

รูปแบบการพัฒนางานบริการ สำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยในประเทศไทย Service Development Model for Security Business in Thailand

ชนัต สุขสุวรรณธร*

Chanat Suksuwannatorn

วิชิต อุอัน**

Vichit U-On

Received : June 27, 2018

Revised : August 1, 2018

Accepted : August 10, 2018

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของดัชนีพนธ์เรื่อง รูปแบบการพัฒนางานบริการ สำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการในการบริหารธุรกิจรักษาความปลอดภัย 2. เพื่อศึกษาอิทธิพลที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของพนักงานในการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรักษาความปลอดภัย 3. เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาแบบการพัฒนารูปแบบการให้บริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย ให้สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่จะได้รับการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพกับการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรเป็นบริษัทรักษาความปลอดภัยจำนวน 3,717 บริษัท ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเป็นเวลา 4 เดือน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์กำหนดค่าให้ตัวแปรแต่ละตัว แล้วจึงนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติซึ่งใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคทางสถิติโดยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมAMOS โดยการใช้เทคนิคสถิติ Structural Equation Modeling (SEM) เพื่อนำมาเป็นข้อสรุปเพื่อสนับสนุนข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มายืนยันกรอบแนวคิด ผลการศึกษพบว่า 5 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ 3) การให้แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและรางวัล 4) การสร้างความผูกพันในงาน 5) ประสิทธิภาพการทำงาน คือปัจจัยที่จะพัฒนางานบริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยในประเทศไทยไปสู่ความสำเร็จ

คำสำคัญ : การให้บริการ / ภาวะผู้นำ / ประสิทธิภาพของพนักงาน

*นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Doctor of Business Administration Program Students Sriprathum University

**อาจารย์ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Faculty of Management College Graduate Program Sriprathum University

ABSTRACT

This article is a part of the dissertation 'The Service Development Model of Thailand Security Business'. The objectives of the study are 1. to study the factors that affect the services provided in the security business management; 2. to study the influence that affect the employees' efficiency in the development of the security service business; 3. to develop The Service Development Model of Security Business to ensure that customers will receive good service quality. The research methodology is Mixed Methods - a combination of Qualitative and Quantitative Research. The population was 3,717 security companies. After 4 months of data collection, then configure each variables, datas were analyzed by computer program, which used Statistic, Percentage, Standard Deviation and Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient. Then the data were analyzed by AMOS program, using Structural Equation Modeling (SEM) techniques to confirm conclusion its conceptual framework. The results of the study revealed that (1) Management Leadership (2) Career Paths (3) Compensation & Rewarding Motivation (4) Employee Engagement and (5) Employee Performance are the five key succession factors for develop the Service Development Model of Thailand Security Business.

Keywords : Service / Leadership / Employee Performance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยมีความสำคัญที่จะเติมเต็มด้านความมั่นคงและปลอดภัยให้แก่ผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นสภาพเศรษฐกิจจะรุ่งเรืองหรือตกต่ำ ผู้ประกอบการธุรกิจยังมีความจำเป็นที่ต้องใช้บริการธุรกิจรักษาความปลอดภัยมาเพื่อป้องกันภัยและพิทักษ์ทรัพย์สินของตน โดยปัจจุบันมีบริษัทรักษาความปลอดภัยเฉพาะที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยประมาณ 3,717 บริษัท แยกเป็นบริษัทขนาดใหญ่ ที่มีพนักงานรักษาความปลอดภัยเกิน 1,000 คน มีอยู่ประมาณ 20 บริษัท บริษัทขนาดกลางที่มีพนักงาน 500-1,000 คน มีอยู่ประมาณ 1,858 บริษัท และบริษัทขนาดเล็กที่มีพนักงานไม่เกิน 500 คน มีอยู่ประมาณ 1,839 (Business Opportunity Centre, 2009; KasikornThai Research Center, 2009) ปัจจุบันแรงงานที่อยู่ในธุรกิจนี้มีอยู่ประมาณกว่า 300,000 คน

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับคุณภาพและความน่าไว้วางใจของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ความรับผิดชอบ ตลอดจนความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้จัดหาเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ดังนั้นผู้ประกอบการที่มีมาตรฐานจึงเน้นผลการให้การให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับการคัดเลือกบุคลากร ฝึกอบรม และตรวจสอบประวัติอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และมีการติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างใกล้ชิด เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย เนื่องจากเป็นการให้บริการด้วยบุคลากร (Murtonen, Jähi, & Rajala, 2012) จึงถือได้ว่าบุคลากรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร องค์กรต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงต้องมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาให้มีความพร้อมในการให้บริการ

ผลของการให้บริการของธุรกิจรักษาความปลอดภัยเป็นหัวใจที่สำคัญที่สุดของบริการรักษาความปลอดภัย เนื่องจากลูกค้าต้องการบริการที่ดีและมีมาตรฐานตลอดเวลา ธุรกิจจึงต้องมีการวางแผนควบคุมคุณภาพภายในองค์กรเพื่อให้ได้คุณภาพที่ต้องการ ขณะเดียวกันจะต้องตรวจวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าได้รับด้วยอีกทางหนึ่งด้วย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จึงต้องมีกลยุทธ์ที่จะดึงศักยภาพของพนักงานออกมาใช้อย่างเต็มที่ ธุรกิจจะหาแรงจูงใจชนิดไหน อย่างไร มาขับเคลื่อนประสิทธิภาพของพนักงานออกมาให้พัฒนางานของตนให้ได้งานบริการที่มีคุณภาพที่ตั้งมาตรฐานไว้ และขณะเดียวกันก็ต้องทำให้ลูกค้าพอใจในบริการเมื่อเทียบกับค่าบริการที่ลูกค้าจ่ายไป

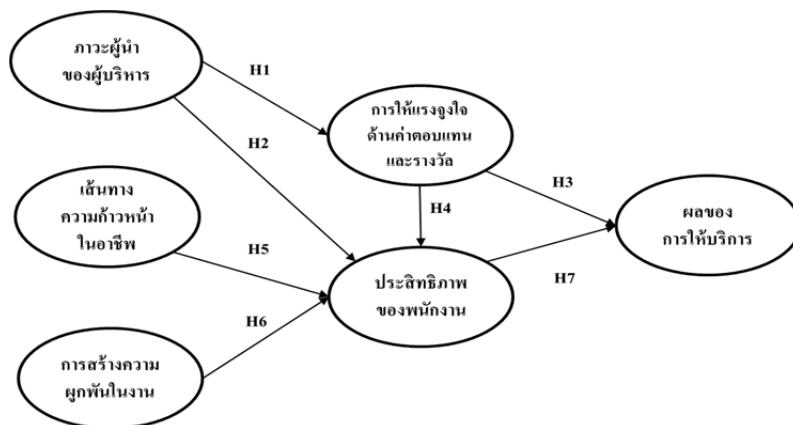
ฝ่ายบริหารจะต้องมีการวางแผนนโยบายธุรกิจที่ถูกต้องในการนำพาธุรกิจรักษาความปลอดภัยให้มีนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ วิธีการ การสร้างโอกาสให้พนักงานแสดงความสามารถ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพงานของตนเองอย่างเหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมด้วยการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานผลิตงานบริการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพอย่างถาวรและมั่นคงจนลูกค้าพึงพอใจ เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าพอใจต่อผลของการให้บริการตลอดไป และเนื่องจากผู้วิจัยเป็นผู้บริหารธุรกิจรักษาความปลอดภัย จึงสนใจในการศึกษาและวิจัยเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาบริการ สำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยในประเทศไทย” เพื่อพัฒนาธุรกิจรักษาความปลอดภัยให้ยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าตลอดไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการในการบริหารธุรกิจรักษาความปลอดภัย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลที่มีผลกระทบต่อการสร้างแรงจูงใจ เส้นทางก้าวหน้าทางอาชีพ และความผูกพันในงาน เพื่อประสิทธิภาพของพนักงานในการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจรักษาความปลอดภัย
3. เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนารูปแบบการพัฒนาการให้บริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยให้สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่จะได้รับการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาการวิจัยเป็นการศึกษานโยบายและกระบวนการบริหารจัดการ ในการพัฒนาการให้บริการจากการให้แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและรางวัล เส้นทางก้าวหน้าทางอาชีพ และความผูกพันในงาน เพื่อประสิทธิภาพของพนักงานในการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและสร้างความภักดีของผู้รับบริการ พร้อมกับการรับมือกับข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดรูปแบบการพัฒนางานบริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน 1: ภาวะผู้นำของผู้บริหารส่งผลต่อการให้แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและรางวัล

สมมติฐาน 2: ภาวะผู้นำของผู้บริหารส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐาน 3: การให้แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและรางวัลมีอิทธิพลต่อการพัฒนาการให้บริการ

สมมติฐาน 4: การให้แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและรางวัลส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐาน 5: เส้นทางก้าวหน้าทางอาชีพส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐาน 6: ความผูกพันในงานส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐาน 7: การสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ ได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Mixed methods-Qualitative and Quantitative Research) เริ่มจากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงปัญหาของการวิจัยโดยสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย จากนั้นใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารด้านนโยบาย รวมถึงกระบวนการจัดการเพื่อเข้าสู่การพัฒนางานให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่สนับสนุนตัวแปรของการวิจัย ก่อนที่จะเข้าสู่การระดมสมอง (Brainstorming) เพื่อเข้าสู่ขอบเขตตัวแปร ในลำดับถัดไปผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลมาเพื่อจัดทำเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับกลางและระดับล่าง จากนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสามารถสรุปผลการวิจัยได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง กลาง และล่างของบริษัทรักษาความปลอดภัยในประเทศไทย จำนวนกว่า 3,717 บริษัท (Business Opportunity Centre, 2009; KasikornThai Research Center, 2009) โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์วิจัยโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงหรือใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Purposive Sampling Methods) แบ่งเป็น การศึกษาเชิงคุณภาพจำนวน 5 คนจาก 10 บริษัทใหญ่ เพื่อเสวนากลุ่มระดับผู้บริหารระดับสูงที่วางนโยบายและการบริหารจัดการเพื่อพัฒนางานบริการกลุ่ม

งานรักษาความปลอดภัย และเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของผู้ให้ข้อมูลที่ดี ผู้วิจัยได้เลือกผู้บริหารระดับกลางและระดับล่างที่รับนโยบายและแนวทางการบริหารจากผู้บริหารระดับสูงเพื่อตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามกฎแห่งความชัตเจน (Rule of Thumb) ตามข้อเสนอของ Schumacker & Lomax. (1996), Hair, J., Anderson, R., Tatham, R. & Black, W. (1998) ที่นักสถิติวิเคราะห์หัตถ์แปรพหุนิยมใช้ คือ ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 10-20 คนต่อตัวแปรในการวิจัยหนึ่งตัวแปร (Schumacker & Lomax, 1996., Hair., et al., 1998) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรสังเกตได้ในแบบจำลองจำนวน 18 ตัวแปร ขนาดตัวอย่างที่มีความเหมาะสมและเพียงพอจึงควรมีอย่างน้อย 180 ถึง 360 ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือจำนวน 300 ตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวนเพียงพอและมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือทางเทคนิคสถิติ Structural Equation Modeling (SEM)

ขั้นตอนในการวิจัย

1) ขั้นตอนทบทวนวรรณกรรม โดยการศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่างๆและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ 2) ขั้นตอนการร่างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ร่างแบบสอบถามด้วยการสังเคราะห์ และประยุกต์ใช้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 3) แนวทางคุณภาพ โดยการศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้บริหารระดับสูงของของธุรกิจรักษาความปลอดภัยจำนวน 5 คน 4) ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย 5) การทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือการวิจัย ด้วยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 5 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย 6) การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หรือ ความสอดคล้องด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการทดสอบ มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น อยู่ระหว่าง 0.822-0.924 7) แนวทางศึกษาเชิงปริมาณ โดยการตอบแบบสอบถามของผู้บริหารระดับกลางและระดับล่างของธุรกิจรักษาความปลอดภัยจำนวน 300 คน โดยใช้เวลาในการจัดเก็บข้อมูล 3 เดือน 8) แนวทางเชิงคุณภาพ ด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus group) กับผู้บริหารระดับสูงของของธุรกิจรักษาความปลอดภัยจำนวน 5 คนอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อค้นพบให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ 9) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติซึ่งใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเข้าโปรแกรมวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมAMOS โดยการใช้เทคนิคสถิติ Structural Equation Modeling (SEM) 10) สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย ให้มีความครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและสมมติฐานของการวิจัยที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ตามหลักการวิจัยทางสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์ โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากเครื่องมือการวิจัยแบบมาตรฐานประมาณค่า (Vichit U-On. (2010)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพคือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยนำมาใช้กับวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่สนับสนุนตัวแปรของการวิจัย ก่อนที่จะเข้าสู่การระดมสมอง (Brainstorming) เพื่อเข้าสู่ขอบเขตตัวแปร

การวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งการสร้างเครื่องมือการวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนด

นิยามเชิงปฏิบัติการและโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการจะศึกษา โดยผู้วิจัยได้ทำการสร้างข้อคำถามตามนิยามเชิงปฏิบัติการที่ได้มีผู้ทำการพัฒนาเครื่องมือวัดและประเด็นคำถามที่ได้ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงเพื่อให้เหมาะสมกับการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) กับผู้บริหารระดับกลางและระดับล่างของบริษัทรักษาความปลอดภัยในประเทศไทยจำนวน 300 คน โดยดำเนินการตามขั้นตอน

- (1) ส่งแบบสอบถามให้กับผู้บริหารระดับกลางและระดับล่างของบริษัทรักษาความปลอดภัยในประเทศไทย
- (2) นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และนำมาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด
- (3) นำแบบสอบถามมาตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการกำหนดสถิติที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับข้อมูลทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีเนื้อหา 3 ส่วน

1) สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผู้วิจัยนำมาใช้เพื่อการอธิบายถึงคุณสมบัติหรือลักษณะของการแจกแจงข้อมูลตัวแปรต่าง ๆ ตามปัจจัยด้านคุณลักษณะของกลุ่ม โดยกำหนดการวัดเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 18 ตัวแปร เพื่อนำมาใช้เพื่อการอธิบายถึงลักษณะการแจกแจง และการกระจายของตัวแปรสังเกตได้ โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS รวมถึงการทดสอบสมมติฐานความเบ้และความโด่ง ว่าแตกต่างจากศูนย์หรือไม่

2) สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผู้วิจัยนำมาใช้เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ซึ่งทำให้ผู้วิจัยทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเหตุและผล โดยเกณฑ์การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยหรือไม่มีเลย

3) สถิติการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผู้วิจัยนำมาใช้เพื่อวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง รูปแบบการพัฒนางานบริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยในประเทศไทย ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยและกำหนดให้เป็นโมเดลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรม AMOS เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Assessment of Model Fit) โดยดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ประกอบด้วย ดัชนีค่า Chi-Square, χ^2/df , CFI, GFI, AGFI และ RMSEA โดยการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ถ้าโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ยังไม่สอดคล้องกลมกลืนกัน ผู้วิจัยจะต้องปรับโมเดลแล้วดำเนินการใหม่จนกว่าโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์จะสอดคล้องกลมกลืนกัน

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งส่วนใหญ่อายุ 41-50 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี และส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย/ส่วนรักษาความปลอดภัย พบว่า

ผลการวิเคราะห์ภาพรวม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการพัฒนางานบริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยด้านการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นมากเป็นอันดับหนึ่ง ได้แก่ ด้านการจัดการการร้องเรียนโดยเฉพาะการมีหน่วยงานเพื่อรับมือกับปัญหาจากข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างรวดเร็วและตรงไปตรงมา รองลงมาได้แก่ความภักดีของลูกค้า มีความจริงใจ ให้ความสำคัญกับทุกปัญหาด้านความปลอดภัยของลูกค้า และให้ข้อมูลด้านการรักษาความปลอดภัยแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และด้านความพึงพอใจของลูกค้า มีการติดตามแก้ไขความผิดพลาดในการบริการอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โมเดล เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยด้วยวิธีการ Maximum Likelihood ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาความกลมกลืนระหว่างโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเกณฑ์ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสถิติ ได้แก่ ประกอบด้วย ดัชนีค่า Chi-Square, χ^2/df , CFI, GFI, AGFI และ RMSEA ซึ่งผลการวิเคราะห์โมเดลครั้งแรก พบว่า ค่าดัชนีความกลมกลืนยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากค่า $\chi^2 = 991.659$, $df = 132$, $\chi^2/df = 7.513$, $p\text{-value} = .000$, CFI = .761, GFI = .583, AGFI = .683, RMSEA = .148

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลโดยรวม

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
χ^2/df	<2.00	7.513	ไม่ผ่านเกณฑ์
CFI	$\geq .95$	0.761	ไม่ผ่านเกณฑ์
GFI	$\geq .95$	0.583	ไม่ผ่านเกณฑ์
AGFI	$\geq .90$	0.683	ไม่ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< .05	0.148	ไม่ผ่านเกณฑ์

เมื่อโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ยังไม่สอดคล้องกลมกลืนกัน ผู้วิจัยจึงต้องปรับโมเดลใหม่โดยเลือกคู่ความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนที่มีค่ามากที่สุดมาทำการปรับแล้วดำเนินการจนโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์จะสอดคล้องกลมกลืนกัน ซึ่งต้องปรับทั้งสิ้น 23 ครั้ง

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลโดยรวม

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
χ^2/df	<2.00	1.199	ผ่านเกณฑ์
CFI	$\geq .95$	0.994	ผ่านเกณฑ์
GFI	$\geq .95$	0.959	ผ่านเกณฑ์
AGFI	$\geq .90$	0.931	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< .05	0.026	ผ่านเกณฑ์

สรุปได้ว่า โมเดลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสม กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

- 1) ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.199 ซึ่งน้อยกว่าเกณฑ์ 2.00
- 2) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าเท่ากับ .994 ซึ่งมีค่ามากกว่าเกณฑ์ .90 ขึ้นไป
- 3) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมบูรณ์ (Absolute Fit Index) พิจารณาจาก ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) มีค่าเท่ากับ .959 และดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) มีค่าเท่ากับ .931 ซึ่งมีค่ามากกว่าเกณฑ์ .90
- 4) ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) มีค่าเท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่าเกณฑ์ .05 หรือมีค่าระหว่าง .05 ถึง .08 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลเชิงสาเหตุ

ปัจจัย เหตุ	ปัจจัยผล								
	MOT			EFF			QUL		
	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE
LED	1.049	1.049	-	.898	.898	-	.627	-	.627
ADV	-	-	-	.091	.091	-	.060	-	.060
REL	-	-	-	.307	.307	-	.201	-	.201
MOT	-	-	-	1.369	1.369	-	.262	.262	-
EFF	-	-	-	-	-	-	.654	.654	-

ผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 7 ข้อ พบผลการศึกษาดังต่อไปนี้

สมมติฐาน 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ส่งผลต่อการการให้แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและรางวัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการสร้างแรงจูงใจได้รับอิทธิพลรวมภาวะผู้นำของผู้บริหารขนาด 1.049 แบ่งเป็นอิทธิพลทางตรงเชิงบวก 1.049 ไม่มีอิทธิพลทางอ้อม

สมมติฐาน 2 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้รับอิทธิพลรวมภาวะผู้นำของผู้บริหารขนาด .898 แบ่งเป็นอิทธิพลทางตรงเชิงบวก .898 ไม่มีอิทธิพลทางอ้อม

สมมติฐาน 3 การให้แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและรางวัลมีอิทธิพลต่อผลของการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการสร้างคุณภาพการบริการได้รับอิทธิพลรวมการสร้างแรงจูงใจขนาด 0.262 แบ่งเป็นอิทธิพลทางตรงเชิงบวก 0.262 ไม่มีอิทธิพลทางอ้อม

สมมติฐาน 4 การให้แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและรางวัลส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้รับอิทธิพลรวมการสร้างแรงจูงใจขนาด 1.369 แบ่งเป็นอิทธิพลทางตรงเชิงบวก 1.369 ไม่มีอิทธิพลทางอ้อม

สมมติฐาน 5 เส้นทางก้าวหน้าทางอาชีพ ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้รับอิทธิพลรวมเส้นทางก้าวหน้าทางอาชีพขนาด .91 แบ่งเป็นอิทธิพลทางตรงเชิงบวก .91 ไม่มีอิทธิพลทางอ้อม

สมมติฐาน 6 ความผูกพันในงาน ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้รับอิทธิพลรวมความผูกพันในงานขนาด .307 แบ่งเป็นอิทธิพลทางตรงเชิงบวก .307 ไม่มีอิทธิพลทางอ้อม

สมมติฐาน 7 การสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ส่งผลต่อผลของการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการพัฒนาบริการได้รับอิทธิพลรวมการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขนาด .654 แบ่งเป็นอิทธิพลทางตรงเชิงบวก .654 ไม่มีอิทธิพลทางอ้อม

อภิปรายผลการวิจัย

สำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยที่สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่จะได้รับการอย่างมีคุณภาพ จากการสนทนากลุ่มพบว่า ภาวะผู้นำมีส่วนสำคัญต่อการสร้างแรงจูงใจ สนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเดินตาม จะทำให้เกิดผลแห่งการสร้างแรงจูงใจในตัวบุคลากร นอกจากนี้ภาวะผู้นำมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้ทุกคนมุ่งมั่นและทุ่มเททำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานที่ทำ ด้านการให้แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและการให้รางวัลเป็นทัศนคติเชิงบวกเพื่อให้พนักงานทุ่มเทกับงาน เกิดความพร้อมและตั้งใจทำงานทำให้พฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกมาเต็มไปด้วยประสิทธิภาพก่อให้เกิดผลการให้บริการที่ดี ด้านความก้าวหน้าในอาชีพการงานเป็นแรงจูงใจอีกอย่างหนึ่งที่จะกระตุ้นให้บุคลากรมีความตั้งใจที่จะทำหน้าที่อย่างสูงสุด เพื่อที่จะขับเคลื่อนการทำงานที่นำไปสู่การสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้านความผูกพันในงาน เกิดขึ้นจากการทำงานที่มีทัศนคติเชิงบวก ตระหนักถึงความสำคัญของหน้าที่ ผลงานที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติของตนเอง สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดี และสร้างให้เกิดการทำงานเพื่อมุ่งหวังให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกคือการสร้างประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ทั้งนี้ประสิทธิภาพการทำงานและผลของการให้บริการเป็นสิ่งที่ไปด้วยกันหรือคู่กัน การวัดประเมินประสิทธิภาพการทำงานจะเกี่ยวข้องกับการประเมินการทำงานของบุคลากรเป็นหลัก ขณะที่ผลของการให้บริการสามารถพิจารณาและมองได้จากฝั่งของลูกค้า ถ้าบุคลากรทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ผลของการให้บริการก็จะเกิดขึ้นเช่นกัน ทั้งนี้ควรที่จะต้องสร้างตัวชี้วัดทั้งสองให้มีความสอดคล้องกัน ทั้งนี้สามารถสรุปผลจากการวิจัยพบว่า องค์ประกอบแห่งความสำเร็จที่จะขับเคลื่อนให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและผลของการให้บริการ ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

1) ภาวะผู้นำ (Leadership) ผู้นำที่ดีต้องเป็นแบบอย่างในการทำงานให้กับบุคลากรหรือพนักงาน ต้องเป็นผู้เสียสละ และกล้าที่จะนำ รวมไปถึงการเป็นผู้นำที่มีคุณธรรมและจริยธรรม

2) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Career Path) เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์การพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงาน เนื่องจากพนักงานมองเห็นอนาคตในหน้าที่การงานของตนจึงพร้อมที่จะเข้าสู่กระบวนการพัฒนาประสิทธิภาพของตนให้ดีขึ้น

3) ความผูกพันในงาน (Employee Engagement) การศึกษาพบว่า ความผูกพันมีสองประเด็น คือ ความผูกพันในงานที่ทำ คือ งานด้านการบริการ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การช่วยเหลือเกื้อกูลลูกค้า เป็นต้น นอกจากนี้คือความผูกพันต่อองค์กร เป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้บุคลากรหรือพนักงานอยู่กับองค์กรและขับเคลื่อนไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพการบริการได้

4) แรงจูงใจ (Motivation) การให้แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและรางวัล มีอิทธิพลต่อการพัฒนางาน บริการรวมถึงการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน แรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลของการให้บริการเช่นกัน บุคคลที่มีแรงจูงใจที่ดีจะทำให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำหน้าที่ของตนเองอย่างมาก ทำให้เกิดการดำเนินงานที่ดีสะท้อนไปยังผลของการให้บริการ

5) ประสิทธิภาพของพนักงาน (Employee Performance) มีผลต่อระดับของผลของการให้บริการ ทั้งสองเรื่องเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน เมื่อบุคลากรหรือพนักงานมีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและนำไปสู่ประสิทธิภาพการดำเนินงาน จะทำให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพตามมาในสายตาหรือมุมมองของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ควรสร้างตัวชี้วัดเกี่ยวกับการพัฒนางานบริการและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่มีความสอดคล้องกัน โดยผู้บริหาร ทีมงานประเมินผลการดำเนินงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดตัววัดประเมินคุณภาพการบริการและนำมาใช้อย่างบูรณาการสอดคล้องกับการวัดประเมินประสิทธิภาพการทำงานในแต่ละวันของบุคลากรเพื่อให้เกิดความสอดคล้องในการยกระดับคุณภาพการบริการสูงสุด

2. ภาวะผู้นำ เป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง จากการศึกษาพบว่าขาดไม่ได้ที่ผู้นำจะต้องมีความกล้า ความเสียสละ คุณธรรม จริยธรรม เพื่อเป็นแบบอย่างให้กับบุคลากร ทั้งนี้องค์กรจะต้องมีการกำหนดเกณฑ์ของผู้นำที่สอดคล้องกับคุณธรรม จริยธรรมและเป็นต้นแบบที่ดีของบุคลากร และใช้กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคลากรในการยกระดับขีดความสามารถของผู้นำให้มีภาวะผู้นำที่เพียงพอต่อการนำทีมงานผู้ปฏิบัติงานได้อย่างสมภาคภูมิ โดยมีการกำหนดเกณฑ์สมรรถนะของผู้นำ การพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง เป็นต้น

3. การสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมควรที่จะต้องสร้างความภูมิใจในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบ การให้โอกาสทางการก้าวหน้าที่สุดสอดคล้องเหมาะสมกับประสบการณ์และความสามารถจริง องค์กรจะต้องมีการระบุโอกาสทางความก้าวหน้า เส้นทางอาชีพและผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินอย่างชัดเจน ประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดเพื่อให้บุคลากรสามารถเดินตามเส้นทางความก้าวหน้าได้อย่างต่อเนื่องเป็นการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานอย่างสม่ำเสมอซึ่งจะสะท้อนไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานและมีคุณภาพการบริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรมุ่งเน้นโมเดลหรือรูปแบบจากการศึกษาครั้งนี้ไปทดลองในอุตสาหกรรมหรือธุรกิจบริการประเภทอื่นๆ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาและนำมาสู่การเปรียบเทียบหาแบบที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรมบริการต่อไป
2. ควรเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยมีการศึกษาในกลุ่มระดับปฏิบัติการหรือผู้บริหารแยกจากกัน เพื่อนำทั้งสองรูปแบบมาทำการเปรียบเทียบเพื่อให้เกิดการต่อยอดผลการศึกษา
3. เพิ่มกระบวนการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในรูปแบบการวิจัยปฏิบัติการ เพื่อหาแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุดในการยกระดับคุณภาพการบริการ
4. เพิ่มตัวแปรที่มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้นเมื่อมีการศึกษาต่อไปในอนาคต เพื่อให้งานวิจัยมีความทันสมัยสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างเหมาะสม
5. เพิ่มกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพในรูปแบบอื่นๆ เพื่อสร้างความแตกต่างของผลการศึกษาที่จะนำไปใช้ประโยชน์เชิงบูรณาการร่วมกันในอนาคต

References

- Bruce Rebhan, E.P. (2004). Driving performance and retention through employee engagement. **Corporate Leadership Council**, 17.
- Chaiwattananon, R. (2015). **Quick Response-Strategic (Un) Satisfaction Management**. [Online]. Available : http://www.enttraining.net/in-house_rachan-satisfaction-strategy.php [2015, April 29].
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R. & Black, W. (1998) **Multivariate data analysis**. (5 th ed.). Prentice Hall, New Jersey.
- Jongwannasiri, S. & U-On, V. (2016). Factors of Influencing Investors' Investment Intentions. **International Humanities, Social Sciences and Arts**, 9(3), 1094-1107.
- KasikornThai Research Center. (2009). **Security Service Business: Economic Business Growth**. Business Brief (Vol. 1885): K Bank.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2009), **Marketing Management**. New Jersey : Prentice Hall.
- Murtonen, M., Jähi, M., & Rajala, A. (2012). More value from security. **VTT Science**, 25, 172.
- Prasitratthasin, S. (2011). **New Qualitative Research Methodology**. Bangkok : Thammasat Printing.
- Schumacker & Lomax. (1996). **A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling**. (3 rd ed.). London : Routledge.
- Strom, K., et al. (2010). The Private Security Industry : A Review of the Definitions, Available Data Sources, and Paths Moving Forward. **RTI International**, 4-8.
- Thananan, S. (2009). **Human Resource Development**. Bangkok : TPN press.
- Thailand Management Association. (1989). **Personnel Management Terminology**. Bangkok : TMA. Printing.
- The Department of Business Development. (2015). **Service Business**. [Online]. Available : http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=5203&filename=index. [2015, April 29].

U-On, V. (2010). **Business Information Research**. Bangkok : Sripatum Printing.

_____. (2011). The marketing mix model for decision-making in higher education Bachelor's degree in private institutions. **Burapha University Journal of Commerce**, 3(1), 34-43.