

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความปลอดภัยของประชาชนจากงานรักษาความปลอดภัยจากภาคเอกชน

ผู้วิจัย นายชัยรัตน์ จำนงค์การ ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา (1) ดร. สุทธิ ชัดติยะ (2) ผศ. จำรัส คิ้วสุวรรณ (3) ผศ. ดร. วิไลลักษณ์ สุวจิตานนท์ ปีการศึกษา 2550 จำนวนหน้า 147 หน้า คำสำคัญ รักษาความปลอดภัย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท ซีเคียว สเตเชียล การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อเปรียบเทียบความเห็นของประชาชนจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัยและเพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการเสริมสร้างในการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท ซีเคียว สเตเชียล การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด สมมุติฐานการวิจัยคือ กลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัยแตกต่างกัน ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา สถานภาพการสมรส และปัจจัยตัวอื่น ๆ คือ กลุ่มผู้รับบริการ และตัวแปรตาม คือคุณภาพการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 384 คน สุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งกลุ่มแบบหลายขั้นตอน การเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย 2 ลักษณะดังนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสนทนากลุ่ม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 25 คน การวิเคราะห์เนื้อหาในลักษณะของการเปรียบเทียบข้อมูล เพื่อนำไปสู่การตีความข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับสูง การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนกับกลุ่มผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัยไม่แตกต่างกันทางสถิติ สำหรับแนวทางการเสริมสร้างในการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัย ประกอบด้วย การแต่งกาย การขาด การลา และการมาสาย การมีมนุษยสัมพันธ์ การฝึกอบรม ความรวดเร็วในการทำงาน อุปกรณ์การติดต่อสื่อสาร การรักษาความปลอดภัย และระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

Thesis Title People's Safety by Private Security Service
Researcher Mr. Chairat Jumnongkarn. Master of Arts (Social Sciences for Development) Dhonburi Rajbhat University. Thesis advisors : (1) Dr. Suthiti Khattiya (2)Asst. Prof. Chamrat Doungsuwan. (3) Asst. Prof. Dr. wilailuk suwajittanon. Academic year: 2007. 147 pp.
Keywords: Security

Abstract

This research aimed to study the service quality level of Secure Special Guard (Thailand) company limited, to compare people's opinions about the service quality of Secure Special Guard (Thailand) company limited, classified by service receiver group, and to study the problems and suggestions to improve the service of Secure Special Guard (Thailand) company limited. In the research assumption, people with different service receiver group had different opinions about the service quality of Secure Special Guard (Thailand) company limited. The research variables consisted of the independent variables, namely the bio-sociological factor including sex, education, martial status and other factors (service receiver group), and the dependent variable, which was the security service quality. The population in this research consisted of 384 general people and service receivers. The multiple stage cluster sampling was used in this research. The data collection included the quantitative data collection by questionnaire and analysis by using the package program, the qualitative data collection by group discussion and 25 samples were drawn as the service receiver representatives. The analysis in detail was to compare and interpret data.

The research results showed that the security service quality level was at high level. The comparison result of people's opinions about the service quality of Secure Special Guard (Thailand) company limited, classified by service receiver group indicated that people with different service receiver group had the opinions about the service quality with no statistical difference. The suggestions to improve the security service included dressing, absence, tardiness, human relationship, training, enthusiasm at work, communication equipments, security, and regulations at work.