

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การหาคุณภาพการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท ซีเคียว สเปเชียล การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด” ในครั้งนี้ จะเน้นในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยอาศัยข้อมูล 2 ลักษณะคือ ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) โดยการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและปัญหาข้อบกพร่องต่างๆ รวมทั้งแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัยของทางบริษัท ซีเคียว สเปเชียล การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด และข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) โดยการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของคุณภาพของการให้บริการรักษาความปลอดภัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ข้อมูลเชิงปริมาณ

เพื่อให้การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่จะทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่พักอาศัย หรือพนักงานที่ทำงานในหน่วยงานและได้รับบริการจากพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท ซีเคียว สเปเชียล การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 218 แห่ง ซึ่งมีผู้รับบริการไม่ต่ำกว่า 100,000 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีหน่วยในการวิเคราะห์ (unit of analysis) คือ หน่วยงานหรือสถานที่พักอาศัยที่บริษัท ซีเคียว สเตเชี่ยล การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด บริการรักษาความปลอดภัย ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 218 แห่ง โดยแต่ละแห่งจะมีลักษณะที่แตกต่างกัน อาทิเช่น โรงแรม หมู่บ้านจัดสรร อาคารชุด อาคารสำนักงาน ห้างสรรพสินค้า สถานบันเทิง โรงงาน สถานศึกษา ธนาคาร โรงพยาบาล โครงการก่อสร้าง และส่วนราชการต่างๆ ซึ่งเชื่อว่าจะมีบุคคลที่พักอาศัยหรือพนักงานที่ทำงานในหน่วยงานดังกล่าวและได้รับบริการจากพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทซีเคียว สเตเชี่ยล การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด ไม่ต่ำกว่า 100,000 คน ด้วยเหตุนี้จึงได้กำหนดขอบเขตการวิจัยของกลุ่มผู้รับบริการไว้ ดังต่อไปนี้

1.2.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เครีจซี และมอร์แกน ได้คำนวณและสร้างตารางสำเร็จรูปไว้ (Krejcie & Morgan, 1970; นิภาเมธธาวิชัย, 2543:80) จากจำนวนหน่วยงาน 218 แห่งซึ่งมีบุคคลที่พักอาศัยหรือพนักงานที่ทำงานในหน่วยงานดังกล่าวไม่ต่ำกว่า 100,000 คนนี้ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน

1.2.2 การสุ่มตัวอย่าง

1.2.2.1 การแบ่งกลุ่ม

ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มหลายขั้น (multi-stage cluster sampling) โดยขั้นแรกจะแบ่งหน่วยงานดังกล่าวออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

- (1) กลุ่มที่พักอาศัย
- (2) กลุ่มอาคารสำนักงานเอกชน
- (3) กลุ่มอาคารสำนักงานของส่วนราชการ
- (4) กลุ่มห้างสรรพสินค้า โรงแรม และสถานบันเทิง
- (5) กลุ่มอื่นๆ ที่อยู่นอกเหนือจาก 4 กลุ่มดังกล่าวข้างต้น

ต่อมาในขั้นที่สอง ก็จะสุ่มรายชื่อหน่วยงานในแต่ละกลุ่ม และเมื่อรายชื่อหน่วยงานแต่ละกลุ่มแล้วก็จะนำมาสุ่มหาผู้รับบริการจากแต่ละหน่วยงานให้ได้จำนวนประชากร 384 คน ตามรายละเอียดในตารางที่ 3.1

1.2.2.2 การกำหนดสัดส่วน

เพื่อให้ได้หน่วยงานที่จะเป็นตัวแทนในแต่ละประเภทและให้มีการกระจายไปทั่วทุกหน่วยงาน ผู้วิจัยจะคัดเลือกหน่วยงานที่จะเป็นตัวแทนของกลุ่มย่อยทั้งห้ากลุ่ม โดยคำนวณตามสัดส่วนของประชากร (Proportion to size) ด้วยวิธีการเทียบบัญญัติไครยางส์

หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประชากรผู้รับบริการในกลุ่มย่อยทั้งห้ากลุ่มกับประชากรทั้งหมด 100,000 คน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามขนาดที่กำหนดไว้ คือ จำนวน 384 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.2-3.6

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนหน่วยงาน ประชากร และกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการที่ได้รับบริการจากบริษัท ซีเคียว สเตเชียล การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด

กลุ่มที่	ประเภทของกลุ่ม	ผู้รับบริการ		
		หน่วยงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	กลุ่มที่พักอาศัย	68	12,000	46
2	กลุ่มอาคารสำนักงานเอกชน	42	26,000	100
3	กลุ่มอาคารสำนักงานของส่วนราชการ	34	40,000	154
4	กลุ่มห้างสรรพสินค้า โรงแรมและสถานบันเทิง	17	15,000	57
5	กลุ่มอื่น	57	7,000	27
	รวม	218	100,000	384

ตารางที่ 3.2 แสดงรายชื่อหน่วยงาน ประชากร และกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการในกลุ่มที่พักอาศัย

ลำดับ	รายชื่อหน่วยงาน	ผู้รับบริการ	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	นิติบุคคลอาคารชุด เซ็นจูรี่ปาร์ค	1,800	7
2	นิติบุคคลอาคารชุด เมอร์ลิน ทาวเวอร์ 1	1,500	6
3	นิติบุคคลอาคารชุด สุภาลัย ปาร์ค	2,700	10
4	หมู่บ้านสุขเกษม	1,500	6
5	หมู่บ้านชวนชื่นพัฒนา	2,000	8
6	หมู่บ้านร่วมสุขวิลล่า	2,500	9
	รวม	12,000	46

ตารางที่ 3.3 แสดงรายชื่อหน่วยงาน ประชากร และกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการในกลุ่มอาคารสำนักงานเอกชน

ลำดับ	รายชื่อหน่วยงาน	ผู้รับบริการ	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	บริษัท ธนิยะ จำกัด	10,000	38
2	บริษัท ญาติดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด	7,000	27
3	บริษัท สิริพาราอินเตอร์ จำกัด	5,000	19
4	บริษัท วนะภูติ จำกัด	4,000	16
	รวม	26,000	100

ตารางที่ 3.4 แสดงรายชื่อหน่วยงาน ประชากร และกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการในกลุ่มอาคารสำนักงานของส่วนราชการ

ลำดับ	รายชื่อหน่วยงาน	ผู้รับบริการ	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	15,000	58
2	ธนาคารออมสิน	15,000	58
3	กรมสอบสวนคดีพิเศษ	10,000	38
	รวม	40,000	154

ตารางที่ 3.5 แสดงรายชื่อหน่วยงาน ประชากร และกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการในกลุ่มห้างสรรพสินค้า โรงแรม และสถานบันเทิง

ลำดับ	รายชื่อหน่วยงาน	ผู้รับบริการ	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	ห้างเทสโก้ – โลตัส สาขาพระราม 1	9,000	34
2	บริษัทแมนดาริน โฮเต็ล จำกัด	6,000	23
	รวม	15,000	57

ตารางที่ 3.6 แสดงรายชื่อหน่วยงาน ประชากร และกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการในกลุ่มอื่นๆ

ลำดับ	รายชื่อหน่วยงาน	ผู้รับบริการ	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	ห้างหุ้นส่วนจำกัด รุ่งเจริญทรัพย์ กลการ	1,800	6
2	ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันมาดิก	1,300	5
3	ห้างหุ้นส่วนจำกัด มังกรทองการพิมพ์	1,200	5
4	สนามกอล์ฟวินเทจคลับ	1,200	5
5	บริษัท บิ๊กซีดี เอ็นจิเนียริง จำกัด	1,000	3
6	บริษัท ชาญนครวิศวกรรม จำกัด	800	3
	รวม	7,000	27

1.2.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการคัดเลือกหน่วยงานที่จะเป็นตัวแทนของกลุ่มย่อยทั้งห้า ทั้งห้ากลุ่ม รวมทั้งการสุ่มหาผู้รับบริการจากแต่ละหน่วยงานดังกล่าวนั้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยใช้วิธีการจับสลากเลือกรายชื่อตัวแทนหน่วยงานของกลุ่มย่อยทั้งห้ากลุ่ม แล้วสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากร (Proportion to size) สอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่พักอาศัยหรือพนักงานที่ทำงานในหน่วยงานแห่งนั้น

2. เครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตามที่ได้กล่าวไว้ในตอนต้นว่า การวิจัยครั้งนี้ได้เน้นในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยอาศัยข้อมูล 2 ลักษณะคือ ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) โดยการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและปัญหาข้อบกพร่องต่างๆ รวมทั้งแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท ซีเคียว สเปเชียล การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด และข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) โดยการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของคุณภาพของการให้บริการรักษาความปลอดภัย

ดังนั้นในส่วน of ข้อมูลเชิงปริมาณนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม (Questionnaires) ของประชากรในกลุ่มผู้รับบริการ และเพื่อให้ได้เครื่องมือที่สามารถจะแปรสภาพความเป็นนามธรรมของตัวแปรต่างๆ ให้วัดได้อย่างเป็นรูปธรรมที่สุดเท่าที่สามารถจะทำได้ ผู้วิจัยจึงดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์คุณลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ โดยศึกษาคุณลักษณะของข้อมูลที่ต้องการค้นคว้าวิจัยจากวัตถุประสงค์ของการวิจัยและข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการรักษาความปลอดภัย

และคุณภาพการให้บริการที่รวบรวมได้จากเอกสาร คำรา บทความและผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แต่กำหนดโครงสร้างและเนื้อหาของแบบสอบถามเป็นหัวข้อใหญ่ๆ

2.2 กำหนดรูปแบบลักษณะ โดยนำโครงสร้างและเนื้อหาที่กำหนดเป็นหัวข้อใหญ่ๆ ดังกล่าวข้างต้นมากำหนดเป็นรูปแบบของคำถาม ตามวิธีสร้างแบบสอบถามที่ศึกษาได้จากตำรา หรืองานวิจัยในเรื่องที่คล้ายคลึงกัน

2.3 เขียนแบบสอบถามฉบับร่าง โดยนำข้อมูลจากข้อ 1 และ 2 มาวางรูปแบบให้ตอบง่ายและนำตอบตามหลักการสร้างแบบสอบถามที่ได้รับการศึกษามา

2.4 ตรวจสอบแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ร่างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิตามรายชื่อที่ระบุไว้ในภาคผนวก พิจารณาความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ว่าคุณภาพของเครื่องมือที่สร้างขึ้นมานั้น ตรงตามเนื้อหาที่ต้องการวัด หรือวัดได้ครอบคลุมเนื้อเรื่องทั้งหมดหรือไม่และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่หากยังไม่ถูกต้องหรือยังไม่เที่ยงตรง ก็นำมาปรับปรุงแก้ไขเหมาะสมต่อไป

2.5 ทดลองใช้และปรับปรุงแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้รับบริการ จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาจริง โดยแบ่งเป็นผู้รับบริการในกลุ่มที่พักอาศัย จำนวน 5 คน กลุ่มอาคารสำนักงานเอกชน จำนวน 5 คน กลุ่มอาคารสำนักงานของส่วนราชการ จำนวน 5 คน กลุ่มห้างสรรพสินค้า โรงแรมและสถานบันเทิง จำนวน 5 คน และกลุ่มอื่นๆ อีก จำนวน 10 คน และได้คำนวณวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่า แอลฟา ของครอนบาค (CronBach) ได้เท่ากับ .8761

2.6 จัดทำแบบสอบถามฉบับจริง โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว ทั้งในส่วนของการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) มาพัฒนาเป็นแบบสอบถามฉบับจริง เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาจริง ตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ต่อไป

สำหรับ โครงสร้างของแบบสอบถามนี้ (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อความที่เกี่ยวกับมูลสถานภาพทั่วไปหรือภูมิหลังของผู้รับ บริการ ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการรับรู้การให้บริการของงานรักษาความปลอดภัย สถานที่ที่รับรู้การให้บริการของงานรักษาความปลอดภัย และระยะเวลาที่ได้รับรู้การให้บริการของงานรักษาความปลอดภัย โดยข้อความในส่วนนี้ส่วนใหญ่จะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) แต่ก็จะมีบางส่วน เช่น คำถามเกี่ยวกับอายุ จะเป็นการเติมคำลงในช่องว่าง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ ปี เดือน
3. ระดับการศึกษา () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาหรืออาชีวศึกษา
 () ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า () สูงกว่าปริญญาตรี
 () อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามการรับรู้ของผู้รับบริการระดับคุณภาพการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท ซีเคียว สเปเชียล การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด ตามบทบาทและอำนาจหน้าที่ 6 ประการ คือ ด้านการพิทักษ์รักษาและคุ้มครองป้องกัน ด้านการตรวจสอบและป้องกันการบุกรุก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก ด้านการตรวจสอบและป้องกันการสูญเสี่ย และด้านการช่วยเหลือเจ้าพนักงาน

ข้อคำถามในส่วนนี้จะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งมีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับมิติต่างๆ ของคุณภาพการให้บริการ อันได้ บริการที่สามารถจับต้องได้ (tangibles) เช่น จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย อุปกรณ์ประจำกาย นาฬิกาข้อมือ กล้องวงจรปิด วิทยุสื่อสาร และ เครื่องมือเครื่องใช้ บริการที่เชื่อถือได้ (reliability) เช่น ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริการที่ตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) เช่น ความเต็มใจที่จะให้การช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการอย่างรวดเร็วทันที บริการโดยมีความสามารถที่จะให้บริการ (Competence) เช่น ความรู้ความชำนาญใจการปฏิบัติงานให้บริการ บริการด้วยความสุภาพและเอื้อเฟื้อ (courtesy) บริการที่น่าไว้วางใจ (credibility) บริการที่มีความปลอดภัย (security) บริการที่สามารถเข้าถึงได้ (access) บริการโดยมีการบอกกล่าว (communication) บริการที่เข้าใจลูกค้า (understanding) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัย

หัวข้อ	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการพิทักษ์รักษาและคุ้มครองป้องกันชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สิน					
1. ท่านพบพนักงานรักษาความปลอดภัย ปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา					
2. ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเห็นพนักงานรักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงาน					
3. พนักงานรักษาความปลอดภัยประจำหน่วยของท่านอยู่ในสภาพที่พร้อมจะปกป้องคุ้มครองให้แก่ท่าน					
4. พนักงานรักษาความปลอดภัยประจำหน่วยงานของท่านมีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะคุ้มครองป้องกันภัยให้แก่ท่าน					
5. พนักงานรักษาความปลอดภัยประจำหน่วยงานของท่านทำหน้าที่ได้อย่างเข้มแข็ง					

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อบกพร่องที่ผู้รับบริการมักจะพบอยู่เป็นประจำ แนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัย และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีอิสระอย่างเต็มที่ในการแสดงความคิดเห็นครั้งนี้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณนี้ จะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นวิธีการหลัก โดยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีนี้จะมอบหมายให้ผู้จัดการภาคและผู้ช่วยผู้จัดการภาคที่ออกไปตรวจตราตามหน่วยงานต่างๆ

รวมทั้งผู้ช่วยนักวิจัยเป็นผู้นำแบบสอบถามไปแจกให้ผู้รับบริการกรอก แล้วรับกลับมาอบให้ผู้วิจัยเพื่อดำเนินการประมวลผลข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งใช้ข้อมูลเชิงปริมาณนี้ จะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

4.1 สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) อัน ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิติอนุมาน (Inferential statistics) อัน ได้แก่ ANOVA

ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก
2. จำนวนผู้ให้ข้อมูลหลัก
3. การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก
4. ประเด็นการสนทนากลุ่ม
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

หมายถึงผู้ว่าจ้างซึ่งเป็นเจ้าของกิจการหรือได้รับมอบอำนาจให้ควบคุมดูแลพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำหน่วยงานที่ว่าจ้างให้บริษัท ซีเคียว สเปเชียล การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด บริการรักษาความปลอดภัย จำนวน 218 แห่ง ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลหลัก ไม่ต่ำกว่า 218 คน

2. จำนวนผู้ให้ข้อมูลหลัก

มีจำนวน 25 คน ซึ่งได้มาโดยการคัดเลือกจากการกำหนดคุณสมบัติ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

2.1 เป็นผู้ว่าจ้างหรือผู้ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลงานรักษาความปลอดภัยประจำหน่วยงานที่ว่าจ้างให้บริษัท ซีเคียว สเปเชียล การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด บริการรักษาความปลอดภัย

2.2 มีประสบการณ์ในควบคุมดูแลงานรักษาความปลอดภัยในหน่วยงานดังกล่าวหรือหน่วยงานอื่น ไม่น้อยกว่า 5 ปี

2.3 ระยะเวลาว่าจ้างระหว่างหน่วยงานดังกล่าวกับบริษัท ซีเคียว สเปเชียล การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด มีช่วงเวลาติดต่อกันตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป

3. การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก

แบ่งหน่วยงานที่ว่าจ้างให้บริษัท ซีเคียว สเปเชียล การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด บริการรักษาความปลอดภัย จำนวน 218 แห่ง ออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

3.1 กลุ่มที่พักอาศัย

3.2 กลุ่มอาคารสำนักงานเอกชน

3.3 กลุ่มอาคารสำนักงานของส่วนราชการ

3.4 กลุ่มห้างสรรพสินค้า โรงแรม และสถานบันเทิง

3.5 กลุ่มอื่นๆ ที่อยู่นอกเหนือจาก 4 กลุ่มดังกล่าวข้างต้น

ต่อมาในขั้นที่สอง ก็จัดเลือกรายชื่อหน่วยงานในแต่ละกลุ่มซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ดังกล่าวข้างต้นมากกลุ่ม 5 หน่วยงาน และเมื่อได้รายชื่อหน่วยงานแต่ละกลุ่มแล้วก็จะทำหนังสือเชิญผู้ให้ข้อมูลหลักจากหน่วยงานดังกล่าว หน่วยงานละ 1 คน เพื่อให้ได้ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 25 คน มากทำการสนทนากลุ่ม (focus group) ตามที่ได้กำหนดไว้

4. ประเด็นในการสนทนากลุ่ม

ในการสนทนากลุ่มนี้ มุ่งหวังให้ผู้ให้ข้อมูลหลักได้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของคุณภาพของการให้บริการรักษาความปลอดภัยตามบทบาทและอำนาจหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน 6 ประการคือ

4.1 การพิทักษ์รักษาและคุ้มครองป้องกัน

4.2 การตรวจสอบและป้องกันการบุกรุก

4.3 การประชาสัมพันธ์

4.4 การให้บริการและอำนวยความสะดวก

4.5 การตรวจสอบและป้องกันการสูญเสียบ

4.6 การช่วยเหลือเจ้าพนักงาน

ดังนั้น จึงกำหนดหัวข้อสำคัญในการสนทนากลุ่มไว้ ดังต่อไปนี้

(1) คุณลักษณะของคุณภาพการให้บริการ หรือ คาดหวังที่ต้องการได้รับจากงานบริการรักษาความปลอดภัย

(2) การรับรู้ในบริการรักษาความปลอดภัยที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

(3) แนวทางในการปรับปรุงแก้ไข

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในส่วนของการศึกษาลักษณะของคุณภาพและแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการของงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพนี้ จะวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยอาศัย 4 กระบวนการ คือ

- 5.1 การตีความข้อมูล (interpretation)
- 5.2 การเปรียบเทียบข้อมูล (comparison)
- 5.3 การสังเคราะห์ข้อมูล (synthesis)
- 5.4 การกำหนดบทสรุปรวม (generalization)

