

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการรักษาความปลอดภัย

กรณีศึกษา บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด

FACTORS AFFECTING SATISFACTION WITH SECURITY GUARD SERVICES :

A CASE STUDY OF SECURITY GUARD T.P. GUARD COMPANY LIMITED

อาทิตย์ แป๊ะสมัน¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานภาพความพึงพอใจในงานบริการรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบโครงสร้าง ผสมผสานกับการสัมภาษณ์เชิงลึกและคัดเลือกผู้ตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 17 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร 2 คน หัวหน้าพนักงานรักษาความปลอดภัย 5 คน พนักงานรักษาความปลอดภัย 5 คน และลูกค้า 5 คน ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ผลการศึกษาพบว่าด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ จะต้องมีการพัฒนาในเรื่องของรายได้ สวัสดิการต่าง ๆ ให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้พนักงานรักษาความปลอดภัยมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ สำหรับด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคนั้นพบว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน สำหรับกิจการห้างร้านทุกประเภท หรือเป็นตามพันธกิจ และแนวทางของบริษัทที่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน ส่วนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องนั้น พบว่าบริษัทมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบด้วยหลัก 8 S เพื่อให้พนักงานทุกระดับปฏิบัติตาม และด้านการพัฒนาวิธีการใหม่ ในการให้บริการ พบว่าบริษัทมีการพัฒนาด้านวิธีการใหม่ ปัจจัยที่สำคัญของการพัฒนาวิธีการใหม่ ๆ ในการให้บริการ คือ ความแตกต่างในเรื่องอุปกรณ์ของลูกค้าเป็นสำคัญ รวมทั้งในปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้ต้องมีการเรียนรู้ในเรื่องการปฏิบัติตัวและการตรวจสอบเพื่อความปลอดภัยให้สอดคล้องกับประกาศและหลักเกณฑ์จากภาครัฐ สิ่งเหล่านี้จึงเป็นความท้าทายที่บริษัทจะต้องพัฒนาให้ทันในด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ

คำสำคัญ : ความเป็นรูปธรรมของบริการ, ความน่าเชื่อถือของการบริการ, การตอบสนองต่อลูกค้า

ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate satisfactory and factors affecting customer satisfaction with security guard services, to explore the problems and and obstacles

¹ นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

in the provision of security guard services and to study the guidelines for developing security guard services under a case Study of Security Guard T.P. Guard Company Limited. The sample of this research consisted of executives and security guards at Security Guard T.P. Guard Company Limited. Research instruments for data collection were structured interview and in-depth interview. Data were collected through face-to-face interview with note taking for further analysis of collected data. The results of this study indicated that for voluntary service aspect, income and various benefits must be improved to enhance security guards' morale in performing their duties. However, current economic conditions must be considered. For equal service, security guards served customers equally by providing equal services to business, all types of stores or performing according to the company's clearly defined mission and guidelines. For continuous service, the company established systematic operating criteria with the 8S principles for employees of all levels to comply with. For development of new methods, new methods have been developed in the company. Important factor for developing new methods of service was the difference in equipment of various businesses because some of them have been equipped with more advanced equipment, compared with less knowledge and ability level of security guards. In addition, coronavirus outbreak has become another factors to be considered. As a result, learning more about the measurement of body temperature is necessary. In other words, these are the challenges that the company must keep up with state-of-art technology and innovation.

Keywords: Tangibility, Reliability, responsiveness

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยมีลักษณะงานในรูปแบบของการสร้างความพึงพอใจต่อผู้ว่าจ้างหรือผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อให้ผู้ว่าจ้างหรือผู้รับบริการเกิดความรู้สึกปลอดภัยมั่นใจในชีวิตและทรัพย์สิน การดำเนินงานของการรักษาความปลอดภัยมีบริบทครอบคลุมในหลาย ๆ ปัจจัย ซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารสถานการณ์ความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ การฝึกฝนทักษะความรู้ความสามารถในการป้องกันภัยต่าง ๆ รวมทั้งเทคโนโลยีความทันสมัยในการรักษาความปลอดภัยจึงเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ดังจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันมีบริษัทรักษาความปลอดภัยเปิดดำเนินกิจการอยู่เป็นอย่างมาก ข้อมูลในการเลือกตัดสินใจเลือกใช้บริการส่วนใหญ่มาจากประสบการณ์ในการดำเนินกิจการของบริษัท ความสำเร็จในการรักษาความปลอดภัย รวมไปถึงความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยมีเป้าหมายเพื่อดูแลให้ความคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างหรือผู้รับบริการเป็นสำคัญ

บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยให้กับองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน ตามข้อตกลงตามสัญญาจ้างที่กำหนดไว้ เป็นอาชีพที่อยู่บนพื้นฐานของความเสี่ยงในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นด่านแรกในการปกป้องความปลอดภัยให้กับผู้อื่น ดังนั้นการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ จะต้องอาศัยปัจจัยในหลาย ๆ ด้าน เพื่อพัฒนาคนให้มีทักษะความรู้ความสามารถในการเรียนรู้ คิดวิเคราะห์ ตลอดจนการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองต่องานบริการในยุค 4.0 โดยจะต้องพิจารณาจากการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการ จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด” เพื่อนำผลการศึกษาวินิจฉัยมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานภาพความพึงพอใจในงานบริการรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด

คำถามในการวิจัย

1. ลูกค้าผู้ได้รับการให้บริการ มีความพึงพอใจในการบริการของบริษัทรักษาความปลอดภัยที.พี.การ์ด จำกัด อยู่ในระดับใด

2. มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด

3. ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด มีอะไรบ้าง

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา

ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด ในด้านความคาดหวังต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ การเอาใจใส่ลูกค้า ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือของการบริการ และการตอบสนองต่อลูกค้า

ด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เริ่มดำเนินการในการวิจัยในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2564

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง การบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม การแสดงต่อผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น การให้บริการที่ฉับไว การบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม บริการด้วยความห่วงใยและใส่ใจลูกค้า การบริการภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด และบุคลิกภาพของพนักงานก็เป็นสิ่งสำคัญในการส่งมอบบริการด้วย

ความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) หมายถึง บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด ต้องมีความสามารถทำให้ผู้รับบริการมีความไว้วางใจ และเกิดความน่าเชื่อถือ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด มีความพร้อมและตั้งใจที่จะบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และมีความกระตือรือร้นในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

การสร้างความมั่นใจด้านบริการ (Assurance) หมายถึง บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด ที่มีความรู้ ความสามารถอย่างแท้จริง และการบริการที่มีมาตรฐานสำหรับการให้บริการ จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการเป็นอย่างมาก

การเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) หมายถึง บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด ดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อย่างตั้งใจ มีความจริงใจต่อผู้รับบริการ และมีทักษะในการสื่อสารกับผู้รับบริการตามลักษณะ ของแต่ละบุคคล

คุณภาพงานบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความสามารถของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด ที่มีผลผลิต หรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่องและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเป็นที่พึงพอใจ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

จากแนวคิดของนักวิชาการตามที่ได้กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดีหรือในด้านบวกและในด้านลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ก็ได้ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความ พึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธเกลียด เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ในธุรกิจบริการ การให้ความสำคัญกับลูกค้า หรือผู้รับบริการและการค้นหาความต้องการเพื่อสนองการบริการที่ถูกต้องลูกค้าถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการเพราะเป้าหมายสูงสุดของการบริการก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

เพื่อให้ลูกค้าชอบใจและติดใจกลับมาใช้บริการอีกต่อไป กิจกรรมบริการก็จะประสบความสำเร็จและมีความมั่นคงในการดำเนินงานอย่างราบรื่น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการจะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้ ที่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการ คำว่าความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่าระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความหมายของ ความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจนั้น มีผู้ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

มิลเลท (Millett, 1954, p.397 อ้างถึงใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2563) ได้กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้คือ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการไม่มีการแบ่งแยกและกีดกันการให้บริการแก่ประชาชน การให้บริการต้องเป็นมาตรฐาน เดียวกัน 2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องตรง เวลา ถ้าไม่ตรงเวลาจะไม่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ มิใช่หยุดบริการเมื่อไรก็ได้ แต่ต้องยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การบริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ภายใต้ทรัพยากรเท่าเดิม

นอกจากนี้ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 177 อ้างถึงใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2563) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้ 1. ผลลัพธ์บริการ 2. ราคา 3. สถานที่บริการ 4. การส่งเสริมแนะนำบริการ 5. ผู้ให้บริการ 6. สภาพแวดล้อมของการบริการ 7. กระบวนการบริการ

แนวคิดความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จากแนวความคิดนี้จะทำให้เราทราบถึงความหมาย ความสำคัญ องค์ประกอบและระดับความพึงพอใจของลูกค้า

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการ มีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการ ได้แก่ โคเลอร์ และแพนนาวสกี (Koehler and Pankowski, 1996: 184-185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้ ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data)

(https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=6&bookID=1285&read=true&count=true สืบค้นเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2564)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์ (2558) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ , ญัฐวัฒน์ เจียรประดิษฐ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร , ขจรยศ แก้วปู่ วัด (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านกาแฟ กรณีศึกษา ร้านกาแฟคอฟฟี่ เวิลด์ ในเขตกรุงเทพมหานคร LI BO (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวจีนในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี สมมาศ เลิศลักษณ์อรธยา, เบญจ พรพลธรรม, พลศักดิ์ จิรไกรศิริ, ธนภณ ภูมาลา (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยโดยระบบป้องกันอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้า , กัมปนาท วงษ์วัฒน์พงษ์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการภัยพิบัติโดยมีชุมชนเป็นฐาน : กรณีศึกษาอำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

อีกทั้ง ยังศึกษาผลงานของ ญัฐฐา เสวกวิหาร (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลบารามาธิบดี งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล , มนัสยา แรกคำนวน (2561) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สำนักงานรักษาความปลอดภัยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (สปก.อผศ.)

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการรักษาความปลอดภัยกรณีศึกษา บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการศึกษาดังขั้นตอนต่อไปนี้

1. วิธีการดำเนินการวิจัยในการศึกษารั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบโครงสร้าง (Structured interview) ผสมผสานกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

2. ผู้ให้ข้อมูลหลักและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษารั้งนี้ประกอบด้วย ผู้บริหารและพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด จำนวน 17 ท่าน ประกอบด้วย ผู้บริหารบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด 2 คน หัวหน้าพนักงานรักษาความปลอดภัย 5 คน พนักงานรักษาความปลอดภัยระดับปฏิบัติ 5 คน ลูกค้า /ผู้รับบริการ 5 คน การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการศึกษารั้งนี้ ใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการ

คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ดุลพินิจและการตัดสินใจของผู้ศึกษาเป็นหลักในการพิจารณาเลือกตัวอย่าง ว่ามีลักษณะสอดคล้องหรือเป็นตัวแทนที่จะศึกษาได้หรือไม่ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาหรือไม่ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559)

การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล ในการศึกษาผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และมีวิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลซึ่งมีวิธีการ คือ 1 ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้ออกจากเอกสารตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ได้แก่ การแสวงหาความเชื่อถือได้ของข้อมูลจากแหล่งที่แตกต่างกัน (สุภางค์ จันทวานิช. 2547 : 31-33)

โดยพิจารณาจาก กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มหัวหน้าพนักงานรักษาความปลอดภัย กลุ่มพนักงานรักษาความปลอดภัยระดับปฏิบัติ และกลุ่มลูกค้า ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) ด้านข้อมูล (Data) คือ 1.ด้านเอกสาร 2. ด้านบุคคล 3. ด้านทฤษฎี 4. ด้านผู้วิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษา โดยการศึกษาเอกสาร เป็นการค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรา หนังสือ เอกสารรายงานการวิจัย สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ต่าง ๆ สื่อสิ่งพิมพ์ วารสารทางวิชาการ และการสืบค้นข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีผู้ศึกษาค้นคว้าไว้แล้วโดยบุคคลอื่น โดยข้อมูลเหล่านั้นเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือ แบบสัมภาษณ์ สำหรับการตอบคำถามแบบปลายเปิด (Open-End) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 17 คน ใช้แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่อ้างอิงและสรุปไว้ในบทที่ 2 สำหรับใช้ตรวจสอบสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด โดยเก็บข้อมูลด้วยการสังเกต การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม แล้วนำมาบันทึกพร้อมทั้งพิจารณา กิริยาท่าทาง พฤติกรรม บรรยากาศต่างๆ ที่เกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล เพื่อมาประกอบการแปลความหมาย ร่วมกับการถอดเทป และการบันทึกภาคสนาม ในหลายๆ วิธี และมี การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ ของข้อมูลโดยวิธี (Member Check) โดยนำข้อมูลที่ได้กลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลอ่าน และกลับไปถามผู้ให้ข้อมูลซ้ำอีก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับความเป็นจริงตามประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่ารายงานการวิจัยมีข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่มีความครอบคลุมเพียงพอในการ พรรณนาวิเคราะห์และอธิบายลงข้อสรุปผลการศึกษา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง และนำมาสรุปเพื่อทำการวิเคราะห์เนื้อหา โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic induction) ซึ่งเป็นการตีความสร้างข้อสรุปจากสิ่งที่เห็นเป็นรูปธรรมหรือปรากฏการณ์ที่มองเห็น และข้อมูลที่

เก็บรวบรวมมาจากการสัมภาษณ์ และใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลแบบ สามเส้า (Triangulation) โดยมีลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ จากกลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบระหว่างบุคคลแต่ละบุคคล จัดลำดับความสำคัญและคุณลักษณะของข้อมูล
2. นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่จัดลำดับความสำคัญแล้ว มาเปรียบเทียบข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ ทั้งแนวคิดและทฤษฎีเอกสารงานวิจัยเพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล และแหล่งข้อมูล
3. นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ร่วมกันอย่างเป็นระบบและนำไปสู่การเชื่อมโยงเข้าด้วยกันให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น และเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ตามข้อเท็จจริงในเชิงเหตุผลเพื่อสะดวกในการวิเคราะห์ และการเขียนรายงานสรุปตามหลักวิชาการ เขียนรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาในครั้งนี้ด้วยการพรรณนา การบรรยาย และนำเสนอข้อเสนอแนะในการพัฒนาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด และบริษัทอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันสามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบในการบริหารจัดการได้ต่อไป

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการรักษาความปลอดภัยกรณีศึกษา บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด” เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานภาพความพึงพอใจในงานบริการรักษาความปลอดภัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการรักษาความปลอดภัย และศึกษาปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด ผู้ศึกษาได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) คือ ผู้บริหารบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด จำนวน 2 คน หัวหน้าพนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 5 คน พนักงานรักษาความปลอดภัยระดับปฏิบัติ จำนวน 5 คน ลูกค้า จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 17 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือเป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว โดยผู้ศึกษาได้ค้นคว้าสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการรักษาความปลอดภัย ของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด โดยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจในประเด็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ (2) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ (4) ด้านการพัฒนาวิธีการใหม่ ๆ ในการให้บริการ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นสอดคล้องกัน เมื่อพิจารณาข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) จากการสังเกตพบว่าด้านการ

ให้บริการด้วยความเต็มใจ จะต้องมีการพัฒนาในเรื่องของรายได้ สวัสดิการต่าง ๆ ให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้พนักงานรักษาความปลอดภัยมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้อาจจะต้องพิจารณาถึงสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันเป็นสำคัญสำหรับด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคนั้น สอดคล้องกับ นวลอนงค์ วิเชียร (2549) ได้กล่าวถึงความสำคัญต่อผู้ให้บริการไว้ว่า องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้ โดยความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา และสอดคล้องกับ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ที่ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้อาจการมา รับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริหารของผู้ให้บริการโดยจากการสัมภาษณ์ทั้ง ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ และลูกค้า มีความเห็นสอดคล้องกันว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันสำหรับกิจการ ห้างร้านทุกประเภท หรือเป็นตามพันธกิจ และแนวทางของบริษัทที่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน ส่วนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องนั้น พบว่า บริษัทมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบด้วยหลัก 8 S เพื่อให้พนักงานทุกระดับปฏิบัติตาม ดังนี้ (1) SECURITY COMPANY STANDARD มาตรฐานความเป็นบริษัทรักษาความปลอดภัย (2) PERSONNEL RECRUITMENT STANDARD มาตรฐานการคัดสรรบุคลากร (3) TRAINING STANDARD มาตรฐานการฝึกอบรมตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2558 (4) PERSONNEL WELFARE STANDARD มาตรฐานด้านสวัสดิการ

(5) INSPECTION AND OPERATOR STANDARD มาตรฐานตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ (6) มาตรฐานการควบคุมและพัฒนาคุณภาพ QUALITY CONTROL STANDARD (7) SECURITY SERVICE STANDARD มาตรฐานการให้บริการรักษาความปลอดภัย (8) SECURITY TECHNOLOGY STANDARD มาตรฐานการด้านเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย และด้านการพัฒนาวิธีการใหม่ ๆ ในการให้บริการ พบว่า บริษัทมีการพัฒนาด้านวิธีการใหม่ ๆ เช่น ระบบกล้องวงจรปิด ระบบสแกนมอส ระบบวิทยุสื่อสาร ระบบถ่ายภาพ REAL TIME เป็นต้น ปัจจัยที่สำคัญของการพัฒนาวิธีการใหม่ ๆ ในการให้บริการ คือ ความแตกต่างในเรื่องอุปกรณ์ของกิจการห้างร้านต่าง ๆ เพราะบางแห่งมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยกว่าความรู้ความสามารถของพนักงานรักษาความปลอดภัย รวมทั้งในปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้ต้องมีการเรียนรู้ในเรื่องการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายเพิ่มมากขึ้นด้วย สิ่งเหล่านี้จึงเป็นความท้าทายที่บริษัทจะต้องพัฒนาให้ทันในด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด พบว่า ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ คือ ความคาดหวังต่อการให้บริการ 5 ประเด็น ได้แก่ (1) ด้านการสร้าง ความมั่นใจในบริการ (2) ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า (3) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (4) ด้านความน่าเชื่อถือ ของการบริการ (5) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า ด้านการสร้าง ความมั่นใจในบริการ ผู้ใช้บริการมีความ คาดหวังต่อการให้บริการ ในด้านการสร้างความมั่นใจในบริการโดยพิจารณาจากประสบการณ์ด้านการรักษา ความปลอดภัยของบริษัท ในด้านการเอาใจใส่ลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการในด้ านการเอาใจใส่ลูกค้า โดยพิจารณาจากการที่ลูกค้าต้องการการบริการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพพร้อม ด้วยคุณภาพที่สมบูรณ์แบบมากขึ้น สอดคล้องกับ นวลอนงค์ วิเชียร (2549) ที่กล่าวว่า การให้บริการ ระหว่าง ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการ หรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือ ประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น ดังนั้น ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ และลูกค้า มีความเห็นคล้ายกันว่าบริษัทจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบการรักษาความ ปลอดภัยที่สามารถตอบสนองเป้าหมายทางธุรกิจได้ทั้งปัจจุบันและอนาคต จากการสังเกตพบว่าพนักงานมี ความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อให้สามารถใช้อุปกรณ์ใหม่ ๆ เทคโนโลยีใหม่ๆ และ พร้อมที่จะเรียนรู้ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการใน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

โดยพิจารณาจากการให้บริการที่เป็นไปตามข้อตกลงในสัญญาว่าจ้าง โดยจะต้องปฏิบัติตามสัญญา อย่างเคร่งครัด ในด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการในด้ านความน่าเชื่อถือของการบริการ โดยพิจารณาจากการปฏิบัติตามข้อตกลงหรือสัญญาที่ได้ตกลงกันไว้ทั้งใน ส่วนของบริษัทที่ตกลงไว้กับบริษัท ห้างร้าน หรือองค์กรต่าง ๆ ที่เป็นผู้ใช้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย และในส่วนของบริษัทกับพนักงานรักษาความปลอดภัย ก็จะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่บริษัทมอบหมายให้ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยจะต้องมีความรับผิดชอบหน้าที่ หากไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ หรือผิดกฎ ระเบียบ ก็ จะมีบทลงโทษตามมาตรฐานการการบริหารงานบุคคล ในด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ และด้ านการ ตอบสนองต่อลูกค้า พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการในด้ านการตอบสนองต่อลูกค้า โดย พิจารณาจากการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบของงานด้ านการรักษาความปลอดภัย แนวทางในการพัฒนาการให้บริการรักษาความปลอดภัย คือ การพัฒนาด้ านเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ ส่งเสริม การเรียนรู้ การฝึกอบรม ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงของประเทศในยุคดิจิทัล 4.0 รวมทั้งพนักงานรักษาความ ปลอดภัยมีความต้องการในเรื่องรายได้และสวัสดิการที่เพิ่มมากขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการรักษาความปลอดภัยกรณีศึกษา บริษัทรักษา ความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาดังนี้ 1) ควรมีการพัฒนาคุณภาพในการ

ให้บริการในด้านของเทคโนโลยีความทันสมัย และการเปลี่ยนแปลงในยุคนวัตกรรมต่าง ๆ เพราะรูปแบบการก่ออาชญากรรมหรือการกระทำความผิดในปัจจุบันค่อนข้างแตกต่างจากอดีต การพัฒนาในด้านนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญ 2) ควรมีการพัฒนาการให้บริการในด้านของระบบคอมพิวเตอร์ในการเก็บรวบรวมสถิติต่าง ๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล 3) ควรมีการพัฒนาในการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยเฉพาะการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย 4) ควรมีการฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัยในเรื่องระบบควบคุมกล้องวงจรปิดเพิ่มเติม เนื่องจากในปัจจุบันระบบของกล้องวงจรปิดมีความทันสมัยมากขึ้น 5) ควรพิจารณาเพิ่มรายได้และสวัสดิการต่าง ๆ ของพนักงาน โดยคำนึงถึงสภาพเศรษฐกิจเป็นสิ่งสำคัญ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการรักษาความปลอดภัยกรณีศึกษาบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด กับบริษัทรักษาความปลอดภัยอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาด้านการบริหารจัดการเชิงบูรณาการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป และควรมีการศึกษาเชิงปริมาณเพื่อสำรวจความคิดเห็นของบริษัท ห้างร้าน องค์กรต่าง ๆ ที่เป็นผู้ใช้บริการ ที่มีต่อพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงสถิติประกอบการพิจารณานโยบายด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลต่อไป

บรรณานุกรม

กัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์. (2560). *การจัดการภัยพิบัติโดยมีชุมชนเป็นฐาน : กรณีศึกษาอำเภอบางระกำ*

จังหวัดพิษณุโลก. ในรายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะ ครั้งที่ 4 “การบริหารกิจการสาธารณะภายใต้ประเทศไทย 4.0”, วันที่ 4 สิงหาคม 2560, มหาวิทยาลัยขอนแก่น, หน้า 1718-1730.

ขจรยศ แก้วปู้วัด. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านกาแฟ กรณีศึกษา ร้านกาแฟคอฟฟี่ เวิลด์ ในเขตกรุงเทพมหานคร*.

(การค้นคว้าอิสระหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์).

จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ*

ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐกรณ์ ยาวชันแก้ว. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการด้านวิศวกรรม กรณีศึกษา บริษัท มิตรูบิซี อีเล็คทริก แพลคทอรี ออโตแมนชั่น*

(ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

ณัฐฐา เสวกวิหารี. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามารามาศี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*

- ดวงพร รินแจ่ม. (2557). *การพัฒนาชุดกิจกรรมคำภาษาต่างประเทศที่ใช้ในภาษาไทย
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสวนบุญญูปถัมภ์ ลำพูน.* (สำเนาเย็บเล่ม)
- นฤมล จำอินทร์. (2557). *การพัฒนาการเรียนการสอน เรื่อง ภาษาต่างประเทศในภาษาไทย สำหรับนักเรียน
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยใช้ชุดการสอนแบบศูนย์การเรียนรู้.* (สำเนาเย็บเล่ม)
- มนัสยา แรกค่านวน. (2561). *รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย
สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (สปก.อผศ.).* วารสารวิจัยรำไพ
พรรณี ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 ประจำปี 2561 (มกราคม-เมษายน).
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ.* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สมมาศ เลิศลักษณะธรรยา, เบญจ พงษ์พลธรรม, พลศักดิ์ จิโรศิริ และธนภณ ภูมาลา. (2557). *การจัดการ
ความปลอดภัยด้านอัคคีภัยโดยระบบป้องกันอัคคีภัยของอาคารสาธารณะ ประเภทห้างสรรพสินค้า.
การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4.* (164-
167). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- สวรรณยา เวสประชุม. (2557). *ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงาน
ธนกิจ ธนาคารออมสินและเชียงใหม่แบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้
บริการของลูกค้า.* (รายงานการวิจัยในวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระ, หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
แห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564).* กรุงเทพมหานคร : แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม.
- Grönroos, C. (1988). *Service quality : The six criteria of good service quality.* Review of
Business, 8 (3), 10-12.
- LI BO (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวจีนในเมือง
พัทยา จังหวัดชลบุรี.* วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการธุรกิจโลก วิทยาลัย
พาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=6&bookID=1285&read=true&count=true สืบค้นเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2564.