

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
ขอบเขตของการวิจัย	7
กรอบแนวคิดในการทำวิจัย	8
นิยามศัพท์	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
แนวคิดเกี่ยวกับงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน	13
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการรักษาความปลอดภัย	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	57
ข้อมูลเชิงปริมาณ	57
ข้อมูลเชิงคุณภาพ	65

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4	69
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	69
ข้อมูลส่วนบุคคล	69
การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัย	73
การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน	79
บทที่ 5	101
สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	101
สรุปผลการวิจัย	102
การอภิปรายผล	102
ข้อเสนอแนะ	112
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	112
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก	103
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ	
ภาคผนวก ค รายชื่อหน่วยงานที่ใช้ในการทดลองเครื่องมือ	
ภาคผนวก ง รายชื่อหน่วยงาน	
ภาคผนวก จ รายชื่อกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ	
ประวัติผู้ทำวิจัย	147

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงจำนวนหน่วยงาน ประชากร และกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการที่ได้รับบริการจากบริษัท ซีเคียว สเตเบิล การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด	59
3.2 แสดงรายชื่อหน่วยงาน ประชากร และกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการในกลุ่มที่พักอาศัย	59
3.3 แสดงรายชื่อหน่วยงาน ประชากร และกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการในกลุ่มอาคารสำนักงานเอกชน	60
3.4 แสดงรายชื่อหน่วยงาน ประชากร และกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการในกลุ่มสำนักงานของส่วนราชการ	60
3.5 แสดงรายชื่อหน่วยงาน ประชากร และกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการในกลุ่มห้างสรรพสินค้า โรงแรม และสถานบันเทิง	60
3.6 แสดงรายชื่อหน่วยงาน ประชากร และกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการในกลุ่มอื่น ๆ	61
4.1 จำนวนร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร	70
4.2 จำนวนร้อยละของลักษณะการรับรู้การให้บริการของงานรักษาความปลอดภัย	72
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัย ด้านการพิทักษ์รักษาและคุ้มครองป้องกันชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สิน	73
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัย ด้านการตรวจสอบและป้องกันการบุกรุก	74
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัย ด้านการประชาสัมพันธ์	75
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัย ด้านการให้บริการและการให้ความสะดวก	76
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัย ด้านการตรวจสอบและป้องกันการสูญเสียน	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัย ด้านการช่วยเหลือเจ้าพนักงาน	78
4.9	แสดงคุณภาพการให้บริการงานรักษาความปลอดภัยเอกชน	79
4.10	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัย จำแนกตามกลุ่มที่พักอาศัย	79

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า	
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัยโดยภาพรวม	9
1.2	กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงปริมาณ	10