
2. ควรมีการจัดเขตพื้นที่การปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานรักษาความปลอดภัยได้เรียนรู้งานในจุดรักษาการณ์ใกล้เคียงในเขตพื้นที่ เพื่อให้สามารถเข้าปฏิบัติงานทดแทนในจุดรักษาการณ์ที่มีได้ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ซึ่งจะทำให้ลดปัญหาการเข้าปฏิบัติหน้าที่ทดแทนโดยไม่ทราบข้อปฏิบัติของจุดรักษาการณ์
3. เจ้าหน้าที่สายตรวจควรเพิ่มการเข้าพบผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบถึงความเอาใจใส่ ซึ่งถือเป็นการให้บริการหลังการขายที่ดีประการหนึ่ง ทั้งยังทำให้รับทราบปัญหาที่เกิดขึ้น อันจะทำให้สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง
4. ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการและนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง แก้ไขให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

การปรับปรุงในส่วนของปัจจัยทางด้านการบริการด้านต่าง ๆ ข้างต้น จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งแม้ว่าในปัจจุบันความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัดจะอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.74 แต่ในอนาคตทางด้านการตลาดย่อมมีคู่แข่งเพิ่มขึ้นเพิ่มมากขึ้น หากไม่มีการพัฒนาคุณภาพหรือปรับปรุงการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแล้ว อาจส่งผลถึงการสูญเสียส่วนแบ่งทางการตลาดได้ ดังนั้น ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยให้เหมาะสมสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริการ ดังนั้นผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลหนึ่งในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพดังกล่าว

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการให้บริการและเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกัน
2. ควรมีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจและปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการให้บริการให้ตอบสนองผู้บริการให้ได้มากที่สุด
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบกับบริษัทผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัยรายอื่น ๆ เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างในการให้บริการ และนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป
4. ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพียงความพึงพอใจและปัญหาของผู้บริการตามขอบเขตของบริษัทเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีขอบเขตการศึกษาวิจัยที่กว้างและเจาะลึกให้มากยิ่งขึ้น เช่น ความต้องการที่แท้จริงของการใช้บริการ รวมถึงสิ่งที่ผู้บริการต้องการที่นอกเหนือจากการให้บริการงานรักษาความปลอดภัย

บรรณานุกรม

- เกษณีย์ ประพุทธพิทยา. 2540. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการพยาบาลของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลลานนา. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ชนินทร์ เพชรไทย. 2544. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ชาติชาย ชินวัตร. 2545. ทศนคติของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูชีพ อ่อน โคนสูง. 2522. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ทรงศักดิ์ ต้นติวณันท์. 2544. ความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อการเกษตรต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาฝาง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ธนพงษ์ หงส์พร้อมญาติ. 2543. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลศิริเวช. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- ฝ่ายธุรการบุคคล บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด. 2546. ฟังองค์กร บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด. เชียงใหม่: บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด. (อัดสำเนา).
- เพ็ญดาว เสรีสุทธิกุลชัย. 2543. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: คั่นคว่ำอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยพายัพ.
- พัชรินทร์ สุวรรณธาดา. 2542. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุมสัมมนา สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มนต์ชัย แก้วหลวง. 2543. ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านยาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มนตรี เจริญแหลม. 2536. ความพึงพอใจในภาระหน้าที่และงานของเกษตรอำเภอในจังหวัดภาคเหนือ. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2545. 2546. เชียงใหม่: บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ พัฒนาศึกษา.

_____. 2541. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท ชีระฟิล์มและโซเทกซ์ จำกัด.

สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทจังหวัดเชียงใหม่. 2546. **หนังสือบริคณห์สนธิ ของ บริษัท กัทส์อินเวสติเกชั่น นอร์ทเทอรัน จำกัด ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ที่ 3071/2546**. เชียงใหม่: สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทจังหวัดเชียงใหม่. (อัดสำเนา).

อุทัย พัฒนวิระกิจ. 2540. **ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

Kotler, P. 1997. **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control**. 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Porter, W. Lyman. and Edward, E. Lawler. 1968. **Managerial and Performance**. Homewood, Ill.: Richard. Irwin., Inc.

Wolman, B. 1973. **Dictionary of Behavioral Science**. London: The Macmillan Press Ltd.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานรักษาความปลอดภัย

บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดเก็บข้อมูลที่ท่านแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ท่านมีต่อการให้บริการงานรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการและการบริหารงานของบริษัทต่อไป

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

(โปรดทำเครื่องหมาย / ข้อที่ตรงกับคำตอบของท่าน)

ชื่อหน่วยงาน _____

1. ประเภทธุรกิจ/หน่วยงานของท่าน

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ หน่วยงานราชการ | ☐ รัฐวิสาหกิจ | ☐ โรงงานอุตสาหกรรม |
| ☐ ห้างสรรพสินค้า | ☐ บริษัท / ห้าง / ร้าน | ☐ สถานศึกษา |
| ☐ โครงการหมู่บ้านจัดสรร | ☐ บ้านพักอาศัย / บ้านเช่า | |
| ☐ โรงพยาบาล/สถานพยาบาล | ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

2. ระยะเวลาที่ใช้บริการจนถึงปัจจุบัน

- | | |
|--|--|
| ☐ น้อยกว่า 6 เดือน | ☐ 6 เดือนถึง 1 ปี |
| ☐ 1 ปีขึ้นไป ถึง 3 ปี | ☐ มากกว่า 3 ปี |

3. จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการประจำหน่วยงานของท่าน

- | | |
|----------------------------------|--|
| ☐ 1-3 คน | ☐ 4-6 คน |
| ☐ 7-10 คน | ☐ มากกว่า 10 คนขึ้นไป |

4. ช่วงเวลาที่กำหนดให้พนักงานรักษาความปลอดภัยปฏิบัติงาน

- | | |
|--|---|
| ☐ เฉพาะผลัดกลางวัน | ☐ เฉพาะผลัดกลางคืน |
| ☐ ทั้งผลัดกลางวันและผลัดกลางคืน | |

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย / ข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย					
1. การปฏิบัติตามคำสั่ง, กฎระเบียบข้อบังคับ ของผู้ว่าจ้างและบริษัท					
2. ความเข้าใจรอบรู้ในงาน และความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
3. ความมีไหวพริบปฏิภาณในการปฏิบัติงาน					
4. การปฏิบัติงานด้วยอัธยาศัยไมตรี มีสัมมาคารวะ และมีมนุษยสัมพันธ์					
5. การแต่งกาย เครื่องแบบและอุปกรณ์ สะอาด ถูกต้องตามระเบียบบริษัทฯ					
การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน					
1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน					
2. การปฏิบัติงานด้วยอัธยาศัยไมตรี มีสัมมาคารวะ และมีมนุษยสัมพันธ์					
3. ความรวดเร็วในการรับ – ส่งเอกสาร					
4. การให้บริการหลังการขาย					
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (เจ้าหน้าที่สายตรวจ, เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ)					
1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน					
2. ความสามารถในการแก้ไขปัญหา					
3. ความสามารถในการกำกับควบคุม พนักงานรักษาความปลอดภัย					
4. การปฏิบัติงานด้วยอัธยาศัยไมตรี มีสัมมาคารวะ และมีมนุษยสัมพันธ์					

ความพึงพอใจของผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท					
1. ภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของบริษัท					
2. การฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัย					
3. การตรวจสอบประวัติพนักงานรักษาความปลอดภัย					
4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น วิทยุสื่อสาร, อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาที่พบของผู้ให้บริการ
(โปรดทำเครื่องหมาย / ข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ปัญหาของผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย					
1. พนักงานปฏิบัติงาน ไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากปฏิบัติงานเกิน 12 ชั่วโมง					
2. พนักงานที่จัดมาปฏิบัติหน้าที่แทนพนักงานประจำ ไม่ทราบข้อปฏิบัติ					
3. พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่					
4. พนักงานเข้าปฏิบัติงานช้าหรือออกงานก่อน เวลาที่กำหนด					
5. ปัญหาอื่น ๆ					
.....					
การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน					
1. เจ้าหน้าที่สำนักงาน ไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูล					
2. ขาดการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร					

ปัญหาของผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
3. เจ้าหน้าที่สำนักงานขาดความกระตือรือร้น ในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่สำนักงานพูดจาไม่สุภาพกับผู้มาติดต่อ					
5. ปัญหาอื่น ๆ.....					
.....					
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (เจ้าหน้าที่สายตรวจ, เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ)					
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการเพิกเฉยต่อการแก้ไขปัญหา					
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขาดความรู้ใน สถานการณ์ปัจจุบัน					
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขาดความกระตือรือร้น ในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่สายตรวจไม่มีความสม่ำเสมอในการ เข้าตรวจสอบการทำงานของพนักงาน					
5. ปัญหาอื่น ๆ.....					
.....					
การดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท					
1. ทำเลที่ตั้งไม่เหมาะสม ไม่สะดวกในการติดต่อ ประสานงาน					
2. ขาดการประชาสัมพันธ์และกระจายข่าวสารของ บริษัทฯ					
3. ขอบเขตความรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือ สูญหาย น้อยเกินไป					
4. ขาดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ					
5. ปัญหาอื่น ๆ.....					
.....					

ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด
อย่างไร (โปรดระบุ...)

.....

.....

.....

.....

.....

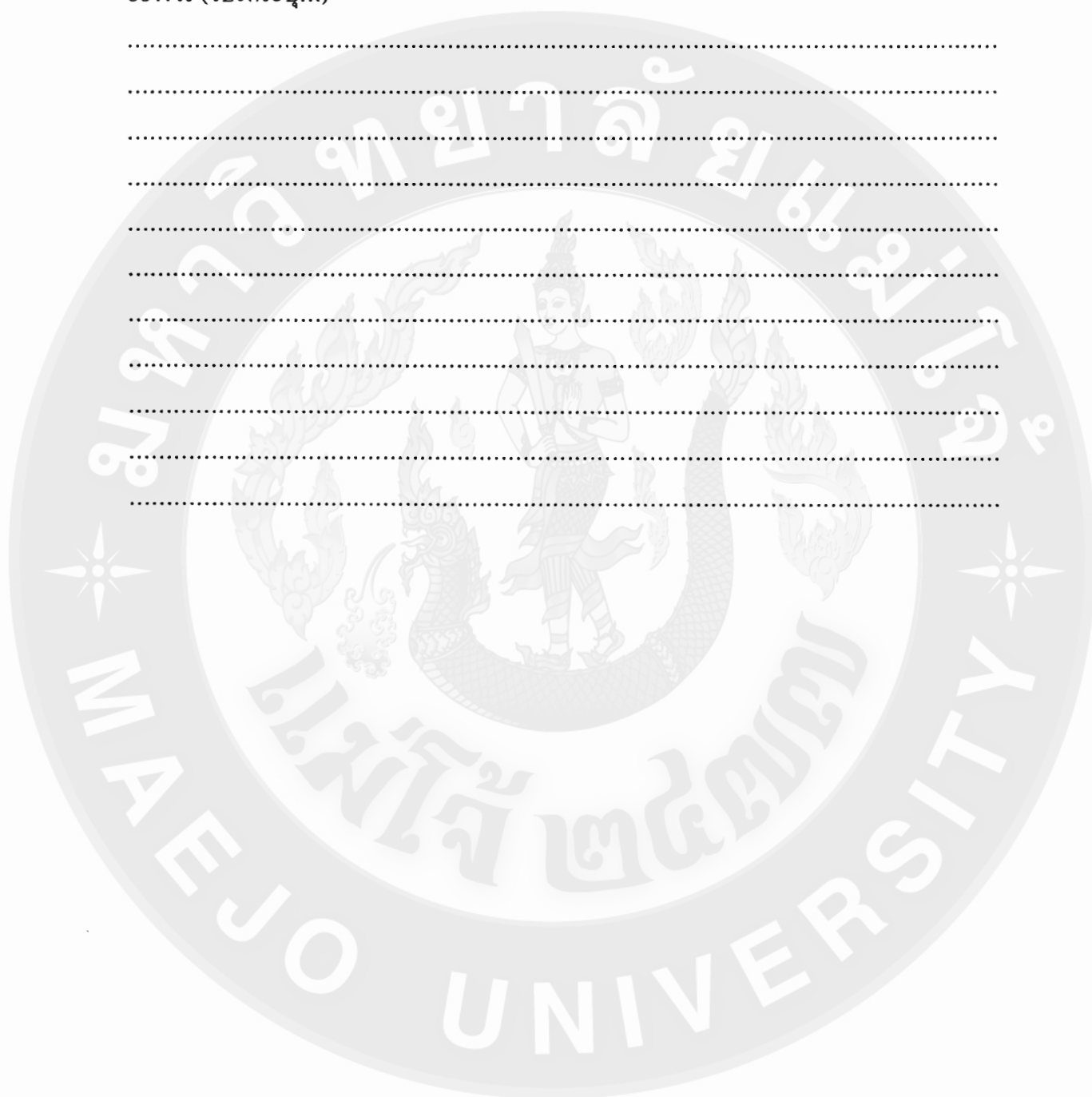
.....

.....

.....

.....

.....





ภาคผนวก ข
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาวเดือนรุ่ง เอมโอชะ
วัน เดือน ปีเกิด	10 มกราคม 2519
จังหวัดที่เกิด	เชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2538 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2541 ปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2539 – 2540 เจ้าหน้าที่ประเมินราคา บริษัท แปดริ้วเครื่องเย็น เชียงใหม่ (1994) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2540 – 2542 ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายโรงงาน บริษัท แปดริ้วเครื่องเย็น เชียงใหม่ (1994) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2542 – 2544 เจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการ บริษัท กัทส์ อินเวสติเกชั่น นอร์ทเทอรัน จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2544 – 2546 เจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการบุคคล บริษัท เกรท การเคียน นอร์ทเทอรัน จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2546 – ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายธุรการบุคคล บริษัท เกรท การเคียน นอร์ทเทอรัน จำกัด จังหวัดเชียงใหม่