

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานรักษา
ความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด
ชื่อผู้เขียน นางสาวเดือนรุ่ง เอ็มโอชะ
ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์วัลภา ลิมสกุล

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้นจากการให้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัยทั้งหมดที่ใช้บริการในช่วงเดือนมิถุนายน ถึง กันยายน 2546 จำนวน 226 ราย และทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผลการวิจัยมีดังนี้

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบกิจการ บริษัท / ห้าง / ร้าน และใช้บริการมากกว่า 3 ปี โดยส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการประจำหน่วยงาน จำนวน 1 – 3 คน ในส่วนของเวลาทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการทั้งผลัดกลางวันและผลัดกลางคืน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านการดำเนินการโดยทั่วไปของบริษัท ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

ในส่วนปัญหาที่พบของผู้ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย ผู้ใช้บริการพบปัญหาพนักงานที่จัดมาปฏิบัติหน้าที่แทนพนักงานประจำไม่ทราบข้อปฏิบัติ พนักงานปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเนื่องจากปฏิบัติงานเกิน 12 ชั่วโมง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ผู้ใช้บริการพบปัญหา เจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูล ขาดการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และขาดความกระตือรือร้นในการบริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ผู้ใช้บริการพบปัญหา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขาดความรู้ในสถานการณ์

ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่สายตรวจไม่มีความสม่ำเสมอในการเข้าตรวจสอบการทำงานของพนักงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขาดความกระตือรือร้นในการบริการ และเพิกเฉยต่อการแก้ไขปัญหา ด้านการดำเนินการโดยทั่วไปของบริษัท ผู้ใช้บริการพบปัญหา การขาดการประชาสัมพันธ์และกระจายข่าวสารของบริษัท ปัญหาขอบเขตความรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือสูญหายน้อยเกินไป รวมถึงปัญหาทำเลที่ตั้งไม่เหมาะสม ไม่สะดวกในการติดต่อประสานงาน และขาดการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ ซึ่งมีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะว่าในส่วน of พนักงานรักษาความปลอดภัยโดยรวม ต้องการให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้พื้นฐานภาษาอังกฤษ รวมถึงการปลูกฝังความรับผิดชอบในหน้าที่ กระตุ้นการทำงานให้มีความเข้มงวด และควรมีความสังเกตรอบรู้ต่อสถานการณ์บริเวณโดยรอบ จุฬารักษาการณ์ที่ปฏิบัติงาน หากมีสิ่งผิดปกติควรรายงานให้ผู้รับผิดชอบทราบ เพื่อให้สามารถหาแนวทางป้องกันเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นได้ อีกทั้งไม่ควรมีความสนิทสนมกับพนักงานของผู้ใช้บริการมากเกินไป เนื่องจากอาจส่งผลต่อความเข้มงวดในงานรักษาความปลอดภัย อย่างไรก็ตามบริษัทควรสร้างความรู้สึกรักภูมิใจในอาชีพงานบริการรักษาความปลอดภัยให้กับพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงาน และควรมีการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การทำงานอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตลอดเวลา ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะสำหรับเจ้าหน้าที่สายตรวจ คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่สายตรวจทำการสุ่มตรวจนอกเหนือจากเวลาปกติ เพื่อสร้างความตื่นตัวให้กับพนักงานรักษาความปลอดภัย และควรมีการเข้าพบผู้รับผิดชอบเพื่อรับทราบปัญหาต่าง ๆ และเมื่อดำเนินการแล้วควรรายงานผลการแก้ไขปัญหาลงให้ผู้ให้บริการทราบด้วย ทั้งนี้รวมถึงการจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยเข้าปฏิบัติงานทดแทน ควรจัดพนักงานซึ่งเคยเข้าปฏิบัติงานในจุฬารักษาการณ์นั้น ๆ มาแล้ว และควรมีการแจ้งให้ผู้รับผิดชอบของจุฬารักษาการณ์ทราบล่วงหน้าทุกครั้ง

Title	Customers' Satisfaction with Security Services of Great Guardian Northern Co., Ltd.
Author	Miss Duanrung Emocha
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Mrs. Valapa Limsakul

ABSTRACT

The objectives of this research were to find out 1) satisfaction of people using security services of Great Guardian Northern Co, Ltd., and 2) their problems in using such services as well as their suggestions to improve them. The data was collected from June to September 2003 by means of questionnaires from 226 people using security services of Great Guardian Northern Co, Ltd., and analyzed by using the SPSS.

The results revealed that most of the people using the security services of Great Guardian Northern Co, Ltd. were owners of stores and companies, have used the security services of this company for more than 3 years, and had 1 – 3 security guards working both day and night shifts at their companies.

The people using the security services of Great Guardian Northern Co., Ltd. were found to have a high level of satisfaction with the services provided by security guards, office personnel, operational personnel, as well as general working of the company.

The people using security services of Great Guardian Northern Co., Ltd. had the following problems. Security guards' services: substitute guards' lack of knowledge of rules concerning security services and working inefficiency due to over 12 hours of working; office personnel's services: lack of readiness in providing information, in examining documents, and in providing services; operational personnel's services: lack of knowledge of present situations, irregular inspection of security guards' working, lack of enthusiasm in providing services, and unwillingness to solve problems; the company's general working: lack of public relations and information dissemination, low responsibility for losses or damage, inconvenient location of the

company, inconvenience in communication, and ignorance of arising problems. The level of seriousness of these problems was low.

The people using the security services recommended that the security guards be trained to increase their knowledge and the skills in English and also to create the sense of responsibility for the job. They should be acquainted with the situations in the areas where they work but should not be intimate with service users' workers as it may weaken strictness in security work. However, the company should make the security guards feel proud of their career that will lead to higher quality in their work. The security guards should always be evaluated to maintain their working standards. Security inspectors should randomly check security guards' working so that they will be alert. The inspectors should also be aware of problems as they arise as well as arrange for substitute security guards to work in places they are familiar with and inform the person in charge beforehand.