

THE STUDY AND DEVELOPMENT OF SECURITY GUARD SERVICE PROVIDER SELECTION CRITERIA BY APPLYING ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP): A CASE STUDY OF A CONTAINER TERMINAL OPERATOR IN LEAM CHABANG PORT

Boonsong WONGWAI¹ and Thitima WONGINTA^{1*}

1 Faculty of Logistics, Burapha University, Thailand; 63920157@go.buu.ac.th (B. W.);
thitima@buu.ac.th (T. W.) (Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 28 July 2025

Revised: 11 August 2025

Published: 25 August 2025

ABSTRACT

This research aims to 1) study the criteria for selecting security service providers from the perspectives of both the case study company and its security personnel, and 2) develop a set of selection criteria for future procurement of security services. The study utilized data from three sources: the company's existing evaluation criteria, the results of a SERVQUAL-based questionnaire completed by security personnel, and a review of related literature. All data were then analyzed using the Analytic Hierarchy Process (AHP).

The results revealed six primary criteria influencing decision-making: Assurance, Price, Reliability, Tangibles, Empathy, and Responsiveness. Among these, Assurance ranked highest in importance (global weight: 0.4010), reflecting the critical role of legal compliance, valid licensing, and standardized management systems. This was followed by Price (0.2540) and Reliability (0.1530). Although Empathy and Responsiveness received lower weights, they still play a key role in ensuring quality and long-term sustainability of the service.

The findings of this study can be practically applied to the procurement of security services in other types of organizations in a systematic and transparent manner. Periodic review of the criteria is recommended to ensure alignment with organizational context and legal requirements. Furthermore, incorporating the perspectives of frontline personnel contributes to reduced turnover and promotes sustainable, high-quality service delivery.

Keywords: Security Guard Service Provider Selection Criteria, Analytic Hierarchy Process (AHP), Service Quality (SERVQUAL)

CITATION INFORMATION: Wongwai, B., & Wonginta, T. (2025). The Study and Development of Security Guard Service Provider Selection Criteria by Applying Analytical Hierarchy Process (AHP): A Case Study of a Container Terminal Operator in Leam Chabang Port. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 3(8), 15

การศึกษาและพัฒนาเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัย: กรณีศึกษา บริษัทผู้ประกอบการท่าเทียบเรือแห่งหนึ่งในท่าเรือแหลมฉบังโดยการใช้กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น

บุญส่ง ว่องไว¹ และ จิตติมา วงศ์อินตา^{1*}

1 คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา; 63920157@go.buu.ac.th (บุญส่ง); thitima@buu.ac.th (จิตติมา)
(ผู้ประพันธ์บทความ)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัยในมุมมองของบริษัทกรณีศึกษาและมุมมองของพนักงานรักษาความปลอดภัย และ 2) เพื่อพัฒนาเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัยสำหรับนำไปใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัยในครั้งถัดไป โดยอาศัยข้อมูลจาก 3 แหล่ง ได้แก่ เกณฑ์เดิมของบริษัทกรณีศึกษา ผลการตอบแบบสอบถาม SERVQUAL จากพนักงานรักษาความปลอดภัย และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ด้วยกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (Analytic Hierarchy Process: AHP) ผลการวิจัยพบว่า มีเกณฑ์หลักที่ใช้ในการตัดสินใจจำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ความมั่นใจ ด้านราคา ความเชื่อถือได้ สิ่งที่มีมองเห็นได้ ความเอาใจใส่ และความสามารถในการตอบสนอง โดยความมั่นใจ เป็นเกณฑ์ที่ได้รับค่าความสำคัญสูงสุด (น้ำหนักรวม 0.4010) ซึ่งสะท้อนถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎหมาย การมีใบอนุญาตและระบบบริหารงานที่เป็นมาตรฐาน รองลงมาคือด้านราคา (0.2540) และความเชื่อถือได้ (0.1530) ส่วนด้านความเอาใจใส่และการตอบสนอง แม้จะมีน้ำหนักน้อยกว่า แต่ยังมีบทบาทสำคัญในเชิงคุณภาพและความยั่งยืนของการให้บริการ ผลการศึกษานี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดซื้อจัดจ้างผู้ให้บริการรักษาความปลอดภัยในองค์กรประเภทอื่นได้อย่างเป็นระบบ และควรมีการทบทวนเกณฑ์เป็นระยะเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของบริบทขององค์กรหรือข้อกฎหมาย ทั้งนี้ การสะท้อนความคิดเห็นของพนักงานผู้ปฏิบัติงานจริงยังช่วยลดอัตราการลาออก และส่งเสริมการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืนในระยะยาว

คำสำคัญ: เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัย, การวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (AHP), คุณภาพการบริการ (SERVQUAL)

ข้อมูลการอ้างอิง: บุญส่ง ว่องไว และ จิตติมา วงศ์อินตา. (2568). การศึกษาและพัฒนาเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัย: กรณีศึกษา บริษัทผู้ประกอบการท่าเทียบเรือแห่งหนึ่งในท่าเรือแหลมฉบังโดยการใช้กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 3(8), 15

บทนำ

ท่าเรือแหลมฉบัง เป็นท่าเรือหลักหลักของประเทศไทย ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออก ครอบคลุมพื้นที่กว่า 6,340 ไร่ และมีบทบาทสำคัญในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยมีโครงสร้างพื้นฐานที่ทันสมัยและสามารถรองรับเรือสินค้าขนาดใหญ่ รวมถึงเชื่อมโยงกับเครือข่ายคมนาคมหลากหลาย ทั้งทางถนน รถไฟ และทางน้ำ นอกจากนี้ยังมีศักยภาพในการเป็นศูนย์กลางการค้าของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ด้วยที่ตั้งซึ่งสามารถเชื่อมโยงไปยังประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ พม่า ลาว กัมพูชา มาเลเซีย เวียดนาม และจีนตอนใต้ บริษัทกรณีศึกษาเป็นผู้ประกอบการทำเทียบเรือ ตู้คอนเทนเนอร์แห่งหนึ่งในท่าเรือแหลมฉบัง ให้บริการด้านขนถ่ายสินค้า ลานพักสินค้า และตู้คอนเทนเนอร์ห้องเย็น โดยดำเนินการเองทั้งหมดในส่วนที่เชี่ยวชาญ และใช้บริการผู้รับเหมาภายนอก (Outsource) สำหรับงานเฉพาะด้าน เช่น การขนถ่ายสินค้าโดยแรงงาน (Stevedore) งานซ่อมบำรุง และงานรักษาความปลอดภัย สำหรับการรักษาความปลอดภัยนั้น มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัท เช่น การจัดระเบียบรถหัวลาก การควบคุมการเข้า-ออกของบุคคล การเฝ้าระวังทรัพย์สิน และการตอบสนองเหตุฉุกเฉิน อย่างไรก็ตาม บริษัทกรณีศึกษาไม่ได้มีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการด้านนี้ จึงจำเป็นต้องจ้างผู้ให้บริการรักษาความปลอดภัยภายนอกจำนวนมากถึง 32 คน ภายใต้สัญญาระยะเวลา 3 ปี ด้วยงบประมาณกว่า 14 ล้านบาทต่อปี การคัดเลือกผู้ให้บริการรักษาความปลอดภัยจึงเป็นการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เพราะหากเลือกผิด อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและเกิดต้นทุนที่ไม่คุ้มค่า

ในปัจจุบัน บริษัทกรณีศึกษามีเกณฑ์คัดเลือกผู้ให้บริการรักษาความปลอดภัยอยู่ 6 เกณฑ์ ซึ่งใช้มายาวนานและอาจไม่ครอบคลุมรูปแบบบริการในท่าเรือยุคใหม่ อีกทั้งการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัยเป็นผู้บริหารเพียง 2 คน ซึ่งอาจมีความลำเอียงหรือมุมมองไม่รอบด้าน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาและพัฒนาเกณฑ์ในการคัดเลือกใหม่ โดยเริ่มจากการศึกษาเกณฑ์เดิมที่มีอยู่แล้ว การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและนำหลักการวัดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) มาใช้ในการศึกษาและพัฒนาเกณฑ์ แล้วจึงนำผลที่ได้ไปใช้กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (Analytical Hierarchy Process: AHP) เพื่อกำหนดความสำคัญหรือค่าถ่วงน้ำหนักของเกณฑ์ นำไปใช้ในการคัดเลือกผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัยต่อไปในอนาคต

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้บริการ Outsource

จากการศึกษาของ มนสิกาญจน์ และวรินทร์ (2563) ได้เสนอเกณฑ์การประเมินผู้ให้บริการขนส่งจากภายนอกภายใต้แนวคิดลีน (Lean) โดยมี 4 เกณฑ์หลัก ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพ (Quality) 2) ด้านต้นทุน (Cost) 3) ด้านการส่งมอบ (Delivery) 4) ด้านการบริการ (Service)

ส่วน อุทุมพร และธรรณี (2564) ได้รวบรวมปัจจัยจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ดังนี้ 1) การตอบสนองที่รวดเร็ว (Quick Response) 2) ด้านราคา (Price) 3) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 4) เทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) 5) การบริการลูกค้า (Customer Service) 6) ลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการ (Organization)

แนวโน้มจากการศึกษาทั้งสองพบว่า การคัดเลือกผู้ให้บริการจากภายนอกควรพิจารณาหลายด้านร่วมกัน ทั้งประสิทธิภาพการดำเนินงาน ความยืดหยุ่น ต้นทุน และคุณภาพบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้อย่างเหมาะสม

แนวคิด SERVQUAL

เป็นแนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการที่พัฒนาโดย Parasuraman, Zeithaml และ Berry ซึ่งใช้เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้บริการจริง โดยแบ่งออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ 1) Tangibles สิ่งที่ต้องจับต้องได้ เช่น เครื่องแบบ อุปกรณ์ 2) Reliability: ความน่าเชื่อถือและความถูกต้องในการให้บริการ 3) Responsiveness: ความ

รวดเร็วและเต็มใจในการตอบสนอง 4) Assurance: ความรู้ ความสุภาพ และความมั่นใจที่ผู้ให้บริการสร้างให้ลูกค้า

5) Empathy: การให้บริการที่เข้าใจและใส่ใจในความต้องการเฉพาะราย

งานวิจัยของ ญานิศา แก้วดำ และ เจจิรา ราชบุตร (2561) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบช่องว่างของคุณภาพการให้บริการ ณ ด้านบุคลากรเชิงของ โดยประยุกต์ใช้โมเดล SERVQUAL ซึ่งครอบคลุม 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความเอาใจใส่ (Empathy) และความมั่นใจ (Assurance) ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการในทุกมิติอยู่ในระดับดีมาก โดยมีมิติที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุดคือ "ความเอาใจใส่" รองลงมาคือ "การตอบสนองของเจ้าหน้าที่" และต่ำที่สุดคือ "ความเป็นรูปธรรมของการบริการ" แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยด้านอารมณ์และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในบริบทของงานบริการภาครัฐ

แนวคิด AHP (Analytical Hierarchy Process)

AHP เป็นกระบวนการช่วยตัดสินใจแบบลำดับชั้น (Hierarchical Decision-Making) ที่พัฒนาโดย Thomas Saaty ใช้สำหรับประเมินทางเลือกภายใต้เกณฑ์หลายประการ โดยอาศัยการเปรียบเทียบเป็นคู่ (Pairwise Comparison) และการคำนวณค่าถ่วงน้ำหนักจาก Eigenvector รวมทั้งมีการตรวจสอบค่าความสอดคล้อง (Consistency Ratio: CR) เพื่อให้ผลลัพธ์มีความน่าเชื่อถือ การตัดสินใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ทั้งในชีวิตประจำวันและในการทำงาน บางการตัดสินใจอาจไม่ซับซ้อน เช่น การเลือกเมนูอาหารหรือชุดที่สวมใส่ แต่บางกรณีก็มีความสำคัญสูง ส่งผลกระทบหลายฝ่าย และเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารจัดการ เช่น การเลือกทำเลธุรกิจ หรือการซื้อเครื่องจักร ดังนั้น การตัดสินใจที่ดีควรมีข้อมูลประกอบที่เพียงพอ และมีกระบวนการพิจารณาที่เหมาะสม เพื่อลดความผิดพลาดให้น้อยที่สุด (สถาพร โอภาสานนท์, 2558) การนำ AHP มาใช้ร่วมกับ SERVQUAL ช่วยให้สามารถถ่วงน้ำหนักเกณฑ์แต่ละมิติได้อย่างเหมาะสม และสนับสนุนการตัดสินใจที่มีโครงสร้างเป็นระบบ

Veeris Ammarapala (2560) ได้ศึกษาการพัฒนาแนวทางการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด่วน โดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติหลักในการประเมินคุณภาพการให้บริการ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบข้อจำกัดของ SERVQUAL ที่ให้น้ำหนักมิติทั้งห้าเท่ากันโดยไม่สะท้อนความสำคัญที่แท้จริงของแต่ละมิติ ดังนั้นจึงได้นำกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (Analytic Hierarchy Process: AHP) มาประยุกต์ใช้เพื่อกำหนดน้ำหนักของแต่ละมิติอย่างมีเหตุผลบนพื้นฐานของความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ส่งผลให้แบบประเมินมีความแม่นยำและสอดคล้องกับบริบทการใช้งานมากกว่าการใช้ SERVQUAL เพียงอย่างเดียว

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัย โดยผสานแนวคิด SERVQUAL และเทคนิคการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (AHP) เพื่อให้ได้เกณฑ์ที่ครอบคลุมความต้องการของทั้งองค์กรและพนักงานรักษาความปลอดภัย และส่งเสริมความยั่งยืนในการปฏิบัติงาน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1) ศึกษาวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมหัวข้อด้านการจัดการงานรักษาความปลอดภัย, การใช้ AHP ในการหาค่าถ่วงน้ำหนัก, การประเมินคุณภาพการให้บริการด้วย SERVQUAL

2) ออกแบบแบบสอบถามโดยใช้หลัก SERVQUAL ใช้ 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม (Tangibles), ความน่าเชื่อถือ (Reliability), การตอบสนอง (Responsiveness), ความเอาใจใส่ (Empathy), และความไว้วางใจ (Assurance) เพื่อนำไปใช้สำรวจพนักงานรักษาความปลอดภัยจำนวน 32 คน เพื่อสะท้อนช่องว่างระหว่างการให้ความสำคัญกับระดับความพึงพอใจที่ได้รับ

3) รวบรวมเกณฑ์การคัดเลือกเดิม บริษัทกรณีศึกษามีเกณฑ์เดิมทั้งเกณฑ์หลักและเกณฑ์ย่อย

4) พัฒนาเกณฑ์ใหม่โดยผสานข้อมูลจากหลายแหล่ง รวมข้อมูลจากทฤษฎี, แบบสอบถาม SERVQUAL และเกณฑ์เดิมเพื่อนำมากำหนดเกณฑ์หลักและเกณฑ์ย่อยให้ครอบคลุมมากขึ้น

5) ประเมินระดับความสำคัญของเกณฑ์หรือค่าถ่วงน้ำหนักด้วย AHP ผู้บริหาร 8 คนของบริษัททำการเปรียบเทียบความสำคัญของเกณฑ์แบบจับคู่ (Pairwise Comparison) ทั้งในระดับเกณฑ์หลักและเกณฑ์ย่อย จากนั้นคำนวณค่าน้ำหนักและตรวจสอบค่าความสอดคล้อง (CR)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจาก 3 แหล่ง ได้แก่ ผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม SERVQUAL ที่ให้พนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม เกณฑ์เดิมที่มีอยู่ของบริษัทกรณีศึกษาและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปและกำหนดเกณฑ์หลักได้จำนวน 6 เกณฑ์ 18 เกณฑ์ย่อย ดังนี้

ตารางที่ 1 แหล่งที่มาของเกณฑ์หลักและเกณฑ์ย่อย

เกณฑ์หลัก	เกณฑ์ย่อย	แบบสอบถาม SERVQUAL	เกณฑ์เดิม ที่มีอยู่แล้ว	ทบทวน วรรณกรรม
สิ่งที่มองเห็นได้	ความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องมือ	✓	✓	✓
ความเชื่อถือได้	การจ่ายเงินเดือนตรงเวลา	✓		
	ได้รับการรับรอง ISO		✓	✓
	มีลูกค้าอ้างอิง		✓	✓
ความสามารถในการตอบสนอง	ระยะเวลาในการจัดหาพนักงาน ปรก.ทดแทน		✓	✓
	มีระบบรับข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไข	✓	✓	✓
ความมั่นใจ	ใบอนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย		✓	✓
	ใบอนุญาตพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต		✓	✓
	การนำส่งเงินสมทบประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน	✓	✓	✓
	ค่าจ้างตามกฎหมายค่าแรงขั้นต่ำ	✓	✓	✓
	วันหยุดประจำสัปดาห์ ประจำปี	✓	✓	✓
	มีระบบตรวจสอบการเดินตรวจ	✓	✓	✓
	มีระบบบันทึกผู้มาติดต่อ	✓	✓	✓
	มีแผนการฝึกอบรม	✓	✓	✓
	แสดงงบดุลและงบกำไรขาดทุน		✓	✓
ความเอาใจใส่	มีสวัสดิการประกันสุขภาพ	✓		
	มีโบนัส	✓		
	มีสวัสดิการตรวจสอบสุขภาพประจำปี	✓		
	มีงานเลี้ยงปีใหม่	✓		
ด้านราคา	ราคาค่าบริการที่เสนอ		✓	✓

จากกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (Analytic Hierarchy Process: AHP) ที่ดำเนินการโดยผู้ประเมินทั้งหมด 8 คน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและผู้แทนจากฝ่ายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและจัดจ้างบริษัทรักษาความปลอดภัย พบว่าเกณฑ์หลักที่ใช้ในการพิจารณาคัดเลือกมีทั้งหมด 6 เกณฑ์ ได้แก่ สิ่งที่มองเห็นได้, ความเชื่อถือได้, ความสามารถในการตอบสนอง, ความมั่นใจ, ความเอาใจใส่ และด้านราคา โดยผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนัก (Global Weight) สรุปได้ดังนี้

- 1) เกณฑ์ด้านความมั่นใจ ได้รับค่าน้ำหนักสูงสุด เท่ากับ 0.4010 สะท้อนถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมาย การมีใบอนุญาตประกอบธุรกิจ และระบบการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพของผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัย โดยเกณฑ์ย่อยที่มีน้ำหนักมากที่สุดในกลุ่มนี้ ได้แก่ ใบอนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย (0.1276), ใบอนุญาตพนักงานรักษาความปลอดภัย (0.0896) และการนำส่งเงินสมทบประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน (0.0607)
- 2) เกณฑ์ด้านราคา มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.2540 ซึ่งถือว่าอยู่ในลำดับที่สอง แสดงถึงความสำคัญด้านความคุ้มค่าในการจัดจ้าง แม้ไม่มีเกณฑ์ย่อยประกอบ แต่ยังคงมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอย่างมีนัยสำคัญ
- 3) เกณฑ์ด้านความเชื่อถือได้ มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.1530 โดยเกณฑ์ย่อยที่มีน้ำหนักมาก ได้แก่ การจ่ายเงินเดือนตรงเวลา (0.0856), การได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO (0.0452)
- 4) เกณฑ์ด้านสิ่งที่มองเห็นได้ มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.0975 ซึ่งแม้จะไม่ใช่การแยกเกณฑ์ย่อย แต่ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในเชิงภาพลักษณ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย
- 5) เกณฑ์ด้านความเอาใจใส่ มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.0592 โดยเน้นในมิติของสวัสดิการและสิ่งจูงใจพนักงานรักษาความปลอดภัย เพราะเป็นสิ่งที่ได้จากแบบสอบถาม SERVQUAL เป็นหลัก โดยเกณฑ์ย่อยที่มีน้ำหนักสูงสุดในกลุ่มนี้คือ การมีโบนัส (0.0273), การมีประกันสุขภาพ (0.0167)
- 6) เกณฑ์ด้านความสามารถในการตอบสนอง มีค่าน้ำหนักต่ำที่สุด คือ 0.0354 อย่างไรก็ตาม ยังคงมีความสำคัญในกรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดหาพนักงานทดแทนและระบบรับข้อร้องเรียน เพื่อให้มีการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักสองประการ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัยจากมุมมองของบริษัทกรณีศึกษาและพนักงานรักษาความปลอดภัย และ 2) เพื่อพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัยสำหรับใช้ในอนาคต โดยอาศัยข้อมูลจากสามแหล่งสำคัญ ได้แก่ เกณฑ์ดั้งเดิมของบริษัท ผลการสำรวจ SERVQUAL จากพนักงานรักษาความปลอดภัย และผลจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ได้ดำเนินการวิเคราะห์และพัฒนาเกณฑ์โดยใช้กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (Analytic Hierarchy Process: AHP) จากผลการวิเคราะห์ พบว่าเกณฑ์หลักในการคัดเลือกมีทั้งหมด 6 ด้าน และเมื่อจัดลำดับความสำคัญตามค่าน้ำหนักเฉลี่ยจากผู้ประเมิน 8 คน พบว่า "ความมั่นใจ" เป็นเกณฑ์ที่มีความสำคัญสูงสุด (น้ำหนัก 0.4010) รองลงมาคือ "ด้านราคา" (น้ำหนัก 0.2540) และ "ความเชื่อถือได้" (น้ำหนัก 0.1530) ส่วนเกณฑ์ที่มีค่าน้ำหนักต่ำสุด คือ "ความสามารถในการตอบสนอง" (น้ำหนัก 0.0354) ในระดับเกณฑ์ย่อย พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญสูง ได้แก่ ใบอนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย การจ่ายเงินเดือนตรงเวลา การมีโบนัส และระบบตรวจสอบการเดินตรวจ ซึ่งล้วนสะท้อนถึงความน่าเชื่อถือ ความมั่นคง และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า "ความมั่นใจ" ในด้านกฎหมาย ใบอนุญาต และการบริหารจัดการ เป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ ซึ่งสะท้อนถึงการตระหนักถึงความถูกต้องตามกฎหมายและความปลอดภัยในการดำเนินงาน ขณะที่การให้ค่าน้ำหนักรองกับ "ด้านราคา" แสดงถึงความสำคัญของการจัดจ้างอย่างคุ้มค่าในภาวะข้อจำกัดด้านงบประมาณ

แม้เกณฑ์ "ความสามารถในการตอบสนอง" และ "ความเอาใจใส่" จะได้รับค่าน้ำหนักน้อย แต่ยังมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจในระยะยาว โดยเฉพาะในมิติของการดูแลพนักงานและความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ส่งเสริมความยั่งยืนของการให้บริการในอนาคต การบูรณาการข้อมูลจากหลายมุมมอง ทั้งจากบริษัท

พนักงาน และงานวิชาการ ทำให้เกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นมีความครอบคลุม รอบด้าน และสามารถใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทการดำเนินงานจริง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทอื่นที่มีลักษณะการให้บริการคล้ายคลึงกับธุรกิจรักษาความปลอดภัย เช่น ศูนย์การค้า โรงงานอุตสาหกรรม หรือหน่วยงานราชการ ซึ่งต่างต้องการระบบการคัดเลือกผู้ให้บริการที่โปร่งใส มีเหตุผล และสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง ทั้งนี้ บริษัทสามารถนำเกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นไปใช้ในการประเมิน เปรียบเทียบ และตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างได้อย่างมีระบบ ลดอคติจากการตัดสินใจเฉพาะบุคคล และเพิ่มความมั่นใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อย่างไรก็ตาม ควรมีการทบทวนเกณฑ์ดังกล่าวเป็นระยะ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเป็นด้านกฎหมายแรงงาน มาตรฐานอุตสาหกรรม หรือข้อกำหนดภายในองค์กร นอกจากนี้ ในการประเมินด้วยแบบสอบถาม SERVQUAL หากพบว่าหัวข้อใดได้รับระดับความสำคัญสูง และมีระดับความพึงพอใจที่สูงด้วย ควรดำเนินการในประเด็นนั้นต่อเนื่อง เพราะเป็นจุดแข็งของผู้ให้บริการรายปัจจุบัน ในทางตรงกันข้าม หากมีหัวข้อใดที่ได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำมากหรือไม่พึงพอใจเลย ควรนำผลลัพธ์นั้นแจ้งต่อผู้ให้บริการเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการในระยะยาว และลดอัตราการลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งเป็นหนึ่งในเป้าหมายสำคัญของการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- การทำเรือแห่งประเทศไทย. (2561). รายงานประจำปี 2561 การทำเรือแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: การทำเรือแห่งประเทศไทย.
- ชนัด สุสุวรรณธร และ วิชิต อุ๋อัน. (2562). รูปแบบการพัฒนางานบริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยในประเทศไทย. วารสารสักทอง มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 25(2), 131-142.
- ญานิสสา แก้วดำ และ เจจิรา ราชตบุตร. (2561). การวิเคราะห์ช่องว่างคุณภาพการให้บริการบุคลากรด้วยเครื่องมือคุณภาพ SERVQUAL กรณีศึกษา: ศึกษาด้านบุคลากรเชิงของ. โครงการวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ญานิสสา แก้วดำ และ เจจิรา ราชตบุตร. (2561). การศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการที่ด้านบุคลากรเชิงของ ด้วยเครื่องมือวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL).
- ภาสวิทย์ สารเย็น. (2563). การประยุกต์ใช้กระบวนการวิเคราะห์ตามลำดับขั้นในการตัดสินใจ เลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของกลุ่มลูกค้า: กรณีศึกษา บริษัท นาวา ไอ.ที. กรุ๊ป จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มนสิกาญจน์ เกื้อประจง และวรินทร์ วงษ์มณี. (2563). การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ต้นทุนค่าขนส่งสินค้า และการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งจากภายนอกด้วยแนวคิดแบบลิ้น. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (ม.ป.ป.). รายละเอียดเงื่อนไขคุณลักษณะการจ้างเหมาบริการ บริษัทเอกชนของงานรักษาความปลอดภัย. เอกสารประกอบการจัดซื้อจัดจ้าง (สำเนา).
- ราชกิจจานุเบกษา. (2558). พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558. เล่ม 132 ตอนที่ 101 ก. (4 กันยายน 2558). สืบค้นจาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th>.
- Veeris Ammarapala (2560). SERVQUAL Model and Analytic Hierarchy Process on the Expressway Service Quality Assessment. School of Management Technology, Sirindhorn International Institute of Technology, Thammasat University.

วีริศ อัมฤพล. (2560). การพัฒนาแนวทางการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด่วน โดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL และกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น. วิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สถาพร โอภาสานนท์. (2556). การตัดสินใจแบบพิจารณาหลายเกณฑ์สำหรับธุรกิจและการจัดการโลจิสติกส์: ทฤษฎีและการปฏิบัติ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุทุมพร อยู่สุข และ ธรินิเมศร์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์. คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2025 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).