

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ รื่นรมย์. 2547. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- กัตนะ สังขพิทักษ์. 2548. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัยของ
ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. เชียงใหม่:
ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- นิตยาพร เสมอใจ. 2546. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เนท.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2546. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เดือนรุ่ง เอมโอชะ. 2546. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย ของ บริษัท
เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ณรงค์ วาริชพงศ์. 2547. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยห้าง
หุ้นส่วนจำกัด เต็งชี่เคียววรีตี้การ์ด. ชลบุรี: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด. 2545. รายงานประจำปี 2552 บริษัท เกรท การ์เดียน
นอร์ทเทอรัน จำกัด. เชียงใหม่: บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด
- บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด. 2552. ผังองค์กร บริษัท เกรท การ์เดียน
นอร์ทเทอรัน จำกัด. เชียงใหม่: (อัดสำเนา)
- ปิยะวัฒน์ กอบบุญ. 2549. ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีต่อ
ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยธนาคารแห่งประเทศไทย.
กรุงเทพฯ: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ภาคเอกชนศึกษากรณีบริษัท ไวท์ การ์ด จำกัด. ชลบุรี: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. 2548. การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- วิชัย ศรินคร. 2545. ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการรักษาความปลอดภัย. ชลบุรี:
ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยบูรพา
- วรุฒ มณีมาโรจน์. 2552. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัยของ
ผู้ประกอบการบ้านจัดสรรในจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2549. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2551. ธุรกิจรักษาความปลอดภัย. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
<http://www.kasikornresearch.com> (4 สิงหาคม 2551).

- ศิริพงษ์ พุทธิพันธ์ และ พยัค วุฒิรงค์. 2547. **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและขนาดของ โรงแรม ของนักท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์วารสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. **กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา**. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทจังหวัดเชียงใหม่. 2546. **หนังสือบริคณห์สนธิ ของ บริษัท กัทส์ อินเวสติเกชั่น นอร์ทเทอรัน จำกัด ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ที่ 3071/2546**. เชียงใหม่. (อัดสำเนา)
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2544. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด. 2551. **ธุรกิจรักษาความปลอดภัย. ระบบออนไลน์**. แหล่งที่มา <http://library.dip.go.th/multim6/edoc/16664.pdf> (1 กันยายน 2551).
- Collin. 1975. **แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://th.wikipedia.org> (6 ตุลาคม 2551).
- Parasuraman,A., Zeithaml,V. and Berry,L. (1985). **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. Journal of Marketing. 49(Fall): 41-50
- Roger D., Blackwell; Paul W. Miniard and James F. Engel. 2001. **Consumer Behavior 9e**. Manson, Ohio: South-Western.
- Kotler, P. 1997. **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control**. 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Zeithaml, V. A., and Bitner , M. J. 2000. **Services Marketing: Customer Focus Across the Firm**. 2nd ed. Boston, Massachusetts: McGraw-Hill

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

การปรับปรุงธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำปัญหาพิเศษของนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดเก็บข้อมูล ที่มีต่อการให้บริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการและการบริหารงานของบริษัทต่อไป

นายชนากร รอดหลง

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

(โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับคำตอบของท่าน)

ชื่อหน่วยงาน _____

1. ตำแหน่ง

- () 1. กรรมการผู้จัดการ

() 2. ผู้จัดการทั่วไป

() 3. ผู้จัดการฝ่ายบุคคล

() 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ประเภทกิจการของท่าน

- () 1. หน่วยงานราชการ

() 2. รัฐวิสาหกิจ

() 3. โรงงานอุตสาหกรรม

() 4. ห้างสรรพสินค้า

() 5. บริษัท / ห้าง / ร้าน

() 6. สถานศึกษา

() 7. โครงการหมู่บ้านจัดสรร

() 8. บ้านพักอาศัย / บ้านเช่า

() 9. โรงพยาบาล/สถานพยาบาล

() 10. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. จำนวนพนักงานของกิจการของท่าน (ขนาดของกิจการ)

- () 1. < 10 คน

() 2. 11-50 คน

() 3. 51-200 คน

() 4. มากกว่า 200 คน

4. ระยะเวลาในการดำเนินกิจการของท่าน

- () 1. < 4 ปี

() 2. 5-10 ปี

() 3. 11-20 ปี

() 4. มากกว่า 20 ปี

5. ระยะเวลาที่ใช้บริการจนถึงปัจจุบัน

- () 1. น้อยกว่า 1 ปี

() 2. 1 – 2 ปี

() 3. 2 - 3 ปี

() 4. มากกว่า 3 ปี

6. จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการประจำหน่วยงานของท่าน
- () 1. น้อยกว่า 5 คน () 2. 5 – 10 คน () 3. 11 คนขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจและความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการตลาดบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

2.1 ท่านมีระดับความพึงพอใจต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด อย่างไร โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท					
2. บริษัทมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ					
3. มีระบบประกันคุณภาพงานให้บริการ มีวงเงินค้ำประกันความเสียหายแก่ทรัพย์สิน					
4. การให้บริการมีคุณภาพ มีระเบียบวินัย และมีความรับผิดชอบ					
5. มีการตรวจเยี่ยมดูแลลูกค้า สอบถามความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
6. มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างชัดเจน					
7. มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ชัดเจน					
8. มีการรักษาความลับของลูกค้า					
ด้านราคา					
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ					
2. มีการให้เครดิตกับลูกค้า					
ด้านการจัดจำหน่าย					
1. มีสถานที่ตั้งชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย					
2. สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย					
3. สามารถติดต่อกับบริษัทได้ตลอดเวลา					
4. จัดแต่งสถานที่สะอาด สวยงาม ดูน่าเชื่อถือ					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านส่งเสริมการตลาด					
1. มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ตามสื่อโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์					
2. มีโบรชัวร์เกี่ยวกับบริษัท					
3. มีการส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปคุยโดยตรงกับลูกค้าเป้าหมาย					
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง					
5. มีเว็บไซต์ของบริษัท					
ด้านบุคคล					
1. ความสุภาพในการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย					
2. ประสิทธิภาพและความสามารถของพนักงานรักษาความปลอดภัย					
3. บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย					
4. การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้า					
5. ความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ และมีระเบียบวินัยของพนักงานรักษาความปลอดภัย					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1. ชูด์ฟอร์มที่สะอาด และแต่งกายเรียบร้อย					
2. มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่มีคุณภาพและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
3. มีการนำเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยที่ทันสมัยมาใช้					
4. มีจำนวนอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. มีการสำรองเครื่องมือและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่จำเป็นและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา					
6. มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและตรวจเช็คระบบความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นล่วงหน้า					
ด้านกระบวนการ					
1. มีการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ					
2. มีการฝึกอบรมทักษะความสามารถเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐาน					
3. มีเจ้าหน้าที่ทหาร ตำรวจ และผู้เชี่ยวชาญด้านรักษาความปลอดภัยเป็นผู้ฝึกอบรม					
4. เมื่อเกิดปัญหา สามารถแก้ปัญหาได้ทันเวลา					
5. มีการจัดหาพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ครบตามสัญญาว่าจ้าง					
6. มีการติดตามการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย					
7. มีการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ					

2.2 ท่านมีระดับความคาดหวังต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ธเทอร์น จำกัด อย่างไรบ้าง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท					
2. บริษัทมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ					
3. มีระบบประกันคุณภาพงานให้บริการ มีวงเงินค่าประกันความเสียหายแก่ทรัพย์สิน					
4. การให้บริการมีคุณภาพ มีระเบียบวินัย และมีความรับผิดชอบ					
5. มีการตรวจเยี่ยมดูแลลูกค้า สอบถามความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
6. มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างชัดเจน					
7. มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ชัดเจน					
8. มีการรักษาความลับของลูกค้า					
ด้านราคา					
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ					
2. มีการให้เครดิตกับลูกค้า					
ด้านการจัดจำหน่าย					
1. มีสถานที่ตั้งชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย					
2. สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย					
3. สามารถติดต่อกับบริษัทได้ตลอดเวลา					
4. จัดแต่งสถานที่สะอาด สวยงาม ดูน่าเชื่อถือ					

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านส่งเสริมการตลาด					
1. มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ตามสื่อโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์					
2. มีโบรชัวร์เกี่ยวกับบริษัท					
3. มีการส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปคุยโดยตรงกับลูกค้าเป้าหมาย					
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอย่างต่อเนื่อง					
5. มีเว็บไซต์ของบริษัท					
ด้านบุคคล					
1. ความสุภาพในการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย					
2. ประสิทธิภาพและความสามารถของพนักงานรักษาความปลอดภัย					
3. บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย					
4. การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย ต่อลูกค้า					
5. ความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ และมีระเบียบวินัยของพนักงานรักษาความปลอดภัย					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1. ชุดฟอร์มที่สะอาด และแต่งกายเรียบร้อย					
2. มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่มีคุณภาพและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
3. มีการนำเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยที่ทันสมัยมาใช้					
4. มีจำนวนอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ					

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. มีการสำรองเครื่องมือและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่จำเป็นและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา					
6. มีการบำรุงรักษาเครื่องมือและตรวจเช็คระบบความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นล่วงหน้า					
ด้านกระบวนการ					
1. มีการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ					
2. มีการฝึกอบรมทักษะความสามารถเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐาน					
3. มีเจ้าหน้าที่ทหาร ตำรวจ และผู้เชี่ยวชาญด้านรักษาความปลอดภัยเป็นผู้ฝึกอบรม					
4. เมื่อเกิดปัญหา สามารถแก้ปัญหาได้ทันเวลา					
5. มีการจัดหาพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ครบตามสัญญาว่าจ้าง					
6. มีการติดตามการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย					
7. มีการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่พบของผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน
นอร์ทเทอรัน จำกัด

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัญหาของผู้ใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย					
1. พนักงานปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากปฏิบัติงานเกิน 12 ชั่วโมง					
2. พนักงานที่จัดมาปฏิบัติหน้าที่แทนพนักงานประจำ ไม่ทราบข้อปฏิบัติ					
3. พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่					
4. พนักงานขาดประสบการณ์ในการทำงาน					
5. พนักงานเข้าปฏิบัติงานช้าหรือออกงานก่อน เวลาที่กำหนด					
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน					
1. ไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูล					
2. ขาดการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร					
3. ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. พูดยาไม่สุภาพกับผู้มาติดต่อ					
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (เจ้าหน้าที่สายตรวจ , เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ)					
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการเพิกเฉยต่อการแก้ไขปัญหา					
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขาดความรู้ในสถานการณ์ ปัจจุบัน					
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขาดความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่สายตรวจไม่มีความสม่ำเสมอในการ เข้าตรวจสอบการทำงานของพนักงาน					

ปัญหาของผู้ใช้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท					
1. ทำเลที่ตั้งไม่เหมาะสม ไม่สะดวกในการติดต่อประสานงาน					
2. ขาดการประชาสัมพันธ์และกระจายข่าวสารของบริษัทฯ					
3. ขอบเขตความรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือสูญหาย น้อยเกินไป					
4. การแก้ไขปัญหาไม่มีความล่าช้า					

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ประวัติผู้วิจัย



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายธนากร รอดหลง
เกิดเมื่อ	8 พฤศจิกายน 2525
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2544 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โรงเรียนโปลิเทคนิคลานนา จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2549 ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2547 – 2552 พนักงานการเงิน บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ท เทอรันจำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2552 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

