

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



242279

การปรับปรุงธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ
บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์เทอรัล จำกัด

ชนาท รอดทอง

ปริญญานิพนธ์ธุรกิจบริหารบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2554



การปรับปรุงธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ
บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด



ธนากร รอดหลง

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ
สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อเรื่อง
การปรับปรุงธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ
บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทอร์น จำกัด

โดย
ธนากร รอดหลง

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา
(อาจารย์ ดร.กัญญ์พัสวีย์ กล่อมธงเจริญ)
วันที่ 7 เดือน 5 ค. พ.ศ. 54

กรรมการที่ปรึกษา
(อาจารย์ ดร.กฤษณิศ เทชถะกิจ)
วันที่ 7 เดือน 5 ค. พ.ศ. 54

กรรมการที่ปรึกษา
(อาจารย์ ดร.อายุส หุ่ยเย็น)
วันที่ 7 เดือน 5 ค. พ.ศ. 54

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร
(รองศาสตราจารย์ ดร.จกมลดิษฐ์ แสงอาสภวิริยะ)
วันที่ 7 เดือน 5 ค. พ.ศ. 54

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการรับรองแล้ว

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ขสราข)
ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
วันที่ 8 เดือน 5 พ.ศ. 2554

ชื่อเรื่อง

การปรับปรุงธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

ชื่อผู้เขียน

นายชนากร รอดหลง

ชื่อปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

อาจารย์กัญญ์พัสวีย์ กล่อมชงเจริญ

242279

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การปรับปรุงธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด (2) ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการตลาดบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด (3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการรักษาความปลอดภัยของลูกค้า บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด โดยศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการการรักษาความปลอดภัยของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน 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)

ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไปมากที่สุด ประเภทธุรกิจเป็นบริษัท/ห้าง/ร้าน มีระยะเวลาที่ใช้บริการจนถึงปัจจุบัน 2-3 ปี ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการประจำหน่วยงานน้อยกว่า 5 คน และช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานทั้งผลัดกลางวันและผลัดกลางคืน

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตลาดบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการตลาดบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่าทุกปัจจัยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการตลาดบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด โดยภาพรวมปัจจัยด้านการตลาดบริการมีผลต่อระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านมีผลต่อระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ยกเว้นปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อระดับความคาดหวังในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการกระบวนกร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการจัดเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการงานรักษาความปลอดภัยบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ในระดับน้อย และประสบปัญหาในการใช้บริการระดับน้อยทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ด้านการดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ตามลำดับ

Title	The Improvement of Security Services Business of Great Guardian Northern Co., Ltd.
Author	Mr. Thanakorn Rodlong
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Dr. Kanphatsawee Klomthongcharoen

ABSTRACT

242279

The objectives of this study were to:1) improve the security services business of Great Guardian Northern Co., Ltd.; 2) explore satisfaction and expectation towards service market factors of security services users using the services of Great Guardian Northern Co., Ltd.; and 3) explore problems encountered by people using the services of Great Guardian Northern Co., Ltd. Respondents in this study consisted of 261 Great Guardian Northern Co., Ltd. Clients living in Chiang Mai and Lamphun provinces (179 and 82, respectively). A set of questionnaires was used for data collection and analyzed by using frequency, percentage, mean, and standard deviation.

Results of the study revealed that the respondents were mostly general managers of a shop or company. They had used the services of Great Guardian Northern Co., Ltd. for 2–3 years. Most of them hired less than five security guards working for both day shift and night shift. As a whole, the respondents had a high level of satisfaction with service marking factors of Great Guardian Northern Co., Ltd. Looking into details, it was found that the following services market factors were found at a high level: personnel, product, price, distribution channel, physical creation and presentation, and market promotion, respectively. It was found that all factors had a highest level of an effect on the level of expectation of the respondents except price and market promotion which were found at a high level. That was, the following were presented from a highest to a high level respectively: personnel, physical creation and presentation, process, product, distribution channel, price, and market promotion.

For problems encountered, as a whole, the respondents had a low level of problems in all aspects of using the services of Great Guardian Northern Co., Ltd. In terms of the following: security guard service, company general operation, personnel service, and office staff service, respectively.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องการปรับปรุงธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของคณะกรรมการที่ปรึกษา ซึ่งประกอบด้วย อาจารย์กัญญพัทธ์วี กล่อมธงเจริญ อาจารย์ภูษณิศ เทชเถกิง และ อาจารย์อายุส หยูเย็น กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและช่วยเหลือด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิทยาการตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ที่ให้ความอนุเคราะห์ด้านสถานที่ในการเก็บข้อมูลและผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

การวิจัยครั้งนี้ประสบปัญหาและอุปสรรคมากมาย แต่ผู้วิจัยก็ได้ขยันต่อสู้ปัญหาและอุปสรรคด้วยความรู้ ความสามารถจากการประสิทธิ์ประสาทของคณาจารย์ทุกท่าน ผู้วิจัยขอน้อมระลึกถึงพระคุณบิดา มารดาผู้เป็นกำลังใจสนับสนุน ตลอดจนขอขอบคุณญาติพี่น้องและเพื่อน ๆ ที่มีส่วนช่วยเหลือให้การทำวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงตามความมุ่งหวังอย่างสมบูรณ์

ธนากร รอดหลง

มีนาคม 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(6)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
ความสำคัญของปัญหา	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	6
บทที่ 2 การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า	17
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	18
ข้อมูลทั่วไปของบริษัท	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทสรุป	29
กรอบแนวคิดในการวิจัย	30
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	31
สถานที่ดำเนินการวิจัย	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31

	หน้า
การทดสอบแบบสอบถาม	32
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการศึกษา	35
ตอนที่ 1 ลักษณะของผู้ใช้บริการ	35
ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจและความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการตลาดบริการ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	40
ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการงานรักษาความปลอดภัยบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	57
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	62
สรุปผลการวิจัย	62
อภิปรายผล	67
ข้อเสนอแนะ	70
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	74
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	77
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	78
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	88

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานของผู้ใช้บริการ	36
2 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทกิจการและขนาดกิจการ	37
3 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการดำเนินการ	38
4 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้บริการจนถึงปัจจุบัน	38
5 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการประจำ หน่วยงาน	39
6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	40
7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	41
8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัด จำหน่ายของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	42
9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาดของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	43
10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคล ของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	44
11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการ สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษา ความปลอดภัยของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	45
12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน กระบวนการของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	46

13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตลาดบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	47
14	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	48
15	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	49
16	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	50
17	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	51
18	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	52
19	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	53
20	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	54
21	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการตลาดบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	55

22	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการตลาดบริการ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์์เดียน นอร์ทเทอรัน	56
23	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาและอุปสรรคด้านการ ให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย	57
24	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาและอุปสรรคด้านการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน	58
25	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาและอุปสรรคด้านการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	59
26	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาและอุปสรรคด้านการ ดำเนินงานโดยทั่วไปของบริษัท	60
27	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาและอุปสรรคของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท เกรท การ์์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	61

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	แสดงจำนวนผู้ใช้บริการ	2
2	แสดงจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการ	3
3	กิจกรรมการตลาด	12
4	แสดงผังองค์กร บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	22
5	กรอบแนวคิดในการวิจัย	30