

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการปรับปรุงธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 261 ราย ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำเสนอเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะของผู้ใช้บริการและลักษณะกิจการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

2.1 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

2.2 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

ตอนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคที่พบของผู้ใช้บริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

ตอนที่ 1 ลักษณะของผู้ใช้บริการ

ลักษณะของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ตำแหน่งงาน ผลการศึกษาแสดงได้ดังนี้

ตำแหน่งงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 24.90 รองลงมามีตำแหน่งพนักงานฝ่ายบุคคล ร้อยละ 22.22 กรรมการผู้จัดการ ร้อยละ 18.77 ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ร้อยละ 13.79 พนักงานฝ่ายธุรการ ร้อยละ 13.03 และพนักงานฝ่ายการเงิน ร้อยละ 7.28

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานของผู้ใช้บริการ

ตำแหน่งงาน	จำนวน (n=261 คน)	ร้อยละ
กรรมการผู้จัดการ	49	18.77
ผู้จัดการทั่วไป	65	24.90
ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	36	13.79
พนักงานฝ่ายบุคคล	58	22.22
พนักงานฝ่ายการเงิน	19	7.28
พนักงานฝ่ายธุรการ	34	13.03

ลักษณะของกิจการ ประกอบด้วยประเภทกิจการ ขนาดของกิจการ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ ระยะเวลาที่ใช้บริการจนถึงปัจจุบัน และจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย

ประเภทของกิจการและขนาดของกิจการ

ประเภทของกิจการ พบว่า เป็นบริษัท/ห้าง/ร้าน มากที่สุด ร้อยละ 44.06 รองลงมา คือ โรงงานอุตสาหกรรม ร้อยละ 25.29 โครงการหมู่บ้านจัดสรรร้อยละ 11.11 รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.36 หน่วยงานราชการ ร้อยละ 4.60 สถานศึกษา 4.21 บ้านพักอาศัย/บ้านเช่า ร้อยละ 3.45 ห้างสรรพสินค้า ร้อยละ 1.15 และโรงพยาบาล/สถานพยาบาล ร้อยละ 0.77

ขนาดของกิจการ พบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงาน 10-50 คน ร้อยละ 54.02 รองลงมาคือ จำนวนพนักงาน 51-200 คน ร้อยละ 24.52 จำนวนพนักงานมากกว่า 200 คน ร้อยละ 14.56 และจำนวนพนักงานน้อยกว่า 10 คน ร้อยละ 6.90

นอกจากนี้ยังพบว่า กิจการประเภทโรงงานอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คน ในขณะที่กิจการอื่นๆ ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงาน 11-50 คน ยกเว้น บ้านพักอาศัย/บ้านเช่า มีจำนวนพนักงาน < 10 คน

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทกิจการและขนาดกิจการ

ประเภทกิจการ	ขนาดของกิจการ								รวม	
	< 10 คน		11 – 50 คน		51-200 คน		มากกว่า 200 คน			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานราชการ			9	3.45	3	1.15			12	4.60
รัฐวิสาหกิจ	1	0.38	13	4.98					14	5.36
โรงงาน			7	2.68	21	8.05	38	14.56	66	25.29
อุตสาหกรรม										
ห้างสรรพสินค้า			1	0.38	2	0.77			3	1.15
บริษัท/ห้าง/ร้าน	7	2.68	75	28.74	33	12.64			115	44.06
สถานศึกษา			11	4.21					11	4.21
โครงการหมู่บ้าน จัดสรร	1	0.38	23	8.81	5	1.92			29	11.11
บ้านพักอาศัย / บ้านเช่า	9	3.45							9	3.45
โรงพยาบาล/ สถานพยาบาล			2	0.77					2	0.77
รวม	18	6.90	141	54.02	64	24.52	38	14.56	261	100.00

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ระยะเวลาในการดำเนินงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 5-10 ปี ร้อยละ 42.91 รองลงมาคือ ระยะเวลาดำเนินงาน 10-20 ปี ร้อยละ 37.55 ระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 4 ปี ร้อยละ 14.18 และ ระยะเวลาดำเนินงานมากกว่า 20 ปี ร้อยละ 5.36

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการดำเนินงาน

ระยะเวลาในการดำเนินงาน	จำนวน (n=261 คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 4 ปี	37	14.18
5-10 ปี	112	42.91
10-20 ปี	98	37.55
มากกว่า 20 ปี	14	5.36

ระยะเวลาที่ใช้บริการจนถึงปัจจุบัน

ระยะเวลาที่ใช้บริการกับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้บริการจนถึงปัจจุบัน 2-3 ปี ร้อยละ 31.80 รองลงมาคือ มีระยะเวลาที่ใช้บริการจนถึงปัจจุบัน 1 – 2 ปี ร้อยละ 26.05 มีระยะเวลาที่ใช้บริการจนถึงปัจจุบันมากกว่า 3 ปี ร้อยละ 25.67 และมีระยะเวลาที่ใช้บริการจนถึงปัจจุบันน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 16.48

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้บริการจนถึงปัจจุบัน

ระยะเวลาที่ใช้บริการจนถึงปัจจุบัน	จำนวน (n=261 คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	43	16.48
1-2 ปี	68	26.05
2-3 ปี	83	31.80
มากกว่า 3 ปี	67	25.67

จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย

พบว่า จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการประจำหน่วยงานส่วนใหญ่มีจำนวนน้อยกว่า 5 คน ร้อยละ 59.77 รองลงมาคือจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการประจำหน่วยงานมี 11 คนขึ้นไป ร้อยละ 21.84 และจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการประจำหน่วยงานมี 5-10 คน ร้อยละ 18.39

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการประจำหน่วยงาน

จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ให้บริการประจำหน่วยงาน	จำนวน (n=261 คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 คน	156	59.77
5 – 10 คน	48	18.39
11 คนขึ้นไป	57	21.84

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจและความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการตลาดบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

2.1 ข้อมูลความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตลาดบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท	4.42	0.66	มาก
บริษัทมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ	4.11	0.77	มาก
มีระบบประกันคุณภาพงานให้บริการ มีวงเงิน			
ค่าประกันความเสียหายแก่ทรัพย์สิน	3.89	0.82	มาก
การให้บริการมีคุณภาพ มีระเบียบวินัย และ			
มีความรับผิดชอบ	3.98	0.65	มาก
มีการตรวจเยี่ยมดูแลลูกค้า สอบถามความต้องการ			
ของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.96	0.61	มาก
มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล			
อย่างชัดเจน	3.98	0.74	มาก
มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน			
รักษาความปลอดภัยที่ชัดเจน	4.15	0.61	มาก
มีการรักษาความลับของลูกค้า	4.10	0.63	มาก
รวม	4.07	0.69	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการตลาดด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$ S.D = 0.69) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกเรื่อง เรียง 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท ($\bar{X} = 4.42$ S.D = 0.66) รองลงมาคือ มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน

รักษาความปลอดภัยที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.15$ S.D = 0.61) และบริษัทมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 4.11$ S.D = 0.77)

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

ปัจจัยด้านราคา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	4.21	0.90	มาก
มีการให้เครดิตกับลูกค้า	3.92	0.85	มาก
รวม	4.06	0.88	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการตลาดด้านราคาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$ S.D = 0.88) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกเรื่อง เรียงลำดับ ดังนี้ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$ S.D = 0.90) รองลงมาคือ มีการให้เครดิตกับลูกค้า ($\bar{X} = 3.92$ S.D = 0.85)

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัด
จำหน่ายของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน
นอร์ทเทอรัน จำกัด

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีสถานที่ตั้งสังเกตเห็นได้ชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย	4.07	0.79	มาก
สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	3.92	0.70	มาก
สามารถติดต่อกับบริษัทได้ตลอดเวลา	3.93	0.68	มาก
จัดแต่งสถานที่สะอาด สวยงาม น่าเชื่อถือ	4.19	0.72	มาก
รวม	4.03	0.72	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการตลาดด้านการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$ S.D = 0.72) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่องพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกเรื่อง เรียง 3 ลำดับแรก ดังนี้ จัดแต่งสถานที่สะอาด สวยงาม น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.19$ S.D = 0.72) รองลงมาคือ มีสถานที่ตั้งสังเกตเห็นได้ชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.07$ S.D = 0.79) และสามารถติดต่อกับบริษัทได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.93$ S.D = 0.68)

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ตามสื่อโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์	3.36	0.83	ปานกลาง
มีโบรชัวร์เกี่ยวกับบริษัท	3.24	0.75	ปานกลาง
มีการส่งเจ้าหน้าที่ไปพบปะกับลูกค้าเป้าหมายโดยตรง	3.92	0.63	มาก
มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง	3.73	0.83	มาก
มีเว็บไซต์ของบริษัท	3.70	0.72	มาก
รวม	3.59	0.75	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$ S.D = 0.75) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ และมีโบรชัวร์เกี่ยวกับบริษัท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเรื่องที่มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียง 3 ลำดับแรก ดังนี้ มีการส่งเจ้าหน้าที่ไปพบปะกับลูกค้าเป้าหมายโดยตรง ($\bar{X} = 3.92$ S.D = 0.63) รองลงมาคือ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.73$ S.D = 0.83) และมีเว็บไซต์ของบริษัท ($\bar{X} = 3.70$ S.D = 0.72)

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลของ
ผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ท
เทอรัน จำกัด

ปัจจัยด้านบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความสุภาพในการให้บริการของพนักงาน รักษาความปลอดภัย	4.11	0.69	มาก
ประสบการณ์และความสามารถของพนักงาน รักษาความปลอดภัย	3.90	0.61	มาก
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงาน รักษาความปลอดภัย	4.24	0.87	มาก
การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษา ความปลอดภัยต่อลูกค้า	4.15	0.85	มาก
ความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์และมีระเบียบวินัย ของพนักงานรักษาความปลอดภัย	4.10	0.78	มาก
รวม	4.10	0.76	มาก

จากตาราง 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาดด้าน
บุคคลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$ S.D = 0.76) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่ามี
ความพึงพอใจในระดับมากทุกเรื่อง เรียง 3 ลำดับแรก ดังนี้ บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของ
พนักงานรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.24$ S.D = 0.87) รองลงมาคือ การดูแลเอาใจใส่ของพนักงาน
รักษาความปลอดภัยต่อลูกค้า ($\bar{X} = 4.15$ S.D = 0.85) และความสุภาพในการให้บริการของ
พนักงานรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.11$ S.D = 0.69)

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ให้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ชุดฟอร์มที่สะอาด และแต่งกายเรียบร้อย	3.81	0.80	มาก
มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่มีคุณภาพและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	3.79	0.74	มาก
มีการนำเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยที่ทันสมัยมาใช้	3.63	0.94	มาก
มีจำนวนอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ	3.87	0.80	มาก
มีการสำรองเครื่องมือและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่จำเป็นและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา	3.69	0.96	มาก
มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและตรวจเช็คระบบความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นล่วงหน้า	3.87	0.82	มาก
รวม	3.78	0.84	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$ S.D = 0.84) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกเรื่อง เรียง 3 ลำดับแรก ดังนี้ มีจำนวนอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ ($\bar{X} = 3.87$ S.D = 0.80) รองลงมาคือ มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและตรวจเช็คระบบความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นล่วงหน้า ($\bar{X} = 3.87$ S.D = 0.82) และชุดฟอร์มที่สะอาด และแต่งกายเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.81$ S.D = 0.80)

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

ปัจจัยด้านกระบวนการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ	4.21	0.91	มาก
มีการฝึกอบรมทักษะความสามารถเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐาน	3.92	0.57	มาก
มีเจ้าหน้าที่ทหาร ตำรวจ และผู้เชี่ยวชาญด้านรักษาความปลอดภัยเป็นผู้ฝึกอบรม	3.97	0.64	มาก
เมื่อเกิดปัญหา สามารถแก้ปัญหาได้ทันเวลา	3.75	0.85	มาก
มีการจัดหาพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ครบตามสัญญาว่าจ้าง	3.92	0.67	มาก
มีการติดตามการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย	3.99	0.64	มาก
มีการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ	3.77	0.82	มาก
รวม	3.93	0.73	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการตลาดด้านกระบวนการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$ S.D = 0.73) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกเรื่อง เรียง 3 ลำดับแรก ดังนี้ มีการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ ($\bar{X} = 4.21$ S.D = 0.91) รองลงมาคือ มีการติดตามการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.99$ S.D = 0.64) และมีเจ้าหน้าที่ทหาร ตำรวจ และผู้เชี่ยวชาญด้านรักษาความปลอดภัยเป็นผู้ฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.97$ S.D = 0.64)

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตลาด
บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน
นอร์ทเทิร์น จำกัด

ปัจจัยการตลาดบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์	4.07	0.69	มาก
ด้านราคา	4.06	0.88	มาก
ด้านการจัดจำหน่าย	4.03	0.72	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.59	0.75	มาก
ด้านบุคคล	4.10	0.76	มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.78	0.84	มาก
ด้านกระบวนการ	3.93	0.73	มาก
ภาพรวม	3.94	0.77	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาด
บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$ S.D = 0.77) เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า
ทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคคล ($\bar{X} = 4.10$ S.D = 0.76)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.07$ S.D = 0.69) ปัจจัยด้านราคา ($\bar{X} = 4.06$ S.D = 0.88) ปัจจัยด้านการ
จัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.03$ S.D = 0.72) ปัจจัยด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 3.93$ S.D = 0.73) ปัจจัยด้านการ
สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.78$ S.D = 0.84) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
($\bar{X} = 3.59$ S.D = 0.75)

2.2 ข้อมูลความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการตลาดบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจ
บริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
ของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ท
เทอรัน จำกัด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท	4.48	0.63	มาก
บริษัทมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ	4.51	0.57	มากที่สุด
มีระบบประกันคุณภาพงานให้บริการ มีวงเงิน ค้ำประกันความเสียหายแก่ทรัพย์สิน	4.48	0.65	มาก
การให้บริการมีคุณภาพ มีระเบียบวินัย และ มีความรับผิดชอบ	4.56	0.59	มากที่สุด
มีการตรวจเยี่ยมดูแลลูกค้า สอบถามความต้องการ ของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.51	0.59	มากที่สุด
มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านพัฒนาทรัพยากร บุคคลอย่างชัดเจน	4.54	0.59	มากที่สุด
มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน รักษาความปลอดภัยที่ชัดเจน	4.69	0.60	มากที่สุด
มีการรักษาความลับของลูกค้า	4.61	0.62	มากที่สุด
รวม	4.55	0.61	มากที่สุด

จากตาราง 14 พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อระดับความคาดหวัง
ของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$ S.D = 0.61) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง
พบว่าทุกเรื่องมีผลต่อระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ยกเว้นเรื่องความมีชื่อเสียงและความ
น่าเชื่อถือของบริษัท และมีระบบประกันคุณภาพงานให้บริการ มีวงเงินค้ำประกันความเสียหายแก่
ทรัพย์สินมีผลต่อระดับความคาดหวังในระดับมาก โดยเรื่องที่มีผลต่อระดับความคาดหวังในระดับ

มากที่สุด เรียง 3 ลำดับแรก ดังนี้ มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.69$ S.D = 0.60) รองลงมาคือมีการรักษาความลับของลูกค้า ($\bar{X} = 4.61$ S.D = 0.62) และการให้บริการมีคุณภาพ มีระเบียบวินัย และมีความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.56$ S.D = 0.59)

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

ปัจจัยด้านราคา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	4.52	0.64	มากที่สุด
มีการให้เครดิตกับลูกค้า	4.35	0.76	มาก
รวม	4.44	0.70	มาก

จากตาราง 15 พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยด้านราคามีผลต่อระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$ S.D = 0.70) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง เรื่องที่มีผลต่อระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$ S.D = 0.64) เรื่องที่มีผลต่อระดับความคาดหวังในระดับมาก คือมีการให้เครดิตกับลูกค้า ($\bar{X} = 4.35$ S.D = 0.76)

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการจัด
จำหน่ายของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์
เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการ
มีสถานที่ตั้งสังเกตเห็นได้ชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย	4.45	0.66	มาก
สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	4.44	0.71	มาก
สามารถติดต่อกับบริษัทได้ตลอดเวลา	4.61	0.57	มากที่สุด
จัดแต่งสถานที่สะอาด สวยงาม ดูน่าเชื่อถือ	4.52	0.66	มากที่สุด
รวม	4.51	0.65	มากที่สุด

จากตาราง 16 พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อระดับความ
คาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$ S.D = 0.65) เมื่อพิจารณาในแต่ละ
เรื่อง พบว่าทุกเรื่องมีผลต่อระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ยกเว้นเรื่องมีสถานที่ตั้ง
สังเกตเห็นได้ชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย และสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายมีผลต่อ
ระดับความคาดหวังในระดับมาก โดยเรื่องที่มีผลต่อระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียง
ตามลำดับดังนี้ สามารถติดต่อกับบริษัทได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.61$ S.D = 0.57) รองลงมาคือจัด
แต่งสถานที่สะอาด สวยงาม ดูน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.52$ S.D = 0.66)

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวังที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ตามสื่อโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์	4.29	0.80	มาก
มีโบรชัวร์เกี่ยวกับบริษัท	4.38	0.82	มาก
มีการส่งเจ้าหน้าที่ไปพบปะกับลูกค้าเป้าหมายโดยตรง	4.50	0.63	มากที่สุด
มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง	4.47	0.70	มาก
มีเว็บไซต์ของบริษัท	4.26	0.85	มาก
รวม	4.38	0.76	มาก

จากตาราง 17 พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$ S.D = 0.76) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่าทุกเรื่องมีผลต่อระดับความคาดหวังในระดับมาก ยกเว้นเรื่อง มีการส่งเจ้าหน้าที่ไปพบปะกับลูกค้าเป้าหมายโดยตรง อยู่ในระดับมากที่สุดโดยเรียง 3 ลำดับแรก ดังนี้ มีการส่งเจ้าหน้าที่ไปพบปะกับลูกค้าเป้าหมายโดยตรง ($\bar{X} = 4.50$ S.D = 0.63) รองลงมาคือมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.47$ S.D = 0.70) และมีโบรชัวร์เกี่ยวกับบริษัท ($\bar{X} = 4.38$ S.D = 0.82)

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคคลของ
ผู้ให้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ท
เทิร์น จำกัด

ปัจจัยด้านบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง ที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการ
ความสุภาพในการให้บริการของพนักงาน รักษาความปลอดภัย	4.48	0.69	มาก
ประสบการณ์และความสามารถของพนักงาน รักษาความปลอดภัย	4.68	0.62	มากที่สุด
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงาน รักษาความปลอดภัย	4.66	0.57	มากที่สุด
การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษา ความปลอดภัยต่อลูกค้า	4.67	0.55	มากที่สุด
ความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์และมีระเบียบวินัย ของพนักงานรักษาความปลอดภัย	4.63	0.59	มากที่สุด
รวม	4.62	0.60	มากที่สุด

จากตาราง 18 พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยด้านบุคคลมีผลต่อระดับความคาดหวัง
ของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$ S.D = 0.60) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง
พบว่าทุกเรื่องมีผลต่อระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ยกเว้นเรื่องความสุภาพในการ
ให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก โดยเรื่องที่มีผลต่อระดับความคาดหวัง
ในระดับมากที่สุด เรื่อง 3 ลำดับแรก ดังนี้ ประสบการณ์และความสามารถของพนักงานรักษาความ
ปลอดภัย ($\bar{X} = 4.68$ S.D = 0.62) รองลงมาคือการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย
ต่อลูกค้า ($\bar{X} = 4.67$ S.D = 0.55) และบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความ
ปลอดภัย ($\bar{X} = 4.66$ S.D = 0.57)

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวังที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
ชุดฟอร์มที่สะอาด และแต่งกายเรียบร้อย	4.54	0.63	มากที่สุด
มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่มีคุณภาพ และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.59	0.60	มากที่สุด
มีการนำเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยที่ทันสมัยมาใช้	4.53	0.58	มากที่สุด
มีจำนวนอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ	4.59	0.62	มากที่สุด
มีการสำรองเครื่องมือและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่จำเป็นและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา	4.61	0.56	มากที่สุด
มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและตรวจเช็คระบบความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นล่วงหน้า	4.54	0.59	มากที่สุด
รวม	4.57	0.60	มากที่สุด

จากตาราง 19 พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีผลต่อระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ S.D = 0.60) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่าทุกเรื่องมีผลต่อระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่มีผลต่อระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียง 3 ลำดับแรก ดังนี้ มีการสำรองเครื่องมือและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่จำเป็นและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.61$ S.D = 0.56) รองลงมาคือมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่มีคุณภาพและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.59$ S.D = 0.60) และมีจำนวนอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย ที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$ S.D = 0.62)

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการ
ของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ท
เทอรัน จำกัด

ปัจจัยด้านกระบวนการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการ
มีการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ	4.46	0.56	มาก
มีการฝึกอบรมทักษะความสามารถเกี่ยวกับ การรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐาน	4.51	0.58	มากที่สุด
มีเจ้าหน้าที่ทหาร ตำรวจ และผู้เชี่ยวชาญ ด้านรักษาความปลอดภัยเป็นผู้ฝึกอบรม	4.57	0.56	มากที่สุด
เมื่อเกิดปัญหา สามารถแก้ปัญหาได้ทันเวลา	4.55	0.58	มากที่สุด
มีการจัดหาพนักงานรักษาความปลอดภัย ให้ครบตามสัญญาว่าจ้าง	4.56	0.63	มากที่สุด
มีการติดตามการทำงานของพนักงาน รักษาความปลอดภัย	4.59	0.57	มากที่สุด
มีการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน รักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ	4.61	0.57	มากที่สุด
รวม	4.55	0.58	มากที่สุด

จากตาราง 20 พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อระดับความ
คาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$ S.D = 0.58) เมื่อพิจารณาในแต่ละ
เรื่อง พบว่าทุกเรื่องมีผลต่อระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ยกเว้นเรื่องมีการคัดเลือกบุคลากร
ที่มีคุณภาพ มีผลต่อระดับความคาดหวังในระดับมาก โดยเรื่องที่มีผลต่อระดับความคาดหวังใน
ระดับมากที่สุด เรื่อง 3 ลำดับแรก ดังนี้ มีการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย
อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.61$ S.D = 0.57) รองลงมาคือมีการติดตามการทำงานของพนักงานรักษา
ความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.59$ S.D = 0.57) และมีเจ้าหน้าที่ทหาร ตำรวจ และผู้เชี่ยวชาญด้านรักษา
ความปลอดภัยเป็นผู้ฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.57$ S.D = 0.56)

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการตลาด
บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน
นอร์ทเทิร์น จำกัด

ปัจจัยการตลาดบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการ
ด้านผลิตภัณฑ์	4.55	0.61	มากที่สุด
ด้านราคา	4.44	0.70	มาก
ด้านการจัดจำหน่าย	4.51	0.65	มากที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.38	0.76	มาก
ด้านบุคคล	4.62	0.60	มากที่สุด
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.57	0.60	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ	4.55	0.58	มากที่สุด
ภาพรวม	4.52	0.64	มากที่สุด

จากตาราง 21 พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยด้านการตลาดบริการมีผลต่อระดับความ
คาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$ S.D = 0.58) เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านมีผลต่อระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ยกเว้นปัจจัยด้านราคาและ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อระดับความคาดหวังในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้
ปัจจัยด้านบุคคล ($\bar{X} = 4.62$ S.D = 0.60) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X}$
= 4.57 S.D = 0.60) ปัจจัยด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.55$ S.D = 0.58) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}$ =
4.55 S.D = 0.61) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.51$ S.D = 0.65) ปัจจัยด้านราคา ($\bar{X} = 4.44$ S.D
= 0.70) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.38$ S.D = 0.76)

ตาราง 22 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการตลาดบริการของ
ผู้ให้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ท
เทอรัน

ปัจจัยด้านการตลาดบริการ	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง
ด้านผลิตภัณฑ์	4.07	มาก	4.55	มากที่สุด
ด้านราคา	4.06	มาก	4.44	มาก
ด้านการจัดจำหน่าย	4.03	มาก	4.51	มากที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.59	มาก	4.38	มาก
ด้านบุคคล	4.10	มาก	4.62	มากที่สุด
ด้านการสร้างและนำเสนอ	3.78	มาก	4.57	มากที่สุด
ลักษณะทางกายภาพ				
ด้านกระบวนการ	3.93	มาก	4.55	มากที่สุด
ภาพรวม	3.94	มาก	4.52	มากที่สุด

จากตาราง 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาดบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคคล ($\bar{X} = 4.10$) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.07$) ปัจจัยด้านราคา ($\bar{X} = 4.06$) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.03$) ปัจจัยด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 3.93$) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.78$) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.59$)

ภาพรวมปัจจัยด้านการตลาดบริการมีผลต่อระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านมีผลต่อระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ยกเว้นปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อระดับความคาดหวังในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคคล ($\bar{X} = 4.62$) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.57$) ปัจจัยด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.55$) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.55$) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.51$) ปัจจัยด้านราคา ($\bar{X} = 4.44$) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.38$)

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการงานรักษาความปลอดภัยบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการงานรักษาความปลอดภัยบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ประกอบด้วยปัญหาด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ปัญหาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ปัญหาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และปัญหาด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาและอุปสรรคด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย

ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย	$\bar{X}$	S.D	ระดับปัญหาและอุปสรรค
พนักงานปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากปฏิบัติงานเกิน 12 ชั่วโมง	2.33	0.99	น้อย
พนักงานที่จัดมาปฏิบัติหน้าที่แทนพนักงานประจำไม่ทราบข้อปฏิบัติ	2.05	1.15	น้อย
พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	1.97	1.02	น้อย
พนักงานขาดประสิทธิภาพในการทำงาน	1.82	0.97	น้อย
พนักงานเข้าปฏิบัติงานช้าหรือออกงานก่อนเวลาที่กำหนด	1.93	0.98	น้อย
รวม	2.02	1.02	น้อย

จากตาราง 23 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.02$ S.D = 1.02) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาในระดับน้อย เรียง 3 ลำดับแรก ดังนี้ พนักงานปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากปฏิบัติงานเกิน 12 ชั่วโมง ($\bar{X} = 2.33$ S.D = 0.99) รองลงมาคือ พนักงานที่จัดมาปฏิบัติหน้าที่แทนพนักงานประจำไม่ทราบข้อปฏิบัติ ($\bar{X} = 2.05$ S.D = 1.15) และพนักงานขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 1.97$ S.D = 1.02)

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาและอุปสรรคด้านการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับปัญหา และอุปสรรค
ไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูล	1.79	0.95	น้อย
ขาดการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร	1.64	0.88	น้อย
ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1.77	1.07	น้อย
พูดจาไม่สุภาพกับผู้มาติดต่อ	1.65	0.97	น้อย
รวม	1.71	0.97	น้อย

จากตาราง 24 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.71$ S.D = 0.97) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่องพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาในระดับน้อย เรียง 3 ลำดับแรก ดังนี้ ไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูล ($\bar{X} = 1.79$ S.D = 0.95) รองลงมาคือ ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 1.77$ S.D = 1.07) และพูดจาไม่สุภาพกับผู้มาติดต่อ ($\bar{X} = 1.65$ S.D = 0.97)

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาและอุปสรรคด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับปัญหาและอุปสรรค
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการเพิกเฉยต่อการแก้ไขปัญหา	2.17	0.83	น้อย
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขาดความรู้ในสถานการณ์ปัจจุบัน	1.88	1.07	น้อย
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1.77	1.09	น้อย
เจ้าหน้าที่สายตรวจไม่มีความสม่ำเสมอในการเข้าตรวจสอบการทำงานของพนักงาน	1.79	1.11	น้อย
รวม	1.90	1.03	น้อย

จากตาราง 25 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.90$ S.D = 1.03) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่องพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาในระดับน้อย เรียง 3 ลำดับแรก ดังนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการเพิกเฉยต่อการแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 2.17$ S.D = 0.83) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขาดความรู้ในสถานการณ์ปัจจุบัน ($\bar{X} = 1.88$ S.D = 1.07) และเจ้าหน้าที่สายตรวจไม่มีความสม่ำเสมอในการเข้าตรวจสอบการทำงานของพนักงาน ($\bar{X} = 1.79$ S.D = 1.11)



ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาและอุปสรรคด้านการดำเนินงาน โดยทั่วไปของบริษัท

ด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท	$\bar{X}$	S.D	ระดับปัญหา และอุปสรรค
ทำเลที่ตั้งไม่เหมาะสม ไม่สะดวกในการติดต่อ ประสานงาน	1.70	0.98	น้อย
ขาดการประชาสัมพันธ์และกระจายข่าวสารของบริษัท	1.90	1.13	น้อย
ขอบเขตความรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือสูญหาย น้อยเกินไป	1.98	1.22	น้อย
การแก้ไขปัญหาไม่มีความล่าช้า	2.07	1.18	น้อย
รวม	1.91	1.13	น้อย

จากตาราง 26 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.91$ S.D = 1.13) เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่องพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาในระดับน้อย เรียง 3 ลำดับแรก ดังนี้ การแก้ไขปัญหาไม่มีความล่าช้า ($\bar{X} = 2.07$ S.D = 1.18) รองลงมาคือ ขอบเขตความรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือสูญหาย น้อยเกินไป ($\bar{X} = 1.98$ S.D = 1.22) และขาดการประชาสัมพันธ์และกระจายข่าวสารของบริษัท ($\bar{X} = 1.90$ S.D = 1.13)

ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการที่มี
ต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

ปัญหาและอุปสรรค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหาและ อุปสรรค
ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความ ปลอดภัย	2.02	1.02	น้อย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน	1.71	0.97	น้อย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	1.90	1.03	น้อย
ด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท	1.91	1.13	น้อย
ภาพรวม	1.89	1.04	น้อย

จากตาราง 27 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาและอุปสรรค
ในการใช้บริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ในระดับน้อย
($\bar{X} = 1.89$ S.D = 1.04) เมื่อพิจารณาปัญหาแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านมีระดับปัญหาและอุปสรรคใน
ระดับน้อย โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 2.02$
S.D = 1.02) ด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท ($\bar{X} = 1.91$ S.D = 1.13) ด้านการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ($\bar{X} = 1.90$ S.D = 1.03) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ($\bar{X} =$
1.71 S.D = 0.97)