หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของบริษัทรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ การบอกต่อและความตั้งใจใช้บริการซ้ำของผู้อยู่อาศัยในจังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	บริษัทรักษาความปลอดภัย / ความพึงพอใจ / การบอกต่อ / การใช้บริการซ้ำ
ชื่อนักศึกษา	เรือเอก ปภังกร ธารสุวรรณ์ ร.น.
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของผู้อยู่อาศัยที่มีต่อบริษัทรักษาความปลอดภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติของผู้อยู่อาศัยที่มีต่อบริษัทรักษาความปลอดภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้อยู่อาศัย ด้านความพึงพอใจการบอกต่อและความตั้งใจใช้บริการซ้ำของผู้อยู่อาศัยในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่อยู่อาศัยในโครงการหมู่บ้านจัดสรรและพนักงานที่ทำงานออฟฟิศในอาคารที่มีการให้บริการรักษาความปลอดภัย ในจังหวัดชลบุรีจำนวน 433 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ทัศนคติของผู้อยู่อาศัยในโครงการหมู่บ้านจัดสรรและอาคารสำนักงานออฟฟิศในจังหวัดชลบุรี ได้แก่ ด้านความพึงพอใจ ด้านการบอกต่อ และด้านความตั้งใจใช้บริการซ้ำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับทัศนคติของผู้อยู่อาศัยที่มีต่อบริษัทรักษาความปลอดภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีแตกต่างกันตามเพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอาชีพ 3) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของบริษัทรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านบุคลิกภาพ และด้านศักยภาพ ตามลำดับ ส่วนที่มีผลต่อการบอกต่อ ได้แก่ ด้านศักยภาพ ด้านกระบวนการทำงาน และด้านบุคลิกภาพ ตามลำดับ และปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำได้แก่ ด้านศักยภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านบุคลิกภาพ ตามลำดับ

SPU CHONBURI

Thesis Title	Service Quality of a Security Company Influencing Residents' Satisfaction, Word of Mouth, and Continuance Intention in Chonburi Province
Keywords	Security Company / Satisfaction/ Word of Mouth/ Continuance Intention
Student	Lt. Papangkorn Thansuwan RTN.
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Chonlatis Darawong
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management Sripatum University Chonburi Campus
Year	2021

ABSTRACT

This research has the objective that are 1) to study the level of residents towardsa security company in Chonburi Province,2) to compare residents' attitudes towards a security company in Chonburi provincebased on personal factors, and 3) to study the level of influence of service quality on residents' attitudes towards a security company in Chonburi Province. The sample group used in this research were 433 residents of the housing estate project and office buildings in Sattahip District, Chonburi Province.

The research findings showed that 1) the overall attitude of the residents in the housing project and office building in Chonburi province were at highest level, 2) residents' attitudes towards a security company in Chonburi province based on gender, age, education, income, and occupation, and 3) the quality of service factors of the security companies that had an effect on satisaction were reliability, personality, and competence; factors affectin word of mouth were competence, personality, and process; factors affecting reuse intention were competence, reliability, and personality, respectively.

SPU CHONBURI