



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันท์ การ์ด 2022 จำกัด*

FACTORS AFFECTING THE DECISION TO CHOOSE THE SERVICE OF SECURITY PUN GUARD 2022 CO., LTD

พันธ์ศักดิ์ เคหบาล

Punsak Kehaban

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Faculty of Liberal Arts, Krirk University, Bangkok, Thailand

Corresponding author E-mail: Pun100percent@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันท์ การ์ด 2022 จำกัด มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันท์ การ์ด 2022 จำกัด และ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันท์ การ์ด 2022 จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัย พันท์ การ์ด 2022 จำกัด ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือวัดผลและเก็บข้อมูล วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย t-test และ One - way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเป็นผู้ชาย อายุ 41 - 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และเป็นคณะกรรมการจัดจ้างของหน่วยงานในหมู่บ้านเดี่ยว ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันท์ การ์ด 2022 จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือด้านบุคลากร ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านราคา ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันท์ การ์ด 2022 จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านประสิทธิภาพและคุณภาพที่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันท์ การ์ด 2022 จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัย พันท์ การ์ด 2022 จำกัด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การตัดสินใจ, การเลือกใช้บริการ, รักษาความปลอดภัย

Abstract

This research aimed to 1) study the factors affecting the decision to choose the service of Pan Guard 2022 Co., Ltd. and 2) compare the level of factors affecting the decision to choose the service of Pan Guard 2022 Co., Ltd. It is a quantitative research. The population used in the study is the service users of Pan Guard 2022 Co., Ltd. The sample group is 100 people. A questionnaire was used as a measurement tool and data collection. The analysis was done using descriptive statistics, including frequency, mean, and standard deviation. The mean test with t-test and One-way ANOVA. The results of the research found that the employees are male, aged 41-50 years, with a bachelor's degree, and are members of the hiring committee of the agency in the single-family home village. Factors affecting the decision to choose the service of Pan Guard 2022 Co., Ltd. were at a high level overall. The first factor was product, followed by personnel, efficiency and quality, service process, and price, respectively. The results of the comparison of the factors affecting the decision to choose the service of Pan Guard 2022 Co., Ltd. found that the factors of product, price, personnel, service process, and efficiency and quality were different. The service users' decision to choose to use the services of Pan Guard 2022 Security Company Limited was not significantly different at the 0.05 level. The hypothesis testing found that the personal factors of the service users of Pan Guard 2022 Security Company Limited with different genders, ages, education levels, and departments had opinions on the decision to choose to use the service overall, not significantly different at the 0.05 level.

Keywords: Decision, Choose the Service, Service of Security

บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจรักษาความปลอดภัยมีอัตราเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจัยหนุนสำคัญคือ การขยายตัวของความต้องการทั้งจากลูกค้าภาครัฐ โดยเฉพาะการทยอยย้ายหน่วยงานราชการเข้าไปอยู่ในศูนย์ราชการที่สร้างเสร็จ และลูกค้าภาคเอกชน โดยเฉพาะโครงการที่อยู่อาศัยที่เพิ่งสร้างเสร็จทั้งบ้านจัดสรร อาคารชุด และทาวน์เฮาส์ รวมไปถึงโครงการอาคารสำนักงาน และโรงงานอุตสาหกรรมที่เพิ่งจะสร้างเสร็จในนิคมอุตสาหกรรมต่าง ๆ นอกจากนี้ ความกังวลถึงความปลอดภัยในทรัพย์สิน เนื่องจากรายงานมิจฉาชีพหรือโจรผู้ร้ายก็เพิ่มมากขึ้น ทำให้เจ้าของบ้านบางรายก็หันมาติดตั้งอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้นเอง อันเป็นผลมาจากราคาของอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยก็มีแนวโน้มปรับตัวลดลง เพิ่มโอกาสในการตัดสินใจเลือกซื้อเพิ่มขึ้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2567) ประเทศไทยเป็นหนึ่งในตลาดสินค้าและบริการด้านระบบรักษาความปลอดภัยและระบบป้องกันภัยที่ใหญ่ที่สุดในภาคพื้นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่เหลือจะเป็นมาเลเซีย สิงคโปร์ และอินโดนีเซีย จากที่มีการประเมินว่า ธุรกิจรักษาความปลอดภัยในเอเชีย-แปซิฟิก (สมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย, 2558) มีส่วนธุรกิจให้บริการรักษาความปลอดภัยจะมีบทบาทในประเทศไทยเพิ่มขึ้น โดยสถานที่ราชการ รัฐวิสาหกิจ รวมทั้ง



หน่วยงานของภาครัฐกิจเอกชนเป็นจำนวนมากได้หันมาใช้บริการจากบริษัทรักษาความปลอดภัยแทนการมีพนักงานรักษาความปลอดภัยของตนเอง ซึ่งการใช้บริการจากบริษัทรักษาความปลอดภัยนั้น สามารถแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการจัดหาบุคลากรในระยะยาวได้ เนื่องจากพนักงานรักษาความปลอดภัยจะต้องทำงานตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนเวรยาม ทำให้มีภาระค่าใช้จ่ายที่สูงมาก และยังคงต้องรับผิดชอบในเรื่องของสวัสดิการด้านต่าง ๆ อีกมาก เทียบกับในกรณีที่พนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทเอง ทักษะ (Skill) ก็แตกต่างกัน ทำให้สะดวกที่จะใช้บริการจากบริษัทรักษาความปลอดภัยข้างนอก (Outsource) แทนที่จะทำเอง การรักษาความปลอดภัยมีความสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินธุรกิจมีการควบคุมและป้องกันภัยอันตรายที่จะเกิดขึ้นทั้งจากคนหรือธรรมชาติ นอกจากเป็นองค์ประกอบของการดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ในหน่วยงานแล้ว ยังเป็นส่วนสำคัญเพื่อทำให้เกิดความสงบเรียบร้อยของสิ่งต่าง ๆ และการดำเนินกลยุทธ์ เพื่อให้สามารถสอดคล้องวัตถุประสงค์ ตามภารกิจของหน่วยงานอีกด้วย ซึ่งความยั่งยืนในการทำธุรกิจส่วนหนึ่งมาจากการบริหารจัดการความปลอดภัยในหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ไม่เพียงแต่การสรรหาพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติและความน่าเชื่อถือมาปฏิบัติหน้าที่ จากการกำหนดมาตรการป้องกันและป้องปรามที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานต่าง ๆ แล้ว การฝึกอบรมทบทวนการปฏิบัติเพื่อเพิ่มทักษะให้พนักงานและการสร้างเสริมสวัสดิการให้พนักงาน ถือเป็นหัวใจสำคัญสู่ความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ การให้บริการรักษาความปลอดภัย มีการคัดสรรพนักงานที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ จัดให้มีการฝึกอบรม ดูและระบบแผนงานและรายละเอียดการรักษาความปลอดภัย อาคาร สถานที่ ทรัพย์สิน และบุคคล จัดหาและดูแลความเรียบร้อยของอุปกรณ์ประจำกายของพนักงานรักษาความปลอดภัย จัดให้มีคู่มือและสายตรวจในการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (อภิญญาธ ธีรพรพรวิทย์, 2564) อย่างไรก็ตามปัญหาที่มักพบจากการบริหารจัดการความปลอดภัยของหน่วยงานที่ให้บริการรักษาความปลอดภัย คือการขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะด้านการรักษาความปลอดภัยมาเป็นพนักงาน ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้จากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร กล่าวคือ ไม่เพียงแต่เรื่องค่าตอบแทนสวัสดิการ ความก้าวหน้าการทำงาน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานที่ล้าแล้วแต่เป็นปัจจัยภายในแล้ว ปัญหาที่เกิดอาจมาจากปัจจัยภายนอกซึ่งมาจากบริษัทคู่แข่งที่อาจมีค่าตอบแทนหรือสวัสดิการที่ดีกว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เต็มไปด้วยความกดดันจากผู้ว่าจ้าง ความต้องการในคุณภาพการให้บริการ กฎหมาย รวมถึงค่าครองชีพซึ่งเหล่านี้อาจเป็นปัจจัยในการตัดสินใจลาออก ขาดการปฏิบัติงานหรือกระทำผิดสัญญาจ้างอีกด้วย

จากข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าพบว่า ในปี 2565 ธุรกิจรักษาความปลอดภัยมีมูลค่าตลาด 51,353 ล้านบาท หดตัว 2.3%YoY ซึ่งเป็นระดับที่ต่ำกว่าการเติบโตเฉลี่ยในช่วง 5 ปีย้อนหลัง (2561 - 2565) สะท้อนว่าธุรกิจมีทิศทางปรับตัวลดลง ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการชะลอตัวต่อเนื่องของธุรกิจอาคารสำนักงานให้เช่า เนื่องจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ที่ทำให้รูปแบบการทำงานเปลี่ยนไปจากเดิม โดยหลายองค์กรยังคงให้พนักงานทำงานแบบ Hybrid Working หรือ Work From Anywhere แม้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดจะบรรเทาดีขึ้นแล้วก็ตาม ในด้านส่วนแบ่งตลาดพบว่า ส่วนแบ่งตลาดธุรกิจรักษาความปลอดภัยกระจุกตัวอยู่ในกลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลางและใหญ่ โดยส่วนแบ่งตลาด 52.6% เป็นของผู้ประกอบการจำนวนเพียง 76 ราย ส่งผลให้มีการแข่งขันที่รุนแรงในกลุ่มผู้ประกอบการขนาดเล็กที่มีจำนวนมากกว่า 2,000 ราย แต่กลับต้องมาแย่งส่วนแบ่งตลาดที่เหลือเพียง 47.4% ประกอบกับปัญหาการขาดแคลนแรงงานในภาคบริการ และนโยบายปรับเพิ่มค่าแรงขั้นต่ำของรัฐบาล (ธวัช นิลศิริ, 2566) ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นอุปสรรคที่จำกัดการฟื้นตัวธุรกิจรักษาความปลอดภัยในระยะต่อไป ธุรกิจรักษาความปลอดภัย ยังคงเป็น

ธุรกิจที่จำเป็นและสามารถเติบโตได้ในอนาคต สำหรับลูกค้าทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐ มีอัตราการเจริญเติบโตในภาคเอกชนที่เพิ่มมากขึ้น จากอุตสาหกรรมที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตลอดเวลา และมีพื้นที่รองรับเสมอสำหรับบริษัทจัดตั้งใหม่ เพราะลูกค้ามีทุกระดับตั้งแต่ร้านจังก์ซูเปอร์มาร์เก็ต คอนโดมิเนียม รีสอร์ท โรงแรม โรงเรียน โกดังคลังสินค้าเอกชน จนถึงนิคมอุตสาหกรรม ขนาดใหญ่ ขนาดเล็ก แต่มาตรฐานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะมีประสิทธิภาพอย่างไร ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงาน มาตรฐานของบริษัท และการควบคุมดูแลของบริษัทนั้น ๆ โดยในปัจจุบันลูกค้าหลักของทางธุรกิจรักษาความปลอดภัย ประกอบไปด้วย ภาคเอกชน ภาครัฐ และภาคครัวเรือนทั่วไป โดยผลิตภัณฑ์ที่สามารถพบเห็นได้ง่ายที่สุดในการรักษาความปลอดภัย คือ กล้องวงจรปิด (CCTV) (นเรศ กิจจาพัฒน์พันธ์, 2560) โดยการให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยสูงขึ้น เนื่องด้วยค่านิยมความคิด แนวคิดของประชากรส่วนมากเปลี่ยนแปลงและมีการปรับตัวเข้ากับยุคสมัย นอกจากนี้ยังรวมถึง อัตราการเกิดอาชญากรรมที่สูงขึ้นในปัจจุบันด้วย ทำให้ตลาดและผู้บริโภคมีความต้องการใช้ ในธุรกิจรักษาความปลอดภัยสูงขึ้น นอกจากนี้ในทางวิชาการได้มีการศึกษาวิจัยหลากหลายทางด้านการรักษาความปลอดภัย และ ความเป็นระเบียบของสังคมมากยิ่งขึ้น (Policing Plurality) ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่มีการแบ่งแยกหน้าที่และความเชี่ยวชาญทางด้านการรักษาความปลอดภัยของชุมชนและรัฐ รวมทั้งรัฐไม่ควรผูกขาดการรักษาความปลอดภัย โดยหน่วยงานตำรวจของรัฐแต่เพียงฝ่ายเดียว การที่รัฐจะให้ความคุ้มครองต่อประชาชน เพื่อรักษาความปลอดภัยตามสถานที่ต่าง ๆ ให้ทั่วถึง นั้นย่อมไม่เพียงพอ เนื่องจากกำลังพลของตำรวจหรือฝ่ายปกครองในเขตพื้นที่รับผิดชอบแต่ละที่นั้นมีจำนวนจำกัดก่อปรกกับมีผู้กระทำความผิดเพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้บริโภคต้องว่าจ้าง ผู้ประกอบกิจการที่ให้บริการในด้านการรักษาความปลอดภัย ให้ส่งตัวแทนรักษาความปลอดภัย เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการรักษา ความสงบเรียบร้อยของผู้ว่าจ้างตามที่ได้ระบุไว้ในสัญญา ซึ่งการส่งตัวแทนให้มาปฏิบัติหน้าที่ นั้นได้อาศัยบทบัญญัติกฎหมายหลายฉบับมาปรับใช้นอกจากนั้นหากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเอกชนมีคุณลักษณะชีวิต อันหมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสุข มีความสมบูรณ์ ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและ สังคมที่ตนอยู่ได้อย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถเผชิญปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้ง สามารถใช้ศักยภาพส่วนบุคคลสร้างสรรค์พัฒนาตนเองและสังคมให้อยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข ที่ไม่เหมาะสม ยิ่งเป็นผลเกี่ยวเนื่องโดยตรงต่อสังคมส่วนรวม โดยเฉพาะสภาพปัญหาที่เกิดจาก เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเป็นผู้กระทำความผิดเสียเองดังที่เป็นข่าวในปัจจุบัน สำหรับประเทศไทยมีธุรกิจรักษาความปลอดภัยเกิดขึ้นกว่า 30 ปี (สมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย, 2558)

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัทรักษาความปลอดภัย พันธุ์ การ์ด 2022 จำกัด เพื่อที่จะได้ทราบสาเหตุว่าปัจจัยทางการตลาดใดบ้างที่เป็นตัวช่วยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในการประเมินถึงจุดแข็งและจุดอ่อนในการให้บริการของบริษัทและเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถแก้ไขหรือลดข้อบกพร่องในด้านการบริการได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธุ์ การ์ด 2022 จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธุ์ การ์ด 2022 จำกัด



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธ์ การ์ด 2022 จำกัด ช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน 2565 - เมษายน 2567 จำนวน 135 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธ์ การ์ด 2022 จำกัด เก็บตัวอย่างโดยใช้ตารางที่กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครซี่ (Krejcie) และมอร์แกน (Morgan) (Krejcie, R. V. & Morgan, D. W., 1970) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธ์ การ์ด 2022 จำกัด เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วน 5 ระดับ (Rating scale)

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารตำราและผลงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. จัดทำร่างแบบสอบถามนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่งถ้ามีข้อแก้ไขดำเนินการตามคำแนะนำหลังจากนั้นดำเนินการจัดทำเป็นแบบสอบถาม
5. ตรวจสอบความเที่ยงตรงและนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบใช้ (Try out) กับลูกค้าไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำไปวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าเท่ากับ 0.972 ถือว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากผู้ที่มาใช้บริการที่ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธ์ การ์ด 2022 จำกัด
2. นำข้อมูลของแบบสอบถาม ไปลงตารางที่โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน และรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา
2. นำแบบสอบถามมาลงตารางที่ตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)
 - 3.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้การหาค่าความถี่ และค่า ร้อยละ
 - 3.2 การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธ์ การ์ด 2022 จำกัด วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับ} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

1.00 - 1.80	หมายถึง	มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	หมายถึง	มีผลต่อการตัดสินใจน้อย
2.61 - 3.40	หมายถึง	มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง
3.41 - 4.20	หมายถึง	มีผลต่อการตัดสินใจมาก
4.21 - 5.00	หมายถึง	มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด

3.3 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันซ์ การ์ด 2022 จำกัด จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่า (t-test Independent)

3.4 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันซ์ การ์ด 2022 จำกัด ในแต่ละด้านจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ หน่วยงาน เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นคณะกรรมการจัดจ้างหรือผู้ใช้บริการของหน่วยงาน หมู่บ้านเดี่ยว รองลงมา คือ คณะกรรมการจัดจ้างหรือผู้ใช้บริการของหน่วยงาน น้อยที่สุดคือคณะกรรมการจัดจ้างหรือผู้ใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันซ์ การ์ด 2022 จำกัด

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัย พันซ์ การ์ด 2022 จำกัด โดยภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ	$\bar{x}$	(S.D.)	ระดับ ความสำคัญ	ลำดับ
ด้านผลิตภัณฑ์	4.18	0.539	มาก	1
ด้านราคา	4.04	0.585	มาก	5
ด้านบุคลากร	4.14	0.817	มาก	2
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.07	0.607	มาก	4
ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ	4.09	0.534	มาก	3
ภาพรวม	4.09	0.637	มาก	



จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธุ์ การ์ด 2022 จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.637) โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านผลิตภัณฑ์เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากกว่าด้านอื่น ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.539) รองลงมาคือด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.817) ส่วนด้านราคากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.585)

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธุ์ การ์ด 2022 จำกัด

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธุ์ การ์ด 2022 จำกัด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านผลิตภัณฑ์	4.14	0.592	4.240	0.435	-0.898	0.371
ด้านราคา	4.02	0.553	4.080	0.640	-0.537	0.593
ด้านบุคลากร	4.11	0.825	4.190	0.811	-0.46	0.647
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.14	0.669	3.950	0.468	1.726	0.088
ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ	4.08	0.485	4.110	0.614	-0.259	0.796
ภาพรวม	4.10	0.640	4.080	0.640	0.107	0.915

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การตารางที่ 4.2 พบว่าการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธุ์ การ์ด 2022 จำกัด ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธุ์ การ์ด 2022 จำกัด

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัย พันธุ์ การ์ด 2022 จำกัด โดยภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ ความสำคัญ	ลำดับ
ด้านผลิตภัณฑ์	4.18	0.539	มาก	1
ด้านราคา	4.04	0.585	มาก	5
ด้านบุคลากร	4.14	0.817	มาก	2
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.07	0.607	มาก	4
ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ	4.09	0.534	มาก	3
ภาพรวม	4.09	0.637	มาก	

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธุ์ การ์ด 2022 จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.637) โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านผลิตภัณฑ์เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากกว่าด้านอื่น ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.539) รองลงมาคือด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.817) ส่วนด้านราคากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.585)

การวิเคราะห์สมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธุ์ การ์ด 2022 จำกัด

ตารางที่ 4 แสดงผลเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธุ์ การ์ด 2022 จำกัด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ	Sig.
เพศ	0.915
อายุ	0.603
ระดับการศึกษา	0.551
หน่วยงาน	0.306

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และหน่วยงานแตกต่างกันการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธุ์ การ์ด 2022 จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการวิจัยอภิปรายได้ว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธุ์ การ์ด 2022 จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านผลิตภัณฑ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธุ์ การ์ด 2022 จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรื่องที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ เครื่องแบบพนักงานที่ดี คล่องตัว และได้มาตรฐาน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเครื่องแบบการแต่งกายของพนักงานเป็นภาพลักษณ์แรกที่ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ การแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยของพนักงานรักษาความปลอดภัย สวมใส่เครื่องแบบที่ดี มีความคล่องตัว และได้มาตรฐาน ทำให้พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีและน่าเชื่อถือ ปัจจัยนี้จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธุ์ การ์ด 2022 จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณฐกร วัชรสินธุ์ พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยในมุมมองของผู้นำด้านการจัดการธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และกลยุทธ์การพัฒนาภาวะผู้นำในการจัดการธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย คือ 1) ควรสร้างเงื่อนไขการอ้อมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต 2) สร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน 3) สร้างโอกาสทางการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต 4) ส่งเสริมความเข้มแข็งด้านสุขภาพจิตและ



สุขภาพกายสำหรับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร 5) ส่งเสริมเพื่อการพัฒนาทักษะและความสามารถที่จะเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร 6) สร้างเงื่อนไขที่เหมาะสมกับตำแหน่งในองค์กรเพื่อการยอมรับในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร 7) การเสริมสร้างกิจกรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร 8) การเสริมสร้างแนวคิดด้านการคัดเลือกผู้มีความสามารถสู่การเลื่อนขั้นด้วยกระบวนการที่สามารถตรวจสอบได้จากการวัดความรู้ และความสามารถ 9) เสริมสร้างแนวทางการจัดสรรเวลาให้เกิดความสมดุลระหว่างชีวิต ครอบครัว และ 10) การทำงานการเสริมสร้างแนวคิดการพัฒนาอาชีพรักษาความปลอดภัยให้เป็นที่ยอมรับในสังคมมากขึ้นโดยมุ่งเน้นที่กิจกรรมในชีวิตประจำวันของพนักงานรักษาความปลอดภัยให้สอดคล้องกับกิจกรรมของสังคม (ณฐกร วัชรสินธุ์, 2566)

เมื่ออภิปรายเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันซ์ การ์ด 2022 จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่า เครื่องแบบพนักงานที่ดี คล่องตัว และได้มาตรฐานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือการมีอุปกรณ์สำหรับการบริการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ เช่น ไฟฉาย วิทยุสื่อสาร กรวย กระบอง ไฟหมุน ถังมือ เสื้อสะท้อนแสง นกหวีด แผงกัน อุปกรณ์จับงู เป็นต้น ส่วนเรื่องประสบการณ์การทำงานอย่างมีคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันซ์ การ์ด 2022 จำกัด น้อยที่สุดกว่าประเด็นอื่น

สำหรับด้านราคา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่า ราคามีความเหมาะสมกับพื้นที่การบริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันซ์ การ์ด 2022 จำกัด มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย นิชกานต์ กลับดี พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (7Ps) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันส่งอาหารของผู้ประกอบการรายย่อย พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และด้านบุคลากร โดยใช้ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจของผู้ประกอบการรายย่อย พบว่า ประเภทกิจการ ระยะเวลาที่ก่อตั้ง กิจการ ระยะเวลาที่ใช้บริการ และหมวดหมู่ของร้านอาหารต่างกันส่งผลให้มีการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันส่งอาหารแตกต่างกัน (นิชกานต์ กลับดี, 2567)

ส่วนด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่า การมีความรู้ความเข้าใจและทักษะในการบริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันซ์ การ์ด 2022 จำกัด มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือการให้บริการอย่างรวดเร็ว ส่วนเรื่องการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันซ์ การ์ด 2022 จำกัด น้อยที่สุดกว่าประเด็นอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณฐกร วัชรสินธุ์ พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยในมุมมองของผู้นำด้านการจัดการธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน

ส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม กลยุทธ์การพัฒนาภาวะผู้นำในการจัดการธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย (ณัฐกร วัชรสินธุ์, 2566)

ส่วนด้านกระบวนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าการมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอต่อการบริการตามสัญญาว่าจ้างเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธุ์ การ์ด 2022 จำกัด มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือการมีสายตรวจเข้าตรวจทุกๆ 12 ชั่วโมง เพื่อตรวจสอบการทำงานของพนักงาน ส่วนเรื่องการประสานงานกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธุ์ การ์ด 2022 จำกัด น้อยที่สุดกว่าประเด็นอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กชพร ภัทรโสภณวานิช พบว่า ปัจจัยด้านความหลากหลายของบริการและร้านค้า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และปัจจัยด้านราคา ส่งผลต่อปัจจัยความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยความหลากหลายของบริการและร้านค้า ส่งผลต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์ แต่ปัจจัยด้านคุณภาพบริการและปัจจัยด้านราคาไม่ส่งผลต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยความพึงพอใจ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความจงรักภักดีของร้านค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (กชพร ภัทรโสภณวานิช, 2565)

ส่วนด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าระบบการประสานงานและระงับเหตุ เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธุ์ การ์ด 2022 จำกัด มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือระบบการตรวจสอบประวัติและคัดเลือกพนักงาน ส่วนเรื่องระบบการให้บริการรักษาความปลอดภัยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มี ผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธุ์ การ์ด 2022 จำกัด น้อยที่สุดกว่าประเด็นอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพียรเพียร รักษาชนม์ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย การ์ดฟอร์ช (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านจรรยาบรรณในอาชีพ ด้านการรักษาวินัย อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนของด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากตามลำดับ ส่วนผลการเปรียบเทียบปัจจัยในแต่ละด้านมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามข้อมูล ส่วนบุคคล พบว่า อายุต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านจรรยาบรรณในอาชีพแตกต่างกัน รายได้ต่อเดือนต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาวินัย ด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านจรรยาบรรณในอาชีพแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (เพียรพงศ์ รักษาชนม์, 2561)

การทดสอบสมมติฐานอภิปรายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และหน่วยงานแตกต่างกัน มีการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย พันธุ์ การ์ด 2022 จำกัด โดยพิจารณาจากส่วนประสมทางการตลาด ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ



สรุปและข้อเสนอแนะ

การดำเนินธุรกิจ รักษาความปลอดภัย สิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการคือความหลากหลายในการให้บริการรักษาความปลอดภัย เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยในงานประชุม สถานที่พักอาศัย สถานที่ชุมนุม สำนักงานเคลื่อนที่ คอนเสิร์ต งานสัมมนา บุคคลสำคัญหรือกิจกรรมเฉพาะกิจที่ต้องการการรักษาความปลอดภัย การพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานรักษาความปลอดภัย ให้มีความคล่องตัว สุภาพ ดูดี และมีความพร้อมในการรักษาความปลอดภัย ภาพลักษณ์ของพนักงานสะท้อนการทำงานของบริษัท การเตรียมความพร้อมในการทำงาน ที่ต้องมีความรอบคอบ และรัดกุม ปฏิบัติหน้าที่อย่างมืออาชีพ ไหวพริบ ปฏิภาณในการทำงานของพนักงาน เป็นสิ่งที่บริษัทรักษาความปลอดภัยต้องจัดอบรม สร้างประสบการณ์สัมผัสสถานการณ์ฉุกเฉิน และปฏิบัติการเร่งด่วน พร้อมทั้งจัดให้มีการอบรมตามหลักสูตรใบอนุญาตการรักษาความปลอดภัย เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการบริการรักษาความปลอดภัย ตรวจสอบและควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการรักษาความปลอดภัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และพัฒนาระบบการบริการรักษาความปลอดภัยแบบครบวงจรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กขพร ภัทรโสภณวานิช. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการน้ำมันของผู้บริโภค. ใน สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการบริการนานาชาติ. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณฐกร วัชรสินธุ์. (2566). การพัฒนาภาวะผู้นำด้านการจัดการธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ในศตวรรษที่ 21. วารสาร มจร การพัฒนาสังคม, 8(2), 331-339.
- ณิกานต์ กลับดี. (2567). ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันส่งอาหารของผู้ประกอบการรายย่อย กรณีศึกษาย่านตลาดวังหลัง เขตบางกอกน้อย. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ธรัตน์ ศรีทองเต็ม. (2566). ธุรกิจรักษาความปลอดภัย. เรียกใช้เมื่อ 12 มกราคม 2566 จาก <https://www.lhbank.co.th/getattachment/77c85a96-8689-4d89-aa2a-c2781454ff0d/economic-analysis-Industry-Outlook-2023-Security-Services>
- นเรศ กิจจาพัฒน์พันธ์. (2560). การคาดการณ์ GDP ภาคอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: กองวิจัยเศรษฐกิจอุตสาหกรรม.
- เพียรพงศ์ รักษาชนม์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย การ์ดฟอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด. ใน สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. สถาบันรัชต์ภาคย์.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2567). เศรษฐกิจไทยไตรมาส 2/2567 (มองเศรษฐกิจ ฉบับที่ 4079). กรุงเทพมหานคร: ธนาคารกสิกรไทย.

- สมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย. (2558). ระบบรักษาความปลอดภัยไทย. กรุงเทพมหานคร: สมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย.
- อภิญญารัตน์ จรัชพรวรภัทร์. (2564). บุพปัจจัยของการประสบความสำเร็จของธุรกิจรักษาความปลอดภัย. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ, 6(8), 371-385.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.