

สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีที่มีผลต่อผู้ใช้บริการ
บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด


ณัฐชนินท์ พยัคฆชาติ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

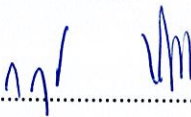
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ญัตติชนินท์ พัยคชชาติ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

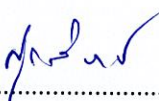
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.กฤษ จริน โท)


คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน
(ดร.กฤษ จริน โท)


..... กรรมการ
(ดร.สุกสิทธิ์ เลิศบัวสิน)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐวุฒิ ฐู่แทนคุณ)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่.....เดือน พ.ศ. 2560

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมี ดร.กฤษ จรินทร์ อาจารย์ที่ปรึกษา งานนิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐวุฒิ ฐิแทนคุณ และดร.ศุภสิทธิ์ เลิศบัวดิน อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ร่วม และรองศาสตราจารย์ ดร.เนตรพัฒนา ยาวีราข ที่ให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับข้อมูลสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้ คำปรึกษา คำแนะนำ สนับสนุน ช่วยเหลือ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ คุณสุทนต์ มีชัยดี กรรมการผู้จัดการ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด” ที่ให้การสนับสนุน แนะนำแก่ผู้วิจัย และอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล ขอขอบคุณ บริษัทผู้ว่าจ้างของ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด” ที่ให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตา แต่บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็น ผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

ณัฐชวินันท์ พย์คณาติ

58710046: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร; บธ.ม. (บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร)

คำสำคัญ: สมรรถนะ/ ความภักดี/ การรักษาความปลอดภัย

นักวิจัย: พยัคฆชาติ: สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด (COMPETENCIES FOR SECURITY OFFICER THAT INFLUENCE CUSTOMERS' LOYALTY TO ACCESS DUANPORNDEE SECURITY CO., LTD.) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: กฤษ จรินโท, บธ.ด. 118 หน้า. พ.ศ. 2560.

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย ที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อบริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด และ 3) เพื่อหาแนวทางในการยกระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยของ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ 1) หน่วยงานราชการ 2) สถาบันการเงิน 3) หน่วยงานเอกชน จำนวน 374 คน เก็บได้ 350 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.58 ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ จำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบ ความมีนัยสำคัญระหว่างค่าเฉลี่ยเลขคณิต หรือ หรือ การทดสอบค่าทีแบบ One-sample t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษา พบว่า สถานภาพส่วนบุคคล เป็นหญิงร้อยละ 53.70 อายุ 25-35 ปี ร้อยละ 54.30 สังกัดฝ่ายทรัพยากรบุคคล ร้อยละ 46.00 ระดับหัวหน้างานร้อยละ 59.70 เป็นหน่วยงานภาคเอกชน ร้อยละ 65.40 ประสบการณ์/ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอายุงาน 1-4 ปี มากที่สุดร้อยละ 60.30 ระยะเวลาที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัยของบริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด 1-4 ปี มากที่สุดร้อยละ 66.90 และ ประสบการณ์ในการใช้บริการของบริษัทอื่น ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการจากที่อื่น สำหรับการศึกษิตตามวัตถุประสงค์มีดังนี้ 1) ภาพรวมความภักดี ของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$, $SD = 0.49$) จำแนกตามรายชื่อ ด้านการมีข้อร้องเรียน แต่ยังคงกลับมาใช้บริการ ($\bar{x} = 4.45$, $SD = 0.44$), ด้านความตั้งใจที่จะซื้อ ($\bar{x} = 4.25$, $SD = 0.47$) อยู่ในระดับมากที่สุด และ ด้านความอ่อนไหว ต่อราคา ($\bar{x} = 3.97$, $SD = 0.80$) และ ด้านการบอกต่อ ($\bar{x} = 3.76$, $SD = 0.87$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ 2) ภาพรวมสมรรถนะ บจก. รักษาความปลอดภัยดวงพรดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$, $SD = 0.36$) โดยมีรายชื่อ 3 อันดับแรก คือ ด้านรายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออก ของบุคคลให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ($\bar{x} = 4.49$, $SD = 0.43$),

ด้านตรวจสอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนด ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.42$) และ ด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลในพื้นที่ที่รับผิดชอบตาม มาตรการที่กำหนด ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.40$) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ ส่วนด้านบันทึกการผ่าน เข้าออกของบุคคลและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.68$) มีระดับ สมรรถนะน้อยสุด แต่ก็อยู่ในระดับมาก 3) แนวทางในการพัฒนา มี 2 ด้าน คือ 1) การพัฒนา สมรรถนะอาชีพ ดำเนินการฝึกอบรมบุคลากร ด้านบันทึกผลการตรวจตราที่ผิดปกติให้ครบถ้วน ถูกต้องตามแบบรายงาน การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการบันทึกในสมุดประจำวันไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ด้านบันทึกผลการตรวจตราที่ผิดปกติให้ครบถ้วนถูกต้องตามแบบรายงาน ผลการตรวจ ตราพื้นที่ผิดปกติได้รับการบันทึกไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน 2) ด้านความจงรักภักดีทำการฝึกอบรม บุคลากรทุกระดับทั่วทั้งองค์กร เพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของความภักดีที่ลูกค้ามีต่อ บริษัท โดยเฉพาะ ด้านความอ่อนไหวต่อราคา และด้านการบอกต่อ

58710046: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE; M.B.A.
(BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE)

KEYWORD: COMPETENCIES/ LOYALTY/ SECURITY

NATCHANIN PHAYAKHACHART: COMPETENCIES FOR SECURITY OFFICER THAT INFLUENCE CUSTOMERS' LOYALTY TO ACCESS DUANPORNDEE SECURITY CO., LTD. ADVISOR: KRIT JARINTO, D.B.A. 118 P. 2017.

The purpose of this study was fourfold: Firstly, to study Customers' Loyalty to Access Duanporndee Security Co., Ltd. Secondly, to study Competencies for Security Officer that Influence Customers' Loyalty to Access Duanporndee Security Co., Ltd. Thirdly, to develop and present appropriately Competencies for Security Officer that Influence Customers' Loyalty to Access Duanporndee Security Co., Ltd. Quantitative methods were obtained from questionnaires with 3 group from public sector, bank and private sector 380 people, given by 350 concerned people (92.10 %). The statistics used were; percentage, mean (\bar{X}), standard deviation, Significance test between arithmetic mean one-sample t-test, and One-way ANOVA.

The finding revealed that most respondents are females (53.7%), age between 25-35 years old (54.3%), Human Resource Department (46.0%) Supervisor level (59.7%) private sector (65.4%) work experience 1-4 (60.3%) and had service from Duanporndee Security Co., Ltd. between 1-4 years (66.9%) and most of customer non service from another company. It was found from the study that: 1) The customer's loyalty to access Duanporndee Security Co., Ltd. Level at most ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.49$) namely, Complain Behavior ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.44$), Purchase intention ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.47$) level at most, Price Sensitive ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.80$) and Word of Mouth ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.87$) at the high level. 2) Competencies for Security Officer that Influence Customers' Loyalty to Access Duanporndee Security Co., Ltd. at the highest level ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.36$) namely, Report on the results of inspection of the entry and exit of the person to meet the purpose stated to the supervisor know ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.43$), Examine the list of centralized assets received from customers in accordance with the defined performance method ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.42$), the entrance examination of the person in the area responsible under the prescribed measures ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.40$) at the highest level, respectively, record entry and exit of the person and report to the supervisor and related persons ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.68$) has

the lowest, but height level. 3) There are two areas of development: 1) Professional development. Carry out personnel training. The record of abnormal surveillance results to be accurate according to the report. The entry and exit of persons has been recorded in the diary in full accurately. The record of abnormal surveillance results to be accurate according to the report. 2) Loyalty training is provided to all levels of personnel throughout the organization. To raise awareness of the importance of customer loyalty to the company, especially price sensitivity.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	5
สมมติฐานการศึกษา.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด.....	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับความภักดี.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการรักษาความปลอดภัย.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	44
ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง.....	44
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล.....	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการศึกษา.....	50
	ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 1 การศึกษาสภาพ ความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด.....	53
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 2 การศึกษา สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีของ ผู้ใช้บริการที่มีผลต่อบริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด	58
	ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน.....	73
	ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 3 แนวทาง ในการยกระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยของ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด.....	82
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	85
	สรุปผลการวิจัย.....	85
	อภิปรายผลการวิจัย.....	89
	ข้อเสนอแนะ.....	95
	บรรณานุกรม.....	97
	ภาคผนวก.....	102
	ภาคผนวก ก.....	103
	ภาคผนวก ข.....	113
	ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	118

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด 14
2	การแบ่งส่วนการตลาดตามตัวแปรประชากรศาสตร์..... 18
3	กำหนดสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน..... 26
4	กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษา..... 45
5	ลักษณะจำนวนและค่าร้อยละปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล..... 51
6	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านความอ่อนไหวต่อราคา..... 53
7	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านการบอกต่อ..... 54
8	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านความตั้งใจที่จะซื้อ..... 55
9	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านการมีข้อร้องเรียน แต่ยังกลับมาใช้บริการ... ค่าเฉลี่ย และอันดับ ความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด..... 57
10	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคล ในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด..... 58
11	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านบันทึกการผ่านเข้าออกของบุคคลและ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง..... 59
12	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคล ให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้..... 60
13	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านรายงานผลการตรวจสอบการผ่าน เข้าออกของบุคคลให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ..... 61
14	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของ ยานพาหนะในการเข้าออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด..... 62
15	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านบันทึกการผ่านเข้าออกของยานพาหนะและ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง..... 63
16	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะ ให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้..... 64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
17 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านรายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ.....	65
18 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านตรวจสอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนด.....	66
19 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านรับมอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง.....	67
20 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านตรวจเช็ครายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัย เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง.....	68
21 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านตรวจตราเพื่อหาความผิดปกติในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการการรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สินที่กำหนด.....	69
22 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านบันทึกผลการตรวจตราที่ผิดปกติให้ครบถ้วนถูกต้องตามแบบรายงาน.....	70
23 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านรายงานผลการตรวจที่ผิดปกติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง.....	71
24 ค่าเฉลี่ย และอันดับ สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด.....	72
25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามเพศ.....	73
26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามอายุ.....	74
27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามสายงาน.....	74
28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามสายงานพิจารณาตามแบบ Scheffe'	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
29 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของ ผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามตำแหน่ง หน้าที่.....	76
30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของ ผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามประเภท ผู้ใช้บริการ.....	76
31 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของ ผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตาม ประสบการณ์/ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	77
32 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของ ผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตาม ประสบการณ์/ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเรียงคู่ตามแบบ Scheffe'	78
33 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของ ผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามระยะเวลา ใช้บริการรักษาความปลอดภัยของบริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด.....	79
34 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของ ผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามระยะเวลา ใช้บริการรักษาความปลอดภัยของบริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด เมื่อพิจารณา คู่ตามแบบ Scheffe'	79
35 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของ ผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตาม ประสบการณ์ในการใช้บริการของบริษัทอื่น.....	81
37 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และ ทรัพย์สิน ชั้น 1 ที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัดกับความภักดีของ ผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด.....	82

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	7
2 เครื่องแต่งกายและอุปกรณ์เสริมการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย.....	15
3 การวัดความภักดีของลูกค้า	24

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดในการดำเนินธุรกิจทุกประเภทนั้น ความมุ่งมั่นของผู้บริหารย่อมเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่องค์การจะขาดเสียไม่ได้ เพราะผู้บริหาร คือ บุคคลที่มีบทบาทสำคัญในถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์การดำเนินการต่าง ๆ ขององค์การสู่การปฏิบัติ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้แล้วยังประกอบด้วยปัจจัย ด้านวัฒนธรรมองค์การ บรรยากาศ ในองค์การ การจัดการความรู้ ซึ่งจากการศึกษาวิจัยการบริหารจัดการองค์การสมัยใหม่ ส่วนใหญ่ จะมุ่งเน้นองค์ประกอบด้านภาวะผู้นำ หรือ ผู้บริหารในการเป็นแบบอย่างที่ดี (Role model) ของ การตระหนักถึงการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า กล่าว คือ การตอบสนองต่อความคาดหวังและการสร้างความพึงพอใจลูกค้า นั้น มิใช่เป็นหน้าที่ผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น หากแต่เป็นหน้าที่ของ พนักงานทุกคนในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีการปฏิบัติงานในการติดต่อประสานกับลูกค้า หรือ ต้องปฏิบัติงานในสถานที่ทำการของลูกค้าโดยตรง จะต้องเน้นย้ำและตระหนักอยู่เสมอว่าตนเอง นั้นกำลังทำหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัท หรือตัวแทนขององค์การ ที่เป็นแบบอย่างที่ดีให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการที่มีคุณภาพตามที่คาดหวัง ดังนั้น นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ของ ภาวะผู้นำ หรือผู้บริหารระดับสูงขององค์การแล้ว การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัย สำคัญเช่นกัน ทั้งนี้ เพราะการคัดสรรพนักงานที่เหมาะสม มีความรู้ ความชำนาญ ในตำแหน่งที่มีการติดต่อกับลูกค้า รวมทั้งให้การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง ก็เป็นภารกิจหน้าที่ของ ฝ่ายการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั่นเอง

ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย (2559) รายงานการวิเคราะห์การเจริญเติบโตของธุรกิจ ความปลอดภัยในภาคพื้นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ว่าประเทศไทยเป็นหนึ่งในตลาดสินค้าและบริการด้านระบบรักษาความปลอดภัยและระบบป้องกันภัยที่ใหญ่ที่สุดในภาคพื้นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รองลงมา ได้แก่ ประเทศมาเลเซีย, สิงคโปร์ และอินโดนีเซีย โดยในรายงานมีการประเมิน ธุรกิจรักษาความปลอดภัยในเอเชีย-แปซิฟิกมีแนวโน้มการเติบโตที่สูงมาก ซึ่งมีการประเมินว่า ในปี พ.ศ. 2559 มูลค่าธุรกิจรักษาความปลอดภัยในเอเชีย-แปซิฟิกเพิ่มขึ้นเป็นกว่า 3 พันล้าน ดอลลาร์สหรัฐ ฯ อัตราการเติบโตจะสูงถึงร้อยละ 7.5 ต่อปี และสำหรับประเทศไทย ที่ธุรกิจรักษา ความปลอดภัยมีอัตราการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องนั้น มีปัจจัยหนุนที่สำคัญคือ การขยายตัว ความต้องการของลูกค้าทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนที่มีจำนวนมากขึ้นตามการเจริญเติบโตของ

การลงทุนในภาคอสังหาริมทรัพย์ และการย้ายหน่วยงานราชการเข้าไปอยู่ในศูนย์ราชการและสร้างที่ทำการใหม่ โดยเฉพาะโครงการที่อยู่อาศัย บ้านจัดสรร อาคารชุด และทาวน์เฮ้าส์ รวมไปถึงโครงการอาคารสำนักงาน และโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในนิคมอุตสาหกรรมที่เพิ่งจะสร้างเสร็จต่างก็มีความต้องการบริการรักษาความปลอดภัยแทบทั้งสิ้น โดยกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัย จะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ 1) ลูกค้าภาครัฐ หน่วยงานทางราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ รวมถึงในจุดที่มีความสำคัญ เช่น สนามบิน สถานีรถไฟ สถานีรถไฟฟ้า/ รถไฟฟ้าใต้ดิน เส้นทางคมนาคม สถานีรถไฟบริการขนส่งสาธารณะต่าง ๆ กับ 2) ลูกค้าภาคเอกชน ประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินต่าง ๆ โรงแรม สถานทูต โรงงานอุตสาหกรรม อาคารสำนักงาน คอนโดมิเนียมและอพาร์ทเมนท์ หมู่บ้านจัดสรร ร้านขายทอง ร้านขายอัญมณีและเครื่องประดับ เป็นต้น ซึ่งกลุ่มลูกค้าเหล่านี้ส่วนใหญ่จะมีการจ้างบริษัทรักษาความปลอดภัย และมีการติดตั้งอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยรวมอยู่ด้วยทั้งสิ้น

สำหรับจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจรักษาความปลอดภัยในปี พ.ศ. 2558 มีจำนวนผู้ประกอบการมากถึง 3,917 ราย โดยมีการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยรวมกันถึงประมาณ 400,000 คน โดยเป็นแรงงานประจำ 300,000 คน ส่วนอีก 100,000 คน เป็นแรงงานตามฤดูกาล หมุนเวียนเข้า-ออก หลังว่างเว้นจากการทำเกษตร (TNN news, 2559) ซึ่งจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจดังกล่าว จำแนกตามขนาดของธุรกิจและทุนจดทะเบียน แล้ว จะมีผู้ประกอบการขนาดใหญ่ มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 50 ล้านบาท ซึ่งมีอยู่ 9 แห่ง แต่ละแห่งจ้างพนักงานเกินกว่า 1,000 คน ขณะที่ผู้ประกอบการขนาดกลางที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5-50 ล้านบาท มีอยู่ 130 แห่ง แต่ละแห่งมีพนักงาน 500-1,000 คน ที่เหลืออีกนั้นจะเป็นผู้ประกอบการขนาดเล็กที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีอยู่ 3,778 แห่ง แต่ละแห่งการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยประมาณ 100-500 คน คาดการณ์ว่าธุรกิจให้บริการรักษาความปลอดภัยมีมูลค่าสูงถึงประมาณเกือบ 40,000 ล้านบาท ในช่วงระยะ 5 ปีที่ผ่านมาอัตราการขยายตัวของธุรกิจรักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 12.8 ต่อปี

สำหรับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทรักษาความปลอดภัย แทนการจ้างพนักงานของตนเองปฏิบัติหน้าที่นั้น นอกจากจะสามารถแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่าย ลดเวลาในการบริหารจัดการ และการจัดหาบุคลากรในระยะยาวแล้ว การที่พนักงานรักษาความปลอดภัยจะต้องทำงานตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนเวรยาม ทำให้มีภาระค่าใช้จ่ายที่สูงมาก ถ้าหากหน่วยงานนั้น ๆ จะต้องทำหน้าที่รับผิดชอบในการสรรหาว่าจ้าง และดูแลควบคุมการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยของตนเอง ก็ย่อมเกิดการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในด้านสวัสดิการ

อื่น ๆ อีกมาก ทั้งนี้ยังรวมถึงทักษะฝีมือ ก็แตกต่างจากพนักงานบริษัทรักษาความปลอดภัยอาชีพอย่างชัดเจน การใช้บริการจากบริษัทรักษาความปลอดภัยจากภายนอก (Outsource) แทนที่จะทำเองย่อมประหยัดค่าใช้จ่ายและมีความสะดวกกว่ามากนัก (สยามธุรกิจ, 2557) และเมื่อพิจารณาธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว อาจกล่าวได้ว่า “ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย” คือ ธุรกิจการให้บริการรักษาความปลอดภัยแก่ อาคารสถานที่ ทรัพย์สิน และชีวิตตลอดจนอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง ซึ่ง “ผู้ว่าจ้าง” นี้ คือ คู่สัญญา ที่ตกลงว่าจ้างให้บริการดังกล่าวข้างต้นตามเงื่อนไขการจ้างที่ทั้งสองฝ่ายเข้าใจตรงกันดีแล้วและตกลงว่าจ้างต่อกัน เช่น หน่วยงานราชการต่าง ๆ สำนักงาน ธนาคาร โรงเรียน โรงพยาบาล โรงงาน อุตสาหกรรม สถานที่ก่อสร้าง สถานที่ขนส่ง สถานีบริการรถไฟฟ้า ท่าเรือ ท่าอากาศยาน และบริษัท ห้างร้าน ต่าง ๆ เป็นต้น โดยขอบเขตของการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และระยะเวลาการให้บริการ จะขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการและผู้ว่าจ้าง ซึ่งงานรักษาความปลอดภัยที่กล่าวทั้งหมดนี้สามารถแบ่งตามลักษณะงานได้เป็น 5 ประเภท คือ 1) งานรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่ 2) งานรักษาความปลอดภัยด้านการอำนวยความสะดวกและการจราจร 3) งานรักษาความปลอดภัยบุคคล 4) งานรักษาความปลอดภัยด้านการขนส่งเงินสด ทรัพย์สินและเอกสารสำคัญ และ 5) งานรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญ สำหรับการประกอบธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยที่กล่าวมาข้างต้นนี้ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมได้กำหนดระเบียบข้อบังคับในการจัดตั้งสถานประกอบการสามารถจัดตั้งได้ทั้งในรูปแบบนิติบุคคล และในรูปแบบที่ไม่เป็นนิติบุคคลโดยธุรกิจที่จัดตั้งในรูปแบบที่ไม่เป็นนิติบุคคลอาจจะมิลักษณะเป็นกิจการร้านค้าที่มีเจ้าของเป็นบุคคลธรรมดาคนเดียว หรือ หลายคน หรือห้างหุ้นส่วนสามัญ (ประเภทไม่จดทะเบียน) ก็ได้ ผู้ประกอบกิจการที่ประสงค์จะดำเนินธุรกิจให้บริการโดยจัดตั้งธุรกิจในรูปแบบนิติบุคคลนั้นอาจเลือกจัดตั้งธุรกิจในลักษณะห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดก็ได้

นอกจากนี้ ยังมีกฎหมาย, ประกาศกระทรวง และข้อกำหนดอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย ดังนี้ 1) พระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2521 2) พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 3) พระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 4) พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2531 5) พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 6) ประมวลกฎหมายอาญา 7) ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และ 8) พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558

สำหรับเหตุผลที่จะทำการศึกษา “สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด” มีเหตุผลดังต่อไปนี้

1. ประกาศใช้พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 ที่กำหนดให้ การประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย ต้องปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัดมากขึ้น เช่น จำนวนผู้ถือถือหุ้นต้องมีสัญชาติไทยเกินครึ่งหนึ่งของจำนวนหุ้น ซึ่งบริษัทต้องนำหน้าว่า บริษัท รักษาความปลอดภัย โดยห้ามธุรกิจอื่นใดใช้คำนำหน้าดังกล่าว และกำหนดคุณสมบัติพนักงาน รักษาความปลอดภัย ไว้ดังนี้ 1) มีสัญชาติไทย 2) มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี บริบูรณ์ 3) สำเร็จการศึกษา ภาคบังคับตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาภาคบังคับคือ มัธยมศึกษาปีที่ 3 (ม.3) และ 4) ได้รับหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการรักษาความปลอดภัย จากสถานฝึกอบรมที่นายทะเบียน กลางรับรอง ประเด็นสำคัญ คือ มีพนักงานรักษาความปลอดภัยกว่า 2.7 แสน คนที่ไม่จบ ม. 3 การสำเร็จการศึกษา วุฒิ ม.3 นั้น สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) กำหนดให้มี 2 ทางเลือก ได้แก่ 1) การเทียบระดับชั้น (เทียบโอน) ในหลักสูตรเร่งรัด 6 เดือน จะมีค่าใช้จ่าย จำนวน 3,000 บาท ซึ่งต้องผ่านการประเมินประสบการณ์ การประเมินความรู้ ความคิด การสอบข้อเขียน และการสัมภาษณ์วิชาการ 2) การเรียนเพิ่มวุฒิ แบบไม่เสียค่าใช้จ่าย ใช้เวลาเรียนไม่น้อยกว่า 2 ปี (กระทรวงแรงงาน, 2559)

2. การจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพสาขาธุรกิจรักษาความปลอดภัยใน การยกระดับมาตรฐานของทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจรักษาความปลอดภัยในประเทศไทย ช่วยเพิ่ม ผลิตภาพส่วนบุคคลของบุคลากรด้านการรักษาความปลอดภัย ซึ่งส่งผลดีโดยตรงต่อคุณภาพของ ชีวิตและทรัพย์สินของคนในสังคมส่วนรวม และช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของ ประเทศไทย การยกระดับมาตรฐานธุรกิจรักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการไทย จะต้องได้รับการ ส่งเสริมสนับสนุนควบคู่ไปพร้อมกับการออกกฎหมายควบคุมมาตรฐานธุรกิจรักษา ความปลอดภัย โดยเฉพาะสำหรับภาคเอกชนจะต้องเร่งดำเนินการยกระดับมาตรฐานการบริหาร ระบบคุณภาพ (ISO) การจัดทำหลักสูตรอบรมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเฉพาะด้าน เพื่อให้ ธุรกิจรักษาความปลอดภัยของคนไทยมีศักยภาพในการแข่งขันอย่างเท่าเทียมกับบริษัทข้ามชาติ ที่มีเงินทุนและมาตรฐานที่สูงกว่าทั้งในระดับประเทศและระดับสากล

3. บริษัทรักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัดที่ดำเนินธุรกิจรักษาความปลอดภัย ที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ และมีสาขาครอบคลุมในหลายจังหวัดของประเทศไทย ได้สังเกตเห็น โอกาสที่จะพัฒนาธุรกิจรักษาความปลอดภัยให้มีคุณภาพและมาตรฐาน สามารถแข่งขันได้ทั้งกับ ตลาดในประเทศและในกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียน เนื่องจากบริษัท ฯ มีคณะผู้บริหารที่

มีวิสัยทัศน์และแนวคิดที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ การมีบุคลากรที่มีคุณภาพ และการมีฐานลูกค้าที่ดี

ดังนั้น การศึกษา “สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด” จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะนำผลการศึกษาไปปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารจัดการ, คุณภาพการให้บริการ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ให้ปฏิบัติหน้าที่ได้สุดกำลังความสามารถ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

สำหรับวัตถุประสงค์ของการศึกษา “สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด” ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อบริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด
3. เพื่อหาแนวทางในการยกระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยของ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด

สมมติฐานการศึกษา

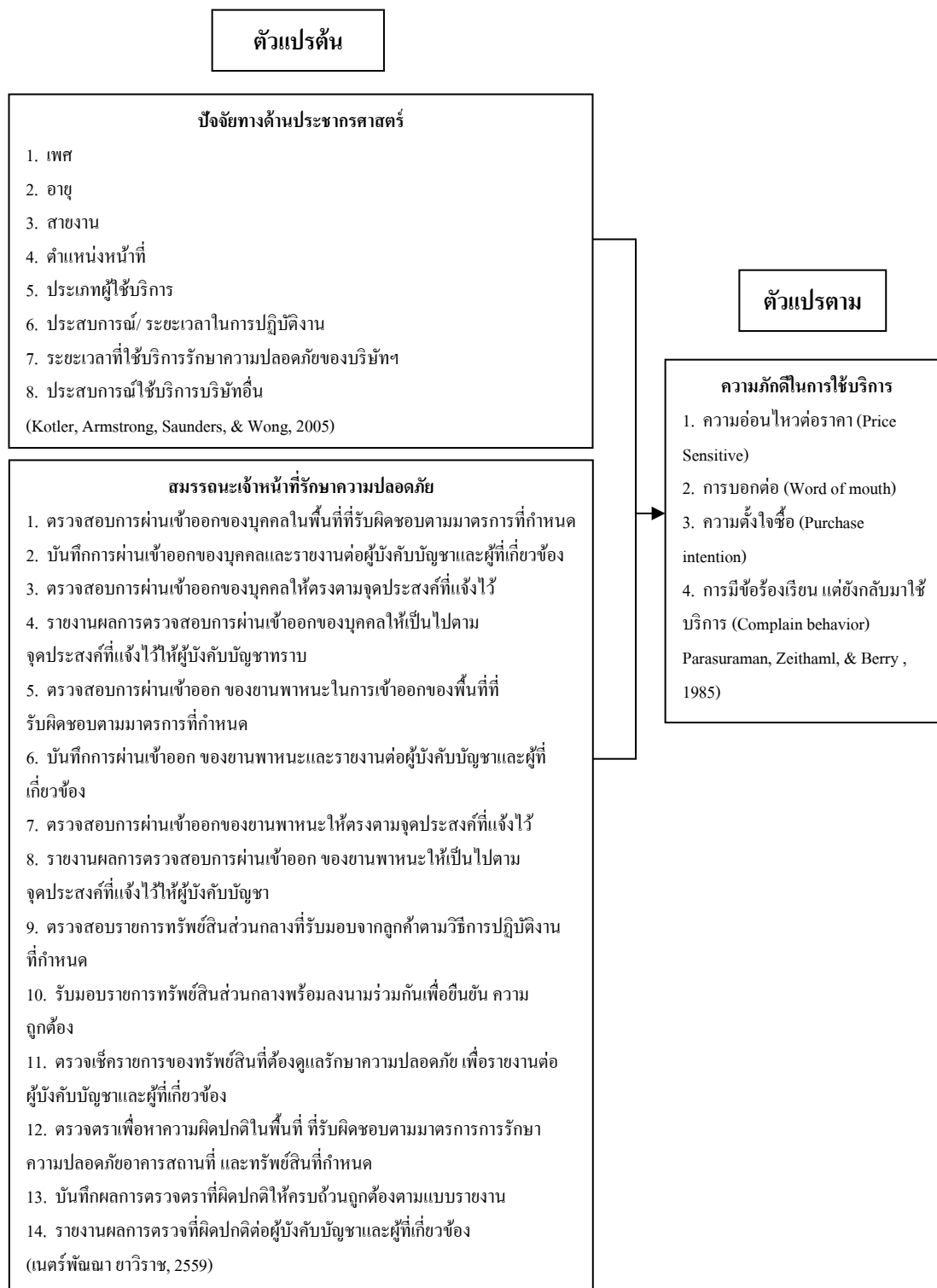
1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์หรือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทหน่วยงานผู้ให้บริการ มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ต่างกัน
2. ปัจจัยด้านสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีของผู้ใช้บริการของ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วยแนวคิดทฤษฎี บทความ เอกสาร สิ่งพิมพ์ รายงานการประชุม ระเบียบกฎหมายและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรักษาความปลอดภัย แนวคิดเกี่ยวกับด้านสมรรถนะเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

2. ขอบเขตด้านประชากร ประกอบด้วย หน่วยงานราชการ สถาบันการเงิน และ
หน่วยงานภาคเอกชน รวม 150 แห่ง
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ทำการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี
จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี
4. ขอบเขตด้านเวลา ระหว่าง มกราคม พ.ศ. 2560-มิถุนายน พ.ศ. 2560

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

1. ทำให้ทราบถึงสภาพสมรรถนะบุคลากรด้านการรักษาความปลอดภัยและความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี
2. ทำให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น
3. ทำให้ลูกจ้างในสาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย (รปภ.) ได้รับการพัฒนาสมรรถนะการรักษาความปลอดภัยที่เป็นประโยชน์ต่อความมั่นคงในการทำงานมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย หมายถึง คุณสมบัติของบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาอาชีพธุรกิจพนักงานรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1, ชั้น 2 ประกอบด้วย 1) ตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด 2) บันทึกการผ่านเข้าออกของบุคคลและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง 3) ตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ 4) รายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ 5) ตรวจสอบการผ่านเข้า-ออกของยานพาหนะในการเข้า-ออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด 6) บันทึกการผ่านเข้า-ออกของยานพาหนะและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง 7) ตรวจสอบการผ่านเข้า-ออกของยานพาหนะให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ 8) รายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้า-ออกของยานพาหนะให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ 9) ตรวจสอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนด 10) รับมอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง 11) ตรวจเช็ครายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัย เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง 12) ตรวจตราเพื่อหาความผิดปกติในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการการรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่ และทรัพย์สินที่กำหนด 13) บันทึกผลการตรวจตราที่ผิดปกติให้ครบถ้วนถูกต้องตามแบบรายงาน 14) รายงานผลการตรวจที่ผิดปกติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ความภักดี หมายถึง สันติภาพที่สำคัญอย่างหนึ่งของธุรกิจเพราะส่งผลให้ธุรกิจสามารถลดต้นทุนในการประชาสัมพันธ์ หรือการทำตลาดสร้างลูกค้าใหม่ และช่วยป้องกันส่วนแบ่งตลาดตลอดจนช่วงชิงลูกค้าจากคู่แข่งทางธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วย 1) ความอ่อนไหวต่อราคา 2) ความตั้งใจซื้อ 3) การบอกต่อ และ 4) การมีข้อร้องเรียน แต่ยังคงกลับมาใช้บริการ

ความอ่อนไหวต่อราคา หมายถึง การที่ผู้บริโภคไม่มีปัญหาในการที่ผู้ให้บริการ ขึ้นราคาและผู้บริโภคยอมจ่ายมากกว่าที่อื่นหากการบริการนั้นสามารถตอบสนองความพึงพอใจได้

ความตั้งใจซื้อ หมายถึง เป็นการเลือกการบริการนั้น ๆ เป็นตัวเลือกแรก ซึ่งสิ่งนี้ สามารถสะท้อนนิสัยเกี่ยวกับการเปลี่ยนการบริการได้

การบอกต่อ หมายถึง การพูดถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องกับ ผู้ให้บริการและการบริการ แนะนำและกระตุ้นให้คนอื่นสนใจและใช้บริการบริการนั้น ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ความภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อผู้ให้บริการ

การมีข้อร้องเรียน แต่ยังคงกลับมาใช้บริการ หมายถึง การร้องเรียนเมื่อเกิดปัญหาอาจจะ ร้องเรียนกับผู้ให้บริการ บอกต่อคนอื่น ส่งเรื่องไปยังหนังสือพิมพ์ ส่วนนี้เป็นการวัดถึงการตอบสนองต่อ ปัญหาของผู้บริโภค

ประชากรศาสตร์ หมายถึง คุณลักษณะของประชากรกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน การศึกษาและการทำความเข้าใจในคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ จะทำให้การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดมีความสอดคล้องและเหมาะสม ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความต้องการของผู้บริโภคที่เป็นสาเหตุให้เกิดความต้องการที่แตกต่างกัน โดยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) สายงาน 4) ตำแหน่งหน้าที่ 5) ประเภทผู้ใช้บริการ 6) ระยะเวลาในการใช้บริการ 7) ประสบการณ์ใช้บริการบริษัทอื่น

อิทธิพล หมายถึง กำลังที่ยังผลให้สำเร็จ, อำนาจซึ่งแฝงอยู่ในบุคคลหรือรัฐซึ่งสามารถบังคับให้เป็นไปตามความประสงค์, อำนาจที่สามารถบังคับทำให้ผู้อื่นต้องคล้อยตามหรือทำตาม, อำนาจที่สามารถบังคับให้เป็นไปได้ต่าง ๆ เช่น อิทธิพลของดวงดาว, อำนาจนอกเหนือหน้าที่ เช่น ใช้อิทธิพลบังคับให้ยอม เป็นต้น

ธุรกิจรักษาความปลอดภัย หมายถึง ธุรกิจการให้บริการรักษาความปลอดภัย โดยจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตทำหน้าที่คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สินของบุคคล โดยได้รับเงินหรือ ประโยชน์ตอบแทนอื่นใด แต่ไม่รวมถึงการให้บริการรักษาความปลอดภัยโดยหน่วยงานของรัฐตามที่นายกรัฐมนตรีประกาศกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด หมายถึง ผู้ประกอบการได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ที่ดำเนินกิจการใน

เขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ครอบคลุมภารกิจต่อไป นี้ 1) งานรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน 2) งานรักษาความปลอดภัยด้านการอำนวยความสะดวกและการจราจร 3) งานรักษาความปลอดภัยบุคคล 4) งานรักษาความปลอดภัยด้านการขนส่งเงินสด ทรัพย์สินและเอกสารสำคัญ และ 5) งานรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญ และเพื่อความสะดวกการศึกษาครั้งนี้ “บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด” จะใช้สัญลักษณ์ว่า “DPG”

พนักงานรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่ ชั้น 1 หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับอนุญาต เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ระดับ 1 ตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพสาขาธุรกิจรักษาความปลอดภัย

ผู้ให้บริการ หมายถึง กลุ่มผู้ให้บริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ซึ่งประกอบด้วย หน่วยงานราชการ สถาบันการเงิน และหน่วยงานภาคเอกชน รวม 150 แห่ง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา “สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีที่มีผลต่อบริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด” ในบทที่ 2 นี้ เป็นการศึกษาเอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ รายงานการประชุมสัมมนา ระเบียบกฎหมาย แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยการศึกษา ดังนี้

1. บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
3. แนวคิดเกี่ยวกับความภักดี
4. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการรักษาความปลอดภัย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด

ประวัติการก่อตั้งบริษัท

บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด มีประสบการณ์ในวงการธุรกิจให้บริการรักษาความปลอดภัยมากกว่า 10 ปี มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการรักษาความปลอดภัย ทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน โดยมีเป้าหมายที่จะให้บริการครอบคลุมในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ชลบุรี ฉะเชิงเทรา ระยอง สระบุรี และพระนครศรีอยุธยา ฯลฯ ปัจจุบัน คุณสุทนต์ มีชัยดี ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริหารฯ และมีคณะบริหารและบุคลากรที่เชี่ยวชาญเป็นพิเศษในการร่วมกันดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของผู้ใช้บริการ โดยในระยะเวลาที่ผ่านมาได้รับความไว้วางใจจากกลุ่มลูกค้าต่าง ๆ เช่น หน่วยงานราชการ, หน่วยงานเอกชน และ สถาบันการเงิน ซึ่งปัจจัยสำคัญที่กลุ่มลูกค้าต่างให้ความไว้วางใจและภักดีต่อการให้บริการของ บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี เนื่องด้วย บริษัท ฯ มีวิสัยทัศน์ “เต็มใจให้บริการ ด้วยทีมงานทักษะดี มีมาตรฐานสากล” โดยมีแผนนโยบายการพัฒนาและปรับปรุงงานด้านงานรักษาความปลอดภัย ตลอดจนการจัดหาจัดจ้างบุคลากรที่มีศักยภาพ ที่ได้รับการฝึกฝนอบรมให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นมาตรฐานสากล และให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

จากประสบการณ์ของผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี ได้จัดการปฐมนิเทศ ฝึกอบรมให้ความรู้ และทักษะที่สำคัญแก่ผู้ปฏิบัติการ โดยเน้นปฏิบัติตาม

แนวนโยบายบริษัท ดังนี้ 1) สรรหาและคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ 2) จัดวางกฎระเบียบ ขั้นตอนของการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบได้ 3) จัดทำแผนเพื่อรองรับเหตุการณ์ ป้องกัน และ แก้ไขให้กลับคืนสู่สภาพปกติ 4) ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจ ความซื่อสัตย์ มีคุณธรรมและสำนึก มโนธรรมของ บุคลากรทุกระดับในองค์กร 5) มีการติดตาม ตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตามสายการบังคับบัญชาคุณธรรม เหมาะสมและใกล้ชิด 6) มีการกำหนดให้มีการสลับ สับเปลี่ยน หมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนและตำแหน่งงานเป็นประจำ เพื่อสร้างให้เกิด ความชำนาญในงาน และ 7) มีการควบคุมและตรวจสอบความถูกต้องของการทำงาน การประมวลผลงานเป็นขั้นตอนสม่ำเสมอ

นอกจากนี้แล้ว บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี ยังมุ่งเน้นการให้บริการตาม หลัก 5 ป. ดังนี้

1. หลักประโยชน์ หมายถึง 1) การช่วยลดปัญหาในด้านการบริหารงานบุคลากรใน องค์กรธุรกิจของลูกค้า เพราะบริษัทเต็มใจอย่างยิ่ง ที่จะรับผิดชอบภาระหน้าที่อันสำคัญนี้แทน ลูกค้าผู้ใช้บริการ 2) การหลีกเลี่ยงปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์อันอาจเกิดขึ้นได้ในภาวะเศรษฐกิจ ปัจจุบัน อาทิ เช่น การหยุดงาน การชุมนุมประท้วงของแรงงาน ฯลฯ และ 3) ในกรณี รปภ. ปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามนโยบายของลูกค้า หรือขัดคำสั่งอันชอบตามข้อบังคับ ฯ บริษัท ยินดีจัดส่ง รปภ. ใหม่ เพื่อปฏิบัติงานทดแทนภายใน 72 ชั่วโมง

2. หลักประหยัด หมายถึง การประหยัดเวลาในการดูแลและตรวจสอบเจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย และ การประหยัดค่าใช้จ่าย ในการสรรหาและพัฒนาเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย การบริหารด้านแรงงานสัมพันธ์ และการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน เช่น ประกันสังคม

3. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง 1) หัวหน้าเขต/ หัวหน้าโซน/ หัวหน้าผลัด ทำหน้าที่คอย ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำจุดต่าง ๆ โดยการคัดเลือกผู้ที่มี ลักษณะเป็นผู้นำที่ดี มีขีดความสามารถและศักยภาพในการปกครอง และประสานงานกับผู้ว่าจ้าง ได้ดี 2) เจ้าหน้าที่สายตรวจ ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ตามจุดต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พร้อมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งกำกับดูแลการปฏิบัติของพนักงานรักษาความปลอดภัย ให้สอดคล้องกับหน่วยงานของ ผู้ว่าจ้างภายใต้เงื่อนไขของสัญญาจ้าง และ 3) ผู้บริหารจะไปตรวจการปฏิบัติงานของพนักงานรักษา ความปลอดภัยในพื้นที่รับผิดชอบ อาทิ ชลบุรี ระยอง ฯลฯ พร้อมกับประสานงานกับผู้ว่าจ้าง เพื่อรับทราบปัญหา ข้อขัดข้องหรือข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. หลักปลอดภัย หมายถึง การให้บริการรักษาความปลอดภัย ตามมาตรฐานสากล รปภ. คือ 1) ดูแล ป้องกัน และรักษาทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างให้รอดพ้นจากการโจรกรรม อัคคีภัยและ

เหตุร้ายอื่น ๆ 2) ดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยภายในบริเวณที่รับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง
 3) ควบคุมดูแล การผ่านเข้า-ออก และอำนวยความสะดวกการจราจร ของบุคคลและยานพาหนะ
 4) ตรวจสอบทรัพย์สินที่จะนำเข้าหรือส่งออก ภายในบริเวณที่รับผิดชอบตามคำสั่งของผู้ว่าจ้าง
 5) ตรวจสอบพนักงานของผู้ว่าจ้างเมื่อเลิกงานหรือก่อนที่จะออกไปนอกบริเวณบริษัท ฯ โรงงานหรือ
 กิจการอื่น ๆ ตามคำสั่งของผู้ว่าจ้าง และ 6) ควบคุม ดูแล การลงเวลาเข้า-ออก ในการทำงานของ
 พนักงาน ตามคำสั่งของผู้ว่าจ้าง เพื่อป้องกันการทุจริต

5. หลักประกันความพอใจ หมายถึง บจก. รักษาความปลอดภัย ควพรดี ประกัน
 ความพึงพอใจ ที่ส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้าของบริษัท ด้วยมาตรฐานการให้บริการด้านรักษา
 ความปลอดภัยตามมาตรฐานสากลยอมรับ ให้กับบุคคลสำคัญ สถานที่ และทรัพย์สินต่าง ๆ ของ
 หน่วยงาน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจภาคเอกชน รวมทั้งสถาบันการศึกษา สถาบันการเงิน
 และบริษัท ห้าง ร้านต่าง ๆ

การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องส่งผลให้กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการของ บจก. รักษา
 ความปลอดภัย ควพรดี เกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ โดยบริษัท ฯ ได้กำหนด
 หลักสูตรการอบรมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ดังนี้

1. การฝึกภาคทฤษฎี 1) ความรู้เกี่ยวกับบริษัท ระเบียบวินัย และวิธีการรักษา
 ความปลอดภัย 2) ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาเบื้องต้น และการประชาสัมพันธ์ 3) ความรู้เกี่ยวกับงาน
 ให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ 4) ความรู้เกี่ยวกับการรายงานเหตุการณ์ และ
 การใช้เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย 5) ความรู้เกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเบื้องต้น และ 6) ความรู้
 เกี่ยวกับศิลปะการต่อสู้ และป้องกันตนเอง

2. การฝึกภาคปฏิบัติ 1) การตรวจค้นบุคคล-ยานพาหนะ และการจับกุม 2) การป้องกัน
 และระงับอัคคีภัย 3) การฝึกทักษะงานด้านการจราจร 4) การควบคุมการเข้า-ออก การปฐมนิเทศของ
 พนักงานผู้ว่าจ้าง 5) การใช้สัญญาณแจ้งเหตุทางโทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร นกหวีด ระฆัง และไซเรน
 และ 6) การช่วยเหลือชีวิต และขนย้ายผู้ประสบเหตุฉุกเฉินในเบื้องต้น

จากวิสัยทัศน์ แนวนโยบาย และแนวปฏิบัติที่บริษัท ได้ดำเนินการและให้บริการลูกค้า
 และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมากกว่า 10 ปี ย่อมเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่ได้รับคามไว้วางใจ และ
 ความเชื่อถือ และนำมาสู่ความภาคภูมิใจในการใช้บริการของ บจก. รักษาความปลอดภัย ควพรดี
 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด
(บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด, 2560)

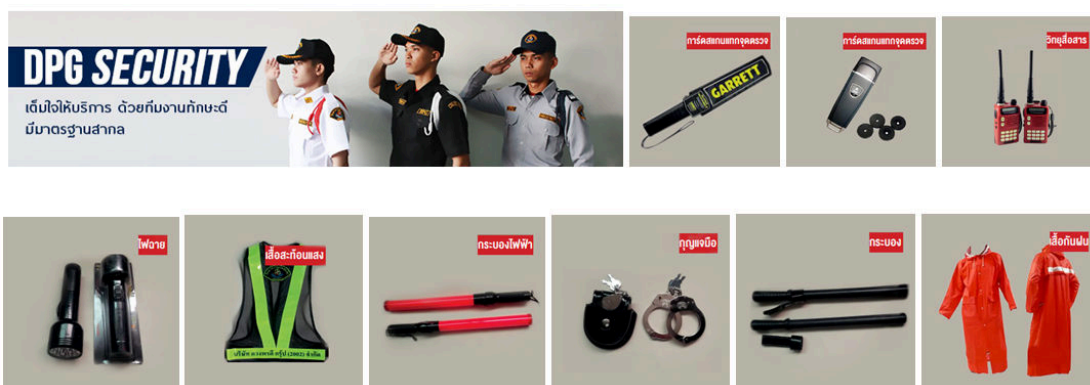
กลุ่มลูกค้า	ชื่อหน่วยงาน/ บริษัท
หน่วยงานราชการ	กรมชลประทาน
สถาบันการศึกษา	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, วิทยาลัยสารพัดช่างชลบุรี, โรงเรียนอนุบาลชลบุรี
สถาบันการเงิน	ธนาคารกรุงเทพ
โรงพยาบาล	โรงพยาบาลเอกชล 2 ชลบุรี, โรงพยาบาลพญาไทย
หน่วยงานเอกชน	ฮาเบอร์มอล พัทยา, บริษัท โสมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน), พัทยา ซิตี้ เซ็นต์ ชั้น รีสอร์ท แอนด์สปา, ซิลเวอร์บีช รัชของรีสอร์ท, พัฒนากอล์ฟคลับ แอนด์ รีสอร์ท, โรงแรมบางแสน เฮอริเทจ, บริษัท นิปปอนเพนต์ (ประเทศไทย) จำกัด, บริษัท ไทยรับเบอร์ลาเทกซ์คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน), บริษัท ยู เอ็ม ซี เมททอล จำกัด, บริษัท ฟุจิเอเชีย จำกัด, บริษัท ไทยซัมมิท, บริษัทบูรณาพากรูป จำกัด, บริษัท ควอลิเมอร์ จำกัด, บริษัท โกเรีย อินเจคชั่น เทคโนโลยี จำกัด, เขาเขียว คันทรี คลับ, บริษัท ทริเปิ้ล พี ซัพพลาย จำกัด, บริษัท กระจกไทย อาซาฮี จำกัด (มหาชน) และ บริษัท เจ.เอส.พี.พรอพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน)

มาตรฐานบริการรักษาความปลอดภัย บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี

บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี กำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะประเมินและพิจารณาโดยใช้หลักการต่อไปนี้

1. ควบคุมการผ่าน เข้า-ออก ของบุคคล/ ยานพาหนะ อย่างมีประสิทธิภาพ ความมุ่งหมายในการรักษาความปลอดภัยและพิทักษ์ประโยชน์แก่องค์กร
2. อำนวยความสะดวกและต้อนรับจนสร้างความประทับใจแก่บุคคลทั่วไป ให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร
3. ฝ้าระวังภัยต่าง ๆ อย่างรัดกุม ระวังเหตุการณ์คับขัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. สอบถามหรือปฏิบัติกรตรวจค้นต่อผู้ที่มีพฤติกรรมน่าสงสัย ได้อย่างมีศิลปะเหมาะสมกับเหตุการณ์
5. ควบคุมหรือแจ้งเหตุต่อผู้กระทำผิดได้ทันทั่วทั้งที่ตามความจำเป็น

6. เมื่อเกิดปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที่
 7. เดินตรวจทั่วบริเวณคุ่มพื้นที่ด้วยความถี่พอเพียงต่อการป้องกันการเข้ามาประทุษร้ายต่อชีวิต และทรัพย์สิน
 8. ตรวจสอบสถานภาพทรัพย์สินที่ล่อแหลมตามรายการที่ระบุไว้
 9. ดำรวจตรวจตราการใช้ น้ำ ไฟฟ้า ตามจุดที่กำหนดไว้ เพื่อให้ไม่ให้เกิดเสียหายโดยเปล่าประโยชน์ เช่น การเปิดไฟ เปิดน้ำทิ้งไว้โดยไม่จำเป็น
- เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของบริษัท ฯ ต้องแต่งเครื่องแบบ โดยคำนึงถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีมาตรฐาน รปภ. ตามนโยบายของบริษัท อีกทั้งต้องมีอุปกรณ์ประกอบเครื่องแบบ และเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการรักษาความปลอดภัยแก่ลูกค้า อาทิเช่น ไฟฉาย เสื้อกันฝน รองเท้าบูต วิทยุสื่อสาร จักรยาน ใช้กระบองไม้สั้นเป็นอาวุธประจำกาย ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 เครื่องแต่งกายและอุปกรณ์เสริมการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย
(บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด, 2560)

นอกจากนี้แล้ว บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี ยังได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยเพิ่มเติม ไว้ดังนี้

1. ดูแล ป้องกัน และรักษาทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างให้รอดพ้นจากการโจรกรรม อัคคีภัย และเหตุร้ายอื่น ๆ
2. ดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยภายในบริเวณที่รับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง
3. ควบคุมดูแล การผ่านเข้า-ออก และอำนวยความสะดวกการจราจร ของบุคคลและยานพาหนะ

4. ตรวจสอบทรัพย์สินที่จะนำเข้าหรือส่งออก ภายในบริเวณที่รับผิดชอบตามคำสั่งของ
ผู้ว่าจ้าง
5. ตรวจสอบพนักงานของผู้ว่าจ้างเมื่อเลิกงานหรือก่อนที่จะออกไปนอกบริเวณบริษัท ฯ
โรงงานหรือกิจการอื่น ๆ ตามคำสั่งของผู้ว่าจ้างควบคุม ดูแล การลงเวลาเข้า-ออก ในการทำงาน
ของพนักงาน ตามคำสั่งของผู้ว่าจ้างเพื่อป้องกันการทุจริต
6. เปิด-ปิด ประตูทางเข้า-ออก อาคารหรือสถานที่ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนดให้
7. เปิด-ปิด ไฟฟ้า ตามเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนดให้
8. ในยามวิกาล เจ้าหน้าที่ ปรก. จะต้องเดินตรวจตราตามจุดต่าง ๆ ภายในบริเวณ
หน่วยงานรับผิดชอบ ทุก ๆ 1 ชั่วโมง
9. เจ้าหน้าที่ ปรก. ต้องบันทึกรายงานเหตุการณ์ประจำวัน ในการปฏิบัติหน้าที่ทุก ๆ
1 ชั่วโมง เพื่อรายงานต่อผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกวัน และต้องปฏิบัติตามคำสั่งอันชอบด้วยหน้าที่และ
นโยบายของผู้ว่าจ้าง โดยเคร่งครัด
10. ห้ามเจ้าหน้าที่ ปรก. หลับยามช่วงเวลากลางคืน ถ้าผู้บริหาร หรือ จป.พบเห็น
จะตัดค่าแรงคนละ 300 บาทต่อครั้ง และต้องใส่เครื่องแบบให้ถูกระเบียบ
11. ห้ามเจ้าหน้าที่ ปรก. ละทิ้งจุดก่อนเวลาเลิก ถ้าผู้บริหาร หรือ จป.พบเห็น จะตัด
ค่าแรง คนละ 500 บาท และห้ามเจ้าหน้าที่ ปรก. ควงเวรเกิน 24 ชั่วโมง
12. ห้ามเจ้าหน้าที่ ปรก. ดื่มของมึนเมา เข้ามาปฏิบัติหน้าที่โดยเด็ดขาด ถ้าผู้บริหาร
ตรวจสอบว่าดื่มจริงทางบริษัท ฯ จะพิจารณายกเลิกโดยทันที
13. วันที่ได้รับเงินเบิกหรือเงินเดือน ถ้ามีการขาดงาน จะถูกตัดค่าแรงคนละ 2 แรง
พร้อมกับรับผิดชอบจุดที่ขาด

สรุป บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการรักษา
ความปลอดภัย บุคคล สถานที่ และทรัพย์สินต่าง ๆ ของหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน รวมทั้ง
บริษัท ห้างร้านต่าง ๆ โดยการสรรหาและพัฒนาบุคลากรที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บริการรักษา
ความปลอดภัย เพื่อลดค่าใช้จ่าย และลดปัญหาการบริการงานบุคคล และบริการจัดหาพนักงาน
ฝ่ายผลิตเพื่อตอบสนองการพัฒนาธุรกิจของภาคอุตสาหกรรม โดยมีแนวนโยบายการพัฒนาและ
ปรับปรุงงานด้านการรักษาความปลอดภัย ตลอดจนการคัดสรรและว่าจ้าง บุคลากรที่มีคุณภาพ
โดยดำเนินการปฐมนิเทศ ฝึกฝนอบรม ให้ความรู้ ทักษะต่าง ๆ แก่พนักงานรักษาความปลอดภัย
ทุกคน ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นมาตรฐานสากล เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า เหมาะสมกับ
สภาพเศรษฐกิจและสภาวะการณ์ในปัจจุบัน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ ได้ถูกนำมาใช้วิเคราะห์การแบ่งส่วนการโดยการจำแนกออกเป็นกลุ่มตัวแปร เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ วงจรชีวิตครอบครัว ศาสนา เชื้อชาติ และสัญชาติ ซึ่งส่วนใหญ่จะนิยมใช้ตัวแปรประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยพื้นฐานสำหรับการแบ่งกลุ่มลูกค้า เนื่องด้วยพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคมักจะแตกต่างกันอย่างใกล้ชิดกับลักษณะทางประชากร คือ เพศ วัย การศึกษา รายได้ ประการสำคัญตัวแปรด้านประชากรง่ายต่อการวัดผลมากกว่าตัวแปรชนิดอื่น ๆ สำหรับนิยามความหมายของประชากรศาสตร์นั้น จะนำเสนอแต่เพียงสังเขป ดังนี้

นิยามความหมาย

Oxford (2000) นิยาม ประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาสถิติ เช่น คนเกิด คนตาย รายได้หรือ อุบัติการณ์ของโรคซึ่งแสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากรมนุษย์ โดย Shiffman and Kanuk (2003 อ้างถึงใน Bigne, Ruiz, & Sanz, 2005) ได้อธิบายความหมาย ลักษณะทางประชากรศาสตร์ไว้ว่า หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และเชื้อชาติ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค โดยทั่วไปแล้ว คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์นี้นักการตลาดจะนำมาใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการแบ่งส่วนตลาด (Market segmentation) โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการ ความชอบ และอัตราการใช้จ่ายเงินของลูกค้าของผู้บริโภค Kotler et al. (2005) กล่าวถึง การแบ่งส่วนการตลาดออกเป็นกลุ่มตามลักษณะ ประชากรศาสตร์ โดยจำแนกตามตัวแปร เช่น อายุ เพศ ขนาดครอบครัว วงจรชีวิตครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ศาสนา เชื้อชาติ และ สัญชาติ เป็นพื้นฐานนิยมมากที่สุดสำหรับการแบ่งกลุ่มลูกค้า เนื่องด้วยความต้องการของผู้บริโภคและอัตราการใช้จ่ายเงินมักจะมี ความใกล้เคียงกับลักษณะทางประชากร ที่สามารถประเมินขนาดของตลาด เป้าหมาย และการเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ Carlson et al. (2011) กล่าวว่าการศึกษาวิจัยด้านประชากรศาสตร์จะทำให้เกิดการรับรู้เกี่ยวกับวิธีการที่ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมในการจัดตลาดทางสังคมของผู้บริโภคในมุมมองเชิงประจักษ์/ พฤติกรรมของบุตรหลานของตน เพื่อการสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดตลาดทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของเด็ก, การพิจารณา, คัดกรอง และการรับรู้ด้านการบริโภคเพื่อสุขภาพและความปลอดภัยภาคภูมิใจในตนเอง, ยาเสพติด/ การใช้เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และแม้กระทั่ง การปฏิบัติตนเพื่อไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของตลาด

องค์ประกอบของประชากรศาสตร์

องค์ประกอบของประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาคุณลักษณะของประชากรกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น คุณลักษณะด้านกายภาพ ซึ่ง ได้แก่ สถิติศาสตร์ของ

ถิ่นที่อยู่อาศัย สภาพเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม กับคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาอาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส เชื้อชาติ สัญชาติ และเขตที่อยู่อาศัยในเมือง ชนบท การศึกษาและการทำความเข้าใจในคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ จะทำให้การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดมีความสอดคล้องและเหมาะสมกับคุณลักษณะเหล่านี้ โดย Kotler et al. (2005) ได้จำแนกคุณลักษณะประชากรศาสตร์ไว้ในผลงาน Principles of marketing ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 2 การแบ่งส่วนการตลาดตามตัวแปรประชากรศาสตร์ (Kotler et al., 2005, p. 399)

ตัวแปรทางประชากรศาสตร์ (Variable demographic)	คุณลักษณะ (Typical breakdowns)
อายุ (Age)	ต่ำกว่า 19, 20-34, 35-49, 50-64, 65+.
เพศ (Gender or sex)	หญิง, ชาย
ขนาดครอบครัว (Family size)	1-2, 3-4, 5+.
วงจรชีวิตครอบครัว (Family life cycle)	หนุ่ม, สาว และโสด; คู่แต่งงานหนุ่ม สาว; หนุ่ม, สาว, สมรส มีบุตร อายุต่ำกว่า 6 ขวบ; หนุ่ม, สาว, สมรส มีบุตรอายุมากกว่า 6 ขวบ; สูงอายุ, สมรส, มีบุตร; สูงอายุ แต่งงาน มีบุตรอายุต่ำกว่า 18; สูงอายุ และโสด; อื่น ๆ
รายได้ (Income) อารงระบุ เป็นปีหรือรายได้/ เดือน (Salary)	ต่ำกว่า 10,000; 10,000-15,000; 15,000-20,000; 20,000-30,000; 30,000-50,000 และสูงกว่า
อาชีพ (Occupation)	ผู้เชี่ยวชาญ, เทคนิเชียน, ผู้จัดการ, วิศวกร, เจ้าหน้าที่สำนักงาน, พนักงานเขียนแบบ, เกษียณอายุ อื่น ๆ
การศึกษา (Education)	ประถมศึกษา, มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปริญญาตรี, สูงกว่าปริญญาตรี, ผู้เชี่ยวชาญ
ศาสนา (Religion)	ศาสนาพุทธ, แครอลิก, โปรเตสแตนต์, อิสลาม ฯลฯ
เชื้อชาติ หรือสีผิว (Race)	ผิวขาว, ผิวดำ, โพลินีเซียน, เชื้อชาติจีน, ไทย, มาเลเซีย ฯลฯ
สัญชาติ (Nationality)	อเมริกัน, สหราชอาณาจักร, เยอรมันนี, สแกนดิเนเวียน ฯลฯ

ความสำคัญของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์

Kotler et al. (2005) ได้อธิบายถึงความสำคัญของคุณลักษณะประชากรศาสตร์ ไว้ดังนี้

1. เพศ มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการบริโภคของลูกค้า ซึ่งเป็นเรื่องปกติธรรมดาที่เพศ ชายและหญิงจะมีความแตกต่างกัน ในการดำเนินชีวิต อาทิ เช่น การเลือกซื้อเครื่องแต่งกาย, เครื่องสำอาง, การดูแลผิวพรรณ, ทรงผม และการอ่านนิตยสาร ซึ่งสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ จะถูกจำแนกโดยเพศ ขณะเดียวกันรูปแบบการสั่งซื้อสินค้าระหว่างเพศหญิง ชาย ผู้บริโภคที่เป็นเพศชายมักมีพฤติกรรมชอบสั่งซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต, E-bay, m-Commerce มากกว่ากลุ่มผู้บริโภคที่เป็นเพศหญิง
2. อายุ ความต้องการของผู้บริโภคจะเปลี่ยนแปลงไปตามอายุ บางบริษัท ใช้อายุและวงจรชีวิตนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน หรือใช้วิธีการตลาดที่แตกต่างกัน เช่น ผลิตภัณฑ์สำหรับเด็กแรกเกิดและเด็กอ่อน, เด็กโต, วัยรุ่น, วัยหนุ่มสาว, วัยทำงาน, ผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ โดยมี การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน เช่น การศึกษาพฤติกรรมกรรมการซื้อสินค้า พบว่า ผู้บริโภคที่อยู่ในวัยหนุ่มสาวมักมีพฤติกรรมชอบสั่งซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต, E-bay, m-commerce มากกว่ากลุ่มผู้บริโภคในวัยอื่น ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงของวัย (Generational change) มีผลต่อแรงขับเคลื่อนปฏิสัมพันธ์การซื้อสินค้าของผู้บริโภค (Driver of interactive shopping) พฤติกรรมการใช้งานโทรศัพท์มือถือของวัยรุ่นในขณะขับรถ
3. การศึกษา (Education) เมื่อพิจารณาถึงอาชีพ Kotler et al. (2005) กล่าวว่า การศึกษามีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับ อาชีพ และรายได้ ดังนั้นการศึกษาวิจัยทางการตลาดจึงมุ่งเน้นการจำแนกประเภทตลาด (Market segments) เพื่อง่ายต่อการทำการตลาดโดยเฉพาะ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย
4. อาชีพ (Occupation) อาชีพผู้เชี่ยวชาญ, เทคนิเชียน, ผู้จัดการ, วิศวกร, เจ้าหน้าที่สำนักงาน, พนักงานเขียนแบบ, เกษียณอายุ อื่น ๆ
5. รายได้ (Income) อาจระบุเป็นปี หรือรายได้/เดือน (Salary) โดยรายได้มักจะใช้สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น รถยนต์, เรือ, เสื้อผ้า, เครื่องสำอางและการเดินทาง ผู้ประกอบการมักจะกำหนดเป้าหมายกลุ่มผู้บริโภคร่วมกับสินค้าหรูหราและบริการที่สะดวกสบาย สินค้าแบรนด์จากฝรั่งเศส กระเป๋าหิ้วลุยส์วิตตอง แชมเปญ Moët and Chandon และ คอนยัค Hennessy รวมถึงรถยนต์จาก BMW ไป Bentley continental GT หรือ จากฟอร์ด ไปแอสตันมาร์ติน AM305 และจาก Daimler chrysler ไป Lamborghini LB-140 เป็นต้น
6. ขนาดครอบครัว (Family size) นักวิจัยยอมรับว่าครอบครัวโดยเฉพาะพ่อแม่มีความพยายามในการขัดเกลาทางสังคมที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยกรอบแนวคิดทฤษฎี

ในการจำแนกประเภทผู้ปกครองที่มีวิธีการสื่อสารกับเด็กในรูปแบบของผู้ปกครอง (Domain name) เพื่อการขัดเกลาทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริโภคของเด็กในอนาคต ซึ่งยังมีการวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของครอบครัวในการกำหนดกลยุทธ์ที่สำคัญในการซื้อของเด็กในครอบครัว และการขอคำแนะนำทางการเงินของลูกค้าที่เป็นนักศึกษาจากผู้ปกครอง เป็นต้น

7. วงจรชีวิตครอบครัว (Family life cycle) นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญในแบ่งส่วนการตลาด การพักผ่อนหย่อนใจในวันหยุดของคนแต่ละวัยจะมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน เช่น คลับ 18-30 มีจุดมุ่งหมายที่จะให้กลุ่มลูกค้าวัยหนุ่มสาวที่เป็น โสดกำลังมองหา 4Ss ได้แก่ ดวงอาทิตย์ (Sun), หาดทราย (Sand), ทะเล (Sea), และ ประสบการณ์ทาง เพศ (Sex) สำหรับครอบครัวที่มีเด็ก ๆ และ ผู้สูงอายุ จะมีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมนันทนาการที่เหมาะสมสำหรับเด็กและผู้สูงอายุตลอดช่วง ระยะเวลาวันพักผ่อน เช่นกัน

8. ศาสนา (Religion) ศาสนาพุทธ, แครอลิก, โปรเตสแตนต์, อิสลาม ฯลฯ ซึ่งจากการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการบริโภคอาหารฮาลาลของผู้นับถือศาสนาพุทธในเขต กรุงเทพมหานครมากกว่าผู้ถือศาสนาคริสต์ ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้บริโภคชาวไทยที่นับถือศาสนาพุทธ สามารถปรับความคิด และยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ได้มากกว่า (พีระกานต์ วสุธรพิพัฒน์, 2553)

9. เชื้อชาติ หรือสีผิว (Race) ผิวขาว, ผิวดำ, โพลินีเซียน, เชื้อชาติจีน, ไทย, มาเลเซีย ฯลฯ ชุมชนหลายเชื้อชาติในยุโรปกำหนดกลุ่มตลาดสำหรับลักษณะของสินค้า เช่น เสื้อผ้า, เพลง, เครื่องสำอางและอื่น ๆ อีกมากมาย ชุมชนยังบ่มเพาะธุรกิจที่ดูเหมือนเกินขอบเขตชาติพันธุ์ ของตัวเอง

10. สัญชาติ (Nationality) ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งที่บริกรในประเทศสหรัฐอเมริกาเชื่อว่า ชาวอเมริกันเชื้อสายแอฟริกันจะให้ทิปน้อยกว่าชาวผิวขาว ซึ่งความเชื่อดังกล่าวนำมาซึ่งความ ทำทายเป็นภัยตาดอาหารจำนวนมากที่ต่อต้านการให้บริการกับลูกค้าผิวสี, การส่งมอบบริการ ที่ด้อยคุณภาพกว่าการศึกษาของ Lynn (2006) ใน “ความแตกต่างของการให้ทิปร้าน ในร้านอาหาร: การทบทวนวรรณกรรมและการอภิปรายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ (Race differences in restaurant tipping: A literature review and discussion of practical implications) สรุปว่าคนผิวสี (ผิวดำ) ไม่คุ้นเคยกับธรรมเนียมปฏิบัติในการให้ทิปของคนผิวขาว ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปัญหา ในการให้บริการที่มีคุณภาพที่อุตสาหกรรมอาหารจะต้องก้าวข้ามทัศนคติและความเชื่อดังกล่าว ให้พ้นไป

สรุป นักวิจัยยอมรับว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ทัศนคติ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้า โดยครอบครัว, กลุ่มเพื่อน

ในสถานศึกษา และที่ทำงาน จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริโภคของของบุคคล โดยเฉพาะครอบครัวจะมีอิทธิพลสูงสุดต่อพฤติกรรมของบุตร ซึ่งสามารถจำแนกตามความแตกต่างของครอบครัวได้ตามคุณลักษณะของ เชื้อชาติ ศาสนา ถิ่นที่อยู่อาศัย ซึ่งพ่อ แม่ จะมีความพยายามในการขัดเกลาทางสังคมที่แตกต่างกันที่เป็นรูปแบบเฉพาะของผู้ปกครอง (Domain name) ที่จะมีวิธีการสื่อสารกับเด็กในการขัดเกลาทางสังคมที่จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการบริโภคของเด็กในอนาคต โดยพฤติกรรมดังกล่าวจะแตกต่างกันตั้งแต่ระดับวัย เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส การมีบุตร เช่น ลูกสาววัยรุ่นจะมีระดับการทำหน้าที่ดูแลครอบครัวสูงกว่าลูกชาย โดยมีความสัมพันธ์กับร่างกายที่เจริญเติบโตเร็วกว่าเด็กชายและมักมีพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองดีกว่า โดยเฉพาะการควบคุมน้ำหนัก พฤติกรรมการบริโภคผักและผลไม้และการบริโภคอาหารเข้าสำหรับเด็กวัยรุ่นชายจะมีความสัมพันธ์กับกิจกรรมอื่น ๆ นอกบ้านมากกว่าวัยรุ่นหญิง เนื่องจากด้านคุณลักษณะด้านกายภาพ และมักมีพฤติกรรมการบริโภคอาหารอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้แล้วเชื้อชาติ ยังมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อการกล่อมเกลาทางสังคม เช่น การรับประทานอาหารกับครอบครัว การเลือกซื้อเครื่องแต่งกาย ขณะที่ขนาดของครอบครัวมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่พักผ่อนในวันหยุด เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับความภักดี

การศึกษาด้านความภักดีของลูกค้าได้รับความสนใจ อย่างมากจากนักวิชาการด้านการตลาด อย่างไรก็ตาม การวัดระดับความภักดีของลูกค้าโดยทั่วไป อาจจะไม่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกอุตสาหกรรมเนื่องจากบริบทที่แตกต่างกันของแต่ละอุตสาหกรรมและช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลง การศึกษาครั้งนี้ จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมวิเคราะห์และสังเคราะห์ตัวชี้วัด ระดับความภักดีของลูกค้าธุรกิจรักษาความปลอดภัยซึ่งเป็นอุตสาหกรรม ที่เน้นการบริการโดยตรง และสอดคล้องกับสถานการณ์ ปัจจุบัน

ความหมายความภักดีของลูกค้า

นักวิชาการทางด้านการบริหารการตลาด กล่าวว่าความภักดี เกิดจากความพึงพอใจในการประเมินการให้บริการของลูกค้าภายหลังได้รับบริการ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบทางด้านความคิดและทางด้านอารมณ์ โดยความพึงพอใจดังกล่าวจะก่อให้เกิดความจงรักภักดี ซึ่งกลายเป็นข้อผูกมัดและความตั้งใจของลูกค้าที่จะซื้อซ้ำสินค้าและบริการจากผู้ให้บริการรายเดิม และมองว่า ความภักดี เป็นสินทรัพย์ที่สำคัญอย่างหนึ่งของธุรกิจที่จะส่งผลให้สามารถลดต้นทุนในการประชาสัมพันธ์ หรือการทำตลาดสร้างลูกค้าใหม่ ช่วยป้องกันส่วนแบ่งตลาดตลอดจนช่วงชิงลูกค้าจากคู่แข่ง (Srivastava, Shervani, & Fahey, 1999) นอกจากนี้แล้ว ความภักดีของลูกค้า

ช่วยให้ธุรกิจลดต้นทุนด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายสำหรับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพราะเมื่อมีกลุ่มลูกค้าที่ภักดีต่อธุรกิจ ลูกค้ากลุ่มนี้ จะเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนและแพร่กระจายข่าวสารแก่บุคคลอื่น ๆ (Word of mouth) ให้กับธุรกิจได้เป็นอย่างดี รวมทั้งทำให้เกิดลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และเมื่อธุรกิจสามารถรักษาลูกค้าเก่า พร้อมทั้งเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่ ธุรกิจก็จะมียอดขายเพิ่มขึ้น และความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจก็สูงขึ้นเช่นกัน (Shoemaker & Lewis, 1999) ดังนั้น ความภักดีของลูกค้า จึงถือเป็น พันธสัญญา หรือ ข้อผูกพันระหว่างผู้ที่ ให้บริการกับผู้รับบริการ ที่มีพฤติกรรมการซื้อหรือใช้บริการอย่างสม่ำเสมอด้วยความยินดีจนกลายเป็นความสัมพันธ์ เชิงบวกและผู้รับบริการเกิดความตั้งใจกลับมาใช้บริการอีก ในครั้งต่อไป (Skogland & Siguaw, 2004) โดยที่นักวิชาการบางท่านกล่าวถึง การความภักดีในการบริการ (Service loyalty) เป็นความสมัครใจของลูกค้าที่ยังคงใช้บริการจากผู้ให้บริการรายเดิมเป็นประจำ และตัดสินใจเลือกใช้บริการเดิมเป็นตัวเลือกแรก ถึงแม้ว่าจะมีช่องทางหรือโอกาสเลือกใช้บริการอื่นก็ตาม ความภักดีนี้เป็นผลจากทัศนคติและพฤติกรรมเชิงบวกต่อผู้ให้บริการจึงทำให้ลูกค้ามีความซื่อสัตย์ต่อบริการนั้น และทำให้รักษา ความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าไม่ให้เปลี่ยนแปลงไปใช้บริการรายอื่น (Pong & Yee, 2001) ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้านี้เป็นกำแพงสำคัญป้องกันไม่ให้ลูกค้าสนใจคู่แข่งรายอื่น ถึงแม้ว่าสินค้าหรือบริการของกลุ่มคู่แข่งจะเหนือกว่าก็ตาม เนื่องจากลูกค้ายังมั่นใจในสินค้าและบริการเดิมอยู่เสมอ เพราะสามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้จึงทำให้เกิดความภักดีต่อสินค้าหรือ บริการนั้น ๆ (วิณา โภษิตสุรังคกุล, 2546)

สรุป ปัจจัยสำคัญของความภักดีของลูกค้า เกิดจากการประเมินความพึงพอใจภายหลังได้รับการให้บริการของลูกค้า ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบทางด้านความคิดและทางด้านอารมณ์ ความพึงพอใจดังกล่าว จะก่อให้เกิดความจงรักภักดี ซึ่งกลายเป็นข้อผูกมัดและความตั้งใจของลูกค้าที่จะซื้อซ้ำสินค้าและบริการจากผู้ให้บริการรายเดิม โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการสร้างความภักดีของลูกค้าเป็นรากฐานที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว ความจงรักภักดีของลูกค้านี้สามารถวัดได้จาก 2 มิติ คือ มิติด้านอารมณ์ และมิติด้านพฤติกรรม ประกอบด้วย กระตุ้นลูกค้าใหม่ (Advocacy), รักษาฐานลูกค้าเดิม (Retention) และเพิ่มความสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีอยู่ (Purchasing) สำหรับมุมมองด้านองค์กร จะการวัดผลการประกอบการภายในองค์กร ที่สะท้อนภาพความภักดีของลูกค้า คือการวัดกิจกรรมภายใน เช่น จำนวนขาย จำนวนการต่ออายุบริการ จำนวนลูกค้าใหม่ที่มาใช้บริการ อีกด้าน คือ การวัดจากมุมมองลูกค้าคือการวัดถึง ความพึงพอใจของลูกค้าโดยใช้การสอบถามลูกค้าถึงความเป็นไปได้ในการใช้บริการซ้ำ การใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการแนะนำสินค้าและบริการให้คนใกล้ชิด

องค์ประกอบของความภักดีของลูกค้า

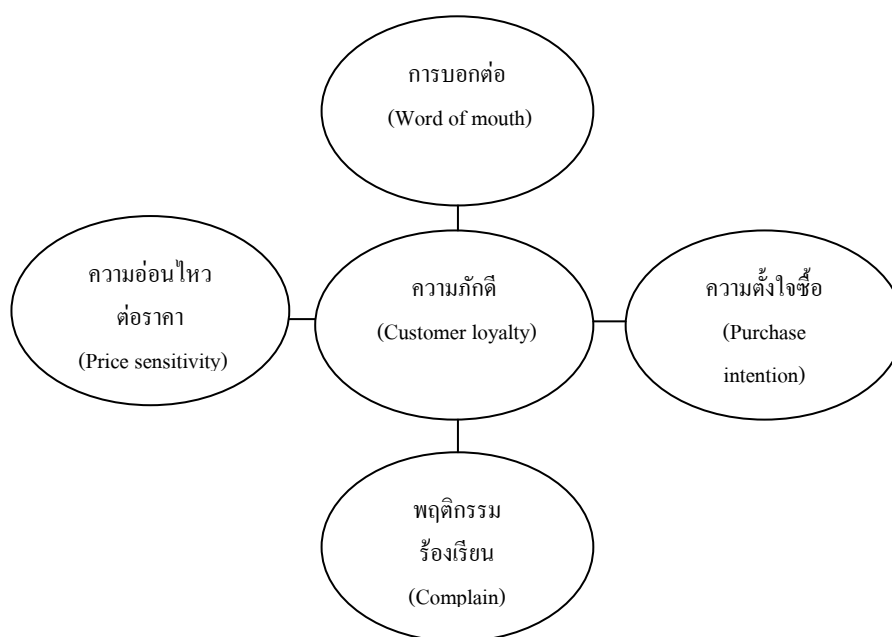
Ivanauskiene and Auruskevicien (2012) อธิบายองค์ประกอบของความภักดีประกอบด้วย 3 มิติสำคัญ คือ มิติด้านมูลค่างาน, มิติด้านอารมณ์ และมิติด้านสังคม โดยมิติด้านมูลค่างาน หมายถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องกับราคาบริการ คุณภาพบุคลากร การติดต่อสื่อสาร และลักษณะกิจการหรือนิติบุคคล มิติด้านอารมณ์ หมายถึง คุณสมบัติทางกายภาพ ที่อาจรวมถึงบรรยากาศทางจิตวิทยาที่ดี การพักผ่อนและความมั่นใจสำหรับการรักษาความปลอดภัย การดำเนินงาน ความสะดวกสบาย ความน่าเชื่อถือ และความพึงพอใจ มิติด้านสังคม เป็นความเชื่อส่วนบุคคล การรวมกลุ่มทางสังคม ซึ่งรวมถึงความคิดเห็นและการอ้างอิงของญาติและ/หรือเพื่อน ขณะที่ วรรัตน์ สันติวงษ์ (2549, หน้า 13-14 อ้างถึงใน ปิยพงศ์ ภูวนิชย์ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2558, หน้า 83) กล่าวว่า ความตั้งใจรักภักดีของลูกค้าสร้างความได้เปรียบให้กับบริษัท ได้ ดังนี้

- 1) การเพิ่มกำไร ลูกค้าที่จงรักภักดีจะเพิ่มกำไรให้กับบริษัทเนื่องจากลูกค้าจะซื้อสินค้าของบริษัทเป็นระยะเวลานาน ลูกค้าที่จงรักภักดีมีแนวโน้มที่จะซื้อมากขึ้นตามเวลาที่ผ่านไป เพราะได้เรียนรู้มากขึ้น เกี่ยวกับสินค้าอื่น ๆ ในสายผลิตภัณฑ์เดียวกัน หรือแบ่งงบประมาณซื้อเพิ่มขึ้น 2) ลดการส่งเสริมการตลาด และทำให้คู่แข่งเข้าตลาดยาก เพราะความจงรักภักดีที่มากขึ้นจะช่วยให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการโฆษณาได้ และลูกค้าส่วนใหญ่จะกลับมาอีกโดยไม่ต้องมีการโฆษณา
- 3) ลูกค้าที่มีความพึงพอใจสูงและจงรักภักดีจะทำหน้าที่ในการโฆษณาแทน
- 3) ลดต้นทุนขายการตลาด และต้นทุนที่จ่ายเพื่อหาลูกค้าใหม่ลดลง ลูกค้าที่ซื้อซ้ำจะมีต้นทุนในการบริหารลดลง
- 4) ลูกค้าที่จงรักภักดีนั้น จะบริหารได้ง่ายกว่า ต้นทุนต่ำกว่าเนื่องจากมีความคุ้นเคยกับสินค้าและบริการอยู่แล้ว และ 4) ลูกค้าที่มีความพึงพอใจ จะมีการอ้างอิงต่อ เพราะลูกค้าที่มีความจงรักภักดีมีแนวโน้มที่จะบอกต่อ ไปยังคนอื่น ๆ ที่อาจเป็นลูกค้าที่ดีมากในอนาคต จะทำให้ช่วยลดต้นทุนในการหาลูกค้าใหม่

การวัดความภักดีของลูกค้า

เครื่องมือในการวัดความภักดีของลูกค้า ที่นิยมกันอย่างกว้างขวาง ได้แก่ แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อสำรวจและวิเคราะห์ระดับของความภักดีที่จะทำให้ธุรกิจสามารถเลือกใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อพัฒนาธุรกิจต่อไป ซึ่งมีผลงานการศึกษาวิจัยของนักบริหารการตลาดหลายชิ้นระบุว่า สามารถนำตัวชี้วัดความภักดีนี้ไปอธิบายผลกำไรที่ธุรกิจจะได้รับและความสำเร็จของธุรกิจได้ การวัดความภักดีของลูกค้าด้านการบริการเป็นการวัดความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการที่มีปฏิสัมพันธ์แบบตัวต่อตัวและไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งตรงกันข้ามกับความภักดีต่อตราสินค้าที่สามารถจับต้องได้ และมุ่งเน้นเรื่องตัวผลิตภัณฑ์ อย่างไรก็ตาม Zeithaml, Berry, and Parasuraman (1996 อ้างถึงใน ศิมาภรณ์ สิทธิชัย และ

สิญธร ขุนอ่อน, 2559, หน้า 69-70) ได้เสนอแนวคิดการวัดระดับความภักดีในด้านบริการโดยใช้เกณฑ์จากการวัดความตั้งใจของผู้รับบริการ (Behavioral intentions) ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงพฤติกรรม ทักษะ และกระบวนการคิดของผู้ใช้บริการ แนวคิดนี้สามารถนำไปใช้พิจารณาวัดระดับความภักดีของลูกค้าต่อธุรกิจ ซึ่งปัจจัยการวัดความภักดีของผู้รับบริการควรประกอบไปด้วย 4 มิติ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 การวัดความภักดีของลูกค้า (Zeithaml et al., 1996 อ้างถึงใน ศิมาภรณ์ สิทธิชัย และ สิญธร ขุนอ่อน, 2559, หน้า 69)

สรุปได้ว่า ความจงรักภักดีของลูกค้า เป็นข้อผูกพันเชิงลึกของลูกค้า ซึ่งจะให้การสนับสนุน หรือซื้อสินค้าและบริการที่พึงพอใจอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าสถานการณ์จะเปลี่ยนแปลงไป หรือกลยุทธ์ทางการตลาดอาจจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมก็ตาม แต่ความจงรักภักดีจะก่อให้เกิดการซื้อซ้ำในสินค้ายี่ห้อเดิมหรือกลุ่มยี่ห้อสินค้าเดิม และเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นต่อไปในอนาคตกับผู้ให้บริการ โดยลูกค้าจะปฏิเสธบริการใช้บริการรายอื่น เนื่องจากมีบริการที่ดีกว่าผู้ให้บริการที่ลูกค้าเลือก

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย

นิยามความหมาย

Oxford (2000) นิยาม Competency หรือ สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถในการทำสิ่งทีประสบความสำเร็จ หรือมีประสิทธิภาพ โดยในภาษาไทย มีการใช้คำว่า “สมรรถนะ” หรือ คำว่า “ความสามารถ” การนำความหมายของ Competency ไปใช้ในทางวิชาการการกำหนดความหมายของ Competency มีหลายความหมาย ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ หรือ Competency มีจุดเริ่มต้นมาจากบทความเรื่อง “Testing for competence rather than for intelligence” ของ McClelland (1973) ซึ่งต่อมา Boyatzis (1982) ได้เขียนหนังสือชื่อ The competent manager: A model of effective performance และได้นิยามคำว่า Competencies เป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่ง ประกอบด้วย ความสามารถหลัก ซึ่งถือว่าการประกอบธุรกิจนั้นจะต้องมีเนื้อหาสาระหลัก เช่น พื้นฐานความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานอะไรได้บ้าง และอยู่ในระดับใด จึงทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงสุดตรงตามความต้องการขององค์กร แสดงว่า Core competency จะมีบทบาทสำคัญที่จะเข้าไปช่วยให้งานบริหารประสบความสำเร็จ ซึ่ง Boyatzis (1982) กล่าวว่า เป็นลักษณะพื้นฐานของบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นแรงจูงใจ ลักษณะทักษะด้านของตนเองภาพหนึ่ง หรือบทบาททางสังคม หรือองค์ความรู้ที่นำไปใช้ สมรรถนะ ควรจะเป็นสิ่งที่แยกระหว่าง Superior และ Average คือ สามารถบอกได้ว่าใครเป็นคนที่มีความโดดเด่นหรือปานกลาง สมรรถนะเป็นความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง (Job roles) ให้ประสบความสำเร็จ โดยมีความโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ในเชิงพฤติกรรม เช่น สามารถปฏิบัติงานได้มากกว่าเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานที่ดีกว่า

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า สมรรถนะคือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร” กล่าวคือ การที่บุคคลจะ แสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้/ ทักษะ/ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการที่ ผู้รับบริการต้องการได้” นั้น หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่น แล้วบุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ ผู้รับบริการต้องการได้

องค์ประกอบของสมรรถนะเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ชั้น 1

เนตร์พัฒนา ขาววิราช (2559) แบ่งองค์ประกอบสมรรถนะออก 5 ด้านด้วยกัน คือ

- 1) สมรรถนะย่อย (Element of competence) 2) เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance criteria)
 - 3) ขอบเขต (Range statement) 4) หลักฐานที่ต้องการทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานหลักฐานความรู้ (Evidence requirements) และ 5) แนวทางการประเมิน (Assessment guidance) และจำแนกสมรรถนะเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 ไว้ดังนี้ 1) ตรวจสอบการผ่านเข้า-ออกของบุคคลในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด 2) บันทึกการผ่านเข้าออกของบุคคลและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง 3) ตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ 4) รายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ 5) ตรวจสอบการผ่านเข้า-ออกของยานพาหนะในการเข้า-ออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด 6) บันทึกการผ่านเข้า-ออก ของยานพาหนะและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง 7) ตรวจสอบการผ่านเข้า-ออก ของยานพาหนะให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ 8) รายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้า-ออก ของยานพาหนะให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ 9) ตรวจสอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนด 10) รับมอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง 11) ตรวจเช็ครายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัยเพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง 12) ตรวจสอบตราเพื่อหาความผิดปกติในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการการรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่ และทรัพย์สินที่กำหนด 13) บันทึกผลการตรวจตราที่ผิดปกติให้ครบถ้วนถูกต้องตามแบบรายงาน และ 14) รายงานผลการตรวจที่ผิดปกติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดสมรรถนะ ดังตารางที่ 3
- ตารางที่ 3 กำหนดสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and performance criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance criteria	วิธีการประเมิน Assessment
1. ตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด	1.1 การผ่านเข้าออกของบุคคลในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนดให้มีการตรวจสอบอย่างถูกต้องครบถ้วน 1.2 การผ่านเข้าออกของบุคคลในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการ	1. ประเมินผลภาคความรู้ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ ข้อสอบภาคทฤษฎี 2. การประเมินผลด้านทักษะ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance criteria	วิธีการประเมิน Assessment
	ที่กำหนด ได้มีการตรวจนับไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน	
	1.3 การผ่านเข้าออกของบุคคลในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด ได้มีการเก็บหลักฐานไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน	
2. บันทึกการผ่านเข้าออกของบุคคลและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง	2.1 การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการบันทึกในสมุดประจำวันไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน 2.2 การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการบันทึกและจัดเก็บหลักฐานไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน 2.3 การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการบันทึกไว้ในกล่องวงจรปิดประจำวันไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน	1. ประเมินผลภาคความรู้ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ ข้อสอบภาคทฤษฎี 2. การประเมินผลด้านทักษะ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม
3. ตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้	3.1 การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการตรวจสอบสถานที่ที่จะไปให้ ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ 3.2 การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการตรวจสอบเส้นทางที่จะไปให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ 3.3 การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการตรวจสอบสิ่งของที่น่าติดตัวให้เกิดความปลอดภัย ตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้	1. ประเมินผลภาคความรู้ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ ข้อสอบภาคทฤษฎี 2. การประเมินผลด้านทักษะ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม
4. รายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	4.1 ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการรายงานให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ 4.2 ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการรายงานเหตุการณ์ผิดปกติให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	1. ประเมินผลภาคความรู้ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ ข้อสอบภาคทฤษฎี 2. การประเมินผลด้านทักษะ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance criteria	วิธีการประเมิน Assessment
	4.3 ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคล ได้มีการรายงานข้อสังเกตที่ผิดปกติให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	
5. ตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะในการเข้าออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด	5.1 การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้รับการตรวจสอบในการผ่านเข้าออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน 5.2 การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้รับการบันทึกลักษณะของยานพาหนะในการผ่านเข้าออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน 5.3 การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้รับการตรวจสอบเลขทะเบียนของยานพาหนะในการผ่านเข้าออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน	1. ประเมินผลภาคความรู้ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ ข้อสอบภาคทฤษฎี 2. การประเมินผลด้านทักษะ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม
6. บันทึกการผ่านเข้าออกของยานพาหนะและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง	6.1 การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้รับการบันทึกการตรวจสอบในการผ่านเข้าออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน 6.2 การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้รับการบันทึกความผิดปกติของยานพาหนะในการผ่านเข้าออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน 6.3 การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้รับการติดตามในการผ่านเข้าออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน	1. ประเมินผลภาคความรู้ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ ข้อสอบภาคทฤษฎี 2. การประเมินผลด้านทักษะ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance criteria	วิธีการประเมิน Assessment
7. ตรวจสอบการผ่าน เข้าออกของ ยานพาหนะให้ตรง ตามจุดประสงค์ที่แจ้ง ไว้	7.1 การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้มีการ ตรวจสอบให้ผ่านเส้นทางให้ตรงตาม จุดประสงค์ที่แจ้งไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน 7.2 การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้มีการ ติดตามให้ผ่านเส้นทางให้ตรงตามจุดประสงค์ที่ แจ้งไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน 7.3 การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้มีการ แนะนำให้ใช้เส้นทางที่ถูกต้องตรงตาม จุดประสงค์ที่แจ้งไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน	1. ประเมินผลภาคความรู้ เครื่องมือ ในการประเมิน ได้แก่ ข้อสอบภาค ทฤษฎี 2. การประเมินผลด้านทักษะ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม
8. รายงานผลการ ตรวจสอบการผ่านเข้า ออกของยานพาหนะ ให้เป็นไปตาม จุดประสงค์ที่แจ้งไว้ ให้ผู้บังคับบัญชา ทราบ	8.1 ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของ ยานพาหนะได้ถูกรายงานไปยังจุดรักษาความ ปลอดภัยให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ 8.2 ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของ ยานพาหนะได้ถูกบันทึกไว้ให้เป็นไปตาม จุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ 8.3 ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของ ยานพาหนะได้ถูกรายงานให้เป็นไปตาม จุดประสงค์ที่แจ้งไว้หากมีสิ่งผิดปกติให้ รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	1. ประเมินผลภาคความรู้ เครื่องมือ ในการประเมิน ได้แก่ ข้อสอบภาค ทฤษฎี 2. การประเมินผลด้านทักษะ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม
9. ตรวจสอบรายการ ทรัพย์สินส่วนกลางที่ รับมอบจากลูกค้าตาม วิธีการปฏิบัติงานที่ กำหนด	9.1 รายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจาก ลูกค้าได้รับการตรวจสอบรายการตามวิธีการ ปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน 9.2 รายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจาก ลูกค้าได้รับการตรวจสอบจำนวนรายการตาม วิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน 9.3 รายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจาก ลูกค้าได้รับการตรวจสอบคุณลักษณะตาม รายการตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่าง ถูกต้อง	1. ประเมินผลภาคความรู้ เครื่องมือ ในการประเมิน ได้แก่ ข้อสอบภาค ทฤษฎี 2. การประเมินผลด้านทักษะ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance criteria	วิธีการประเมิน Assessment
10. รับมอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง	10.1 รายการทรัพย์สินส่วนกลางได้รับการรับมอบตามจำนวนที่ถูกต้องพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง 10.2 รายการทรัพย์สินส่วนกลางได้รับมอบตามลักษณะของทรัพย์สินพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง 10.3 รายการทรัพย์สินส่วนกลางได้ทำการรับมอบโดยการถ่ายภาพไว้เป็นหลักฐานพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง	1. ประเมินผลภาคความรู้ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ ข้อสอบภาคทฤษฎี 2. การประเมินผลด้านทักษะ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม
11. ตรวจสอบรายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัย เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง	11.1 รายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัยได้มีการตรวจสอบจำนวน เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง 11.2 รายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัยได้รับการตรวจสอบเชิงคุณภาพ เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง 11.3 รายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัยได้รับการตรวจสอบเชิงสภาพความเสี่ยงก่อนการรักษาความปลอดภัย เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง	1. ประเมินผลภาคความรู้ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ ข้อสอบภาคทฤษฎี 2. การประเมินผลด้านทักษะ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม
12. ตรวจสอบตราเพื่อหาความผิดปกติในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการการรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สินที่กำหนด	12.1 ความผิดปกติในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้รับการตรวจตราเพื่อรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สินที่กำหนด 12.2 ความผิดปกติในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้รับการสังเกตเพื่อรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สินที่กำหนด 12.3 ความผิดปกติในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้รับการวิเคราะห์เพื่อรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สินที่กำหนด	1. ประเมินผลภาคความรู้ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ ข้อสอบภาคทฤษฎี 2. การประเมินผลด้านทักษะ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance criteria	วิธีการประเมิน Assessment
13. บันทึกผลการ ตรวจตราที่ผิดปกติให้ ครบถ้วนถูกต้องตาม แบบรายงาน	13.1 ผลการตรวจตราพื้นที่ผิดปกติได้รับการ บันทึกไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน 13.2 ผลการตรวจตราพื้นที่ผิดปกติได้รับการ วิเคราะห์แนวทางการค้นหาสิ่งผิดปกติไว้อย่าง ถูกต้องครบถ้วน	1. ประเมินผลภาคความรู้ เครื่องมือ ในการประเมิน ได้แก่ ข้อสอบภาค ทฤษฎี 2. การประเมินผลด้านทักษะ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม
14. รายงานผลการ ตรวจที่ผิดปกติต่อ ผู้บังคับบัญชาและผู้ ที่เกี่ยวข้อง	14.1 ผลการตรวจพื้นที่ผิดปกติได้ถูกรายงาน ไปยังผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าง ถูกต้องครบถ้วน 14.2 ผลการตรวจพื้นที่ผิดปกติได้ถูกรวบรวม ไว้เพื่อส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ ผู้บังคับบัญชา อย่างถูกต้องครบถ้วน	1. ประเมินผลภาคความรู้ เครื่องมือ ในการประเมิน ได้แก่ ข้อสอบภาค ทฤษฎี 2. การประเมินผลด้านทักษะ เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจรักษาความปลอดภัย

กรอบแนวคิด

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือ สคช. (Thailand professional qualification institute public organization: TPQI) จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2554 มีฐานะเป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่พัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ แห่งชาติ สนับสนุนกลุ่มอาชีพหรือกลุ่มวิชาชีพในการจัดทำมาตรฐานอาชีพให้ได้มาตรฐานสากล การรับรององค์การที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ รวมถึงเป็นศูนย์กลาง ข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน (สคช.) ซึ่งอาชีพด้านการรักษาความปลอดภัย เป็นหนึ่งในอาชีพที่ สคช. ให้ความสำคัญในการจัดทำมาตรฐานวิชาชีพ เนื่องจากประเทศไทยในปัจจุบัน มีผู้ประกอบการอาชีพ ด้านรักษาความปลอดภัย ประมาณ 5 แสนคนและจะมีมากขึ้นเรื่อย ๆ ตามความต้องการของ องค์การ หน่วยงาน และชุมชนในสังคม ดังนั้นการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ

สาขาวิชาชีพธุรกิจรักษาความปลอดภัย จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเกี่ยวข้องกับ สมรรถนะมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ประกอบการความเห็นชอบจาก ผู้ที่อยู่ในวงการธุรกิจรักษาความปลอดภัย เจ้าของอาชีพ ได้แก่ สมาคม และบริษัท ที่เกี่ยวข้องกับ ธุรกิจรักษาความปลอดภัยในประเทศไทยเห็นชอบให้มีการจัดทำมาตรฐานอาชีพนี้ขึ้น โดยองค์การ เหล่านี้ได้เข้าร่วมในการจัดทำมาตรฐานอาชีพนี้ ได้แก่ สมาคมรักษาความปลอดภัยภาคพื้นเอเชีย (ประเทศไทย) สมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทยสมาคมผู้บริหารงาน รักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทยสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่าน ศึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงานบริษัท กัทส์ อินเวสติเกชั่น จำกัดบริษัท ชับบ์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ลีอกชเลย์ จำกัด (มหาชน) ศูนย์รักษาความปลอดภัยท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ และเทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัยให้แก่องค์กรหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น

โครงการวิจัยมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจรักษาความปลอดภัย ระหว่าง สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ร่วมกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดย รองศาสตราจารย์ ดร. เนตร์พัฒนา ยาวีราช ผู้จัดการ โครงการวิจัยมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิ วิชาชีพสาขาอาชีพธุรกิจรักษาความปลอดภัย ได้ร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย กำหนดระดับคุณวุฒิการจัดทำมาตรฐานหน่วยสมรรถนะ ประกอบด้วย 1) สมรรถนะย่อย (Element of competence) 2) เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance criteria) 3) ขอบเขต (Range statement) 4) หลักฐานที่ต้องการทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐาน ความรู้ (Evidence requirements) และ 5) แนวทางการประเมิน (Assessment guidance) โดยมี กระบวนการในการทดสอบสมรรถนะของบุคคลเพื่อการรับรองมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ มีการสัมมนา ประชาพิเคราะห์ รับฟังความคิดเห็น จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจากทุกภาคส่วน โดยเฉพาะผู้ประกอบการ บุคลากรและผู้ทรงคุณวุฒิในกลุ่มอาชีพ สมาคม/ ชมรม หน่วยงานภาครัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้อง และบุคคลโดยทั่วไปเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและการยอมรับจากทุกภาค ส่วน

มาตรฐานหน่วยสมรรถนะงานรักษาความปลอดภัย

สำหรับกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ (Professional qualification framework) จะมีคำอธิบาย บรรยาย ลักษณะงานในอาชีพ ที่ใช้จำแนกสมรรถนะวิชาชีพ หรือขอบเขตการปฏิบัติงานในอาชีพ สำหรับบุคคล ๆ หนึ่ง เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในแบ่งระดับตามผลลัพธ์ของงาน ตามผลผลิตที่ต้องการ จากผลปฏิบัติ ตามความยากง่ายของงาน ตามความซับซ้อนของงาน ตามขอบเขตความรับผิดชอบ ต่อผลลัพธ์ของงาน เพื่อให้เห็นแนวทางการพัฒนาตนเองในงานอาชีพ จากระดับเริ่มต้น ไปสู่ระดับ สูงสุดของงานอาชีพ โดยกำหนดให้เป็นคุณวุฒิตามสมรรถนะวิชาชีพ เรียกว่า คุณวุฒิวิชาชีพ โดย

คุณวุฒิวิชาชีพรักษาความปลอดภัยนั้น โครงการวิจัยฯ ได้กำหนดสาขาวิชาชีพเป็น 3 สายงานสำคัญ คือ

1. งานรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ประกอบด้วย 5 วิชาชีพ คือ

1) พนักงานรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 2) พนักงานรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 2 3) พนักงานรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 3 4) ครูฝึกงานรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 4 และ 5) ผู้บริหารงานรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 5

2. งานรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ เช่น ผู้นำประเทศ หรือบุคคลสำคัญจาก

ต่างประเทศที่เดินทางมายังประเทศไทย หรือที่เดินทางไปต่างประเทศ ผู้มีตำแหน่งสำคัญต่าง ๆ รวมทั้งดารา ศิลปิน นักฟุตบอล นักร้อง นางงาม นักธุรกิจ ฯลฯ ประกอบด้วย 4 วิชาชีพ คือ

1) พนักงานรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ ชั้น 2 2) พนักงานรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ ชั้น 3 3) ครูฝึกงานรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ ชั้น 4 และ 4) ผู้บริหารงานรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ ชั้น 5

3. งานรักษาความปลอดภัยขนส่งทรัพย์สินมีค่า เช่น รถขนเงินธนาคาร หรือพาหนะ

ในการเคลื่อนย้ายทรัพย์สิน เช่น อัญมณี วัตถุโบราณ หรือของมีค่าต่าง ๆ ซึ่งล้วนเป็นทรัพย์สินที่มีประมณค่ามิได้ จึงต้องดูแลเป็นอย่างดี จึงมีการจัดทำมาตรฐานอาชีพ ซึ่งประกอบด้วย 5 วิชาชีพ คือ 1) พนักงานรักษาความปลอดภัยขนส่งทรัพย์สินมีค่า ชั้น 1 2) พนักงานรักษาความปลอดภัยขนส่งทรัพย์สินมีค่า ชั้น 2 3) พนักงานรักษาความปลอดภัยขนส่งทรัพย์สินมีค่า ชั้น 3 4) ครูฝึกงานรักษาความปลอดภัยขนส่งทรัพย์สินมีค่า ชั้น 4 และ 5) ผู้บริหารงานรักษาความปลอดภัยขนส่งทรัพย์สินมีค่า ชั้น 5

การกำหนดหน่วยสมรรถนะ

การจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพสาขาธุรกิจรักษาความปลอดภัย

ประกอบด้วยความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์สูงจากองค์กรที่เชี่ยวชาญด้านการรักษาความปลอดภัยทั้งหน่วยงานภาคเอกชน และหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองทัพอากาศ องค์กรทหารผ่านศึก ฯลฯ เข้าร่วมในการจัดทำมาตรฐานอาชีพ การรักษาความปลอดภัยให้มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ อันจะเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับมาตรฐานของทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจรักษาความปลอดภัยในประเทศไทย ช่วยเพิ่มผลิตภาพส่วนบุคคลของบุคลากรด้านการรักษาความปลอดภัย ซึ่งส่งผลดีโดยตรงต่อคุณภาพของชีวิตและทรัพย์สินของคนในสังคมส่วนรวม และช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย รวมทั้ง ยังรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีที่เกิดจากประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การจัดทำ

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจรักษาความปลอดภัยประกอบด้วยข้อกำหนดระดับคุณวุฒิการจัดทำมาตรฐานหน่วยสมรรถนะประกอบด้วยสมรรถนะย่อย (Element of competence) เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance criteria) ขอบเขต (Range statement) หลักฐานที่ต้องการทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานความรู้ (Evidence requirements) แนวทางการประเมิน (Assessment guidance) โดยมีกระบวนการในการทดสอบสมรรถนะของบุคคลเพื่อการรับรองมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ มีการสัมมนาประชาสัมพันธ์ รับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจากทุกภาคส่วน โดยเฉพาะผู้ประกอบการ บุคลากรและผู้ทรงคุณวุฒิในกลุ่มอาชีพ สมาคม/ ชมรม หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง และบุคคลโดยทั่วไปเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและการยอมรับจากทุกภาคส่วน (โครงการวิจัยมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ, <https://www.rmutt.ac.th/content/39205>) สำหรับวิธีการใช้วิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการเชิงคุณภาพ (Qualitative action research) โดยการศึกษาจากเอกสาร การสัมภาษณ์ เชิงลึก การสังเกตพฤติกรรม บันทึกและการเก็บข้อมูลในการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ โดยใช้เทคนิค วิเคราะห์หน้าที่ (Functional analysis) จัดทำแผนภาพหน้าที่งาน (Functional map) ประกอบด้วย ความมุ่งหมายหลัก (Key purpose) บทบาทหลัก (Key role) หน้าที่หลัก (Key function) จัดทำหน่วยสมรรถนะ (Unit of competence) ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย (Element) เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance criteria) ขอบเขต (Range statement) หลักฐานที่ต้องการทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานความรู้ (Evidence requirement) แนวทางการประเมิน (Assessment guidance) และกำหนดระดับสมรรถนะของแต่ละอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ

สรุป โครงการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาอาชีพธุรกิจรักษาความปลอดภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปประเมินสมรรถนะบุคคลใน 3 สาขา คือ สาขาอาชีพรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ซึ่งสามารถจัดแบ่งได้สาขาละ 3 อาชีพ คืออาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 อาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 2 อาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 3 อาชีพครูฝึกงานรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 4 และอาชีพผู้บริหารงานรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 5 สาขารักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ 3 อาชีพ คือ อาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ ชั้น 1 อาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ ชั้น 2 อาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ ชั้น 3 อาชีพครูฝึกงานรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ ชั้น 4 และอาชีพผู้บริหารรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ ชั้น 5 ส่วนสาขาอาชีพรักษาความปลอดภัยขนส่งทรัพย์สินมีค่า 3 อาชีพคือ อาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยขนส่งทรัพย์สินมีค่า ชั้น 1 อาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยขนส่ง

ทรัพย์สินมีค่า ชั้น 2 อาชีพผู้ควบคุมงานรักษาความปลอดภัยขนส่งทรัพย์สินมีค่า ชั้น 3 อาชีพครู ฝึกงานรักษาความปลอดภัยขนส่งทรัพย์สินมีค่า ชั้น 4 และอาชีพผู้บริหารรักษาความปลอดภัยขนส่ง ทรัพย์สินมีค่า ชั้น 5 ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเฉพาะสาขาอาชีพรักษาความปลอดภัย อาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 ซึ่งได้นำเสนอสมรรถนะพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อ ประกอบการศึกษาตามวัตถุประสงค์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดวงฤดี อุทัยหอม (2559) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีต่อตัวแทนจำหน่ายรถยนต์นั่งส่วนบุคคลวอลโว่ของลูกค้า ในเขตจังหวัดภาคใต้ของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษา ภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่นต่อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลวอลโว่ ความพึงพอใจ และความภักดีต่อการ ใช้ บริการตัวแทนจำหน่ายรถยนต์นั่งส่วนบุคคลวอลโว่ของลูกค้าในเขตจังหวัดภาคใต้ 2) เพื่อเปรียบเทียบความภักดีของลูกค้าต่อการใช้บริการตัวแทนจำหน่ายรถยนต์นั่งส่วนบุคคล วอลโว่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถร่วมกันทำนายความภักดีต่อ การใช้บริการตัวแทนจำหน่ายรถยนต์นั่งส่วนบุคคลวอลโว่ กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าของบริษัท ใหญ่ ออโตโมบิล จำกัด จำนวน 252 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) ภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่นต่อ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลวอลโว่ ความพึงพอใจ และความภักดีต่อการใช้บริการตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ ที่นั่งส่วนบุคคลวอลโว่ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยตามลำดับ ดังนี้ 4.15, 4.20, 3.98 และ 4.00 2) ลูกค้าที่มี เพศ ช่วงอายุ จำนวนรถยนต์นั่งส่วนบุคคลวอลโว่ที่ครอบครอง และระยะเวลา ที่ครอบครองรถยนต์วอลโว่คันปัจจุบันต่างกันมีความภักดีต่อการใช้บริการตัวแทนจำหน่าย ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและภาพย่อย 3) ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายความภักดีต่อการ ใช้ บริการตัวแทนจำหน่ายรถยนต์นั่งส่วนบุคคล วอลโว่ ได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ ความพึงพอใจด้านสถานที่จัดจำหน่ายและการบริการ (X_2) ความเชื่อมั่นต่อรถยนต์นั่งส่วนบุคคล วอลโว่ (X_3) ความพึงพอใจด้านราคา (X_1) ความพึงพอใจด้านคุณภาพสินค้าและบริการ (X_5) ภาพลักษณ์ของรถยนต์นั่งส่วนบุคคลวอลโว่ (X_6) และความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลและ ข่าวสาร (X_4) มีสมการทำนาย คือ $= .167 X_1 + .257 X_2 + .192 X_3 + .130 X_4 + .136 X_5 + .131 X_6$

ยุทธพงษ์ พิมพ์พัฒน์ (2559) ศึกษาความภักดีของลูกค้าตามแนวทางการบริหารลูกค้า สัมพันธ์ ของลูกค้าร้านสะดวกซื้อ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความภักดีของผู้บริโภค ร้านสะดวกซื้อ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต่อความภักดี ของผู้บริโภคร้านสะดวกซื้อ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้บริโภคร้านสะดวกซื้อในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ

ค่าสถิติร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไคสแควร์ ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริโภค มีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของร้านสะดวกซื้อโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับ มากต่อกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ ด้านการติดตามลูกค้า ด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพกับ ลูกค้า ด้านการบริหารสื่อสารกับลูกค้า ด้านความเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ด้านการรักษาลูกค้า ด้านการรับฟังข้อมูลความคิดเห็น และด้านการเสนอแนะบริการที่เป็นประโยชน์ ผู้บริโภค มีความคิดเห็นต่อความภักดีในทุก ๆ ด้านเห็นด้วยอยู่ในระดับมากต่อร้านสะดวกซื้อ ได้แก่ ด้านการซื้อซ้ำปกติ ด้านการซื้อซ้ำสายผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านการบอกต่อบุคคลอื่น และ ด้านการมีภูมิคุ้มกันในการถูกดึงดูดไปหาคู่แข่ง จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต่อความภักดีของผู้บริโภค พบว่า ทุกด้านของกลยุทธ์การบริหารลูกค้า สัมพันธ์มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นกลยุทธ์การ บริหาร ลูกค้าสัมพันธ์ด้านการติดตามลูกค้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความภักดีด้านการซื้อซ้ำ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ผู้บริหารร้านสะดวกซื้อ ควรให้ความสำคัญกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดย กำหนดแนวทางให้พนักงานมีความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ในทุก ๆ ด้านของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และควรให้ความสำคัญกับ การจัดการความภักดี ควบคู่ ไปกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยกำหนดให้พนักงานมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการที่ ลูกค้ามีความภักดีต่อร้านสะดวกซื้อ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บริษัทประสบผลสำเร็จในการดำเนิน ธุรกิจ

พิสิษฐ์ พลอินทร์ (2557) การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในโรงพยาบาลกลางสำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 3) ศึกษาปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร และ 4) ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรใน โรงพยาบาลกลาง สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานครผลการวิจัย พบว่า ระดับสมรรถนะใน การปฏิบัติงานของบุคลากร การปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) โดยระดับ การประเมินการปฏิบัติงาน เรียง 3 ลำดับ ด้านจริยธรรม ด้านการร่วมแรงร่วมใจ และด้านคุณภาพ บริการ ตามลำดับ ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง สำนัก การแพทย์ กรุงเทพมหานครด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับน้อย (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.41) โดยระดับการประเมินปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะ 3 ลำดับ คือขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการ

สภาพแวดล้อมของหน่วยงานไม่เอื้อต่อการให้บริการ และขาดระบบควบคุมดูแลเรื่องการให้บริการ ตามลำดับแนวทางการแก้ไขผู้ตอบแบบสอบถามเสนอว่าควรมีการปรับระบบการทำงานใหม่ โดยจัดระบบงานให้เหมาะสมกับบุคลากร จัดภาระงานที่เอื้อต่อการพัฒนาสมรรถนะ การกำหนด วิสัยทัศน์ภารกิจในแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์และพันธกิจของโรงพยาบาลกลาง การสร้างจิตสำนึกในด้าน จิตบริการ สร้างบรรยากาศในการทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจต่อกัน ผลเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลางจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า สมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลกลางแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในภาพรวม และเมื่อวิเคราะห์ออกเป็นรายย่อย พบว่า आयुมีผลต่อสมรรถนะในด้านจริยธรรม และการศึกษา มีผลต่อสมรรถนะในด้านการบริการที่ดี

อัจฉรา หล่อตระกูล (2557) ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาอุปสรรคของสมรรถนะของพนักงาน มหาวิทยาลัยของรัฐ ในปัจจุบัน 2) เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลักพฤติกรรมสำหรับการพัฒนา สมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ 3) เพื่อนำเสนอรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของ พนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธีคือ ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการศึกษาสภาพและปัญหาอุปสรรคของสมรรถนะของพนักงาน มหาวิทยาลัยของรัฐ ในปัจจุบัน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่า การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน มหาวิทยาลัยของรัฐมีปัญหาและอุปสรรคในเรื่องของเวลา เนื่องจากภารกิจหลักของพนักงาน มหาวิทยาลัยในปัจจุบันประกอบไปด้วย งานสอนงานวิจัย งานบริการวิชาการ งานทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ซึ่งได้รับมอบหมายภาระงานมาจากผู้บังคับบัญชา จึงทำให้ไม่มีเวลาในการพัฒนา ตนเอง หรือเข้ารับการพัฒนาและจากแบบสอบถามพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี และการทำงานเป็นทีม ด้านที่มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมีปัญหาน้อยที่สุด คือ การยึด มั่นในความถูกต้องชอบธรรม 2) ผลการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลักพฤติกรรม สำหรับ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและ จากความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เป็นรูปแบบ การพัฒนาที่เหมาะสม เพราะจะทำให้ผู้รับการพัฒนา ได้เรียนรู้จากการฟังและการปฏิบัติจริง อย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์สูงสุดนอกจากนี้การฝึกอบรมยังเป็นกระบวนการเพิ่มพูนความรู้และ ทักษะให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมเพื่อการพัฒนาตนเอง นำไปเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตน ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และระดับความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่มีต่อ การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัย ตามหลักไตรสิกขา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ

มีระดับความคิดเห็นในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญว่าหลักไตรสิกขา เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคนให้เป็นผู้ที่พร้อมทั้งด้านศีล สมาธิและปัญญา โดยการนำคำสอนของพระพุทธเจ้ามาเป็นหลักคิด เพื่อให้พนักงานมหาวิทยาลัยที่เข้ารับการพัฒนาด้วยหลักไตรสิกขานี้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน มีความเจริญเติบโตทั้งทางด้านพฤติกรรม จิตใจ และปัญญา ผลการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวบ่งชี้การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัย พบว่า ในการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักไตรสิกขานี้ ตัวบ่งชี้ในการพัฒนาทุกตัวบ่งชี้มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสามารถนำมาวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบได้ ข้อมูลเหมาะสมที่จะทำการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบดีมาก ผลการทดสอบความสอดคล้องของ โมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ผลการพัฒนา โมเดลเชิงสาเหตุของการพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า การพัฒนาสมรรถนะด้วยไตรสิกขานั้นจะมีอิทธิพลต่อตัวแปรการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมากที่สุด รองลงมา คือ ตัวแปรการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม การบริการที่ดี และการทำงานเป็นทีมตามลำดับ 3) รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นการพัฒนาสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน มีส่วนประกอบ 4 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 สมรรถนะหลัก 5 ด้าน ส่วนที่ 2 คือ หลักพุทธธรรมไตรสิกขา ส่วนที่ 3 หลักการของรูปแบบ และส่วนที่ 4 กระบวนการพัฒนา ซึ่งรูปแบบที่นำเสนอในงานวิจัยนี้คือ การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยด้วยไตรสิกขา

ภูมิภัทร รัตนประภา (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าตราสินค้า ส่วนประสมทางการตลาดและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การสร้างความภักดีต่อตราสินค้า โดยการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 400 ชุด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ ตามแนวคิดของครอนบัก (Cronbach alpha formula) จำนวน 30 ชุด ได้ผลการทดสอบที่มีความน่าเชื่อถือในระดับสูงมีค่าการทดสอบที่ 0.925 วิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติแบบ t-test, F-test, ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD (Least significant difference) และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติทดสอบแบบ Pearson's correlation coefficient ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จากการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยด้านคุณค่าตราสินค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกลยุทธ์การสร้างความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทย โดยปัจจัยด้านคุณค่าตราสินค้า

ด้านการรับรู้ตราสินค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.92) มีความสัมพันธ์สูงสุด รองลงมา ด้านการเชื่อมโยงตราสินค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.81) และด้านการรับรู้คุณภาพ (ค่าเฉลี่ย = 3.76) ตามลำดับ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกลยุทธ์การสร้างความคิดต่อตราสินค้าของผู้ใช้บริการ บัณฑิตครีดิทของธนาคารพาณิชย์ไทย โดยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย = 3.82) มีความสัมพันธ์สูงสุด รองลงมา ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย = 3.76) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย = 3.75) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย = 3.48) ตามลำดับ และปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการใช้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกลยุทธ์การสร้างความคิดต่อตราสินค้าของผู้ใช้บริการบัณฑิตครีดิทของธนาคารพาณิชย์ไทย โดยปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.76) มีความสัมพันธ์สูงสุด รองลงมา ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.73) และด้านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.72) ตามลำดับ

ปิยพงศ์ ภูวนิชย์ และวิโรจน์ เกษภูณัติคุณ (2558) ศึกษาอิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า ที่มีผลต่อความไว้วางใจและความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารออมสิน การรับรู้ คุณภาพการบริการของลูกค้า ความไว้วางใจ ความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อธนาคารออมสิน 2) อิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า 3) อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีผลต่อความไว้วางใจและความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน 4) อิทธิพลของความไว้วางใจของลูกค้าที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าผู้ให้บริการ ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างน้อย 1 ครั้ง จำนวน 384 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายและแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 26-35 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-25,000 บาท และมีสถานภาพโสด การกำกับดูแลกิจการที่ดี การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า ความไว้วางใจในการใช้บริการและความจงรักภักดีของลูกค้า ภาพรวมอยู่ในระดับดี ส่วนการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าคือ ด้านการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า ด้านความยั่งยืน ด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = 0.25, p < 0.001$) ส่วนการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้วางใจของ ลูกค้าคือด้านสภาพแวดล้อม

ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = 0.18, p < 0.001$) ส่วนการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีอิทธิพลทางบวก ต่อความจงรักภักดีของลูกค้า คือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านผลตอบรับจากการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = 0.10, p < 0.01$) และความไว้วางใจของลูกค้าที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = 0.726, p < 0.001$)

สิมาภรณ์ สิทธิชัย และ สิญาธร ขุนอ่อน (2558) ศึกษาปัจจัยชี้วัดความภักดีของลูกค้าในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยการรวบรวม วิเคราะห์และสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอปัจจัยชี้วัดความภักดีที่สอดคล้องกับบริบทของอุตสาหกรรมโรงแรมในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ใช้วัดมี 2 ปัจจัย คือ พฤติกรรมและทัศนคติอย่างไรก็ตามแม้ว่านักวิจัยจะนำเสนอปัจจัยใหม่หลายปัจจัยที่ชี้วัดความภักดี แต่ก็ยังเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยเดิมคือ พฤติกรรมและทัศนคติของลูกค้า ทั้งนี้ นักวิจัยศึกษาเพิ่มเติมประเด็นใหม่ ๆ เพื่อสนองตอบบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปของอุตสาหกรรมโรงแรม การวัดระดับความภักดีของลูกค้าจึงต้องเหมาะสมกับบริบทของธุรกิจโรงแรมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยยังคงเป็นประเด็นด้านพฤติกรรมและทัศนคติของลูกค้า ตัวชี้วัดที่นักวิจัยนำมาใช้มากที่สุดคือ ด้านพฤติกรรมการบอกต่อในเชิงบวกและความตั้งใจซื้อบริการแต่ยังให้ความสำคัญด้านของราคาและการร้องเรียนไม่มากเท่าที่ควร โดยเฉพาะในการร้องเรียนหรือการบอกต่อผ่านสื่อออนไลน์ (Electronic word of mouth: E-WOM) ในธุรกิจโรงแรม โดยสื่อออนไลน์ไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือช่วยส่งเสริมการตลาดเท่านั้น แต่ยังส่งผลไปถึงพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของลูกค้าอีกด้วย ดังนั้น การศึกษาการวัดความภักดีของลูกค้าจึงเป็นประเด็นที่มีประโยชน์ต่อนักการตลาดในธุรกิจโรงแรมตลอดจนสามารถนำไปพัฒนาเพื่อสร้างกลยุทธ์การตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างตรงเป้าหมาย

ณัฐนันท์ รวมทรัพย์ทวี (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความภักดีของผู้ชมสื่อเคเบิลเนชั่น เป็นการศึกษาปัจจัยด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต (VALSTM) และปัจจัยรูปแบบส่วนประสมทางการตลาดว่า มีผลต่อการเกิดความภักดีในการรับชมสื่อเนชั่นทั้งทางด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรม โดยศึกษากลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 588 คน พบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบการดำเนินชีวิตและส่วนประสมทางการตลาด ล้วนมีผลต่อความภักดีในการรับชมสื่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มของตัวแปรด้านรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีผลต่อความภักดีโดยรวม ได้แก่ กลุ่มผู้มุ่งมั่นพยายาม (Strivers) กลุ่มผู้แสวงหาประสบการณ์ (Experiencers) กลุ่มผู้ประสบความสำเร็จ (Achievers) กลุ่มผู้ต่อสู้ดิ้นรน (Survivors) กลุ่มนักปฏิบัติ (Makers) กลุ่มผู้มีชีวิตสมบูรณแบบ (Thinkers) โดยกลุ่มผู้มุ่งมั่นพยายาม คือกลุ่มที่มีระดับความสัมพันธ์สูงที่สุดทั้งด้านทัศนคติและ ด้านพฤติกรรม ขณะที่ปัจจัยด้านรูปแบบ ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อ

ความภักดีสูงสุด ด้านทัศนคติคือ สินค้า (Product) และราคา (Price) คือปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีระดับความสัมพันธ์สูงสุดต่อความภักดีในด้านพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับคะแนน NPS ในส่วนของคำถามที่เกี่ยวข้องกับความภักดี ซึ่งคะแนนเฉลี่ยด้านทัศนคติเป็นบวก ด้วยคำถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและเชื่อใจในคุณภาพสื่อของเนชั่น ในทางกลับกัน คะแนน NPS เฉลี่ย ส่วนของพฤติกรรมเป็นลบ เนื่องจากมีคำถามเกี่ยวกับเรื่องการสนับสนุน ด้านการเสียค่าบริการ ในการรับสื่อของเนชั่น จากผลการศึกษาปัจจัยนี้มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดความภักดีที่ระดับต่างกัน โดยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการเกิดความภักดีมากกว่าปัจจัยทางด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต และจากการทดสอบ NPS ทำให้ทราบได้ว่า ผู้ชมมีความมั่นใจในการรับชมและเชื่อมั่นในเนื้อหา ข่าวสารของเนชั่น แต่ไม่ต้องการเสียค่าใช้จ่ายให้กับบริการเพิ่มเติมของเนชั่น

จิรัฐ เจนพิงพร และพัชรา พัชรานิช (2555) ศึกษาการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าโรงแรมราคาประหยัดด้วยตัวแบบ ECSI โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษานั้น เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ตามตัวแบบ ECSI ซึ่งประกอบด้วย ภาพลักษณ์ของโรงแรม คุณภาพของพนักงาน คุณภาพของห้องพัก และราคา ต่อการรับรู้คุณค่าของลูกค้าโรงแรมราคาประหยัด ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และความจงรักภักดีของลูกค้าตามลำดับ โดยวิธีการวิจัยใช้ วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ซึ่งเป็นวิธีวิเคราะห์ที่จะประมวลข้อมูลของตัวแปรทั้งหมด ทั้งตัวแปรสังเกตได้และตัวแปรแฝง รวมถึงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด พร้อมกันในลักษณะตัวแบบสมการเชิงโครงสร้าง ผลการศึกษายืนยันว่าคุณภาพของห้องพักเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของโรงแรมราคาประหยัด ซึ่งจะส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าของลูกค้า และส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยปัจจัยชี้วัดที่สำคัญที่สุดของห้องพัก ได้แก่ ความสะอาดของทั้งห้องพักและห้องน้ำ และเรียงลำดับต่อมาดังนี้แสงสว่างอย่างเพียงพอ ความคมชัดของโทรทัศน์และขนาดห้องพักที่เหมาะสม ดังนั้น ถ้าโรงแรมราคาประหยัดจัดเตรียมห้องพักในลักษณะดังกล่าวให้แก่ ลูกค้า ลูกค้าจะยิ่งรับรู้คุณค่าของ โรงแรม และยิ่งพึงพอใจในโรงแรมดังกล่าวเพิ่มขึ้น ซึ่งทำให้ลูกค้าจงรักภักดีต่อโรงแรม โดยการกลับมาใช้ซ้ำในโอกาสต่อไป รวมถึงแนะนำโรงแรมดังกล่าวแก่ผู้อื่น ในขณะที่คุณภาพของพนักงาน และภาพลักษณ์ของโรงแรมราคาประหยัดจะส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าของลูกค้า และส่งผลต่อเนื่องไปจนกระทั่ง กลับมาใช้บริการในโอกาสต่อไปเช่นเดียวกัน โดยตัวชี้วัดที่สำคัญที่สุดของพนักงาน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนภาพลักษณ์ของโรงแรมราคาประหยัด ชีววัดจากความสวยงามของอาคาร โรงแรม มากที่สุด เพราะฉะนั้น โรงแรมราคาประหยัดที่ต้องการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของความจงรักภักดีของลูกค้า โดยจัดเตรียมบริการทั้งหมดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้า

พึงพอใจ และกลับมาใช้บริการของโรงแรมในครั้งถัดไป ทั้งนี้การศึกษาองค์ประกอบของโรงแรม ราคาประหยัดครั้งนี้ครอบคลุมเพียงแค่ภาพลักษณ์คุณภาพของพนักงาน คุณภาพของห้องพัก และราคา ซึ่งแนวทางการศึกษาต่อไปนั้น อาจจะขยายขอบเขตการศึกษา โดยเพิ่มเติมปัจจัยอื่น ๆ เช่น ทำเลที่ตั้ง พื้นที่ส่วนกลาง และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา โรงแรมราคาประหยัดต่อไป

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้ทำการจัดหมวดหมู่ จำแนก สรุป วิเคราะห์ และสังเคราะห์ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา และเป็นแนวคำถามในการสร้างเครื่องมือเพื่อการเก็บข้อมูล ให้ครอบคลุม ตรงประเด็นและมีความสมบูรณ์มากที่สุด และนำมาประยุกต์สร้างกรอบแนวคิดทฤษฎีการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีประชากรศาสตร์ของ Kotler et.al. (2005) ที่กล่าวถึงว่าปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความต้องการของมนุษย์ที่เป็นสาเหตุให้เกิดความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น สภาพภูมิศาสตร์ของถิ่นที่อยู่อาศัย สภาพเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม กับคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาอาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส เชื้อชาติ สัญชาติ และเขตที่อยู่อาศัยในเมืองชนบท การศึกษาโดยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ในการศึกษาคครั้งนี้ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) สายงาน 4) ตำแหน่งหน้าที่ 5) ประเภทผู้ใช้บริการ 6) ระยะเวลาในการใช้บริการฯ และ 7) ประสบการณ์ใช้บริการบริษัทอื่น

2. แนวคิดทฤษฎีความภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) ผู้ศึกษาประยุกต์จากแนวคิดของ Parasuraman et al. (1985) นำมาสร้างเป็นตัวแปรในการศึกษา โดยความจงรักภักดีของลูกค้า นั้น เริ่มต้นจากความพึงพอใจเป็นการประเมินการให้บริการของลูกค้าภายหลังได้รับบริการ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบทางด้านความคิดและทางด้านอารมณ์ ความพึงพอใจดังกล่าว จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีซึ่งกลายเป็นข้อผูกมัดและความตั้งใจของลูกค้าที่จะซื้อซ้ำสินค้าและบริการจากผู้ให้บริการรายเดิม ในขณะที่นักการตลาดเสนอว่าความภักดีจะเกิดขึ้น เมื่อลูกค้าได้รับบริการจากผู้ให้บริการรายเดิมมากกว่าหนึ่งครั้ง โดยความพึงพอใจของลูกค้าจะเพิ่มขึ้นตามความถี่ที่เข้ารับบริการดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วย 1) ความอ่อนไหวต่อราคา (Price sensitive) 2) การบอกต่อ (Word of mouth) 3) ความตั้งใจซื้อ (Purchase intention) และ 4) การมีข้อร้องเรียน แต่ยังคงกลับมาใช้บริการ (Complain behavior)

3. แนวคิดทฤษฎีสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ผู้ศึกษาประยุกต์จากแนวคิดสมรรถนะ (Competency) ของ เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2559) แบ่งองค์ประกอบสมรรถนะออก 5 ด้านด้วยกัน คือ 1) สมรรถนะย่อย (Element of competence) 2) เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance criteria) 3) ขอบเขต (Range statement) 4) หลักฐานที่ต้องการทั้ง

หลักฐานการปฏิบัติงานหลักฐานความรู้ (Evidence requirements) และ 5) แนวทางการประเมิน (Assessment guidance) และจำแนกสมรรถนะเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 ไว้ดังนี้ 1) ตรวจสอบการผ่านเข้า-ออกของยานพาหนะในการเข้า-ออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด 2) บันทึกการผ่านเข้า-ออก ของยานพาหนะและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง 3) ตรวจสอบการผ่านเข้า-ออก ของยานพาหนะให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ 4) รายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้า-ออก ของยานพาหนะให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ 5) ตรวจสอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนด 6) รับมอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง 7) ตรวจสอบรายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัย เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง 8) ตรวจสอบเพื่อหาความผิดปกติในพื้นที่ ที่รับผิดชอบตามมาตรการการรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่ และทรัพย์สินที่กำหนด 9) บันทึกผลการตรวจตราที่ผิดปกติให้ครบถ้วนถูกต้องตามแบบรายงาน 10) รายงานผลการตรวจที่ผิดปกติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง 11) กำหนดมาตรการการระงับเหตุเบื้องต้นตามแผนการปฏิบัติการที่กำหนด 12) ดำเนินการระงับเหตุเบื้องต้นตามแผนการปฏิบัติการที่กำหนด 13) บันทึกเหตุผิดปกติ และรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้องและ 14) รายงานผลการตรวจที่ผิดปกติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง“สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาสภาพความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อบริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด 3) เพื่อหาแนวทางในการยกระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยของ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้ให้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี 3 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) หน่วยงานราชการ 2) สถาบันการเงิน และ 3) หน่วยงานภาคเอกชน รวมทั้งสิ้น 150 แห่ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในสายงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการรักษาความปลอดภัย บจก. รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง ฝ่ายอาคารสำนักงาน ฝ่ายพัสดุ/ คลังสินค้า ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายขนส่ง/ ยานพาหนะ มีจำนวนประมาณ 4,500 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970, pp. 607-610 อ้างถึงใน สุทฤษฎี ศรีไสย์, 2551, หน้า 132-133) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ 354 ชุด แต่เพื่อความสะดวก ผู้ศึกษาเก็บ 380 ชุด ดังปรากฏตามตารางที่ 2

ตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษา

หน่วยงาน	จำนวน/ แห่ง	ประชากร
หน่วยงานราชการ	6	120
สถาบันการเงิน	8	320
หน่วยงานเอกชน	136	4,060
กลุ่มตัวอย่าง	150	4,500
รวมกลุ่มตัวอย่าง	380	

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นจากการสังเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ หรือสถานะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สายงาน 4) ตำแหน่งหน้าที่ 5) ประเภทผู้ใช้บริการ 6) ระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัทรักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด 7) ระยะเวลาที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัยของบริษัทดวงพรดี จำกัด และ 8) ประสบการณ์ในการใช้บริการของบริษัทอื่น รวม 8 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนค่า (Rating scale) ตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert's scale) ซึ่ง มี 5 ระดับ จำนวน 40 ข้อ

1. ตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลในพื้นที่ที่รับผิดชอบ
ตามมาตรการที่กำหนด จำนวน 3 ข้อ
2. บันทึกการผ่านเข้าออกของบุคคลและรายงานต่อ
ผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ข้อ
3. ตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้
ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ จำนวน 3 ข้อ

- | | |
|---|--------------|
| 4. รายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้
เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ | จำนวน 3 ข้อ |
| 5. ตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะในการเข้าออก
ของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด | จำนวน 3 ข้อ |
| 6. บันทึกการผ่านเข้าออกของยานพาหนะและรายงานต่อ
ผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง | จำนวน 3 ข้อ |
| 7. ตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะ
ให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ | จำนวน 3 ข้อ |
| 8. รายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะ
ให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ | จำนวน 3 ข้อ |
| 9. ตรวจสอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบ
จากลูกค้าตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนด | จำนวน 3 ข้อ |
| 10. รับมอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางพร้อม
ลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง | จำนวน 3 ข้อ |
| 11. ตรวจสอบรายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัย
เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง | จำนวน 3 ข้อ |
| 12. ตรวจสอบตราเพื่อหาความผิดปกติในพื้นที่ ที่รับผิดชอบตาม
มาตรการการรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และ
ทรัพย์สินที่กำหนด | จำนวน 3 ข้อ |
| 13. บันทึกผลการตรวจตราที่ผิดปกติให้ครบถ้วนถูกต้องตามแบบรายงาน | จำนวน 2 ข้อ |
| 14. รายงานผลการตรวจที่ผิดปกติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง | จำนวน 2 ข้อ |
| รวม | จำนวน 40 ข้อ |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริษัทรักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัดมีลักษณะเป็นมาตราส่วนค่า (Rating scale) ตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert's scale) ซึ่งมี 5 ระดับ จำนวน 9 ข้อ

- | | |
|---|-------------|
| 1. ความอ่อนไหวต่อราคา (Price sensitive) | จำนวน 2 ข้อ |
| 2. การบอกต่อ (Word of mouth) | จำนวน 2 ข้อ |
| 3. ความตั้งใจที่จะซื้อ (Purchase intention) | จำนวน 5 ข้อ |

4. การมีข้อร้องเรียน แต่ยังไม่กลับมาใช้บริการ (Complain behavior) จำนวน 3 ข้อ	
รวม	จำนวน 12 ข้อ
รวมทั้งสิ้น (8+ 40+12)	จำนวน 60 ข้อ

Likert's Scale 5 ระดับ

ระดับมากที่สุด	=	5	คะแนน
ระดับมาก	=	4	คะแนน
ระดับปานกลาง	=	3	คะแนน
ระดับน้อย	=	2	คะแนน
ระดับน้อยสุด	=	1	คะแนน

การแปลความหมายข้อมูลจะมีการแบ่งข้อมูลด้วยวิธีการคำนวณความกว้างของช่วงชั้น

ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

การกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จ

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำเร็จ
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยสุด

การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. การทดสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นมาไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือในด้าน เนื้อหา ภาษา ข้อความ ความหมาย และ โครงสร้าง รวมทั้งการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเนื้อหา กับสิ่งที่ต้องการศึกษา (Item objective congruence: IOC) และนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความสมบูรณ์ต่อไป

2. การทดสอบความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วไปลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับมาทั้ง 30 ชุด ไปคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงหรือความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟา (Alpha-reliability coefficient)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ออกหนังสือจากวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามอย่างเป็นทางการ
2. นัดหมายผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล, หัวหน้าสำนักงาน โดยกำหนดวัน เวลา สถานที่ เพื่อการแจกแบบสอบถาม
3. ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่าง มกราคม-มิถุนายน พ.ศ. 2560

การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมการคำนวณชุดค่าสถิติสำเร็จรูปด้วยคอมพิวเตอร์ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ จำนวน (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อที่ 2 เพื่อศึกษาสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อบริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด สถิติที่ใช้ ได้แก่ t-test, One-way ANOVA และ MLR

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อที่ 3 เพื่อหาแนวทางในการยกระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยของ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ใช้วิธีจัดกลุ่มและจำแนกข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อสรุป วิเคราะห์ สังเคราะห์ร่วมกับข้อมูล ตอนที่ 1 และ 2 กำหนดเป็นแนวทางตามวัตถุประสงค์ของข้อที่ 3

การนำเสนอข้อมูล

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 4 ตอน ผู้ศึกษานำเสนอในรูปแบบตาราง และแผนภาพประกอบคำอธิบาย

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด” ผู้ศึกษาได้กำหนดหลักไว้ ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาสภาพความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด
- 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อบริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด และ 3) เพื่อหาแนวทางในการยกระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยของ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด สำหรับข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ได้จากแบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มผู้ใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี 3 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) หน่วยงานราชการ 2) สถาบันการเงิน และ 3) หน่วยงานภาคเอกชน 150 แห่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในสายงานที่มีเกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างและใช้บริการบริษัทรักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง 380 ชุด ได้รับกลับมาจำนวน 350 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.10 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำข้อมูลนี้ไปวิเคราะห์กับโปรแกรมการคำนวณชุดค่าสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ จำนวน (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 1 การศึกษาสภาพความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 2 การศึกษาสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อบริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 3 แนวทางการยกระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยของ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด

ใช้วิธีการจำแนกระดับสมรรถนะเพื่อการฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ตามรายด้าน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 ลักษณะจำนวนและค่าร้อยละปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล	จำนวน (n = 350 คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	162	46.30
หญิง	188	53.70
2. อายุ		
อายุต่ำกว่า 25 ปี	64	18.30
25-35 ปี	190	54.30
36-45 ปี	68	19.40
46-55 ปี	19	5.40
56-65 ปี	6	1.70
อายุมากกว่า 65 ปีขึ้นไป	3	0.90
3. สายงาน		
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	161	46.00
ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง	102	29.10
ฝ่ายอาคารสำนักงาน	16	4.60
ฝ่ายพัสดุ/ คลังสินค้า	20	5.70
ฝ่ายประชาสัมพันธ์	22	6.30
ฝ่ายขนส่ง/ ยานพาหนะ	29	8.30

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล	จำนวน (n = 350 คน)	ร้อยละ
4. ตำแหน่งหน้าที่		
ระดับผู้บริหาร	25	7.20
ระดับหัวหน้างาน	209	59.70
ระดับปฏิบัติการ	116	33.10
5. ประเภทผู้ใช้บริการ		
หน่วยงานราชการ	25	7.20
สถาบันการเงิน	96	27.40
หน่วยงานภาคเอกชน	229	65.40.
6. ประสบการณ์/ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
1-4 ปี	211	60.30
5-8 ปี	125	35.70
9-12 ปี	9	2.60
มากกว่า 12 ปี	5	1.40
7. ระยะเวลาที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัทดวงพรดี จำกัด		
1-4 ปี	234	66.90
5-8 ปี	109	31.10
9-12 ปี	7	2.00
8. ประสบการณ์ในการใช้บริการของบริษัทอื่น		
ไม่เคย	330	94.30
เคย	20	5.70

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นหญิง ร้อยละ 53.70 และชาย ร้อยละ 46.30 โดยมีอายุ 25-35 ปีมากที่สุด ร้อยละ 54.30 รองลงมา อายุ 36-45 ปี ร้อยละ 19.40 อายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 18.30 อายุ 46-55 ปี ร้อยละ 5.40 อายุ 56-65 ปี ร้อยละ 1.70 อายุมากกว่า 65 ปีขึ้นไป ร้อยละ 0.90 ด้านสายงาน พบว่า ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ร้อยละ

46.00 ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง ร้อยละ 29.10 ฝ่ายขนส่ง/ ยานพาหนะ ร้อยละ 8.30 ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 6.30 ฝ่ายพัสดุ/ คลังสินค้า ร้อยละ 5.70 ฝ่ายอาคารสำนักงาน ร้อยละ 4.60 สำหรับ ตำแหน่งหน้าที่ พบว่า ระดับหัวหน้างาน ร้อยละ 59.70 ระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 33.10 ระดับผู้บริหาร ร้อยละ 7.20 ส่วนด้านประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า หน่วยงานภาคเอกชน ร้อยละ 65.40 สถาบันการเงิน ร้อยละ 27.40 หน่วยงานราชการ ร้อยละ 7.20 และทางด้านประสบการณ์/ ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน พบว่า อายุงาน 1-4 ปี ร้อยละ 60.30 อายุงาน 5-8 ปี ร้อยละ 35.70 อายุงาน 9-12 ปี ร้อยละ 2.60 อายุงานมากกว่า 12 ปี ร้อยละ 1.40 สำหรับระยะเวลาที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัย ของบริษัทดวงพรดี จำกัด พบว่า ระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-4 ปี ร้อยละ 66.90 ระยะเวลาที่ใช้บริการ 5-8 ปี ร้อยละ 31.10 ระยะเวลาที่ใช้บริการ 9-12 ปี ร้อยละ 2.00 และด้านประสบการณ์ในการใช้ บริการของบริษัทอื่น พบว่า ไม่เคย ร้อยละ 94.30 เคย ร้อยละ 5.70

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 1 การศึกษาสภาพ ความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด

ตารางที่ 6 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านความอ่อนไหวต่อราคา (Price sensitive)

ด้านความอ่อนไหวต่อราคา (Price sensitive)	ระดับความภักดีของผู้ใช้บริการ บจก. ดวงพรดี					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ท่านได้รับบริการที่มีคุณภาพ จาก บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี ตามมาตรฐาน การให้บริการรายอื่น ๆ	177	45	17	49	62	3.65	1.61	มาก
ท่านได้รับบริการเพิ่มขึ้น เช่น การเพิ่มจุดตรวจ การเพิ่มจำนวน รปภ. ตามที่ร้องขอในราคา เท่าเดิม	(50.60)	(12.90)	(4.90)	(14.00)	(17.70)			
ภาพรวมด้านความอ่อนไหวต่อราคา (Price sensitive)						3.97	0.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาด้านความอ่อนไหวต่อราคา พบว่า โดยภาพรวมด้านความอ่อนไหวต่อราคา มีความภักดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97, SD = 0.80$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้ 1) ท่านได้รับบริการเพิ่มขึ้น เช่น การเพิ่มจุดตรวจ การเพิ่มจำนวน รปภ. ตามที่ร้องขอในราคาเท่าเดิม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29, SD = 0.76$) และ 2) ท่านได้รับบริการที่มีคุณภาพจาก บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี ตามมาตรฐานการให้บริการรายอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65, SD = 1.261$) เท่ากัน

ตารางที่ 7 จำนวน คำร้อยละ คำเฉลี่ย และอันดับ ด้านการบอกต่อ (Word of mouth)

ด้านการบอกต่อ (Word of mouth)	ระดับความภักดีของผู้ใช้บริการ บจก. ดวงพรดี					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ท่านแนะนำบริษัทอื่นให้ใช้บริการของ บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี เมื่อมีโอกาส	144 (41.10)	168 (48.00)	37 (10.60)	-	1 (0.30)	4.30	0.68	มากที่สุด
ท่านพูดถึงคุณภาพการให้บริการของ บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี อยู่เสมอ	74 (21.10)	111 (31.70)	46 (13.10)	56 (16.00)	63 (18.00)	3.22	1.41	ปานกลาง
ภาพรวมด้านการบอกต่อ (Word of mouth)						3.76	0.87	มาก

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาด้านการบอกต่อ พบว่า โดยภาพรวมด้านการบอกต่อ มีความภักดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76, SD = 0.87$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้ 1) ท่านแนะนำบริษัทอื่นให้ใช้บริการของ บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี เมื่อมีโอกาส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30, SD = 0.68$) และ 2) ท่านพูดถึงคุณภาพการให้บริการของ บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี อยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22, SD = 1.41$)

ตารางที่ 8 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านความตั้งใจที่จะซื้อ (Purchase intention)

ด้านความตั้งใจที่จะซื้อ (Purchase intention)	ระดับความภักดีของผู้ใช้บริการ บจก. ดวงพรดี					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ท่านมีความตั้งใจที่จะเลือกใช้บริการของ บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี ครั้งต่อไป เมื่อสิ้นสุดสัญญา	214 (61.10)	108 (30.90)	28 (8.00)	-	-	4.53	0.64	มากที่สุด
ท่านจะพิจารณา บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี เป็นตัวเลือกแรก เมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น ๆ	91 (26.00)	195 (55.70)	62 (17.70)	2 (0.60)	-	4.07	0.68	มาก
ท่านจะพิจารณา บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี เป็นตัวเลือกแรกถึงแม้ว่าจะมีการปรับราคาสูงขึ้นบ้าง	166 (47.40)	126 (36.00)	52 (14.90)	6 (1.70)	-	4.29	0.78	มากที่สุด
ท่านมีฐานข้อมูลการพัฒนาองค์กร บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี เพื่อการตัดสินใจเลือกซื้อบริการถึงแม้ว่าจะมีผู้ให้บริการรายอื่นที่น่าสนใจ แต่ท่านก็ยังไว้วางใจ บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี อยู่เสมอ	102 (29.10)	175 (50.00)	67 (19.10)	6 (1.70)	-	4.07	0.74	มาก
ถึงแม้ว่าจะมีผู้ให้บริการรายอื่นที่น่าสนใจ แต่ท่านก็ยังไว้วางใจ บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี อยู่เสมอ	157 (44.90)	147 (42.00)	37 (10.60)	9 (2.60)	-	4.29	0.76	มากที่สุด
ภาพรวมด้านความตั้งใจที่จะซื้อ (Purchase intention)						4.25	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาด้านความตั้งใจที่จะซื้อ พบว่า โดยภาพรวมด้านความตั้งใจที่จะซื้อ มีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25, SD = 0.47$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อ 3 อันดับแรกได้ดังนี้ 1) ท่านมีความตั้งใจที่จะเลือกใช้บริการของ บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี ครั้งต่อไป เมื่อสิ้นสุดสัญญาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53, SD = 0.64$) และ 2) ถึงแม้ว่าจะมีผู้ให้

บริการรายอื่นที่น่าสนใจ แต่ท่านก็ยังไว้ใจ บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี อยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29, SD = 0.76$) กับ ท่านจะพิจารณา บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี เป็นตัวเลือกแรกถึงแม้ว่าจะมีการปรับราคาสูงขึ้นบ้างอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29, SD = 0.78$) เท่ากัน และ 3) ท่านจะพิจารณา บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี เป็นตัวเลือกแรกเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, SD = 0.68$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวน คำร้องละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านการมีข้อร้องเรียน แต่ยังกลับมาใช้บริการ (Complain behavior)

ด้านการมีข้อร้องเรียน แต่ยังกลับมาใช้บริการ (Complain behavior)	ระดับความภักดีของผู้ใช้บริการ บจก. ดวงพรดี					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ท่านจะให้โอกาส บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี ใน การปรับปรุงแก้ไขการให้ บริการ เทียบเท่ามาตรฐานบริษัทชั้นนำ อื่น ๆ	278 (79.40)	63 (18.00)	8 (2.30)	-	1 (0.30)	4.76	0.51	มากที่สุด
บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี ให้ความสนใจกับข้อร้องเรียน ของท่าน และนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่า จะยังไม่มีข้อสรุปว่าเป็น ความบกพร่องของ รปภ. ก็ตาม มีการประชุมกับเจ้าหน้าที่ บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกัน สถานการณ์อาจทำให้เกิด ความเสียหายได้	101 (28.90)	228 (65.10)	19 (5.40)	1 (0.30)	1 (0.30)	4.22	0.58	มากที่สุด
ภาพรวมด้านการมีข้อร้องเรียน แต่ยังกลับมาใช้บริการ (Complain behavior)						4.45	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาด้านการมีข้อร้องเรียน แต่ยังกลับมาใช้บริการ พบว่า โดยภาพรวมด้านการมีข้อร้องเรียน แต่ยังกลับมาใช้บริการ มีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$,

SD = 0.44) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้ 1) ท่านจะให้โอกาส บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการเทียบเท่ามาตรฐานบริษัทชั้นนำอื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76, SD = 0.51$) 2) มีการประชุมกับเจ้าหน้าที่ บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันสถานการณ์อาจทำให้เกิดความเสียหายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.45, SD = 1.28$) และ 3) บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี ให้ความสนใจกับข้อร้องเรียนของท่าน และนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าจะยังไม่มีข้อสรุปว่าเป็นความบกพร่องของ รปภ. ก็ตาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42, SD = 1.18$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และอันดับ ความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด

ด้านความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด	\bar{X}	SD	แปลผล
ด้านความอ่อนไหวต่อราคา (Price sensitive)	3.97	0.80	มาก
ด้านการบอกต่อ (Word of mouth)	3.76	0.87	มาก
ด้านความตั้งใจที่จะซื้อ (Purchase intention)	4.25	0.47	มากที่สุด
ด้านการมีข้อร้องเรียน แต่ยังคงกลับมาใช้บริการ (Complain behavior)	4.45	0.44	มากที่สุด
ภาพรวมด้านความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด	4.11	0.49	มาก

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาด้านความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด พบว่า โดยภาพรวมด้านความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด มีความภักดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11, SD = 0.49$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้ 1) ด้านการมีข้อร้องเรียน แต่ยังคงกลับมาใช้บริการ พบว่า มีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45, SD = 0.44$) 2) ด้านความตั้งใจที่จะซื้อ พบว่า มีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25, SD = 0.47$) 3) ด้านความอ่อนไหวต่อราคา พบว่า มีความภักดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97, SD = 0.80$) และ 4) ด้านการบอกต่อ พบว่า มีความภักดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76, SD = 0.87$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 2 การศึกษาสมรรถนะ
อาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ
บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด

ตารางที่ 11 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคล
ในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด

ด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออก ของบุคคลในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ตามมาตรการที่กำหนด	ระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การผ่านเข้าออกของบุคคลใน พื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่ กำหนดได้มีการตรวจสอบอย่าง ถูกต้องครบถ้วน	266 (76.00)	77 (22.00)	7 (2.00)	-	-	4.74	0.48	มากที่สุด
การผ่านเข้าออกของบุคคลใน พื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่ กำหนดได้มีการตรวจนับไว้อย่าง ถูกต้องครบถ้วน	73 (20.90)	225 (64.30)	50 (14.30)	1 (0.30)	1 (0.30)	4.05	0.62	มาก
การผ่านเข้าออกของบุคคลใน พื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่ กำหนดได้มีการเก็บหลักฐานไว้ อย่างถูกต้องครบถ้วน	174 (49.70)	134 (38.30)	37 (10.60)	3 (0.90)	2 (0.60)	4.26	0.75	มากที่สุด
ภาพรวมด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการ ที่กำหนด						4.38	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลในพื้นที่
ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด พบว่า โดยภาพรวมด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคล
ในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$,
SD = 0.40) เมื่อจำแนกตามรายชื่อ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ 1) การผ่านเข้าออกของบุคคลในพื้นที่ที่
รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนดได้มีการตรวจสอบอย่างถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.74$, SD = 0.48) 2) การผ่านเข้าออกของบุคคลในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด
ได้มีการเก็บหลักฐานไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, SD = 0.75) และ

3) การผ่านเข้าออกของบุคคลในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนดได้มีการตรวจนับไว้
อย่างถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05, SD = 0.62$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านบันทึกการผ่านเข้าออกของบุคคลและ
รายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ด้านบันทึกการผ่านเข้าออกของ บุคคลและรายงานต่อผู้บังคับ บัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง	ระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มี การบันทึกในสมุดประจำวันไว้ อย่างถูกต้องครบถ้วน	132 (37.70)	60 (17.10)	29 (8.30)	61 (17.40)	66 (19.40)	3.36	1.58	มาก
การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มี การบันทึกและจัดเก็บหลักฐานไว้ อย่างถูกต้องครบถ้วน	161 (46.00)	150 (42.90)	38 (10.90)	1 (0.30)	-	4.35	0.68	มากที่สุด
การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มี การบันทึกไว้ในกล้องวงจรปิด ประจำวันไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน	140 (40.00)	150 (42.90)	60 (17.10)	-	-	4.23	0.72	มากที่สุด
ภาพรวมด้านบันทึกการผ่านเข้าออกของบุคคลและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง						3.98	0.68	มาก

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาด้านบันทึกการผ่านเข้าออกของบุคคลและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง พบว่า โดยภาพรวมด้านบันทึกการผ่านเข้าออกของบุคคลและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง มีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98, SD = 0.68$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ 1) การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการบันทึกและจัดเก็บหลักฐานไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35, SD = 0.68$) 2) การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการบันทึกไว้ในกล้องวงจรปิดประจำวันไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23, SD = 0.72$) และ 3) การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการบันทึกในสมุดประจำวันไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.36, SD = 1.58$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคล
ให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้

ด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออก ของบุคคลให้ตรงตาม จุดประสงค์ที่แจ้งไว้	ระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มี การตรวจสอบสถานที่ที่จะไป ให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้	191 (54.60)	129 (36.90)	30 (8.60)	-	-	4.46	0.65	มากที่สุด
การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มี การตรวจสอบเส้นทางที่จะไป ให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้	119 (34.00)	175 (50.00)	53 (15.10)	-	3 (0.90)	4.16	0.74	มาก
การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มี การตรวจสอบสิ่งของที่นำติด ตัวให้เกิดความปลอดภัย ตาม จุดประสงค์ที่แจ้งไว้	158 (45.10)	117 (33.40)	73 (20.90)	2 (0.60)	-	4.23	0.79	มากที่สุด
ภาพรวมด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้						4.28	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 ผลการศึกษาด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ พบว่า โดยภาพรวมด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.50$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ 1) การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการตรวจสอบสถานที่ที่จะไปให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, $SD = 0.65$) 2) การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการตรวจสอบสิ่งของที่นำติดตัวให้เกิดความปลอดภัย ตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.23$) และ 3) การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการตรวจสอบเส้นทางที่จะไปให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านรายงานผลการตรวจสอบการผ่าน
 เข้าออกของบุคคลให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ด้านรายงานผลการตรวจสอบ การผ่านเข้าออกของบุคคลให้ เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	ระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออก ของบุคคลได้มีการรายงานให้ เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	209 (59.70)	118 (33.70)	22 (6.30)	1 (0.30)	-	4.53	0.63	มากที่สุด
ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออก ของบุคคลได้มีการรายงานเหตุการณ์ ผิดปกติให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่ แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	126 (36.00)	172 (49.10)	51 (14.60)	1 (0.30)	-	4.21	0.69	มากที่สุด
ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออก ของบุคคลได้มีการรายงานข้อสังเกต ที่ผิดปกติให้เป็นไปตามจุดประสงค์ ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	271 (77.40)	69 (19.70)	9 (2.60)	-	1 (0.30)	4.74	0.53	มากที่สุด
ภาพรวมด้านรายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้เป็นไป ตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ						4.49	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 ผลการศึกษาด้าน พบว่า โดยภาพรวมด้านรายงานผลการตรวจสอบ
 การผ่านเข้าออกของบุคคลให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ มีสมรรถนะ
 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.43$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อ 3 ลำดับแรกได้ดังนี้

- 1) ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการรายงานข้อสังเกตที่ผิดปกติให้เป็นไปตาม
 จุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, $SD = 0.53$)
- 2) ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการรายงานให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้
 ให้ผู้บังคับบัญชาทราบอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, $SD = 0.63$) และ 3) ผลการตรวจสอบ
 การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการรายงานเหตุการณ์ผิดปกติให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้
 ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, $SD = 0.69$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของ
ยานพาหนะในการเข้าออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด

ด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออก ของยานพาหนะในการเข้าออก ของพื้นที่ที่รับผิดชอบตาม มาตรการที่กำหนด	ระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การผ่านเข้าออกของยานพาหนะ ได้รับการตรวจสอบในการผ่าน เข้าออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบ ตามมาตรการที่กำหนดอย่าง ถูกต้องครบถ้วน	99 (28.30)	216 (61.70)	35 (10.00)	-	-	4.18	0.59	มาก
การผ่านเข้าออกของยานพาหนะ ได้รับการบันทึกลักษณะของ ยานพาหนะในการผ่านเข้าออก ของพื้นที่ที่รับผิดชอบตาม มาตรการที่กำหนดอย่างถูกต้อง ครบถ้วน	155 (44.30)	137 (39.10)	55 (15.70)	2 (0.60)	1 (0.30)	4.27	0.76	มากที่สุด
การผ่านเข้าออกของยานพาหนะ ได้รับการตรวจสอบเลขทะเบียน ของยานพาหนะในการผ่านเข้า ออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตาม มาตรการที่กำหนดอย่างถูกต้อง ครบถ้วน	151 (43.10)	150 (42.90)	47 (13.40)	1 (0.30)	1 (0.30)	4.28	0.72	มากที่สุด
ภาพรวมด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะในการเข้าออกของพื้นที่ที่ รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด						4.24	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 ผลการศึกษาด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะในการเข้า
ออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด พบว่า โดยภาพรวมด้านตรวจสอบการผ่านเข้า
ออกของยานพาหนะในการเข้าออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด มีสมรรถนะอยู่ใน
ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, $SD = 0.46$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อ 3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ 1) การผ่านเข้า
ออกของยานพาหนะได้รับการตรวจสอบเลขทะเบียนของยานพาหนะในการผ่านเข้าออกของพื้นที่
ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$,

SD = 0.72) 2) การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้รับการบันทึกลักษณะของยานพาหนะในการผ่านเข้าออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, SD = 0.76) และการผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้รับการตรวจสอบในการผ่านเข้าออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, SD = 0.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านบันทึกการผ่านเข้าออกของยานพาหนะและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ด้านบันทึกการผ่านเข้าออกของ ยานพาหนะและรายงานต่อ ผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง	ระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การผ่านเข้าออกของยานพาหนะ ได้รับการบันทึกการตรวจสอบใน การผ่านเข้าออกของพื้นที่ที่ รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด อย่างถูกต้องครบถ้วน	191 (54.60)	133 (38.00)	26 (7.40)	-	-	4.47	0.63	มากที่สุด
การผ่านเข้าออกของยานพาหนะ ได้รับการบันทึกความผิดปกติของ ยานพาหนะในการผ่านเข้าออกของ พื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่ กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน	111 (31.70)	174 (49.70)	60 (17.10)	4 (1.10)	1 (0.30)	4.11	0.74	มาก
การผ่านเข้าออกของยานพาหนะ ได้รับการติดตามในการผ่านเข้า ออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตาม มาตรการที่กำหนดอย่างถูกต้อง ครบถ้วน	172 (49.10)	116 (33.10)	57 (16.30)	3 (0.90)	2 (0.60)	4.29	0.81	มากที่สุด
ภาพรวมด้านบันทึกการผ่านเข้าออกของยานพาหนะและรายงานต่อผู้บังคับบัญชา และผู้ที่เกี่ยวข้อง						4.29	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 ผลการศึกษาด้านบันทึกการผ่านเข้าออกของยานพาหนะและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง พบว่า โดยภาพรวมด้านบันทึกการผ่านเข้าออกของยานพาหนะและ

รายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29, SD = 0.52$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อ 3 ลำดับแรกได้ ดังนี้ 1) การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้รับการบันทึก การตรวจสอบในการผ่านเข้าออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนดอย่างถูกต้อง ครบถ้วนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.47, SD = 0.63$) 2) การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้รับการติดตามในการผ่านเข้าออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29, SD = 0.81$) และ 3) การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้รับการบันทึกความผิดปกติของยานพาหนะในการผ่านเข้าออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน พบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11, SD = 0.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะ ให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้

ด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของ ยานพาหนะให้ตรงตามจุดประสงค์ ที่แจ้งไว้	ระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้ มีการตรวจสอบให้ผ่านเส้นทางให้ ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้อย่าง ถูกต้องครบถ้วน	181 (51.70)	139 (39.70)	28 (8.00)	2 (0.60)	-	4.43	0.66	มากที่สุด
การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้ มีการติดตามให้ผ่านเส้นทางให้ตรง ตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้อย่าง ถูกต้องครบถ้วน	114 (32.60)	178 (50.90)	56 (16.00)	1 (0.30)	1 (0.30)	4.15	0.71	มาก
การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้ มีการแนะนำให้ใช้เส้นทางที่ถูกต้อง ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้อย่าง ถูกต้องครบถ้วน	144 (41.10)	141 (40.30)	60 (17.10)	4 (1.10)	1 (0.30)	4.21	0.78	มากที่สุด
ภาพรวมด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะให้ตรงตามจุดประสงค์ ที่แจ้งไว้						4.26	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 ผลการศึกษาด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้พบว่า โดยภาพรวมด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.26, SD = 0.50$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อ 3 อันดับแรกได้ดังนี้ 1) การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้มีการตรวจสอบให้ผ่านเส้นทางให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.43, SD = 0.66$) 2) การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้มีการแนะนำให้ใช้เส้นทางที่ถูกต้องตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.21, SD = 0.78$) และการผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้มีการติดตามให้ผ่านเส้นทางให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15, SD = 0.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านรายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ด้านรายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	ระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้ถูกรายงานไปยังจุดรักษาความปลอดภัยให้เป็นที่ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	216 (61.70)	116 (33.10)	15 (4.30)	3 (0.90)	-	4.56	0.62	มากที่สุด
ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้ถูกบันทึกไว้ให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	104 (29.70)	200 (57.10)	44 (12.60)	2 (0.60)	-	4.16	0.65	มาก
ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้ถูกรายงานให้เป็นที่ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้หากมีสิ่งผิดปกติให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	142 (40.60)	136 (38.90)	68 (19.40)	3 (0.90)	1 (0.30)	4.19	0.79	มาก
ภาพรวมด้านรายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ						4.30	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 ผลการศึกษาด้านรายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ พบว่า โดยภาพรวมด้านรายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30, SD = 0.49$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อ 3 อันดับแรกได้ดังนี้ 1) ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้ถูกรายงานไปยังจุดรักษาความปลอดภัยให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56, SD = 0.62$) 2) ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้ถูกรายงานให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้หากมีสิ่งผิดปกติให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19, SD = 0.79$) และ 3) ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้ถูกบันทึกไว้ให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16, SD = 0.65$) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านตรวจสอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนด

ด้านตรวจสอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนด	ระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
รายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าได้รับการตรวจสอบ	261	71	17	1	-	4.69	0.57	มากที่สุด
รายการตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน	(74.60)	(20.30)	(4.90)	(0.30)				
รายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าได้รับการตรวจนับจำนวน	85	221	44	-	-	4.11	0.60	มาก
รายการตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน	(24.30)	(63.10)	(12.60)					
รายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าได้รับการตรวจสอบ	171	134	43	2	-	4.35	0.71	มากที่สุด
คุณลักษณะตามรายการตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน	(48.90)	(38.30)	(12.30)	(0.60)				
ภาพรวมด้านตรวจสอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนด						4.39	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 ผลการศึกษาด้านตรวจสอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้านำตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนด พบว่า โดยภาพรวมด้านตรวจสอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้านำตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนด มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.42$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อ 3 อันดับแรกได้ดังนี้ 1) รายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าได้รับการตรวจสอบรายการตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, $SD = 0.57$) 2) รายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าได้รับการตรวจสอบคุณลักษณะตามรายการตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.71$) และ 3) รายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าได้รับการตรวจนับจำนวนรายการตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.60$) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านรับมอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง

ด้านรับมอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง	ระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย					\bar{X}	SD	ระดับสมรรถนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
รายการทรัพย์สินส่วนกลางได้รับการรับมอบตามจำนวนที่ถูกต้องพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง	184 (52.60)	132 (37.70)	32 (9.10)	1 (0.30)	1 (0.30)	4.42	0.69	มากที่สุด
รายการทรัพย์สินส่วนกลางได้รับมอบตามลักษณะของทรัพย์สินพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง	131 (37.40)	163 (46.60)	54 (15.40)	2 (0.60)	-	4.21	0.71	มากที่สุด
รายการทรัพย์สินส่วนกลางได้ทำการรับมอบโดยการถ่ายภาพไว้เป็นหลักฐานพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง	157 (44.90)	129 (36.90)	59 (16.90)	4 (1.10)	1 (0.30)	4.25	0.79	มากที่สุด
ภาพรวมด้านรับมอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง						4.29	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 ผลการศึกษาด้านรับมอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง พบว่า โดยภาพรวมด้านรับมอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางพร้อมลง

นามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29, SD = 0.52$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อ 3 อันดับแรกได้ดังนี้ 1) รายการทรัพย์สินส่วนกลางได้รับการรับรองตามจำนวนที่ถูกต้องพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้องอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42, SD = 0.69$), 2) รายการทรัพย์สินส่วนกลางได้ทำการรับรองโดยการถ่ายภาพไว้เป็นหลักฐานพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25, SD = 0.79$) และ 3) รายการทรัพย์สินส่วนกลางได้รับการรับรองตามลักษณะของทรัพย์สินพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21, SD = 0.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านตรวจเช็ครายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัย เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ด้านตรวจเช็ครายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัย เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง	ระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
รายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัยได้มีการตรวจเช็คจำนวน เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง	216	110	20	4	-	4.54	0.66	มากที่สุด
รายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัยได้รับการตรวจเช็คคุณภาพ เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง	165	108	68	7	2	4.22	0.87	มากที่สุด
รายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัยได้มีการตรวจเช็คสภาพความเสียหายก่อนการรักษาความปลอดภัย เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง	107	198	40	5	-	4.16	0.67	มาก
ภาพรวมด้านตรวจเช็ครายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัย เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง						4.31	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 ผลการศึกษาด้านตรวจเช็ครายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษา ความปลอดภัย เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง พบว่า โดยภาพรวมด้านตรวจเช็ค รายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัย เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31, SD = 0.54$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อ 3 อันดับแรกได้ดังนี้

- 1) รายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัยได้มีการตรวจเช็คจำนวน เพื่อรายงานต่อ ผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54, SD = 0.66$)
- 2) รายการของทรัพย์สิน ที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัยได้รับการตรวจเช็คสภาพความเสียหายก่อนการรักษาความปลอดภัย เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22, SD = 0.87$) และ
- 3) รายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัยได้รับการตรวจเช็คคุณภาพ เพื่อรายงานต่อ ผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16, SD = 0.67$) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านตรวจตราเพื่อหาความผิดปกติในพื้นที่ ที่รับผิดชอบตามมาตรการการรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สินที่กำหนด

ด้านตรวจตราเพื่อหาความผิดปกติ ในพื้นที่ ที่รับผิดชอบตามมาตรการ การรักษาความปลอดภัยอาคาร สถานที่และทรัพย์สินที่กำหนด	ระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความผิดปกติในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ได้รับการตรวจตราเพื่อ รักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่ และทรัพย์สินที่กำหนด	239 (68.30)	98 (28.00)	12 (3.40)	1 (0.30)	-	4.64	0.56	มากที่สุด
ความผิดปกติในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ได้รับการสังเกตเพื่อ รักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่ และทรัพย์สินที่กำหนด	93 (26.60)	203 (58.00)	49 (14.00)	5 (1.40)	-	4.10	0.67	มาก
ความผิดปกติในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ได้รับการวิเคราะห์เพื่อ รักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่ และทรัพย์สินที่กำหนด	155 (44.30)	124 (35.40)	68 (19.40)	3 (0.90)	-	4.23	0.79	มากที่สุด
ภาพรวมด้านตรวจตราเพื่อหาความผิดปกติในพื้นที่ ที่รับผิดชอบตามมาตรการการ รักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สินที่กำหนด						4.32	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 ผลการศึกษาด้านตรวจตราเพื่อหาความผิดปกติในพื้นที่ ที่รับผิดชอบ ตามมาตรการการรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สินที่กำหนด พบว่า โดยภาพรวม ด้านตรวจตราเพื่อหาความผิดปกติในพื้นที่ ที่รับผิดชอบตามมาตรการการรักษาความปลอดภัย อาคารสถานที่และทรัพย์สินที่กำหนด มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32, SD = 0.48$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อ 3 อันดับแรกได้ดังนี้ 1) ความผิดปกติในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้รับการตรวจตรา เพื่อรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สินที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64, SD = 0.56$) 2) ความผิดปกติในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้รับการวิเคราะห์ เพื่อรักษาความปลอดภัยอาคาร สถานที่และทรัพย์สินที่กำหนด พบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23, SD = 0.79$) และ 3) ความผิดปกติในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้รับการสังเกต เพื่อรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และ ทรัพย์สินที่กำหนด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10, SD = 0.67$) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านบันทึกผลการตรวจตราที่ผิดปกติ ให้ครบถ้วนถูกต้องตามแบบรายงาน

ด้านบันทึกผลการตรวจตราที่ผิดปกติให้ครบถ้วนถูกต้องตามแบบรายงาน	ระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ผลการตรวจตราพื้นที่ผิดปกติได้รับ	189	37	11	51	62	3.69	1.63	มาก
การบันทึกไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน	(54.00)	(10.60)	(3.10)	(14.60)	(17.70)			
ผลการตรวจตราพื้นที่ผิดปกติได้รับ	178	121	49	2	-	4.36	0.74	มากที่สุด
การวิเคราะห์แนวทางการค้นหาสิ่งผิดปกติไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน	(50.90)	(34.60)	(14.00)	(0.60)				
ภาพรวมด้านบันทึกผลการตรวจตราที่ผิดปกติให้ครบถ้วนถูกต้องตามแบบรายงาน						4.02	0.73	มาก

จากตารางที่ 23 ผลการศึกษาด้านบันทึกผลการตรวจตราที่ผิดปกติให้ครบถ้วนถูกต้องตามแบบรายงาน พบว่า โดยภาพรวมด้านบันทึกผลการตรวจตราที่ผิดปกติให้ครบถ้วนถูกต้องตามแบบรายงาน มีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02, SD = 0.73$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้ 1) ผลการตรวจตราพื้นที่ผิดปกติได้รับการวิเคราะห์แนวทางการค้นหาสิ่งผิดปกติไว้อย่างถูกต้องครบถ้วนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36, SD = 0.74$) และ 2) ผลการตรวจตราพื้นที่ผิดปกติได้รับการบันทึกไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69, SD = 1.63$) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับ ด้านรายงานผลการตรวจที่ผิดปกติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ด้านรายงานผลการตรวจที่ผิดปกติ ต่อผู้บังคับบัญชาและ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ผลการตรวจพื้นที่ผิดปกติได้ถูก รายงานไปยังผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน	150 (42.80)	182 (52.00)	17 (4.90)	1 (0.30)	-	4.37	0.59	มากที่สุด
ผลการตรวจพื้นที่ผิดปกติได้ถูก รวบรวมไว้เพื่อส่งไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องและผู้บังคับบัญชา อย่างถูกต้องครบถ้วน	169 (48.30)	127 (36.30)	42 (12.00)	10 (2.90)	2 (0.60)	4.29	0.83	มากที่สุด
ภาพรวมด้านรายงานผลการตรวจที่ผิดปกติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง						4.33	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 ผลการศึกษาด้านรายงานผลการตรวจที่ผิดปกติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง พบว่า โดยภาพรวมด้านรายงานผลการตรวจที่ผิดปกติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.53$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้ ผลการตรวจพื้นที่ 1) ที่ผิดปกติได้ถูกรายงานไปยังผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องครบถ้วน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, $SD = 0.59$) และ 2) ผลการตรวจพื้นที่ผิดปกติได้ถูกรวบรวมไว้เพื่อส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บังคับบัญชา อย่างถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$, $SD = 0.83$)

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย และอันดับ สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และ
ทรัพย์สิน ชั้น 1 บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด

สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลในพื้นที่ที่รับผิดชอบตาม มาตรการที่กำหนด	4.38	0.40	มากที่สุด
2. ด้านบันทึกการผ่านเข้าออกของบุคคลและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง	3.98	0.68	มาก
3. ด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้	4.28	0.50	มากที่สุด
4. ด้านรายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้เป็นไปตาม จุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	4.49	0.43	มากที่สุด
5. ด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะในการเข้าออกของพื้นที่ที่ รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด	4.24	0.46	มากที่สุด
6. ด้านบันทึกการผ่านเข้าออกของยานพาหนะและรายงานต่อผู้บังคับบัญชา และผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.29	0.52	มากที่สุด
7. ด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะให้ตรงตามจุดประสงค์ที่ แจ้งไว้	4.26	0.50	มากที่สุด
8. ด้านรายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะให้เป็นไป ตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	4.30	0.49	มากที่สุด
9. ด้านตรวจสอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าตามวิธีการ ปฏิบัติงานที่กำหนด	4.39	0.42	มากที่สุด
10. ด้านรับมอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยัน ความถูกต้อง	4.29	0.52	มากที่สุด
11. ด้านตรวจเช็ครายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัย เพื่อ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.31	0.54	มากที่สุด
12. ด้านตรวจตราเพื่อหาความผิดปกติในพื้นที่ ที่รับผิดชอบตามมาตรการการ รักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สินที่กำหนด	4.32	0.48	มากที่สุด
13. ด้านบันทึกผลการตรวจตราที่ผิดปกติให้ครบถ้วนถูกต้องตามแบบรายงาน	4.02	0.73	มาก
14. ด้านรายงานผลการตรวจที่ผิดปกติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.33	0.53	มากที่สุด
ภาพรวมสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 ที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด	4.28	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 ผลการศึกษาสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด พบว่า โดยภาพรวมสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 ที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28, SD = 0.36$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อ 3 อันดับแรก และน้อยสุด ได้ดังนี้ 1) ด้านรายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49, SD = 0.43$) 2) ด้านตรวจสอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39, SD = 0.42$) และ 3) ด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38, SD = 0.40$) ส่วนที่มีระดับสมรรถนะน้อยสุด ได้แก่ ด้านบันทึกการผ่านเข้าออกของบุคคลและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.98, SD = 0.68$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามเพศ

เพศ	ความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด				
	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	162	4.2157	0.46008	3.933	.000**
หญิง	188	4.0146	0.49614		

* $P \leq 0.05, .000$ **

จากตารางที่ 26 จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = -3.388, Sig. = .001$) จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 อายุที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามอายุ

อายุ	ความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด				
	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.226	5	.245	1.024	.403
ภายในกลุ่ม	82.405	344	.240		
รวม	83.631	349			

* $P \leq 0.05$

จากตารางที่ 27 การทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่า อายุที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ($F = 2.098$, Sig. = .100) จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 สายงานที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามสายงาน

สายงาน	ความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด				
	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	14.255	5	2.851	14.137	000**
ภายในกลุ่ม	69.376	344	.202	.	
รวม	83.631	349			

* $P \leq 0.05$, 000**

จากตารางที่ 28 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามสายงาน พบว่า สายงานที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 14.137$, $Sig. = .000$) จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทำการจับรายคู่ตามแบบ Scheffe ได้ดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามสายงาน พิจารณารายคู่ตามแบบ Scheffe'

อาชีพ	\bar{X}	ฝ่าย ทรัพยากร บุคคล	ฝ่ายจัดซื้อ จัดจ้าง	ฝ่ายอาคาร สำนักงาน	ฝ่ายพัสดุ/ คลังสินค้า	ฝ่ายประชาสัมพันธ์	ฝ่ายขนส่ง/ ยานพาหนะ
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	4.23	-	.56853*	.44353*	.52232*	.37600*	
ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง	4.21		-	.55531*	.43031*	.50910*	
ฝ่ายอาคารสำนักงาน	3.66			-			
ฝ่ายพัสดุ/คลังสินค้า	3.78				-		
ฝ่ายประชาสัมพันธ์	3.70					-	
ฝ่ายขนส่ง/ยานพาหนะ	3.85					-	

จากตารางที่ 29 เมื่อทำการจับรายคู่ตามแบบ Scheffe เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามสายงาน พบว่า สายงานที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 14.137$, $Sig. = .000$) ซึ่งเป็นไปตามโครงสร้างบทบาทหน้าที่ ที่สายงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล และฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง จะมีบทบาทในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัทรักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด กับการความคุ้มค่าในการบริการเป็นอย่างยิ่งระดับความภักดีแตกต่างจากสายงานอื่น ๆ

สมมติฐานที่ 4 ตำแหน่งหน้าที่ที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของ
ผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามตำแหน่ง
หน้าที่

ตำแหน่งหน้าที่	ความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด				
	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.210	2	.105	.438	.646
ภายในกลุ่ม	83.421	347	.240		
รวม	83.631	349			

* $P \leq 0.05$

จากตารางที่ 30 การทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการใช้สถิติ
One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ
บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ พบว่า ตำแหน่งหน้าที่
ที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด
ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = .438$, $Sig. = .646$) จึงเป็นการปฏิเสธ
สมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ประเภทผู้ใช้บริการที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท
รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของ
ผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามประเภท
ผู้ใช้บริการ

ประเภท ผู้ใช้บริการ	ความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด				
	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.063	2	.032	.131	.877
ภายในกลุ่ม	83.568	347	.241		
รวม	83.631	349			

* $P \leq 0.05$

จากตารางที่ 31 การทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ พบว่า ประเภทผู้ให้บริการที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = .131$, $Sig. = .877$) จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 ประสบการณ์/ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตาม ประสบการณ์/ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ประสบการณ์/ ระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน	ความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด				
	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	9.716	3	3.239	15.161	.000**
ภายในกลุ่ม	73.915	346	.214		
รวม	83.631	349			

* $P \leq 0.05$, .000**

จากตารางที่ 32 การทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามประสบการณ์/ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสบการณ์/ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 15.161$, $Sig. = .000$) จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายกลุ่มตามแบบ Scheffe' ได้ดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามประสบการณ์/ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณารายคู่ตามแบบ Scheffe'

ประสบการณ์/ ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	1-4 ปี	5-8 ปี	9-12 ปี	มากกว่า 12 ปี
1-4 ปี	3.98	-	.34661*		
5-8 ปี	4.32		-		
9-12 ปี	4.25			-	
มากกว่า 12 ปี	3.97				-

จากตารางที่ 33 เมื่อทำการจับรายคู่ตามแบบ Scheffe เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามประสบการณ์/ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสบการณ์/ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 15.161$, Sig. = .000) ซึ่งเป็นไปตามระยะเวลาในการใช้บริการ ที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ระหว่าง 1-4 ปี ร้อยละ 66.90 และ 5-8 ปี ร้อยละ 31.10

สมมติฐานที่ 7 ระยะเวลาที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัยของบริษัทดวงพรดี จำกัด ที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 34 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัยของบริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด

ระยะเวลาที่ใช้บริการรักษา ความปลอดภัยของบริษัท รักษา ความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด	ความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด				
	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	9.421	2	4.711	22.026	.000**
ภายในกลุ่ม	74.210	347	.214		
รวม	83.631	349			

* $P \leq 0.05$, .000**

จากตารางที่ 34 การทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัยของบริษัทดวงพรดี จำกัด พบว่า ระยะเวลาที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัยของบริษัทดวงพรดี จำกัด ที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 22.026$, Sig. = .000) จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาารายกลุ่มตามแบบ Scheffe' ได้ดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของ
 ผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามระยะเวลา
 ที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัยของบริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด
 เมื่อพิจารณารายกลุ่มตามแบบ Scheffe'

ระยะเวลาที่ใช้บริการรักษาความ ปลอดภัยของบริษัทดวงพรดี จำกัด	\bar{x}	1-4 ปี	5-8 ปี	9-12 ปี	มากกว่า 12 ปี
1-4 ปี	3.98	-	.34608*		
5-8 ปี	4.32		-		
9-12 ปี	4.25			-	

จากตารางที่ 35 เมื่อทำการจับรายกลุ่มตามแบบ Scheffe เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
 ความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามระยะเวลา
 ที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัยของบริษัทดวงพรดี จำกัด พบว่า ระยะเวลาที่ใช้บริการรักษา
 ความปลอดภัยของบริษัทดวงพรดี จำกัด ที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อบริษัท
 รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 22.026$,
 Sig. = .000) เป็นไปตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ ที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัยของ
 บริษัทดวงพรดี จำกัดระยะ 1-4 ปี ร้อยละ 66.90

สมมติฐานที่ 8 ประสพการณ์ในการใช้บริการของบริษัทอื่นที่ต่างกันมีความภักดีของ
 ผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 36 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการของบริษัทอื่น

ประสบการณ์ในการใช้บริการ ของบริษัทอื่น	ความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด				
	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
เคย	330	4.1202	0.48530	1.818	.083
ไม่เคย	20	3.9013	0.52530		

* $P \leq 0.05$

จากตารางที่ 36 จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการของบริษัทอื่น พบว่า ประสบการณ์ในการใช้บริการของบริษัทอื่นที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 1.818$, $Sig. = .083$) จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 9 สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 ที่มีต่อ ความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 37 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และ
 ทรัพย์สิน ชั้น 1 ที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัดกับความภักดีของ
 ผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด

สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย อาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 ที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด	ความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด					
	ความภักดีของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อ บริษัท รักษา ความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด		ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient)			
	R	Sig.	B	β	t-value	t-prob
สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย อาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 ที่มี ต่อ บจก. รักษาความปลอดภัยดวงพรดี	.735	.000*	.994	.735	20.247	.000*
F-value, F-prob			409.944	.000*		
R, R square, R square Adjusted			.735	.541	.540	
Std. error of estimate			.33217			

** Correlation is Sig.nificant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 37 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะอาชีพรักษา
 ความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 กับความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริษัท
 รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด พบว่า สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และ
 ทรัพย์สิน ชั้น 1 มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย
 ดวงพรดี ($r = 0.735$ Sig. = .000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อวัดระดับความสัมพันธ์
 ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และ
 ทรัพย์สิน ชั้น 1 ที่มีความภักดีต่อ บริษัทรักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด มีความสัมพันธ์กันใน
 ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ($r = 0.735$) และเมื่อทำการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test
 ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย
 อาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 ที่มีต่อ บริษัทรักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด มีอิทธิพลต่อ
 ความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี (F-prob = .000)
 โดยมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก ($r = 0.735$) และจะส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
 บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี ร้อยละ 73.50

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 ที่มีต่อ บริษัทรักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี โดยมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมากในเชิงบวก ($B = .994, \beta = .735$)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 3 แนวทางการยกระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยของ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด

ใช้วิธีการจำแนกระดับสมรรถนะเพื่อการฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ตามรายด้าน

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล ถึงแม้ว่าค่าเฉลี่ยของสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย ของ บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด จะมีค่าเฉลี่ยในระดับสูง แต่มีรายด้านที่ต้องปรับปรุงแก้ไขระดับสมรรถนะให้สูงขึ้น มี 2 ด้าน คือ

1. ด้านบันทึกการผ่านเข้าออกของบุคคลและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง ในตารางที่ 11 หน้า 57 รายข้อ การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการบันทึกในสมุดประจำวันไว้ อย่างถูกต้องครบถ้วน มี ค่าเฉลี่ยที่ 3.36 ซึ่งอยู่ในระดับมาก แต่ ยังต่ำเมื่อเทียบกับด้านอื่น
2. ด้านบันทึกผลการตรวจตราที่ผิดปกติให้ครบถ้วนถูกต้องตามแบบรายงาน ในตารางที่ 22 หน้า ที่ 68 รายข้อ ผลการตรวจตราพื้นที่ผิดปกติได้รับการบันทึกไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.69

สำหรับระดับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด จะมีค่าเฉลี่ยในระดับสูง แต่มีรายด้านที่ต้องปรับปรุงแก้ไขระดับความภักดีให้สูงขึ้น มี 2 ด้าน คือ

1. ด้านความอ่อนไหวต่อราคา (Price sensitive) ในตารางที่ 5 หน้า ที่ 52 รายข้อ ท่านได้ใช้บริการที่มีคุณภาพจาก บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี ตามมาตรฐานการให้บริการ รายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.65
2. ด้านการบอกต่อ (Word of mouth) ในรายตารางที่ 6 หน้า ที่ 53 รายข้อ ท่านพูดถึงคุณภาพการให้บริการของ บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี อยู่เสมอมีค่าเฉลี่ย 3.22

เมื่อพิจารณาแนวทางการยกระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยของ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ใช้วิธีการฝึกอบรมพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตามหลักสูตรการอบรม

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คือ 1) การฝึกภาคทฤษฎี 2) การฝึกภาคปฏิบัติ และ 3) การฝึกอบรม ตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจรักษาความปลอดภัย ของ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือ สคช. (เนตรพัฒนา ยาวีราช, 2559) ในสมรรถนะเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 ไว้ ดังนี้ 1) ตรวจสอบการผ่านเข้า-ออกของบุคคลในพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด 2) บันทึกการผ่านเข้าออกของบุคคลและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง 3) ตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ 4) รายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ 5) ตรวจสอบการผ่านเข้า-ออกของยานพาหนะในการเข้า-ออกของพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด 6) บันทึกการผ่านเข้า-ออก ของยานพาหนะและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง 7) ตรวจสอบการผ่านเข้า-ออก ของยานพาหนะให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ 8) รายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้า-ออก ของยานพาหนะให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ 9) ตรวจสอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนด 10) รับมอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง 11) ตรวจสอบเช็ครายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัย เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง 12) ตรวจสอบตราเพื่อหาความผิดปกติในพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบตามมาตรการรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่ และทรัพย์สินที่กำหนด 13) บันทึกผลการตรวจตราที่ผิดปกติให้ครบถ้วนถูกต้องตามแบบรายงาน และ 14) รายงานผลการตรวจที่ผิดปกติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ” มีวัตถุประสงค์หลัก 1) เพื่อศึกษาสภาพความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด และ 3) เพื่อหาแนวทางในการยกระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยของ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 1) ข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร ซึ่งเป็นแนวคิดทฤษฎี งานวิจัย 2) ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ที่ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Purposive sampling) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970, pp. 607-610 อ้างถึงใน สุธรรณ ศรีไสย์, 2551, หน้า 132-133) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทหน่วยงาน ดังนี้ 1) หน่วยงานราชการ 2) สถาบันการเงิน 3) หน่วยงานเอกชน รวมจำนวนทั้งสิ้น 374 คน เก็บได้จำนวน 350 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.58

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถามจำนวน 350 ชุด ผู้วิจัยได้นำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมการคำนวณค่าสถิติสำเร็จรูปด้วยคอมพิวเตอร์ ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ จำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบความมีนัยสำคัญระหว่างค่าเฉลี่ยเลขคณิต หรือ การทดสอบค่าที่แบบ One-sample t-test และ One-way ANOVA

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า เป็นหญิง มากกว่าชาย อายุ 25-35 ปี มากที่สุด และน้อยที่สุดอายุมากกว่า 65 ปีขึ้นไป ฝ่ายทรัพยากรบุคคล มากที่สุด และฝ่ายอาคารสำนักงาน น้อยที่สุดเป็นระดับหัวหน้างานมากที่สุด และระดับผู้น้อยที่สุด หน่วยงานภาคเอกชน ใช้บริการมากที่สุด และ หน่วยงานราชการ ใช้บริการน้อยที่สุด ประสบการณ์/ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอายุงาน 1-4 ปี มากที่สุดและอายุงานมากกว่า 12 ปี น้อยที่สุด ระยะเวลาที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัยของบริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด 1-4 ปี มากที่สุด และ

ระยะเวลาที่ใช้บริการ 9-12 ปี น้อยที่สุด ประสิทธิภาพในการใช้บริการของบริษัทอื่นไม่เคยเกือบทั้งหมด

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 1 การศึกษาสภาพความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด พบว่า โดยภาพรวมด้านความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด มีความภักดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11, SD = 0.49$) เมื่อจำแนกตามรายข้อได้ดังนี้ 1) ด้านการมีข้อร้องเรียน แต่ยังคงกลับมาใช้บริการ พบว่า มีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45, SD = 0.44$) 2) ด้านความตั้งใจที่จะซื้อ พบว่า มีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25, SD = 0.47$) 3) ด้านความอ่อนไหวต่อราคา พบว่า มีความภักดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97, SD = 0.80$) และ 4) ด้านการบอกต่อ พบว่า มีความภักดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76, SD = 0.87$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 2 การศึกษาสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อบริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด พบว่า ผลการศึกษสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด พบว่า โดยภาพรวมสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 ที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28, SD = 0.36$) เมื่อจำแนกตามรายข้อ 3 อันดับแรก และน้อยสุด ได้ดังนี้ 1) ด้านรายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49, SD = 0.43$) 2) ด้านตรวจสอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39, SD = 0.42$) และ 3) ด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38, SD = 0.40$) โดยมีรายด้านที่มีค่าน้อยสุดแต่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบันทึกผลการตรวจตราที่ผิดปกติให้ครบถ้วนถูกต้องตามแบบรายงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02, SD = 0.73$) และด้านบันทึกการผ่านเข้าออกของบุคคลและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98, SD = 0.68$)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท

รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัทดวงพรดี จำกัด พบว่า ระยะเวลาที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัยของ บริษัทดวงพรดี จำกัด ที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 8 จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างของความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการของบริษัทอื่น พบว่า ประสบการณ์ในการใช้บริการของ บริษัทอื่นที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะอาชีพรักษา ความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 กับความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด พบว่า สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และ ทรัพย์สิน ชั้น 1 มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี ($r = 0.735$, Sig. = .000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความสัมพันธ์กัน ในทางบวก ในระดับมาก ($r = 0.735$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและ มีความสัมพันธ์กันมากในเชิงบวก ($B = .994$, $\beta = .735$)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 3 แนวทาง ในการยกระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยของ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ใช้วิธีการจำแนกระดับสมรรถนะเพื่อการฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ตามรายด้าน

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล ถึงแม้ว่าค่าเฉลี่ยของสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย ของบริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด จะมีค่าเฉลี่ยในระดับสูง แต่มีรายด้านที่ต้องปรับปรุง แก้ไขระดับสมรรถนะให้สูงขึ้น มี 2 ด้าน คือ

1. ด้านบันทึกการผ่านเข้าออกของบุคคลและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง ในตารางที่ 11 หน้า 57 รายชื่อ การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการบันทึกในสมุดประจำวันไว้ อย่างถูกต้องครบถ้วน มี ค่าเฉลี่ยที่ 3.36 ซึ่งอยู่ในระดับมาก แต่ ยังต่ำเมื่อเทียบกับด้านอื่น
2. ด้านบันทึกผลการตรวจตราที่ผิดปกติให้ครบถ้วนถูกต้องตามแบบรายงาน ในตารางที่ 23 หน้า 71 รายชื่อ ผลการตรวจตราพื้นที่ผิดปกติได้รับการบันทึกไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.69

สำหรับระดับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด จะมีค่าเฉลี่ยในระดับสูง แต่มีรายด้านที่ต้องปรับปรุงแก้ไขระดับความภักดีให้สูงขึ้น มี 2 ด้าน คือ

1. ด้านความอ่อนไหวต่อราคา (Price sensitive) ในตารางที่ 5 หน้าที่ 52 รายชื่อ ท่านได้รับบริการที่มีคุณภาพจาก บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี ตามมาตรฐานการให้บริการ รายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.65

2. ด้านการบอกต่อ (Word of mouth) ในรายตารางที่ 6 หน้าที่ 53 รายชื่อ ท่านพูดถึง คุณภาพการให้บริการของ บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี อยู่เสมอมีค่าเฉลี่ย 3.22

เมื่อพิจารณาแนวทางในการยกระดับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยของ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ใช้วิธีการฝึกอบรมพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาสภาพความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้ ด้านการมีข้อร้องเรียน แต่ยังคงกลับมาใช้บริการ และ ด้านความตั้งใจที่จะซื้อ มีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ ด้านความอ่อนไหวต่อราคา และ ด้านการบอกต่อ มีความภักดีมีค่าน้อยสุด แต่อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องด้วยบริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด มีวิสัยทัศน์ “เต็มใจให้บริการ ด้วยทีมงานทักษะดี มีมาตรฐานสากล” โดยมีแผนนโยบายการพัฒนาและปรับปรุงงานด้านงานรักษาความปลอดภัย ตลอดจนการจัดหาจัดจ้างบุคลากรที่มีศักยภาพ ที่ได้รับการฝึกฝนอบรมให้มี ประสิทธิภาพสูงสุดเป็นมาตรฐานสากล และให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันจึงได้รับความไว้วางใจจากกลุ่มลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ยุทธพงษ์ พิมพ์พิพัฒน์ (2559) ศึกษา ความภักดีของลูกค้าตามแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของลูกค้าร้านสะดวกซื้อ พบว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในระดับมาก ได้แก่ การติดตามลูกค้า การสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า การบริหารสื่อสารกับลูกค้า ความเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า การรักษาลูกค้า การรับฟังข้อมูลความคิดเห็น และ ผู้บริหารร้านสะดวกซื้อ ควรให้ความสำคัญกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยกำหนดแนวทางให้พนักงานมีความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในทุก ๆ รวมถึงการกำหนดให้พนักงานมีความเข้าใจและเห็น ความสำคัญของการที่ลูกค้ามีความภักดีต่อร้านสะดวกซื้อ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บริษัท ประสบผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ศิมาภรณ์ สิทธิชัย และสิณธร ขุนอ่อน (2558) ศึกษาปัจจัยชี้วัดความภักดีของลูกค้าในอุตสาหกรรมโรงแรม พบว่า ปัจจัยที่ชี้วัดมี 2 ปัจจัย คือ

พฤติกรรมและทัศนคติ ตัวชี้วัดที่นักวิจัยนำมาใช้มากที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมการบอกต่อในเชิงบวก และความตั้งใจซื้อบริการแต่ยังให้ความสำคัญด้านของราคาและการร้องเรียนไม่มากเท่าที่ควร ดังนั้น การศึกษาการวัดความภักดีของลูกค้าจึงเป็นประเด็นที่มีประโยชน์ต่อนักการตลาดที่สามารถนำไปพัฒนาเพื่อสร้างกลยุทธ์การตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างตรงเป้าหมาย เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ ฉันทน์นัท รวบรวมทรัพย์ทวี (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความภักดีของผู้ชมสื่อเคลื่อนไหวชั้นผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดความภักดีที่ระดับต่างกัน โดยปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการเกิด ความภักดีมากกว่าปัจจัยทางด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต และ จิรัฐ เจนพิงพร และ พัชรา พัชรวานิช (2555) ศึกษาการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าโรงแรมราคาประหยัดด้วย ตัวแบบ ECSI ซึ่งประกอบด้วย ภาพลักษณ์ของโรงแรม คุณภาพของพนักงาน คุณภาพของห้องพัก และราคา ต่อการรับรู้คุณค่าของลูกค้าโรงแรมราคาประหยัด ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และความจงรักภักดีของลูกค้า ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ การมุ่งเน้นให้บริการตามหลัก 5 ป. ที่ บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อ ความภักดีของผู้ใช้บริการ คือ 1) หลักประโยชน์ หมายถึง การช่วยลบลบปัญหาในด้านการบริหารงาน บุคคลากรในองค์การธุรกิจของลูกค้า เพราะบริษัทเต็มใจอย่างยิ่ง ที่จะรับผิดชอบภาระหน้าที่ อันสำคัญนี้แทนลูกค้าผู้ให้บริการ 2) หลักประหยัด หมายถึง การประหยัดเวลาในการดูแลและ ตรวจสอบเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และ การประหยัดค่าใช้จ่าย ในการสรรหาและพัฒนา เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย การบริหารด้านแรงงานสัมพันธ์ และการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน 3) หลักประสิทธิภาพ หมายถึง หัวหน้าเขต/ หัวหน้าโซน/ หัวหน้าผลัด ทำหน้าที่คอยควบคุมดูแล การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำจุดต่าง ๆ พร้อมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งกำกับดูแลการปฏิบัติของพนักงานรักษาความปลอดภัย ให้สอดคล้องกับหน่วยงาน ของผู้ว่าจ้างภายใต้เงื่อนไขของสัญญาจ้าง 4) หลักปลอดภัย หมายถึง การให้บริการรักษา ความปลอดภัย ตามมาตรฐานสากล และ 5) หลักประกันความพอใจ

การศึกษาสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีของ ผู้ใช้บริการที่มีผลต่อบริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด พบว่า โดยภาพรวมสมรรถนะ อาชีพรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านรายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ ด้านตรวจสอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าตามวิธีการ ปฏิบัติงานที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลในพื้นที่ ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ด้านบันทึกผลการตรวจตรา

ที่ผิดปกติให้ครบถ้วนถูกต้องตามแบบรายงาน และด้านบันทึกการผ่านเข้าออกของบุคคลและ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง มีค่าน้อยสุดแต่อยู่ในระดับมาก ซึ่งการดำเนินงานของ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด มีแนวทางที่สอดคล้อง กับการศึกษาของ พิสิษฐ์ พลอินทร์ (2557) การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน โรงพยาบาลกลางสำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของ บุคลากร การปฏิบัติงานของบุคลากรใน โรงพยาบาลกลาง สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยระดับการประเมินการปฏิบัติงานเรียง 3 ลำดับด้านจริยธรรม ด้านการร่วมแรงร่วมใจ และด้านคุณภาพบริการ ตามลำดับ ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะของ บุคลากรใน โรงพยาบาลกลาง สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานครด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับ น้อย โดยระดับการประเมินปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะ 3 ลำดับ คือขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน บริการ สภาพแวดล้อมของหน่วยงานไม่เอื้อต่อการให้บริการ และขาดระบบควบคุมดูแลเรื่อง การให้บริการ ตามลำดับแนวทางการแก้ไขผู้ตอบแบบสอบถามเสนอว่าควรมีการปรับระบบ การทำงานใหม่ โดยจัดระบบงานให้เหมาะสมกับบุคลากร จัดภาระงานที่เอื้อต่อการพัฒนา สมรรถนะ การกำหนดวิสัยทัศน์ภารกิจในแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์และพันธกิจ ของโรงพยาบาลกลางการสร้างจิตสำนึกในด้าน จิตบริการ สร้างบรรยากาศในการทำงานแบบร่วม แรงร่วมใจต่อกัน ในทำนองเดียวกัน อัจฉรา หล่อตระกูล (2557) ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะ พนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาอุปสรรค ของสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ ในปัจจุบัน 2) เพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎี และหลัก พุทธธรรมสำหรับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ 3) เพื่อนำเสนอรูปแบบ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นการวิจัยแบบผสานวิธีคือ ทั้งเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่า การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยของ รัฐมีปัญหาและอุปสรรคในเรื่องของเวลา เนื่องจากภารกิจหลักของพนักงานมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน ประกอบไปด้วย งานสอนงานวิจัย งานบริการวิชาการ งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งได้รับ มอบหมายภาระงานมาจากผู้บังคับบัญชา จึงทำให้ไม่มีเวลาในการพัฒนาตนเอง หรือเข้ารับการ พัฒนาและจากแบบสอบถามพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี และ การทำงานเป็นทีม ด้านที่มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมีปัญหาน้อยที่สุด คือ การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม สำหรับรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นการพัฒนา สมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน มีส่วนประกอบ 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สมรรถนะหลัก 5 ด้าน ส่วนที่ 2 คือ หลักพุทธธรรมไตรสิกขา ส่วนที่ 3 หลักการของรูปแบบ และส่วนที่ 4 กระบวนการพัฒนาโดยที่

อัจฉรา หล่อตระกูล (2557) ได้เสนอรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยด้วย ไตรสิกขา คือ ศีล สมาธิ ปัญญา ซึ่ง บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด อาจนำมาประยุกต์ใช้เป็นกระบวนการปฏิบัติ หรือ กระบวนการพัฒนาสมรรถนะ 3 ด้าน คือ ศีล เป็นหลักการพัฒนาระดับความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางสังคม สมาธิ เป็นหลักการพัฒนาจิตใจให้มีสมรรถภาพและประสิทธิภาพในการคิดพิจารณาตัดสินใจกระทำหรือไม่กระทำการใด ๆ ปัญญา เป็นหลักการพัฒนาความรู้ความเข้าใจ รู้จักสิ่งทั้งหลายตามที่มันเป็น และสามารถแยกแยะวิเคราะห์สืบหาสาเหตุของสิ่งทั้งหลายได้ชัดเจน ไตรสิกขาก็เป็นกระบวนการพัฒนาแบบบูรณาการแต่อย่างใดก็ตาม เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2559) ได้ทำการศึกษาเพื่อการจัดทำมาตรฐานหน่วยสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัย มีข้อสรุปองค์ประกอบของสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านรักษาความปลอดภัย ดังนี้ 1) สมรรถนะย่อย (Element of competence) 2) เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance criteria) 3) ขอบเขต (Range statement) 4) หลักฐานที่ต้องการทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานความรู้ (Evidence Requirements) และ 5) แนวทางการประเมิน (Assessment guidance) โดยมิใช้กระบวนการมีส่วนร่วมและการยอมรับจากทุกภาคส่วน ทำการทดสอบสมรรถนะของบุคคลในการรับรองมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ

สำหรับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร เพื่อการปรับปรุงแก้ไขระดับสมรรถนะให้สูงขึ้น มี 2 ด้าน คือ ด้านบันทึกการผ่านเข้าออกของบุคคลและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการบันทึกในสมุดประจำวันไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน ด้านบันทึกผลการตรวจตราที่ผิดปกติให้ครบถ้วนถูกต้องตามแบบรายงาน ผลการตรวจตราพื้นที่ผิดปกติได้รับการบันทึกไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน บริษัทได้กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจรักษาความปลอดภัย ของ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือ สคช. (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2559) ในสมรรถนะเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 ไว้ ดังนี้ 1) ตรวจสอบการผ่านเข้า-ออกของบุคคลในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด 2) บันทึกการผ่านเข้าออกของบุคคลและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง 3) ตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ 4) รายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ 5) ตรวจสอบการผ่านเข้า-ออกของยานพาหนะในการเข้า-ออกของพื้นที่ ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด 6) บันทึกการผ่านเข้า-ออก ของยานพาหนะและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง 7) ตรวจสอบการผ่านเข้า-ออก ของยานพาหนะให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ 8) รายงานผล

การตรวจสอบการผ่านเข้า-ออก ของยานพาหนะให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้
ผู้บังคับบัญชาทราบ 9) ตรวจสอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าตามวิธีการ
ปฏิบัติงานที่กำหนด 10) รับมอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยัน
ความถูกต้อง 11) ตรวจสอบรายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัย เพื่อรายงานต่อ
ผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง 12) ตรวจสอบตราเพื่อหาความผิดปกติในพื้นที่ ที่รับผิดชอบตาม
มาตรการการรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่ และทรัพย์สินที่กำหนด 13) บันทึกผลการตรวจ
ตราที่ผิดปกติให้ครบถ้วนถูกต้องตามแบบรายงาน และ 14) รายงานผลการตรวจที่ผิดปกติต่อ
ผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและ
สถานการณ์ในปัจจุบันซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จีรัฐ เจนพิงพร และพัชรา พัชรวานิช (2555)
ที่กล่าวถึงผู้ประกอบการต้องการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันจะต้องตระหนักถึงความสำคัญ
ของความจงรักภักดีของลูกค้า โดยจัดเตรียมบริการทั้งหมดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
เพื่อทำให้ลูกค้าพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการของโรงแรมในครั้งถัดไป

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศชายและเพศหญิงมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ปียพงษ์ ภูวนิชย์ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2558) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มี การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า ความไว้วางใจในการใช้บริการและความจงรักภักดีของลูกค้า ภาพรวมอยู่ในระดับดี

สมมติฐานที่ 2 อายุที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ เคนนภา มุ่งสูงเนิน และชนะเกียรติ สมานบุตร (2557) อายุที่แตกต่างกันไม่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความภักดีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 สายงานที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ เคนนภา มุ่งสูงเนิน และ ชนะเกียรติ สมานบุตร (2557) สายงานที่แตกต่างกันไม่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความภักดีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ตำแหน่งหน้าที่ที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสอดคล้องกับการศึกษา สุจิตรา งามใจ (2555) อาชีพ รายได้ และตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีความภักดีด้านพฤติกรรมและด้านอารมณ์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประเภทผู้ใช้บริการที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ เคนนภา มุ่งสูงเนิน และ ชนะเกียรติ สมานบุตร (2557) ประเภทผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันไม่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความภักดีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ประสบการณ์/ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ นันทน์ภัส ชำนาญเพชร และ ฌกมล จันทร์สม (2557) ประสบการณ์และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีของพนักงานต่อธนาคารฯที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ระยะเวลาที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัยของบริษัทดวงพรดี จำกัด ที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ สาธิต เกื่อนวิถี (2555) พบว่า ระยะเวลาที่ในการถือบัตรสมาชิก M Generation ที่ต่างกัน มีความภักดีในการใช้บัตรสมาชิก M Generation แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 8 ประสบการณ์ในการใช้บริการของบริษัทอื่นที่ต่างกันมีความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ นันทน์ภัส ชำนาญเพชร และ ฌกมล จันทร์สม (2557) ประสบการณ์ในการใช้บริการของบริษัทอื่นที่ต่างกันส่งผลต่อความภักดีของพนักงานต่อธนาคารฯที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 9 สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน ชั้น 1 ที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งความสอดคล้องกับการศึกษาของ Salanova, Jose, and Peiro (2005) ประสิทธิภาพ หรือสมรรถนะการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับบรรยากาศ การให้บริการและความภักดีของลูกค้า และ ศักดิ์ดา ศิริภักทร โสภณ และ ปารย์ทิพย์ ธนาภิกุลตานนท์ (2554) คุณภาพบริการด้าน ต่าง ๆ มีผลต่อระดับความพึงพอใจและความภักดีของผู้เข้ารับบริการ โดยเฉพาะคุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง ที่รวดเร็วจะส่งต่อระดับความพึงพอใจในขณะที่ คุณภาพการบริการด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ด้านการสร้างความ มั่นใจและด้านการเอาใจใส่ดูแล ของสถานบริการทางแพทย์จะส่งผลกระทบต่อระดับความภักดีของคนไข้ที่เข้ามาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ การพัฒนาสมรรถนะอาชีพ รักษาความปลอดภัย บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนานุคลากร ตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจรักษาความปลอดภัย ของ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือ สคช. เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และสถานการณ์ในปัจจุบัน

2. บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ด้านบันทึกผลการตรวจตราที่ผิดปกติให้ครบถ้วนถูกต้องตามแบบรายงาน หัวข้อการผ่านเข้าออกของบุคคล ได้มีการบันทึกในสมุดประจำวัน ไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน และ ด้านบันทึกผลการตรวจตราที่ผิดปกติให้ครบถ้วนถูกต้องตามแบบรายงาน หัวข้อ ผลการตรวจตราพื้นที่ผิดปกติได้รับการบันทึกไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน

3. การบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ด้านการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ด้านการบริหาร ด้วยข้อเท็จจริง ด้านการให้ความสำคัญป้องกันการเกิดข้อบกพร่องซ้ำ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยหลักสถิติ การนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง และการจัดการความรู้และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการสำหรับฝ่ายบริหาร

1. ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความเชื่อมโยง สอดคล้อง และครอบคลุมต่อความภาคภูมิใจของกลุ่มผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่ม ทั้ง หน่วยงานราชการ สถาบันการเงิน และหน่วยงานเอกชน ให้เกิดความพึงพอใจและภาคภูมิใจต่อบริษัท ฯ ต่อไป

2. ผู้บริหาร ควรดำเนินการฝึกอบรม สมรรถนะบุคคลให้ครบ 3 สาขา คือ 1) สาขาอาชีพรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน 2) สาขาวิชาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ และ 3) สาขาอาชีพรักษาความปลอดภัยขนส่งทรัพย์สินมีค่า เพื่อขยายโอกาสในการตลาดธุรกิจรักษาความปลอดภัย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาสมรรถนะเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ในสาขาวิชาชีพอื่น เช่น เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสาขาวิชาชีพด้านขนส่งทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสาขาวิชาชีพอารักขาบุคคลสำคัญ และ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสาขาวิชาชีพด้านข้อมูลสำคัญ

เพื่อพัฒนาสมรรถนะพนักงานรักษาความปลอดภัยให้มีมาตรฐานและศักยภาพในระดับสากล

2. ควรมีการศึกษาการพัฒนาสมรรถนะองค์กร/หน่วยงานรักษาความปลอดภัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน เช่น ประสิทธิภาพในการขนส่งทรัพย์สิน ประสิทธิภาพในการรักษาข้อมูลสำคัญ และประสิทธิภาพในการอารักขาบุคคลสำคัญ นอกเหนือจากความภักดีต่อองค์กร

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม.(2557). การจดทะเบียนผู้ประกอบการ. เข้าถึงได้จาก
<http://boc.dip.go.th/index.php?option=comcontent&view=article&id=329&Itemid=14>.
- กระทรวงแรงงาน. (2559). รมภ. 2.7 แสคนคเ เ ท้งานต่อพร้อมปรับวุฒิ. เข้าถึงได้จาก
<http://www.mol.go.th>content>
- เกษกนค ศคคบวรส. (2556). การรับรู้คุณภาพการให้บริการและคุณค่าที่รับรู้ส่งผลกระทบต่อความภักดีของ
ผู้มาใช้บริการคลินิกผิวหนังและความงามของประชาชนในเขตจังหวัดชลบุรี.
งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เกื้อจตร ชีระกาญจน์. (2555). สมรรถนะในปัจจุบันของผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในกลุ่ม
ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต.
- จิรัฐ เจนพ้งพร และ พ้งชรา พ้งชรวานคช. (2555). การวิเคราะห์ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของ
ลูกค้า โรงแรมราคาประหยัดด้วยตัวแบบ ECSI กลุ่มการบริหารธุรกิจอสังหาริมทรัพย์.
กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนะเกียรติ สมนานบุตร. (2557). การพยากรณ์อุปสงค์เพื่อความสำเร็จของการจัดการโซ่อุปทาน.
วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์, 10(2), 45-68.
- ณัฐนันท์ รวมทรัพย์ทวี. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความภักดีของผู้ชมสื่อออนไลน์.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ณรงค์วิทย์แสนทอง. (2547). มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ. กรุงเทพฯ: เอชอาร์เซ็นเตอร์.
- ธีรพงษ์ วิริยานนท์. (2549). การพัฒนามาตรฐานอาชีพของผู้ประเมินสมรรถนะวิชาชีพตามระบบ
คุณวุฒิวิชาชีพ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหาร
เทคนิคศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- นันท์นภัส ชำนาญเพชร และ ณกมล จันทรสม. (2557). ปัจจัยความภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคาร
สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน). วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และ
การบริหารธุรกิจ, 4(2), 59-82.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2559). โครงการวิจัยมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจ
รักษาความปลอดภัย. เข้าถึงได้จาก <https://www.rmutt.ac.th/content/39205>

- เด่นนภา มุ่งสูงเนิน และ ชนะเกียรติ สมานบุตร. (2557). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ: กรณีบริษัท ไดนามิค อินเทอร์เน็ตสปอร์ต จำกัด. *วารสารการเงินการลงทุนการตลาดและการบริหารธุรกิจ*, 4(2), 83-104.
- ดวงฤดี อุทัยหอม 2559 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีต่อตัวแทนจำหน่ายรถยนต์นั่งส่วนบุคคลควอลโว่ของลูกค้า ในเขตจังหวัดภาคใต้ของประเทศไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*, 11(2), 113-128.
- บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด. (2560). *กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการบริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด*. เข้าถึงได้จาก <http://www.security-dpg.com/service.php?id=9>
- ปิยพงศ์ ภู่วณิชชย์ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2558). อิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า ที่มีผลต่อความไว้วางใจและความจงรักภักดีของลูกค้านาคารออมสิน. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*, 8(1), 78-93.
- พิสิษฐ์ พลอินทร์. (2557). การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลางสำนักงานแพทย์กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 1(1), 94-110.
- พีระกานต์ วสุธรพิพัฒน์. (2553). *พฤติกรรมกรบริโภคร "ฮาลาล" ของผู้บริโภคคนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
- ภูมิภัทร รัตนประภา. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าตราสินค้า ส่วนประสมทางการตลาดและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างความภักดีต่อตราสินค้า. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 7(2), 43-56.
- ยุทธพงษ์ พิมพ์พิพัฒน์. (2559). ความภักดีของลูกค้าตามแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของลูกค้านาคารออมสิน. *ว.มท.ส. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 1(1), 14-28.
- พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558. (2558, 5 พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 24-39.
- วรมาศ บุษพาชาติ และบุหงา ชัยสุวรรณ. (2558). *ความภักดี ความมั่นคง และความผูกพัน ผ่านการตลาดเชิงประสบการณ์ของร้านกาแฟสดวัยเยาว์*. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีณา ไชยิตสุรงค์กุล. (2554). *Customer loyalty*. เข้าถึงได้จาก http://www2.ftpi.or.th/dwnld/pworld/pw42/42_customer_loyalty.pdf

- วุฒิพร ลูกบัว. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อองค์การกับความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*, 11(2), 113-128.
- ศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณ และปารย์ทิพย์ ธนาภิกุลปานนท์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจ และความภักดีของคณเฒ่า: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร. *วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหวิทยาลัยขอนแก่น*, 10(2), 160-172.
- ศิมากรณ์ สิทธิชัย และ สิญาธร ขุนอ่อน. (2558). การวัดความภักดีของลูกค้าสำหรับธุรกิจโรงแรม. *วารสารนักบริหาร มหวิทยาลัยกรุงเทพ*, 35(1), 64-74.
- ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย. (2559). *ธุรกิจรักษาความปลอดภัย: ธุรกิจที่ยังเติบโตต่อเนื่อง* เข้าถึงได้จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/k-econanalysis/pages/ViewSummary.aspx?docid=25197>.
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน). (2554). *พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554*. เข้าถึงได้จาก <http://www.tpqi.go.th>
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน). (2559). *โครงการวิจัยมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ*. เข้าถึงได้จาก <https://www.rmutt.ac.th/content/39205>
- สยามธุรกิจ. (2557). *ยุคทอง 'รปภ.-แจ๊ว' ค่าตัวพุ่ง แข่งเดือดชิงเค้ก 7 หมื่นล้าน/ตจว.เมินกรงทำนาดีกว่า*. เข้าถึงได้จาก http://www.siamturakij.com/main/news_content.php?nt=4&mid=681
- สาธิต เกื้อนวิถิ. (2555). *ทัศนคติ และความพึงพอใจที่มีผลต่อความภักดีในการใช้บัตรสมาชิก M Generation ของผู้บริโภครองภาพยนต์ เครือ เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปรินญาณิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุกัญญา รัศมิธรรม โชติ. (2548). *แนวทางการพัฒนาศกยภาพมนุษย์ด้วย Competency based learning (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: สิริวัฒนา อินเตอร์พรินท์.
- สุจิตรา งามใจ. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ: กรณีศึกษา บริษัทอิชูชพระนคร จำกัด สาขาคลองหลวง*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- สุทนต์ ศรีไสย. (2551). *สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพรรณิการ์ มรรคาสกุล. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความรักภักดีในการใช้บัตรเครดิต กรณีศึกษา ผู้ใช้บัตรเครดิตในเขตกรุงเทพมหานคร*. งานนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ, คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- TNN News. (2559). *ธุรกิจ รปภ.รุกพัฒนานวัตกรรมทดแทนแรงงานคน*. เข้าถึงได้จาก http://www.tnnthailand.com/news_detail.php?id=108121&t=news_special
- อัจฉรา หล่อตระกูล. (2557). *การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- Bigne, E., Ruiz, C., & Sanz, S. (2005). The impact of internet user shopping patterns and demographics. *Journal of Electronic Commerce Research*, 6(3), 193-209.
- Boyatzis, R. (1982). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, 27(1), 5-12.
- Carlson, L., Russell, N., & Wertley, L.C., (2011). The implications of what we know (and think we know). Retrieved from <http://www.journalofadvertisingresearch.com/content/51/2/427>.
- Hamel, G., & Prahalad, C.K. (1994). *Competing for the future*. Retrieved from <http://credu.bookzip.co.kr/Resource/Englishbook/PDF/AE30184.pdf>
- Ivanauskiene, N., & Auruskevicien, V. (2012). Customer perceptions of value: Case of retail banking. *Organization and Markets in Emerging Economies*, 3(5), 71-88.
- Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., & Wong, V. (2005). *Principles of marketing*. Halow: Pearson.
- Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., & Wong, V. (2002). *Principles of marketing* (3rd ed.). London: Prentice-Hall.
- Lynn, M., (2006). *Race differences in restaurant tipping: A literature review and discussion of practical implications*. Retrieved from <http://scholarship.sha.cornell.edu/articles/38>.
- Marisa Salanova and Sonia Agut, Jose' Mari'a Peiro'. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1217-1227.

- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 1-14.
- Oxford. (2000). *Oxford living dictionary*. England: Oxford University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Pong, L. T., & Yee, T. P. (2001). *An integrated model of service loyalty*. Retrieved from [http://www.lib.but.fi/Diss/2002/isbn9512258994/ isbn9512258994.pdf](http://www.lib.but.fi/Diss/2002/isbn9512258994/isbn9512258994.pdf).
- Roig, J. G. F., Garcia, J. S., Tena, M. A. M. & Monzonis, J. L. (2006). Customer perceived value in banking services. *International Journal of Bank Marketing*, 24(5), 266-283.
- Schiffman, L. & Kanuk, L. (2003). *Consumer behaviour* (8th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Shoemaker, S., & Lewis, R. C. (1999). Customer loyalty: The future of hospitality marketing. *Hospitality Management*, 18, 345-370.
- Skogland, I., & Siguaw, J. A. (2004). Understanding switchers and stayers in the lodging industry *Cornell Hospitality Report*, 4(1), 5-29.
- Srivastava, R., Shervani, T., & Fahey, L. (1999). Marketing, business processes, and shareholder value: An organizationally embedded view of marketing activities and the discipline of marketing. *Journal of Marketing*, 63, 168-179.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ
ที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร (Mater of business administration program for executive) วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีที่มีผลต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริษัทรักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด

การตอบแบบสอบถาม ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านครั้งนี้ ผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปประกอบการศึกษาในหัวข้อดังกล่าวเท่านั้น โดยที่ข้อมูลในแบบสอบถามจะไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานในหน้าที่ของท่านทั้งสิ้น ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้ตอบแบบสอบถามตามข้อเท็จจริง หรือตามความคิดเห็นของท่านให้ครบทุกข้อ ผู้ศึกษาจึงขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวณัฐชนันท์ พยัคฆชาติ

รหัสนักศึกษา 58710046

นักศึกษาระดับบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยบูรพา

ปีการศึกษา 2560

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวข้องกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี 25-35 ปี 36-45 ปี
 46-55 ปี 56-65 ปี 65 ปีขึ้นไป

3. สายงาน

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง ฝ่ายอาคารสำนักงาน
 ฝ่ายพัสดุ/คลังสินค้า ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายขนส่ง/ยานพาหนะ

4. ตำแหน่งหน้าที่

ระดับผู้บริหาร ระดับหัวหน้างาน ระดับปฏิบัติการ

5. ประเภทผู้ใช้บริการ

หน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
 หน่วยงานภาคเอกชน

6. ประสบการณ์/ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1-4 ปี 5-8 ปี
 9-12 ปี มากกว่า 12 ปี

7. ระยะเวลาที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัยของบริษัทดวงพรดี จำกัด

1-4 ปี 5-8 ปี
 9-12 ปี มากกว่า 12 ปี

8. ประสบการณ์ในการใช้บริการของบริษัทอื่น

ไม่เคย
 เคย (โปรดระบุเหตุผลที่เลิกใช้บริการ)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สิน
ชั้น 1 ที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัยดวงพรดี จำกัด

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลขระดับความคิดเห็นหลัง

ข้อความแต่ละข้อตามที่ท่านเห็นว่าควรจะเป็นจริง โดยมีเกณฑ์ค่าระดับคะแนนในช่อง

“สภาพปัจจุบัน” ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับสมรรถนะ รปภ.				
		5	4	3	2	1
1. ตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด						
1.	การผ่านเข้าออกของบุคคลในพื้นที่ที่รับผิดชอบตาม มาตรการที่กำหนดได้มีการตรวจสอบอย่างถูกต้อง ครบถ้วน					
2.	การผ่านเข้าออกของบุคคลในพื้นที่ที่รับผิดชอบตาม มาตรการที่กำหนดได้มีการตรวจนับไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน					
3.	การผ่านเข้าออกของบุคคลในพื้นที่ที่รับผิดชอบตาม มาตรการที่กำหนดได้มีการเก็บหลักฐานไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน					
2. บันทึกการผ่านเข้าออกของบุคคลและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง						
4.	การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการบันทึกในสมุด ประจำวันไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน					
5.	การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการบันทึกและจัดเก็บ หลักฐานไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน					
6.	การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการบันทึกไว้ในกล้อง วงจรปิดประจำวันไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน					
3. ตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้						
7.	การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการตรวจสอบสถานที่ที่ จะไปให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับสมรรถนะ รปค.				
		5	4	3	2	1
8.	การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการตรวจสอบเส้นทางที่จะไปให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้					
9.	การผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการตรวจสอบสิ่งของที่นำติดตัวให้เกิดความปลอดภัย ตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้					
4. รายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ						
10.	ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการรายงานให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ					
11.	ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการรายงานเหตุการณ์ผิดปกติให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ					
12.	ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลได้มีการรายงานข้อสังเกตที่ผิดปกติให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ					
5. ตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะในการเข้าออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนด						
13.	การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้รับการตรวจสอบในการผ่านเข้าออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน					
14.	การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้รับการบันทึกลักษณะของยานพาหนะในการผ่านเข้าออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน					
15.	การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้รับการตรวจสอบทะเบียนของยานพาหนะในการผ่านเข้าออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับสมรรถนะ รปภ.				
		5	4	3	2	1
6. บันทึกการผ่านเข้าออกของยานพาหนะและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง						
16.	การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้รับการบันทึก การตรวจสอบในการผ่านเข้าออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบ ตามมาตรการที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน					
17.	การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้รับการบันทึกความผิดปกติของยานพาหนะในการผ่านเข้าออกของพื้นที่ที่ รับผิดชอบตามมาตรการที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน					
18.	การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้รับการติดตามใน การผ่านเข้าออกของพื้นที่ที่รับผิดชอบตามมาตรการ ที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน					
7. ตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้						
19.	การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้มีการตรวจสอบให้ ผ่านเส้นทางให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน					
20.	การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้มีการติดตามให้ผ่าน เส้นทางให้ตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน					
21.	การผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้มีการแนะนำให้ใช้ เส้นทางที่ถูกต้องตรงตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ อย่างถูกต้องครบถ้วน					
8. รายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ						
22.	ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้ถูก รายงานไปยังจุดรักษาความปลอดภัยให้เป็นไปตาม จุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ					
23.	ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะได้ถูก บันทึกไว้ให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับสมรรถนะ รปภ.				
		5	4	3	2	1
24.	ผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของยานพาหนะ ได้ถูก รายงานให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้หากมีสิ่ง ผิดปกติให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ					
9. ตรวจสอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนด						
25.	รายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าได้รับการ ตรวจสอบรายการตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนด อย่างถูกต้องครบถ้วน					
26.	รายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าได้รับการ ตรวจนับจำนวนรายการตามวิธีการปฏิบัติงาน ที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน					
27.	รายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าได้รับการ ตรวจสอบคุณลักษณะตามรายการตามวิธีการ ปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วน					
10. รับมอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง						
28.	รายการทรัพย์สินส่วนกลางได้รับการรับมอบตามจำนวน ที่ถูกต้องพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง					
29.	รายการทรัพย์สินส่วนกลางได้รับมอบตามลักษณะของ ทรัพย์สินพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันความถูกต้อง					
30.	รายการทรัพย์สินส่วนกลางได้ทำการรับมอบโดยการ ถ่ายภาพไว้เป็นหลักฐานพร้อมลงนามร่วมกันเพื่อยืนยัน ความถูกต้อง					
11. ตรวจเช็ครายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัย เพื่อบริการต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง						
31.	รายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัยได้มีการ ตรวจเช็คจำนวน เพื่อบริการต่อผู้บังคับบัญชาและ ผู้ที่เกี่ยวข้อง					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับสมรรถนะ รปภ.				
		5	4	3	2	1
32.	รายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัย ได้รับการตรวจเช็คคุณภาพ เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชา และผู้ที่เกี่ยวข้อง					
33.	รายการของทรัพย์สินที่ต้องดูแลรักษาความปลอดภัย ได้รับการตรวจเช็คสภาพความเสียหายก่อนการรักษาความปลอดภัย เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง					
12. ตรวจสอบเพื่อหาความผิดปกติในพื้นที่ ที่รับผิดชอบตามมาตรการการรักษาความปลอดภัย อาคารสถานที่และทรัพย์สินที่กำหนด						
34.	ความผิดปกติในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ได้รับการตรวจตรา เพื่อรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สินที่กำหนด					
35.	ความผิดปกติในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ได้รับการสังเกต เพื่อรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สินที่กำหนด					
36.	ความผิดปกติในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ได้รับการวิเคราะห์ เพื่อรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และทรัพย์สินที่กำหนด					
13. บันทึกผลการตรวจตราที่ผิดปกติให้ครบถ้วนถูกต้องตามแบบรายงาน						
37.	ผลการตรวจตราพื้นที่ผิดปกติได้รับการบันทึกไว้ อย่างถูกต้องครบถ้วน					
38.	ผลการตรวจตราพื้นที่ผิดปกติได้รับการวิเคราะห์ แนวทางการค้นหาสิ่งผิดปกติไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน					
14. รายงานผลการตรวจที่ผิดปกติต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง						
39.	ผลการตรวจพื้นที่ผิดปกติได้ถูกรายงานไปยัง ผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องครบถ้วน					
40.	ผลการตรวจพื้นที่ผิดปกติได้ถูกรวบรวมไว้เพื่อส่ง ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บังคับบัญชา อย่างถูกต้อง ครบถ้วน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อ บริษัท รักษาความปลอดภัย
ดวงพรดี จำกัด

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความภักดี				
		5	4	3	2	1
1. ความอ่อนไหวต่อราคา (Price sensitive)						
1.	ท่านได้รับบริการที่มีคุณภาพจาก บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี ตามมาตรฐานการให้บริการรายอื่น ๆ					
2.	ท่านได้รับบริการเพิ่มขึ้น เช่น การเพิ่มจุดตรวจ การเพิ่มจำนวน รปภ. ตามที่ร้องขอในราคาเท่าเดิม					
2. การบอกต่อ (Word of mouth)						
3.	ท่านแนะนำบริษัทอื่นให้ใช้บริการของ บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี เมื่อมีโอกาส					
4.	ท่านพูดถึงคุณภาพการให้บริการของ บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี อยู่เสมอ					
3. ความตั้งใจที่จะซื้อ (Purchase intention)						
5.	ท่านมีความตั้งใจที่จะเลือกใช้บริการของ บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี ครั้งต่อไป เมื่อสิ้นสุดสัญญา					
6.	ท่านจะพิจารณา บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี เป็นตัวเลือกแรกเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น ๆ					
7.	ท่านจะพิจารณา บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี เป็นตัวเลือกแรกถึงแม้ว่าจะมีการปรับราคาสูงขึ้นบ้าง					
8.	ท่านมีฐานข้อมูลการพัฒนาองค์กร บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี เพื่อการตัดสินใจเลือกซื้อบริการ					
9.	ถึงแม้ว่าจะมีผู้ให้บริการรายอื่นที่น่าสนใจ แต่ท่านก็ยังไว้ใจ บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี อยู่เสมอ					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความถี่				
		5	4	3	2	1
4. การมีข้อร้องเรียน แต่ยังคงกลับมาใช้บริการ (Complain behavior)						
10.	ท่านจะให้โอกาส บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี ในการปรับปรุงแก้ไขการให้ บริการเทียบเท่ามาตรฐาน บริษัทชั้นนำอื่น ๆ					
11.	บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี ให้ความสนใจกับ ข้อร้องเรียนของท่าน และนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าจะยังไม่มีข้อสรุปว่าเป็นความบกพร่องของ รปภ. ก็ตาม					
12.	มีการประชุมกับเจ้าหน้าที่ บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันสถานการณ์อาจทำให้เกิดความเสียหายได้					

ผู้วิจัยศึกษาขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์
ตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

ภาคผนวก ข
อักษรวิสุทธิ

บทที่ 1

Plagiarism Checking Report

Created on Jun 9, 2017 at 16:36 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
512489	Jun 9, 2017 at 16:36 PM	58710036@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	05_ch1 (1).doc	Completed	1.82 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ทำงานอยู่กับองค์กรในระยะยาว, Factors affecting retention of security staff to work with the organization in the Long Run	รัชยา โสภณเด็กรัตน์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1.82 %

Match Details

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT	TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)
มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาทมีอยู่ 3,778 แห่งแต่ละแห่งการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยประมาณ 100-500 คนคาดการณ์ว่าธุรกิจให้บริการรักษาความปลอดภัยมีมูลค่าสูงถึงประมาณเกือบ 40,000 ล้านบาทในช่วงระยะ 5 ปีที่ผ่านมาอัตราขยายตัวของธุรกิจรักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 12.8 ต่อปีสำหรับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทรักษาความปลอดภัยแทนการจ้างพนักงานของตนเองปฏิบัติหน้าที่นั้นนอกจากจะสามารถแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายลด	ตามทุนจดทะเบียนโดย\ n ผู้ประกอบการขนาดใหญ่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 50 ล้านบาทซึ่งมีอยู่ 9 แห่งแต่ละแห่งจ้าง\ n พนักงานเกินกว่า 1 \, 000 คน ขณะที่ผู้ประกอบการขนาดกลางที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5 - 50 ล้าน\ n บาทมีอยู่ 130 แห่งแต่ละแห่งมีพนักงาน 500 - 1 \, 000 คนที่เหลืออีกนั้นจะเป็นผู้ประกอบการ\ n ขนาดเล็กที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาทมีอยู่ 3 \, 778 แห่งแต่ละแห่งการจ้างพนักงานรักษา\ n ความปลอดภัยประมาณ 100 - 500 คนคาดการณ์ว่าธุรกิจให้บริการรักษาความปลอดภัยมีมูลค่า\ n สูงถึงประมาณเกือบ 40 \, 000 ล้านบาทในช่วงระยะ 5 ปีที่ผ่านมาอัตราขยายตัวของธุรกิจรักษา\ n 5 \ n ความปลอดภัยเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 12.8 ต่อปีปัจจุบันมีบริษัทรักษาความปลอดภัยประมาณ 824 \ n บริษัทแยกเป็นบริษัทขนาดใหญ่ที่มีพนักงานรักษาความปลอดภัยเกิน 1 \, 000 คนอยู่ประมาณ 33 \ n บริษัทที่มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 27.0 บริษัทขนาดกลางที่มีพนักงาน 500 - 1 \, 000 คนอยู่ประมาณ\ n 147 บริษัทที่มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 45.0 และบริษัทขนาดเล็กที่มีพนักงานไม่เกิน 500 คนอยู่\ n ประมาณ 644 บริษัทที่มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 28.0 \ n สอดคล้องกับกระทรวงแรงงาน(2551)ได้ศึกษาแนวโน้มความต้องการ

บทที่ 2

Plagiarism Checking Report

Created on Jun 9, 2017 at 16:36 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
512490	Jun 9, 2017 at 16:36 PM	58710036@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	05_ch2.doc	Completed	1.63 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	อิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีผลต่อความไว้วางใจและความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน, The influences of good administration and clients' perception toward the service on their trust and loyalty on the Government	ปิยพงษ์ พุฒินิชย์	มหาวิทยาลัยศิลปากร	1.03 %
2	สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา, Core work competencies in personnel in the office of Kasetsart University, Sri Racha Campus	กัญญาภา พวงมะลิ	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.60 %

บทที่ 3

Plagiarism Checking Report

Created on Jun 9, 2017 at 16:37 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
512491	Jun 9, 2017 at 16:37 PM	58710036@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	05_ch3.doc	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

บทที่ 4

Plagiarism Checking Report

Created on Jun 9, 2017 at 16:37 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
512492	Jun 9, 2017 at 16:37 PM	58710036@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	05_ch4.doc	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

บทที่ 5

Plagiarism Checking Report

Created on Jun 9, 2017 at 16:37 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
512493	Jun 9, 2017 at 16:37 PM	58710036@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	05_ch5.doc	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				