

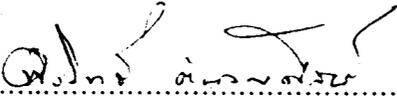
ชื่อวิทยานิพนธ์

การพัฒนาคุณภาพบริการรักษาความปลอดภัย

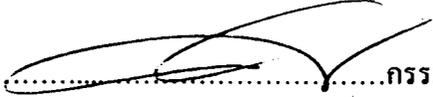
ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์

นายเกษม ภูธรระมะ

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พิรสิทธิ์ คำนวนศิลป์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์เสรี สมณาแขง)

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างมีคุณภาพ 2) เพื่อศึกษาหาแนวทางการให้บริการให้มีคุณภาพมากขึ้น 3) เพื่อประเมินผลการให้บริการที่ได้ดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มี 2 กลุ่มคือ 1) กลุ่มผู้ให้บริการได้แก่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีอยู่ทั้งหมด จำนวน 167 คน และ 2) กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 390 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ภายหลังจากทราบปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการแล้วผู้ศึกษาได้ใส่กิจกรรมแทรกแซงเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการรักษาความปลอดภัยดังนี้ 1) ด้านผู้ให้บริการ แจกคู่มือการปฏิบัติหน้าที่และความรู้เรื่องระเบียบวินัยฝึกรบर्मให้ความรู้เพิ่มพูนทักษะด้านการบริการจราจร และฝึกรบর্মเพิ่มพูนทักษะการตรวจตราพื้นที่เพื่อป้องปรามการก่ออาชญากรรมจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอกับความต้องการผู้บริหารร่วมออกปฏิบัติงานบางครั้งกับผู้ให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความอบอุ่นใจในการปฏิบัติงาน 2) ด้านผู้รับบริการแจกแผ่นพับแนะนำบทบาทหน้าที่และภารกิจของงานรักษาความปลอดภัย แจกเอกสารคู่มือในการติดต่อแจ้งเหตุต่าง ๆ แจกเอกสารแนะนำการดูแลรักษาทรัพย์สินของตนเองในที่พักอาศัย ทำข่าวประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลงานและกิจกรรมต่างๆ 3) ด้านการบริหารจัดการ กำหนดนโยบาย และแผนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ประชุมวางแผนแบ่งงานก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละวันให้ชัดเจน จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ชั้นตอนติดต่อราชการและแจ้งเหตุ เพิ่มจุดรับแจ้งเหตุให้ทั่วถึง พัฒนาอาคารสำนักงานรักษาความปลอดภัยให้สะอาดเหมาะแก่การใช้บริการ ติดตามนิเทศการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการอย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ภายหลังจากให้กิจกรรมแทรกแซง ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของตนเองมากขึ้น มีความมั่นใจในการทำงาน กล้าตัดสินใจ มีขวัญกำลังใจเพิ่มขึ้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการทำงานและมีความเต็มใจในการให้บริการมากขึ้น แต่ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าส่งผลให้เกิดคุณภาพบริการที่ดีขึ้นทั้งนี้เพราะภายหลังจากกิจกรรมแทรกแซง พบว่าผู้รับบริการไม่ได้มีความรู้สึกลดลงมากนัก โดยอาจจะมีสาเหตุเนื่องจากในขณะที่มีพัฒนาคุณภาพบริการนั้น ผู้ศึกษาได้ทำการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงการดำเนินกิจกรรมแทรกแซง ซึ่งอาจจะมีผลทำให้ผู้รับบริการคาดหวังถึงผลที่เกิดตามมาสูงขึ้นกว่าเดิม