

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องการปรับปรุงธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการบริการของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

ซึ่งงานวิจัยในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ในเขตจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน จำนวน 261 ราย โดยแบ่งเป็นจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 179 ราย จังหวัดลำพูน จำนวน 82 ราย โดยทำการจัดส่งแบบสอบถามถึงผู้ประกอบการในเขตจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน ตามจำนวนของประชากรทั้งหมด ในช่วงเดือน กันยายน 2553 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ลักษณะของผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 24.90 ประเภทธุรกิจเป็นบริษัท/ห้าง/ร้าน ร้อยละ 44.06 ขนาดของกิจการ ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงาน 10-50 คน ร้อยละ 54.02 มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 5-10 ปี ร้อยละ 42.91 มีระยะเวลาที่ใช้บริการจนถึงปัจจุบัน 2-3 ปี ร้อยละ 31.80 และมีจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการประจำหน่วยงาน น้อยกว่า 5 คน ร้อยละ 59.77

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจและความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการตลาดบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

2.1 ข้อมูลความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตลาดบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการตลาดบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$ S.D = 0.77) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่า ทุกปัจจัยมีความพึงพอใจในระดับมาก 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) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.03$ S.D = 0.72) ปัจจัยด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 3.93$ S.D = 0.73) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.78$ S.D = 0.84) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.59$ S.D = 0.75)

เมื่อพิจารณาในปัจจัยแต่ละด้านพบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ในเรื่องความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$ S.D = 0.66) รองลงมาคือ มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$ S.D = 0.61) และบริษัทมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$ S.D = 0.77)

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกในเรื่องราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$ S.D = 0.90) รองลงมาคือ มีการให้เครดิตกับลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$ S.D = 0.85)

ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ในเรื่องจัดตั้งสถานที่สะอาด สวยงาม น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$ S.D = 0.72) รองลงมาคือ มีสถานที่ตั้งสังเกตเห็นได้ชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$ S.D = 0.79) และสามารถติดต่อกับบริษัทได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$ S.D = 0.68)

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ในเรื่องมีการส่งเจ้าหน้าที่ไปพบปะกับลูกค้าเป้าหมายโดยตรง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$ S.D = 0.63) รองลงมาคือ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$ S.D = 0.83) และมีเว็บไซต์ของบริษัท อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$ S.D = 0.72)

ด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ในเรื่องบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$ S.D = 0.87) รองลงมาคือ การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} =$

4.15 S.D = 0.85) และความสุภาพในการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$ S.D = 0.69)

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ในเรื่องมีจำนวนอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$ S.D = 0.80) รองลงมาคือ มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและตรวจเช็คระบบความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นล่วงหน้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$ S.D = 0.82) และชุดฟอร์มที่สะอาด และแต่งกายเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$ S.D = 0.80)

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ในเรื่องมีการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ เป็นลำดับแรก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$ S.D = 0.91) รองลงมาคือ มีการติดตามการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$ S.D = 0.64) และมีเจ้าหน้าที่ทหาร ตำรวจ และผู้เชี่ยวชาญด้านรักษาความปลอดภัยเป็นผู้ฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$ S.D = 0.64)

2.2 ข้อมูลความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการตลาดบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

โดยภาพรวมปัจจัยด้านการตลาดบริการมีผลต่อระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$ S.D = 0.58) เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านมีผลต่อระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ยกเว้นปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด 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)

เมื่อพิจารณาในปัจจัยแต่ละด้านพบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 ลำดับแรก ในเรื่องมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$ S.D = 0.60) รองลงมาคือมีการรักษาความลับของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$ S.D = 0.62) และการให้บริการมีคุณภาพ มีระเบียบวินัย และมีความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$ S.D = 0.59)

ด้านราคา มีผลต่อระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ลำดับแรกในเรื่องราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$ S.D = 0.64) รองลงมาคือมีการให้เครดิตกับลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$ S.D = 0.76)

ด้านการจัดจำหน่าย มีผลต่อระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 ลำดับแรก ในเรื่องสามารถติดต่อกับบริษัทได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$ S.D = 0.57) รองลงมาคือจัดแต่งสถานที่สะอาด สวยงาม น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$ S.D = 0.66) และมีสถานที่ตั้งสังเกตเห็นได้ชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$ S.D = 0.66)

ด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 ลำดับแรก ในเรื่องมีการส่งเจ้าหน้าที่ไปพบปะกับลูกค้าเป้าหมายโดยตรง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$ S.D = 0.63) รองลงมาคือมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$ S.D = 0.70) และมีโบรชัวร์เกี่ยวกับบริษัท อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$ S.D = 0.82)

ด้านบุคคล มีผลต่อระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 ลำดับแรก ในเรื่องประสิทธิภาพและความสามารถของพนักงานรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$ S.D = 0.62) รองลงมาคือการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$ S.D = 0.55) และบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$ S.D = 0.57)

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 ลำดับแรก ในเรื่องมีการสำรวจเครื่องมือและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่จำเป็นและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$ S.D = 0.56) รองลงมาคือมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่มีคุณภาพและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$ S.D = 0.60) และมีจำนวนอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย ที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$ S.D = 0.62)

ด้านกระบวนการ มีผลต่อระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 ลำดับแรก ในเรื่องมีการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$ S.D = 0.57) รองลงมาคือมีการติดตามการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$ S.D = 0.57) และมีเจ้าหน้าที่ทหาร ตำรวจ และผู้เชี่ยวชาญด้านรักษาความปลอดภัยเป็นผู้ฝึกอบรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ S.D = 0.56)

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการงานรักษาความปลอดภัยบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ในระดับน้อย และประสบปัญหาในการให้บริการระดับน้อยทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 2.02$ S.D = 1.02) ด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท ($\bar{X} = 1.91$ S.D = 1.13) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ($\bar{X} = 1.90$ S.D = 1.03) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ($\bar{X} = 1.71$ S.D = 0.97)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกเรื่อง โดยปัญหา 3 ลำดับแรกคือ พนักงานปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเนื่องจากปฏิบัติงานเกิน 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)

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกเรื่อง โดยปัญหา 3 ลำดับแรกคือ 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)

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกเรื่อง โดยปัญหา 3 ลำดับแรกคือ 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)

ด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกเรื่อง โดยปัญหา 3 ลำดับแรกคือ การแก้ไขปัญหามีความล่าช้า ($\bar{X} = 2.07$ S.D = 1.18) รองลงมาคือ ขอบเขตความรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือสูญหาย น้อยเกินไป ($\bar{X} = 1.98$ S.D = 1.22) และขาดการประชาสัมพันธ์และกระจายข่าวสารของบริษัท ($\bar{X} = 1.90$ S.D = 1.13)

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องการปรับปรุงธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของบริษัท เกรท การ์์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด สามารถอภิปรายผลการศึกษาตามแนวคิด ทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

ผลการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตลาดบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาดบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย จึงสามารถกล่าวได้ว่า หลังจากการใช้บริการผู้ใช้บริการได้รับการบริการตามที่ได้คาดหวังไว้ ตามที่ Kotler, 2000 กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง

เมื่อพิจารณาการจัดเรียงค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านราคา โดยปัจจัยด้านบุคคล มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย รองลงมาคือ การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้า และความสุภาพในการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของบริษัท เกรท การ์์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด เนื่องจากเป็นบริษัทที่ให้บริการงานรักษาความปลอดภัยเป็นเวลานาน มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับและไว้วางใจในการใช้บริการ มีการผลิตบุคลากรที่มีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในการให้บริการงานรักษาความปลอดภัยจำนวนมาก มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัย รวมถึงเจ้าหน้าที่ในระดับต่างๆ ที่มุ่งเน้นการให้บริการในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ที่ต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ บริการที่ให้แกผู้ใช้บริการต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการว่าจะได้รับการบริการที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งทั้งหมดนี้บริษัทมุ่งหวังที่จะให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ผลการศึกษาในเรื่องความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการตลาดบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยการตลาดบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านมีผลต่อระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ยกเว้นปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ ซึ่ง

สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรุต มณีมาโรจน์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ คัตนะ สังขพิทักษ์ (2548) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ให้บริการลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คัตนะ สังขพิทักษ์ (2548) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ให้บริการในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรุต มณีมาโรจน์ (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้า

เมื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการตลาดบริการสูงกว่าระดับความพึงพอใจในทุกปัจจัย แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการรักษาความปลอดภัยยังมีการอีกมากที่ต้องทำเพื่อยกระดับคะแนนความพึงพอใจให้เข้าใกล้ความคาดหวังมากขึ้น ตามแนวคิดของ John Fletcher ที่เสนอแนะว่าผู้ให้บริการควรเพิ่มการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และการดำเนินการปรับปรุงการบริหารให้เข้าสู่ระบบมาตรฐานของบริการรักษาความปลอดภัยทั้งมาตรฐานทางเทคนิค มาตรฐานด้านคุณภาพ มาตรฐานด้านการฝึกอบรม และมาตรฐานด้านปฏิบัติการ

ผลการศึกษาในเรื่องปัญหาและอุปสรรคที่ประสบจากการใช้บริการรักษาความปลอดภัยของลูกค้า บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด พบว่าโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ในระดับน้อย และประสบปัญหาในการใช้บริการระดับน้อยทุกด้านเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และด้านการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่สำนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เดือนรุ่ง เอ็มโอชะ (2546) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย ของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ท เทอร์น จำกัด ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาในการใช้บริการในระดับน้อยทุกด้าน เรียงตามลำดับ ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน เช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกเรื่อง โดยปัญหาลำดับแรกคือ พนักงานปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากปฏิบัติงานเกิน 12 ชั่วโมง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เดือนรุ่ง เอ็มโอชะ (2546) ที่พบว่ามียกระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เป็นลำดับแรกคือ ปัญหาพนักงานรักษาความปลอดภัยที่จัดมาปฏิบัติหน้าที่แทนพนักงานประจำไม่ทราบข้อปฏิบัติ รองลงมาคือ ปัญหาพนักงานปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากปฏิบัติงานเกิน 12 ชั่วโมง ซึ่งขัดแย้งกับคุณภาพในการให้บริการ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 341-342) ในด้านความสามารถ (competence) ที่กล่าวไว้ว่า บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ และในด้านความไว้วางใจ (reliability) ที่กล่าวไว้ว่าบริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นมาตรฐาน

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกเรื่อง โดยปัญหาลำดับแรกคือ ไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เดือนรุ่ง เอ็มโอชะ (2546) ที่พบว่ามียกระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย เป็นลำดับแรกคือ ปัญหาเจ้าหน้าที่สำนักงานไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูล

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกเรื่อง โดยปัญหาลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการเพิกเฉยต่อการแก้ไขปัญหา ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เดือนรุ่ง เอ็มโอชะ (2546) ที่พบว่ามียกระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย เป็นลำดับแรกคือ ปัญหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขาดความรู้ในสถานการณ์ปัจจุบัน

ด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกเรื่อง โดยปัญหาลำดับแรกคือ การแก้ไขปัญหามีความล่าช้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เดือนรุ่ง เอ็มโอชะ (2546) ที่พบว่ามียกระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย เป็นลำดับแรกคือ ปัญหาการขาดการประชาสัมพันธ์และการกระจายข่าวสารของบริษัท

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ได้ทราบข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยเท่านั้น หากต้องการให้เป็นประโยชน์มากขึ้น บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ควรให้ความสนใจต่อแนวทางการปรับปรุงธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด จากประเด็นปัญหาที่พบและแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการและแก้ไขปัญหาด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดในแต่ละด้าน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด จากประเด็นปัญหาที่พบและแก้ไขปัญหาด้าน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย (2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน (3) ด้านให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (เจ้าหน้าที่สายตรวจ) และ (4) ด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท ดังนี้

ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย พบว่าพนักงานปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากปฏิบัติงานเกิน 12 ชั่วโมง ดังนั้น บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ควรปรับปรุงเรื่องระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยแบ่งเป็น 3 ผลัด ๆ ละ 8 ชั่วโมง ดังนี้

ผลัดที่ 1 เวลา 8.00 น. หรือ เวลา 16.00 น.

ผลัดที่ 2 เวลา 16.00 น. หรือ เวลา 24.00 น.

ผลัดที่ 3 เวลา 24.00 น. หรือ เวลา 8.00 น.

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกเรื่อง เมื่อพิจารณาแต่ละเรื่องพบว่าปัญหาที่ควรให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 1.79 ดังนั้นบริษัทฯ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สำนักงานเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ รวมทั้งจัดให้มีการประเมินคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานต่อลูกค้าของบริษัทฯ โดยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการตามแนวคิดของ พาราสุรามาน ประกอบด้วย 5 ประการคือ (1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ (2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าของบริษัทฯ อย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ (3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าของบริษัทฯ การให้บริการอย่างรวดเร็ว นับใจ และพร้อมให้บริการเสมอ (4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การ

ที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าของบริษัทฯ ที่มาใช้บริการ และ (5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และการให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 นี้ จะทำให้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าของบริษัทฯ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าของบริษัทฯ (Parasuraman, etal, 1990)

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (เจ้าหน้าที่สายตรวจ , เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ) ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกเรื่อง เมื่อพิจารณาแต่ละเรื่องพบว่าปัญหาที่ควรให้ความสำคัญลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการเพิกเฉยต่อการแก้ไขปัญหา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2.17 ดังนั้น บริษัท เกรทการ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ควรมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบและทำความเข้าใจอย่างชัดเจนกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และพิจารณาการปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะประเด็นของการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าของบริษัทฯ การให้บริการอย่างรวดเร็ว ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ รวมทั้งสามารถให้คำแนะนำพิเศษสำหรับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาเกิดขึ้น เช่น การเกิดเหตุอาชญากรรม, การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการปฏิบัติเกี่ยวกับการมีผู้บุกรุก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การเกิดเหตุอาชญากรรม หรือ โจรกรรม ควรทำการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทราบโดยทันที, แจ้งให้ทางบริษัทฯ ทราบ โดยผ่านหัวหน้า หรือผู้จัดการ, แจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบ, ห้ามบุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าไปในบริเวณโดยเด็ดขาด, ห้ามแตะต้อง หรือเคลื่อนย้ายสิ่งของต่างๆ ในบริเวณที่เกิดเหตุ ก่อนที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะมา

การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะขอเข้าไปในบริเวณสถานที่ของผู้ว่าจ้างเพื่อต้องการตรวจค้น หรือเข้าไปสอบสวนบางสิ่งบางอย่าง ควรรายงานให้ผู้ว่าจ้างทราบก่อน เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีสิทธิที่จะเข้าไปทำการตรวจค้น หรือทำอย่างใดอย่างหนึ่งภายในบริเวณสถานที่ของผู้ว่าจ้าง โดยปราศจากหมายค้นเป็นหนังสือของทางราชการอย่างถูกต้อง, ผู้ว่าจ้างเชิญให้มา (หรือได้รับอนุญาตแล้ว) และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเชิญให้มาเนื่องจากเกิดเหตุอาชญากรรม หรือ โจรกรรมขึ้นมาจากภายในสถานที่ของผู้ว่าจ้าง

การปฏิบัติเกี่ยวกับการมีผู้บุกรุก ถ้าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการทราบหรือสงสัยว่ามีผู้บุกรุกเข้ามาในสถานที่ของผู้ว่าจ้าง จะต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทราบโดยเร็ว และอย่าให้ผู้บุกรุกรู้ตัว เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะต้องเฝ้าดูไม่ให้ผู้บุกรุกคลาดสายตา และควรบันทึกรูปร่างลักษณะต่างๆ ของผู้บุกรุกไว้ด้วย เช่น เพศ ความสูง อายุ สีผิว สีผม ทรงผม ลักษณะใบหน้า หู ตา จมูก ปาก

การแต่งกาย ทำทางการเดิน สำเนียงการพูด หากนำยานพาหนะมาด้วยให้บันทึกชนิดของยานพาหนะ หมายเลขทะเบียน สีรถ หรือคำหาอื่น ๆ ไว้ด้วย การจับกุมผู้บุกรุกควรจะทำเมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจมาถึง และให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้จับกุมซึ่งจะทำได้ง่าย และปลอดภัยกว่าการที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดำเนินการจับกุมเอง

ด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกเรื่อง เมื่อพิจารณาแต่ละเรื่องพบว่าปัญหาที่ควรให้ความสำคัญลำดับแรกคือ การแก้ไขปัญหามีความล่าช้า ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2.07 ดังนั้น บริษัท เกรทการ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ควรพิจารณาการปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะประเด็นของการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าของบริษัทฯ การให้บริการอย่างรวดเร็ว นับใจ และพร้อมให้บริการเสมอ เพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันธุรกิจบริการในสภาวะปัจจุบัน

2. ข้อเสนอแนะต่อผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการตลาดบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท แต่มีความคาดหวังระดับมากที่สุดในเรื่องการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ชัดเจน ดังนั้นควรปรับปรุงด้านการสร้างความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ชัดเจน เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติงานตรงตามภาระหน้าที่อย่างถูกต้องและเหมาะสม และส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการเพิ่มตามความคาดหวัง

ด้านราคา พบว่าระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากเหมือนกันในเรื่องราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นควรสร้างมาตรฐานและทบทวนด้านการให้บริการและอัตราค่าบริการอยู่เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวะการแข่งขันในธุรกิจบริการปัจจุบัน โดยมีเป้าหมายให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่าระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องจัดตั้งสถานที่สะอาด สวยงาม ดูน่าเชื่อถือ แต่ระดับความคาดหวังระดับมากที่สุดในเรื่องสามารถติดต่อกับบริษัทได้ตลอดเวลา ดังนั้นควรมีการแจ้งกำหนดวัน เวลาและชื่อผู้รับผิดชอบของพื้นที่ที่ให้บริการรักษาความปลอดภัยและเบอร์โทรศัพท์

เพื่อติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง ให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการของบริษัทฯ ทราบ เพื่อส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นตามความคาดหวัง

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากเหมือนกันในเรื่องมีการส่งเจ้าหน้าที่ไปพบปะกับลูกค้าเป้าหมายโดยตรง ดังนั้นควรปรับปรุงเพื่อให้เพิ่มระดับความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังโดยจัดให้มีบริการด้านการให้คำปรึกษาด้านการรักษาความปลอดภัยเพิ่มเติมเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าผู้ใช้บริการเกิดการซื้อหรือใช้บริการของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง

ด้านบุคคล พบว่าระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย แต่มีความคาดหวังระดับมากที่สุดในเรื่องประสบการณ์และความสามารถของพนักงานรักษาความปลอดภัย ดังนั้นควรปรับปรุงเพื่อให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มตามความคาดหวัง โดยจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความสามารถในการทำงานให้บริการได้เป็นอย่างดี บุคลิก น่าเชื่อถือ และมีกิริยามารยาทดี ให้บริการโดยการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจระดับมากเรื่องมีจำนวนอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ แต่มีความคาดหวังระดับมากที่สุดในเรื่องมีการสำรองเครื่องมือและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่จำเป็นและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ดังนั้นควรปรับปรุงเพื่อให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มตามความคาดหวังโดยมีการสำรองเครื่องมือและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่จำเป็นและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา

ด้านกระบวนการ พบว่าระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องมีการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ แต่มีความคาดหวังระดับมากที่สุดในเรื่องการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นควรปรับปรุงเพื่อให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มตามความคาดหวังโดยจัดให้มีการประเมินคุณภาพการบริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยตามแนวคิดของ พาราสุรามาน เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจที่เหมาะสมเพื่อให้แรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น
2. ควรมีการวิจัยกลยุทธ์การพัฒนาธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด เพื่อให้ทราบปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการพัฒนาธุรกิจและนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดและด้านอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับบริษัทผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัยรายอื่น ๆ เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างในการให้บริการและนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป
4. ควรทำการวิจัยเรื่องการปรับปรุงธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ทุก ๆ 2 ปี เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนความเจริญก้าวหน้าต่าง ๆ เพื่อจะได้ทราบถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่ต่างกัน