

คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย
กรณีศึกษา บริษัท รักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด¹

PERFORMANCE QUALITY OF SECURITY GUARDS : A CASE STUDY
OF T.P. GUARD CO.,LTD.

อภิรดี แป๊ะสมัน²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัท รักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจทัศนคติรวมทั้งค้นหา และบ่งชี้ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานรักษาความปลอดภัย ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด รวมทั้งลูกค้าผู้ใช้บริการโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 20 คน เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบโครงสร้าง ผสมผสานกับการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ได้แก่ ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการทำงานรักษาความปลอดภัย การได้รับการยกย่องจากผู้บริหาร ความต้องการให้ลูกค้ายอมรับในตนเอง ลักษณะของงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติความรับผิดชอบในงานที่ทำ ความก้าวหน้าในอาชีพรักษาความปลอดภัย เงินเดือนที่ได้รับ นโยบายการบริหารของบริษัท การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน สวัสดิการในการทำงาน ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ทักษะในการทำงาน ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความปลอดภัยในการทำงาน

คำสำคัญ : คุณภาพการปฏิบัติงาน, การรักษาความปลอดภัย, พนักงานรักษาความปลอดภัย

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัท รักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The objective of this research was to explore attitudes, determine and identify factors affecting the performance quality of security guards at Security Guard T.P. Guard Company Limited. The sample of this study consisted of 20 security guards, executives and officers at Security Guard T.P. Guard Company Limited, obtained based on a purposive sampling. Research instruments for data collection were structured interview and in-depth interview. The results of this study indicated that factors affecting the successful performance quality of the sample security guards consisted of success from the security work, recognition from the management, needs for customer recognition, nature of security work performed, responsibility, work progress, salary, company management policy, supervisor management, work welfare, work experience, work skills, technology literacy, working environment, and security.

Keywords: Performance quality, Security, Security guards

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานด้านการรักษาความปลอดภัยจำเป็นต้องมีทักษะหลากหลายด้านประกอบกัน ได้แก่ (1) ความสามารถในการสื่อสาร เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงานรักษาความปลอดภัย การสื่อสารที่ดีจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัยได้ (2) การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เหตุการณ์บางอย่างมีความจำเป็นที่พนักงานรักษาความปลอดภัยอาจจะต้องใช้สามัญสำนึกและการคิดอย่างรวดเร็วก่อนที่สถานการณ์จะไม่สามารถควบคุมได้ (3) การปรับตัว การเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย จะต้องสามารถปรับตัวเข้ากับเงื่อนไขและความต้องการต่าง ๆ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงได้ (4) ความอดทนสูง การเป็นบุคลากรภายในองค์กรธุรกิจของบริษัทรักษาความปลอดภัย จะต้องปฏิบัติงานตลอด 24 ชม. ทั้งกลางวันและกลางคืน ซึ่งแต่ละครั้งที่ต้องปฏิบัติงานก็ไม่สามารถคาดคะเนเหตุการณ์ที่จะเผชิญได้ ดังนั้นจึงต้องมีสติและเตรียมพร้อมรับมืออยู่ตลอดเวลา และ (5) การเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ ปัจจุบันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จำเป็นที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุปกรณ์และระบบต่างๆ การฝึกอบรมวิชาชีพอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (<https://www.tactguard.com/5-ทักษะจำเป็นต่อการทำงาน สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2564>)

ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยจึงจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน คือ พฤติกรรมการดำเนินชีวิตของพนักงานรักษาความปลอดภัย เนื่องจากหากพนักงานรักษาความปลอดภัยมีการวางแผนการดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพตามไปด้วย

บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยให้กับองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน ตามข้อตกลงตามสัญญาจ้างที่กำหนดไว้ เป็นอาชีพที่อยู่บนพื้นฐานของความเสี่ยงในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นด่านแรกในการปกป้องความปลอดภัยให้กับผู้อื่น ปัจจุบันบุคลากรที่ประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัยถูกมองว่าเป็นอาชีพระดับล่าง ไม่มีเกียรติและศักดิ์ศรี มีรายได้ไม่มากนัก ซึ่งอาจไม่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตหากไม่รู้จักวางแผนการใช้จ่ายเงินที่ดี พฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคลากรที่ประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัยจึงส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ประกอบกับข้อมูลบุคลากรที่มีการรับเข้าและลาออกจากงานที่มีความถี่ในจำนวนมากขึ้นโดยเห็นได้จากอัตราการลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด ในช่วงปี 2563 พบว่า มีพนักงานรักษาความปลอดภัยลาออกเฉลี่ยเดือนละ 2-3 คน ซึ่งมีสาเหตุจากอะไรที่ทำให้การประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัยมีบุคลากรปฏิบัติงานที่ไม่คงทน

จากที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึง “พฤติกรรมที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด” เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปแก้ปัญหาในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจทัศนคติ ของพนักงานบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด
2. เพื่อค้นหาและบ่งชี้ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด

คำถามการวิจัย

1. พนักงานบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด มีข้อคิดเห็นและทัศนคติเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด อย่างไร
2. ผลลัพธ์และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด มีอะไรบ้าง
3. ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย และปัจจัยนี้ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด อย่างไร

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด ได้แก่

1. ปัจจัยหลัก ประกอบด้วย ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า
2. ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย เงินเดือน นโยบายการบริหารขององค์กร ความมั่นคงในงาน การปกครองบังคับบัญชา
3. ปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ทักษะความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี การร่วมมือและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

ด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 จนถึงปัจจุบัน

ด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัย ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด รวมทั้งลูกค้าผู้ใช้บริการ เช่น หมู่บ้าน คอนโดมิเนียม ตลาด ซึ่งเป็นบริษัทคู่สัญญา เป็นต้น โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง รวมประชากรทั้งหมดจำนวน 20 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารจัดการ บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด ตลอดจนบริษัทอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันสามารถนำไปใช้ประโยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ได้

นิยามศัพท์

คุณภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้า

ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การทำงานอย่างเต็มที่โดยมุ่งหวังให้งานที่ ปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในรูปแบบของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการยอมรับในความสามารถ

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะงานที่ต้องการความรู้ทักษะ วิทยาการ อุปกรณ์แนวทาง ปฏิบัติงานหลายๆด้าน

ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรและมีการ แสดงออกทางพฤติกรรม ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง โอกาสที่จะได้ดำรงตำแหน่งที่มีความสำคัญ ขึ้นในองค์กร รวมทั้งโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และความชำนาญจากงานที่ได้ปฏิบัติอยู่

เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากนายจ้างใน รูปของรายได้ประจำที่แน่นอน และค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

นโยบายการบริหารขององค์กร หมายถึง เป้าหมายและวัตถุประสงค์ การกำหนดการปฏิบัติการ การควบคุมกลยุทธ์ที่ประสบผลสำเร็จ

การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง สภาพการปกครองบังคับบัญชาของผู้บริหาร ระดับสูง ในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การกระจายงาน การมอบหมายอำนาจ ความยุติธรรม แนวคิดและการทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิด “คุณภาพชีวิตการทำงาน” มีรากฐานทางมาจาก 3 สำนัก (อุมารินทร์ เอื้อนุกูล, 2551, หน้า 9 -10) คือ

1. สำนัก “การจัดการแนวมนุษยสัมพันธ์” เชื่อว่า ความสัมพันธ์ของลูกจ้างมีผลอย่างมากต่อ ประสิทธิภาพเป็นกลุ่ม เพราะส่งผลเชิงบวกต่อการทำงาน

2. สำนัก “ระบบสังคมและเทคนิค” ระบุว่า การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีการทำงานภายในองค์กร จะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการปรับระบบเพื่อเพิ่มกำลังใจ และให้แรงกระตุ้นในการยกระดับประสิทธิภาพ ของงาน

3. สำนัก “ประชาธิปไตยของแรงงาน” ให้ทัศนะว่าสภาพแรงงานต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการ จัดระบบการทำงานภายในองค์กร

จีระ หงส์สตารมย์ (2550, หน้า 27 -28) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะคนที่ ทำงานคนหนึ่ง ๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์กรหนึ่ง ๆ โดยพิจารณาถึงว่า เขาผู้นั้นมีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้น ๆ

มากนักน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากนักน้อยเพียงใด เป็นต้น

อุมารินทร์ เอื้อนุกูล (2551, หน้า 25) ให้ทัศนะว่าคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจะเกิดขึ้นได้ นอกจากจะต้องมีพัฒนาทักษะการทำงานแล้วควรมีการพัฒนา ลักษณะที่เอื้อให้เกิดการทำงานอย่างแข็งขัน ลักษณะเหล่านี้ ได้แก่

1. ทัศนคติค่านิยมที่มีต่อการทำงานและสถานการณ์แวดล้อมทั่วไป
2. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ รวมถึงความมีมานะพากเพียรไปสู่ความสำเร็จ
3. ความเชื่อในความสามารถและการกระทำของตนเอง
4. การมุ่งอนาคตควบคุมตน คือ มองเห็นความก้าวหน้าในอาชีพ
5. มีจริยธรรม ซื่อตรง เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว

2. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

“การจูงใจ” ตามราชบัณฑิตยสถานพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2554 หมายถึง “การชักนำหรือเกลี้ยกล่อมเพื่อให้เห็นคล้อยตาม” ซึ่งการจูงใจนี้เป็นวิธีการหนึ่งที่จะกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความตื่นตัว มีความกระตือรือร้นและพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน เป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรควรนำมาใช้ เพื่อ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูง

ชาติรี เหล่าเลิศรัตน (2553) ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง ภาวะอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าที่เรียกว่าสิ่งจูงใจ (Motive) ก่อให้เกิดความต้องการอันจะนำไปสู่แรงขับภายใน (Internal Drive) ที่แสดงพฤติกรรมการทำงานที่มีคุณค่าในทิศทางที่ถูกต้องตามเป้าหมายขององค์กร

จุนจิตร ฐวสุจิเรข (2556) แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ หรือปัจจัยที่มีอิทธิพล ที่ช่วยในการโน้มน้าวจูงใจ กระตุ้นให้บุคคลทำงานด้วยความเต็มใจ พุ่มเท มุ่งมั่นอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ และนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนด

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานมีหลายทฤษฎี เช่น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1943) ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland (1985) ทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams (1965) ทฤษฎีแรงจูงใจของ Alderfer (1969) ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964) เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีที่จะนำมาใช้ในการศึกษาเรื่องนี้ ได้แก่ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959)

Herzberg แยกกลุ่มปัจจัยออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factor) ที่สร้างความพึงพอใจต่องาน (Job Satisfiers) ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้านดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การได้รับการยอมรับ
3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือโอกาสเจริญเติบโต
4. ลักษณะงานที่ทำ

5. ความรับผิดชอบ

ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง หรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่ค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แต่ไม่ได้เป็นสิ่งกระตุ้นให้ปฏิบัติงานกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ประกอบด้วยปัจจัย 8 ด้าน ดังนี้

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร
2. การบังคับบัญชา และการควบคุมดูแล
3. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
4. ตำแหน่งงาน
5. ความมั่นคงในการทำงาน
6. ชีวิตส่วนตัว
7. สภาพการทำงาน
8. ค่าตอบแทนสวัสดิการ

3.แนวคิดความปลอดภัยในการทำงาน

ความปลอดภัย (Safety) หมายถึงการไม่มีอุบัติเหตุและการดำรงชีวิตอยู่อย่างสุขกาย สุขใจ มีความมั่นใจในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ และมีการเตรียมป้องกันภัยไว้ล่วงหน้าอย่างถูกต้องเหมาะสม และสม่ำเสมอ (เอมอัชมา (รัตนริมจง) วัฒนบูรานนท์ (2548, หน้า 4 อ้างถึงใน อัญชรี แก้วกสิกรรม 2551, หน้า 22) แนวคิดพื้นฐานของการจัดการความปลอดภัย หมายถึง การบริหารงานที่คำนึงถึง ผลผลิตและความปลอดภัย ผสมผสานกันไป (ณัฐวัตร มนต์เทเวทย์ (2533, หน้า 35-38 อ้างถึงใน อัญชรี แก้วกสิกรรม, 2551, หน้า 33)

อารี เพชรผุด (2536, หน้า 341-357 อ้างถึงใน ทรงศักดิ์ ใจกล้า, 2557, หน้า 41-42) กล่าวว่า การจัดการความปลอดภัยในโรงงาน ต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในโรงงาน คือ การจัดการองค์ประกอบเพื่อความปลอดภัย ซึ่งอาจจะจัดในรูปของคณะกรรมการดำเนินงาน เพื่อความปลอดภัยที่ทำหน้าที่ในการตรวจและวิเคราะห์หาสาเหตุของอุบัติเหตุและสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมในการทำงาน การจัดการสภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัยในการทำงานที่จะทำให้คนทำงานอย่างมีความสุข วิฑูรย์สิมะ โชคดี และวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2550 : 13-14) ให้ทัศนะว่าอุบัติเหตุสามารถแก้ไขและป้องกันได้โดยการกำจัดสาเหตุสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ การกระทำที่ไม่ปลอดภัย และสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัยแล้ว นั้นยังมีหลักในการช่วยหาแนวทางในการป้องกันและเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการเสริมสร้างความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพต้องยึดหลัก 3E Engineering คือ การใช้ ความรู้ ด้านวิศวกรรมศาสตร์ การให้การศึกษา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มนัสยา แรกค่านวน (2561) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (สภ.อผศ) ผลการวิจัย พบว่าสภาพแวดล้อมในการให้บริการของพนักงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าภาพรวม ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงาน มี 4 ด้านคือ ปรับปรุง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานและคุณภาพในการให้บริการ รักษาชื่อเสียงจากผู้ว่าจ้างที่เป็นหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ เพิ่มความพึงพอใจจากผู้ว่าจ้าง

ชุตินา เทียนแก้ว (2550) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานข้าราชการ ทหารชั้นประทวน กรมพลธิการทหารบก จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน ในภาพรวมด้านที่สูงที่สุด คือ ด้านการบังคับบัญชา รองลงมาคือ ด้านการได้รับความสำเร็จ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานตามลำดับ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน ที่อยู่ในระดับต่ำ มี 2 ด้านคือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ และ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน

จุไรพร ขวัญนิพนธ์ (2551) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของข้าราชการ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยด้านความสำเร็จของงานมีระดับคุณภาพชีวิตสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สำหรับด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านนโยบายการบริหาร และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย มีรายละเอียดวิธีการดำเนินการศึกษาดังขั้นตอนต่อไปนี้

1 รูปแบบการศึกษา ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

2 ผู้ให้ข้อมูลหลักและการสุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัย ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด รวมทั้งลูกค้าผู้ใช้บริการ เช่น หมู่บ้าน คอนโดมิเนียม ตลาด ซึ่งเป็นบริษัทคู่สัญญา เป็นต้น รวมทั้งหมด จำนวน 20 คน หัวหน้าพนักงานรักษาความปลอดภัย 5 คน พนักงานรักษาความปลอดภัยระดับปฏิบัติ 5 คน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ 4 คน ลูกค้าผู้ใช้บริการ 6 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยใช้ดุลพินิจและการตัดสินใจของผู้ศึกษาเป็นหลักในการพิจารณาเลือกตัวอย่างว่ามีลักษณะสอดคล้องหรือเป็นตัวแทนที่จะศึกษาได้หรือไม่ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาหรือไม่ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559)

3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบโครงสร้าง (Structured interview) ผสมผสานกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษา พฤติกรรมที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด มีผลการศึกษา ดังนี้

1. ข้อคิดเห็น และทัศนคติ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด อยู่ในระดับดี

2. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด มีผลการศึกษาดังตาราง

ตาราง แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด

ปัจจัย	ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน	ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
1. ปัจจัยด้านผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการทำงานรักษาความปลอดภัย	✓	
2. ปัจจัยด้านการได้รับการยกย่องจากผู้บริหาร	✓	
3. ปัจจัยด้านความต้องการให้ลูกค้ายอมรับในตนเอง	✓	
4. ปัจจัยด้านลักษณะของงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติ	✓	
5. ปัจจัยด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ	✓	
6. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพรักษาความปลอดภัย	✓	
7. ปัจจัยด้านเงินเดือนที่ได้รับ	✓	
8. ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารของบริษัท	✓	
9. ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน		✓
10. ปัจจัยด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน	✓	
11. ปัจจัยด้านสวัสดิการในการทำงาน	✓	
12. ปัจจัยด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน	✓	
13. ปัจจัยด้านทักษะในการทำงาน	✓	
14. ปัจจัยด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี	✓	
15. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	✓	
16. ปัจจัยด้านความปลอดภัยในการทำงาน	✓	

อธิบายผลจากตาราง พบว่า ปัจจัยด้านผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการทำงานรักษาความปลอดภัย ปัจจัยด้านการได้รับการยกย่องจากผู้บริหาร ปัจจัยด้านความต้องการให้ลูกค้ายอมรับในตนเอง ปัจจัยด้านลักษณะของงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพรักษาความปลอดภัย ปัจจัยด้านเงินเดือนที่ได้รับ ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ปัจจัยด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ปัจจัยด้านสวัสดิการในการทำงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านทักษะในการทำงาน ปัจจัยด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านความปลอดภัยในการทำงาน ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในส่วนของปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่ได้ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

อภิปรายผล

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด

ปัจจัยด้านผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการทำงานรักษาความปลอดภัย พบว่าเป็นปัจจัยด้านผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยส่วนใหญ่เห็นว่าผลสำเร็จของงานจะเป็นตัวชี้วัดคุณภาพได้ดีที่สุด ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ

ปัจจัยด้านการได้รับการยกย่องจากผู้บริหาร พบว่าเป็นปัจจัยด้านการได้รับการยกย่องจากผู้บริหาร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยส่วนใหญ่เห็นว่าได้รับการยกย่องจากผู้บริหารเป็นเสมือนขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นการได้รับการยกย่องที่เป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ตาม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านความต้องการให้ลูกค้ายอมรับในตนเอง พบว่าเป็นปัจจัยด้านความต้องการให้ลูกค้ายอมรับในตนเอง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่า ความต้องการให้ลูกค้ายอมรับในตนเอง จะต้องมีความรักในอาชีพบริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ให้ลูกค้าสามารถไว้วางใจได้ และจะต้องยอมรับฟังคำแนะนำของลูกค้าในการปฏิบัติหน้าที่ โดยไม่มีท่าทีอคติ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อบริษัทได้

ปัจจัยด้านลักษณะของงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติ พบว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยเห็นว่าลักษณะของงานรักษาความปลอดภัยจะต้องดูแลรับผิดชอบหน้าที่ตามที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญา เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างเป็นสำคัญ

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำ พบว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยเห็นว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยจะต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้การกำกับดูแลของหัวหน้างาน และเข้าการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ในส่วนของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ก็จะต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ด้วย

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพรักษาความปลอดภัย พบว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยเห็นว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีความต้องการก้าวหน้าในอาชีพ ต้องการก้าวหน้าในเรื่องของตำแหน่งหน้าที่ในการเลื่อนขั้นเลื่อนระดับ ต้องการก้าวหน้าในเรื่องความมั่นคงในอาชีพ และความมั่นคงในครอบครัว โดยคาดหวังว่าหากมีตนเองปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพจะสามารถเลื่อนขั้นเป็นหัวหน้าชุดหรือหัวหน้าบังคับบัญชาอื่น ๆ ตามความเหมาะสม รวมทั้งบริษัทมีการประเมินผลงานพนักงานอยู่เสมอ มีการเพิ่มค่าตอบแทน มีการแข่งขันในการสร้างผลงาน โดยมีแนวคิดที่ว่าถ้าบริษัทประสบความสำเร็จมีหน่วยงานมากขึ้น รายได้เพิ่มขึ้น พนักงานจะมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในบางประเด็นกับกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติที่คิดว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพรักษาความปลอดภัยไม่ได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจากอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยไม่สามารถก้าวหน้าไปได้มากกว่านี้

ปัจจัยด้านเงินเดือนที่ได้รับ พบว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยเห็นว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีความต้องการได้รับเงินเดือนที่สูงขึ้นหากได้รับหน้าที่และความรับผิดชอบที่สูงขึ้น ซึ่งในปัจจุบันถือว่าได้รับเงินเดือนเป็นไปตามกฎหมายแรงงาน โดยมีรูปแบบการเบิกจ่ายเงินเดือน 3 รูปแบบ คือ รายวัน รายเดือน และรายครึ่งเดือน รายวัน วันละ 500 บาท รายเดือน เดือนละ 15,000 บาท รายครึ่งเดือน 7,500 บาท

ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารของบริษัท พบว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยเห็นว่าหากพนักงานรักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายการบริหารของบริษัทจะส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของตนเอง เนื่องจากอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นอาชีพบริการจะต้องคำนึงอยู่เสมอว่างานบริการคืองานของเราภายใต้หลักการบริหาร 3 S คือ 1) Smart 2) Smile 3) Service mind

ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน พบเป็นไม่ได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าความมั่นคงในการทำงานขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของตัวพนักงานเอง ประกอบกับนโยบายของบริษัท และสถานะทางการเงินของบริษัทด้วย ซึ่งไม่ว่าบริษัทจะเป็นอย่างไรพนักงานรักษาความปลอดภัยก็จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด

ปัจจัยด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน พบว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่า การควบคุมดูแลของหัวหน้างานตามกฎระเบียบของบริษัท ในการกำกับ ตรวจสอบผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งการให้คำปรึกษา ชี้แนะเรื่องต่าง ๆ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาได้จะช่วยทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยมีคุณภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น ถึงแม้ว่าหัวหน้างานบางคนจะยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ตาม แต่ในภาพรวมถือว่าการควบคุมดูแลของหัวหน้างานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านสวัสดิการในการทำงาน พบว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าสวัสดิการในการทำงานส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจากหากได้รับการดูแลจากบริษัทเป็นอย่างดี คุณภาพชีวิตก็จะดีขึ้น การปฏิบัติงานก็จะดีขึ้นตามไปด้วย โดยใน

ปัจจุบันบริษัทมีสวัสดิการที่ดี เช่น มีเบี้ยขยัน มีประกันสังคม มีเงินฝากประกันสะสม และการช่วยเหลืออื่น ๆ มีบ้านพัก มีวิทยุสื่อสาร มีชุด รปภ. ทำให้มีเงินเก็บสะสม และมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน รู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน และเชื่อมั่นในองค์กรมากขึ้น

ปัจจัยด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน พบว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจะช่วยเพิ่มคุณภาพในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี จะทำให้เข้าใจงานบริการ มีทักษะและความชำนาญ และยัง能够帮助ในการตัดสินใจบางอย่างได้อย่างเหมาะสม ประสบการณ์ในการทำงานยังสามารถเป็นตัวชี้วัดความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี รวมทั้งประสบการณ์ในการทำงานยังส่งผลต่อค่าตอบแทนที่ต่างกันด้วย

ปัจจัยด้านทักษะในการทำงาน พบว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่า ทักษะในการทำงานที่สำคัญสำหรับงานรักษาความปลอดภัย คือ ทักษะด้านการปฐมพยาบาล ทักษะด้านอัคคีภัย ทักษะและความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องดับเพลิง และทักษะในการจัดกำลังพลในการเฝ้าเวรยาม สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้เกิดคุณภาพในการปฏิบัติ และยัง能够帮助สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ถูกต้อง สร้างความรักความสามัคคีในหมู่คณะ รู้จักการทำงานเป็นทีม และทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งทักษะในการทำงานสามารถวัดคุณภาพของงานได้จากอายุงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยแต่ละคนด้วย

ปัจจัยด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี พบว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าความสามารถในการใช้เทคโนโลยี คือ การใช้อุปกรณ์วิทยุสื่อสาร การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้เครื่องสแกน การถ่ายรูปรายงานสถานการณ์ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยใช้แอปพลิเคชันไลน์ หรือการใช้เครื่อง CCTV คอยดูสถานการณ์ในจุดต่าง ๆ พร้อม ๆ กัน แบบเรียลไทม์จะทำให้เกิดคุณภาพในการปฏิบัติงานเพราะในปัจจุบันเทคโนโลยีคือสิ่งสำคัญ สามารถติดต่อสื่อสารระหว่างบริษัทหรือผู้จัดการเขตและสายตรวจ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ทันการและทันที โดยคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อคุณภาพของงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากหากสภาพแวดล้อมในการทำงานดี ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายใน เช่น ความสะอาดของพื้นที่ สิ่งอำนวยความสะดวก มนุษยสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใช้บริการ และปัจจัยภายนอก เช่น สภาพอากาศที่ไม่ร้อนจนเกินไป ก็จะทำให้งานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ

ปัจจัยด้านความปลอดภัยในการทำงาน พบว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าความปลอดภัยในการทำงานที่ได้มาตรฐานจะช่วยให้คุณภาพในการทำงานดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการจราจรภายในพื้นที่อย่างเป็นระบบเพื่อลดปัญหาอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ แต่อย่างไรก็ตามอาชีพรักษาความปลอดภัยก็ต้องอยู่บนพื้นฐานของความเสี่ยง ซึ่งสามารถอาศัยการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปัญหาความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่อาจเกิดขึ้นได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จากปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

1. ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ถูกต้อง เพื่อให้พนักงานเกิดความสามัคคีในหมู่คณะ เข้าใจถึงบทบาทของตนเองโดยเฉพาะเรื่องการทำงานเป็นทีม มีจิตสำนึกรักในองค์กรและพวกพ้อง
2. ด้านสวัสดิการในการทำงาน ค่าแรงมีผลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ควรประเมินค่าแรงจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน
3. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ควรให้ความสำคัญกับการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกรักที่อยากจะทำหน้าที่ในอาชีพ
4. ลักษณะของงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติ ควรมีการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ จากปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

1. ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ถูกต้อง สร้างให้บุคลากรมีความรัก ความสามัคคี ต้องรู้จักทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกในการบริการที่เป็นเลิศ การพัฒนาบุคลากรจึงสำคัญอย่างยิ่ง
2. ด้านสวัสดิการในการทำงาน อยากรให้มีการปรับค่าแรงเพิ่มขึ้น ใส่ใจคุณภาพชีวิตของพนักงานให้มากขึ้น
3. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ควรแนะนำการใช้หรือการดำเนินชีวิตในเรื่องการเงิน เพิ่มวินัยในการใช้ชีวิตประจำวัน อบรมให้ความรู้ถึงคุณและโทษของยาเสพติด
4. ลักษณะของงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติ ให้หัวหน้างานเน้นย้ำกำกับดูแลให้ทั่วถึงอย่างสม่ำเสมอ ให้มีการจัดอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ความรู้ความเข้าใจการปลูกฝังให้พนักงานมีคุณภาพในการทำงาน จัดให้มีการฝึกอบรมวิชาความรู้ต่าง ๆ เพิ่มเติมความรู้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การพบเหตุต่าง ๆ แผนเผชิญเหตุการณ์ การใช้อุปกรณ์

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จากปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

ด้านความมั่นคงในการทำงาน จะต้องทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในหน้าที่และรู้สึกมั่นคงในอาชีพให้มากยิ่งขึ้น เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักในอาชีพ เชื่อมั่นในองค์กร โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการด้านการเงิน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ จากปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

ด้านความมั่นคงในการทำงาน ควรจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมและตรงเวลา เนื่องจากค่าตอบแทนมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ครบทุกรูปแบบของกิจการที่เป็นผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างครบถ้วน

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในประเด็นการบริหารรายได้ เพื่อจะทำให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย เปรียบเทียบกับบริษัทรักษาความปลอดภัยอื่น ๆ ที่มีลักษณะเดียวกัน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

จีระ หงส์ลดารมย์. (2550). *ทรัพยากรมนุษย์พันธุ์แท้*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :

<http://gotoknow.org/blog/chirakm/29245>.

จุไรพร ขวัญนิพนธ์. (2551). *ศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของราชการ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

จุนจิตร ธุสจุรีเรข. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ จังหวัดเพชรบุรี*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

ชาติรี เหล่าเลิศรัตน. (2553). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน*

การกีฬาแห่งประเทศไทย. ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์การกีฬา). กรุงเทพมหานคร :บัณฑิต.

ชุติมา เทียนใส. (2550). *คุณภาพชีวิตในการทำงานข้าราชการทหารชั้นประทวน กรมพลธิการ ทหารบก จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

มนัสยา แรกค่านวน. (2561). *รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (สปภ.อผศ).* วารสารวิจัยรำไพพรรณี ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม - เมษายน 2561.

อุมารินทร์ เอื้อนุกุล. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Bluestone, I. (1977). *Implementing quality -of – work life programs*. Management Review. 5 (7), p. 44.

Delamotte, Y., & Takezawa, S. (1984). *Quality of working life in international perspective*. Switzerland: International Labour Organization.

Lehrer, R. N. (1982). *Participative productivity and quality of work life*. London: Prentice - Hall.

Walton, R. E. (1975). *Criteria for quality of working life*. In Louis E. Davis and Albert B. Cherna (eds.) *The quality of working life*. New York: Free Press.