



**รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย
สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงครามทหารผ่านศึก (สปภ.อผศ.)
Model for Quality Improvement of the Security Guard Service at
The Security Office, The War Veterans Organization of Thailand (WVO).**

มนัสยา แรกค่านวน

สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจสภาพแวดล้อมในการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปภ.อผศ. 2) ศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปภ.อผศ. ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ว่าจ้าง 3) สร้างรูปแบบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปภ.อผศ. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .95 ประชากรคือ พนักงานรักษาความปลอดภัยมีจำนวน 19,879 คน กลุ่มตัวอย่างที่แจกแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย สถิติที่ใช้ประกอบไปด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง และการสนทนากลุ่ม กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก มีจำนวน 10 คน ได้แก่ ตัวแทนจากฝ่ายผู้ว่าจ้าง บริษัทละ 1 คน จำนวน 3 บริษัท ผู้บริหารระดับสูงจาก สปภ.อผศ. ที่รับผิดชอบเรื่องการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัย 2 คน รับผิดชอบในเรื่องการฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัย 2 คน และรับผิดชอบในเรื่องของคุณภาพในการให้บริการจำนวน 3 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การ วิเคราะห์เนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย การจัดกลุ่มโครงสร้างเนื้อหา การทดสอบความถูกต้องของการวิเคราะห์เนื้อหาใช้วิธีการแบบสามเส้า

ผลการวิจัย พบว่า

1. การสำรวจสภาพแวดล้อมในการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปภ.อผศ. ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าภาพรวม ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ตามลำดับ
2. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปภ.อผศ. มี 4 ด้านคือ (ก) ด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการเพิ่มกำลังพลที่ไม่เพียงพอกับความต้องการ (ข) ด้านการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานและคุณภาพในการให้บริการ (ค) ด้านการรักษาชื่อเสียงจากผู้ว่าจ้างที่เป็นหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ (ง) ด้านการเพิ่มความพึงพอใจจากผู้ว่าจ้างโดยการลดค่าปรับที่ต้องเสียให้น้อยลงทุกปี
3. รูปแบบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปภ.อผศ. มี 3 ส่วนคือ (ก) การคัดเลือกพนักงานต้องมีคุณสมบัติตามที่ สปภ.อผศ. กำหนด (ข) การรักษาระดับความพึงพอใจต้องให้อยู่ในระดับมากทั้งของพนักงานรักษาความปลอดภัยและของผู้ว่าจ้าง และ (ค) การรับประกันคุณภาพในการให้บริการโดยให้ผู้ว่าจ้างได้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกหกเดือน

คำสำคัญ : รูปแบบ, คุณภาพการบริการ, พนักงานรักษาความปลอดภัย



Abstract

The objectives of this research were to 1) survey the service environment at the Security Guard in Security Office, WVO; 2) study the guidelines for developing the quality of Security Guard service in Security Office, WVO in order to response the requirements of the employers; and 3) create the model for developing the quality of Security Guard service in Security Office, WVO. The research instrument for quantitative research method was questionnaire with the reliability of .95. The population was 19,879 and the research sample was 400 selected from Security Guard employees at WVO by using simple random sampling technique. The data were analyzed by using percentage, mean, and standard deviation. The research instrument for qualitative research methods were unstructured in-depth interview and focus group. Totally, there were 10 key informants including the representative from the 3 companies who have employed the security guard employees from WVO, one person from each company, 7 executives from WVO (2 executives from recruiting department, 2 executive from training department and 3 executive from service quality of Security Guard employees in the Security Office). The data from unstructured in-depth interview and focus group were analyzed by using content analysis which had based on the research objectives, created the theme of the content and test the validity of the data by using the triangulation technique.

The results showed that

1. Overall, the service environment of the security guards was overall at high level. When considering each aspect, it was found that the efficiency of employee performance and the operational standards had lower mean than the overall one, respectively,
2. There were the guidelines for quality improvement of the security guard service at WVO consisted of 4 aspects (a) improving the operational efficiency by increasing the number of security guards in order to meet the demands; (b) maintaining operational standards and service quality; (c) preserving the employers' reputation especially ones from governmental organizations and state enterprises; (d) increasing employers' satisfaction by reducing the fine every year, and
3. There were the model for quality improvement of the security guard service at WVO consisted of 3 parts including (a) the selection of the security guards must be correlated with the qualification requirements of WVO; (b) the high level of satisfaction of both employers and employees; and (c) the service quality assurance from the employers every six months.

Keywords : Model, Service Quality, Security Guard Employees



บทนำ

การประกอบธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยและการประกอบอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยได้ปรากฏรูปแบบที่ชัดเจนในปี พ.ศ.2508 ในช่วงระยะ 5 ปีที่ผ่านมา อัตราการขยายตัวของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยในประเทศไทยเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 12.8 ต่อปี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2553 : 15) ประกอบกับมูลค่าทางตลาดของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยสูงขึ้นทุกปี แต่ในขณะเดียวกันค่านิยมของคนไทยที่มองว่าอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยไม่มีเกียรติ เสี่ยงต่อการชดใช้ค่าเสียหาย เสี่ยงต่อชีวิต ทำให้แรงงานระดับนี้ขาดแคลนและอัตราการลาออกเพื่อหางานใหม่ที่สร้างความพึงพอใจได้มากกว่าการเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยมีเพิ่มสูงขึ้น

การให้บริการรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษาสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (สปก.อผศ.) เป็นหน่วยงานกิจการพิเศษของภาครัฐที่มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั่วภูมิภาคในประเทศไทย จากสภาพการดำเนินงานที่ผ่านมาทางหน่วยงานได้รับการร้องเรียนจากผู้ว่าจ้างที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัย เรื่องของคุณภาพและการจ้างงานพนักงานรักษาความปลอดภัยยังไม่ดีพอ การปฏิบัติงานยังไม่เป็นที่พอใจไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ว่าจ้างได้เท่าที่ควร เนื่องจากหน่วยงานต้องประสบกับปัญหาการขาดแคลนพนักงานรักษาความปลอดภัย ทั้งด้านจำนวนและด้านคุณภาพ ผู้ว่าจ้างไม่เชื่อมั่นในการให้บริการรักษาความปลอดภัย ซึ่งมีผลกระทบต่อหน่วยงานรักษาความปลอดภัยตามมาตราฐานที่ผู้ว่าจ้างกำหนดไว้ในสัญญาจ้าง จึงต้องมีการสร้างรูปแบบ ขั้นตอน กระบวนการในการกำกับดูแลและพัฒนาพนักงานรักษาความปลอดภัยในการให้บริการที่มีคุณภาพ การศึกษาแนวคิดการรักษาความปลอดภัย ร่วมกับรูปแบบบริการรักษาความปลอดภัยและหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย

พบประเด็นที่สอดคล้องกันคือ ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นสิ่งที่ถูกคาดหวังมากที่สุด นอกจากนี้ การสร้างแรงจูงใจและกำลังใจในการปฏิบัติงานในการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย การมีมาตรฐานทางวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับของสังคม รวมถึงการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้ว่าจ้าง และต่อตัวพนักงานรักษาความปลอดภัยเองต้องการให้มีการส่งเสริมด้านความมั่นคงในอาชีพ และความก้าวหน้าในสายอาชีพ (พลเอก สานิต สุวรรณประกร, 2559 : 58)

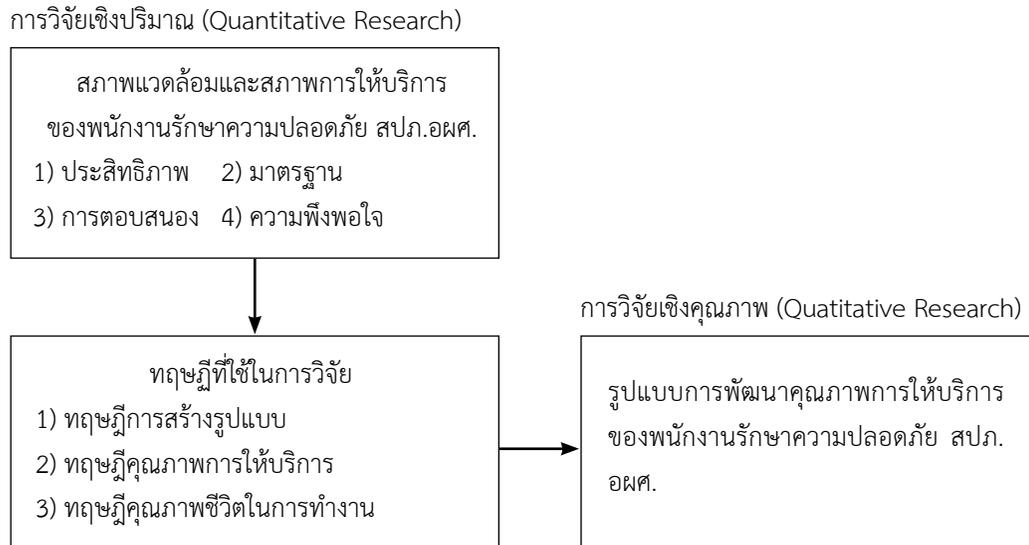
ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาสภาพแวดล้อมในการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปก.อผศ. ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปก.อผศ. เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ว่าจ้าง และเพื่อสร้างรูปแบบที่เหมาะสมต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปก.อผศ. ให้มีประสิทธิภาพมีมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง เป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ลดความผิดพลาดในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดคุณภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจสภาพแวดล้อมในการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปก.อผศ.
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปก.อผศ. เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ว่าจ้าง
3. เพื่อสร้างรูปแบบที่เหมาะสมต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปก.อผศ.



กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และการทำสนทนากลุ่มเพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ .95 ประชากรคือพนักงานรักษาความปลอดภัยมีจำนวน 19,879 คน กลุ่มตัวอย่างที่แจกแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) สถิติที่ใช้ประกอบไปด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง (In-depth Unstructured Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) มีจำนวน 10 คน ได้แก่ ตัวแทนจากฝ่ายผู้ว่าจ้าง บริษัทละ 1 คน จำนวน 3 บริษัท ผู้บริหารระดับสูงจาก สปภ.อผศ. ที่รับผิดชอบเรื่องการค้าเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัย 2 คน รับผิดชอบในเรื่องการฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัย 2 คน และรับผิดชอบในเรื่องของคุณภาพในการให้บริการจำนวน 3 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การ วิเคราะห์เนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย การจัดกลุ่มโครงสร้างเนื้อหา การทดสอบความถูกต้องของการวิเคราะห์เนื้อหาใช้วิธีการแบบสามเส้า (Triangulation Technique)

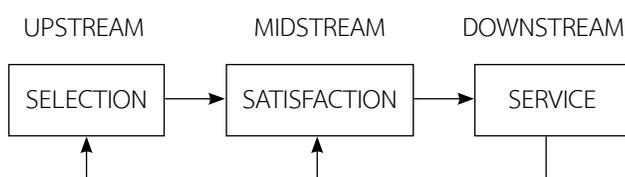
ผลการวิจัย

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปภ.อผศ. จำนวน 400 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 87.75 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 มีระดับการศึกษา ชั้นประถมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 สถานภาพสมรส จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 93.0 อายุงานไม่เกิน 3 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5
- คุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปภ.อผศ. ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านมาตรฐานด้านการตอบสนองและด้านความพึงพอใจ พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการตอบสนองการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.01$) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.94$) และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ



3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปก.อผศ. เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ว่าจ้าง จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปก.อผศ. ทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน องค์กรควรเพิ่มกำลังพลให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ว่าจ้าง 2) ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ว่าจ้างให้ความเชื่อถือในคุณภาพการให้บริการขององค์กร 3) ด้านการตอบสนองการปฏิบัติงาน ผู้ว่าจ้างส่วนใหญ่ที่ใช้บริการเป็นหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งการตอบรับค่อนข้างดีจากสถิติการจ้างงานพนักงานรักษาความปลอดภัย และจำนวนสัญญาจ้างที่เพิ่มมากขึ้น 4) ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ควรเป็นไปตามเงื่อนไขข้อตกลงที่ระบุไว้ในสัญญาจ้างของทั้งสองฝ่าย

35 of Security Service



ภาพที่ 2 รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปก.อผศ.

สรุปและอภิปรายผล

1. สภาพแวดล้อมในการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปก.อผศ. พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เพราะการประกอบอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นงานที่มีความเสี่ยงสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลเอกสาธิต สุวรรณประกร (2559) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี เพราะเป็นช่วงอายุการทำงาน มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาวาอากาศเอกชวลิต นุชกุล (2556) เรื่อง ความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิภาพของข้าราชการทหาร สังกัดศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการทหารที่ปฏิบัติหน้าที่ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย นาวาอากาศเอกชวลิต นุชกุล (2556) เรื่อง ความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิภาพของข้าราชการทหาร สังกัดศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการทหารที่ปฏิบัติหน้าที่มีสถานภาพสมรส ปฏิบัติงานมาแล้วไม่เกิน 3 ปี

เพราะพนักงานรักษาความปลอดภัยลาออกบ่อย สาเหตุมาจากพนักงานไม่ภูมิใจในอาชีพและรู้สึกไม่ก้าวหน้าในอาชีพเลยอยากเปลี่ยนงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพพงศ์ เหล่าแสนสุข (2559) เรื่อง การยกระดับคุณภาพชีวิตพนักงานจ้างเหมาบริการรักษาความปลอดภัย ธนาคารแห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยมีระยะเวลาปฏิบัติงานไม่เกิน 2 ปี แสดงให้เห็นถึงอัตราการลาออกที่สูงมาก และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท เพราะสปก.อผศ. มีอัตราค่าบริการที่เป็นมาตรฐานบนฐานค่าแรงขั้นต่ำที่รัฐบาลกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลเอกสาธิต สุวรรณประกร (2559) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย ผลการศึกษา พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ที่ 10,000-14,999 บาท

2. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปก.อผศ. เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ว่าจ้าง มี 4 ด้านคือ

1) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน องค์กรควรเพิ่มกำลังพลให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ว่าจ้าง นอกจากนี้ ควรปลูกฝังยังให้พนักงานรักษาความปลอดภัยภูมิใจในอาชีพของตน สาเหตุเกิดจากสังคมภายนอกมองว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นอาชีพที่ต้อยต่ำ อีกทั้งค่าตอบแทนที่น้อย จึงทำให้ไม่มีใครอยากมาสมัครเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทวียศ บิลมาศ (2550) ศึกษาเรื่องการสร้างคุณค่าในงานรักษาความปลอดภัย โดยต้องการศึกษาสภาพการทำงาน อุปสรรคในการทำงาน ความคิดเห็นต่อการสร้างคุณค่าในงาน ผลการศึกษา พบว่า ทำให้เข้าใจผู้ประกอบการมากขึ้น แรงจูงใจในค่าตอบแทน และรางวัลส่งผลต่อการสร้างคุณค่าในงาน ทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยมีทัศนคติที่ดีต่องาน และเห็นว่าอาชีพการให้บริการรักษาความปลอดภัยมีความสำคัญต่อสังคม

2) ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ว่าจ้างให้ความเชื่อถือในคุณภาพการให้บริการขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Ziethaml & Berry (1990 : 62) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ เป็นการส่งมอบบริการตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้าได้ตรงตามเวลาอย่างถูกต้อง และสม่ำเสมอ รวมถึงการตรงตามคำสั่งหรือความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ องค์กรได้จัดตั้งโรงเรียนรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระราชูปถัมภ์ ที่ได้มาตรฐานการให้บริการรักษาความปลอดภัย อาทิเช่น ศิลปะการป้องกันตัว การเฝ้าระวังต่างๆ การปลูกฝังจิตใต้สำนึกให้มีความรักในการให้บริการ โดยพนักงานรักษาความปลอดภัยทุกคนจะต้องมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดผ่านการฝึกอบรมและได้รับใบประกาศนียบัตรจากโรงเรียนรักษาความปลอดภัยฯ ซึ่งสอดคล้องกับ Dhar (2015 : 419-427)



กล่าวว่า การเข้าถึงการฝึกอบรม การสนับสนุนสำหรับการฝึกอบรม และประโยชน์จากการฝึกอบรม มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์กร

3) ด้านการตอบสนองการปฏิบัติงาน ผู้ว่าจ้างส่วนใหญ่ที่ใช้บริการเป็นหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ ซึ่งการตอบรับค่อนข้างดีจากสถิติการจ้างงานพนักงานรักษาความปลอดภัย และจำนวนสัญญาจ้างที่เพิ่มมากขึ้น องค์กรได้พัฒนาการฝึกทักษะการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยของพนักงานรักษาความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความประทับใจต่อผู้ว่าจ้างที่ใช้บริการ รวมถึงจัดการประชุมทุกสัปดาห์กับผู้ว่าจ้าง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาข้อขัดข้องของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ส่งไป ว่ามีอะไรที่จะให้ปรับปรุงแก้ไข โดยองค์กรมีตัวแทนผู้บริหารเข้าไปพบกับผู้ว่าจ้าง สอดคล้องกับ Sekiguchi (2013 : 471) ที่กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพ มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ทั้งผลการปฏิบัติงาน ความอยู่รอดขององค์กร และ Nezakati et al. (2013 : 19) กล่าวสรุปว่า การเพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

4) ด้านความพึงพอใจการปฏิบัติงาน ควรเป็นไปตามเงื่อนไขข้อตกลงที่ระบุไว้ในสัญญาจ้างของทั้งสองฝ่าย ซึ่งการผิดข้อตกลงจะต้องเสียค่าปรับ สามารถใช้ตัวนี้เป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฉัฐขจรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2555 : 11) ที่กล่าวว่า คุณภาพการบริการเกิดจาก “ความพึงพอใจ” หรือ “ความไม่พึงพอใจ” ของผู้รับบริการที่มีความต้องการ และความคาดหวัง (Expectation) การบริการจากผู้ให้บริการ เนื่องจากตอนนี้องค์กรมีผู้ว่าจ้างสนใจต้องการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยเยอะมาก ผู้ว่าจ้างให้ความเชื่อถือตรงแบรนด์และภาพลักษณ์ขององค์กร นอกจากนี้การเข้มงวดในการคัดเลือกจัดสรรพนักงานที่จะเข้ามาปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย การฝึกอบรม และการทำแบบประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าพอใจตรงตามความต้องการของผู้ว่าจ้าง สอดคล้องกับแนวคิดของ Armstrong (2006) ที่กล่าวว่า แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ประกอบด้วย การสรรหาและคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้ค่าจ้างและค่าตอบแทน และแรงงานสัมพันธ์ Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright (2012) เนื่องจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพจะนำมา ซึ่งความสำเร็จหรือผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร

3. รูปแบบที่เหมาะสม สำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานรักษาความปลอดภัย ของสปภ.อผศ. คือรูปแบบที่ประกอบไปด้วย 3 ส่วนประกอบที่สำคัญ

ส่วนแรก คือ SELECTION การคัดเลือกพนักงานเข้ามาปฏิบัติงานการให้บริการรักษาความปลอดภัย มีคุณสมบัติการเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยตามที่ สปภ.อผศ. กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Armstrong (2006) ที่กล่าวว่า แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ประกอบด้วย การสรรหาและคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้ค่าจ้างและค่าตอบแทน และแรงงานสัมพันธ์ Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright (2012) เนื่องจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพจะนำมา ซึ่งความสำเร็จหรือผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี น้ำพร ธเนศสุนทร นิธิมา สมนายัง และ วิลาวัลย์ ท้วมโสภา (2553 : 139) เรื่อง การพัฒนารูปแบบจิตสำนึกทางด้านการรักษาความปลอดภัย และแผนการฝึกอบรมพัฒนาสำหรับองค์การรักษาความปลอดภัย : กรณีศึกษาของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า การคัดเลือกคนเข้ามาทำงาน ควรให้ความสำคัญกับประเด็นทางด้านจิตสำนึกทางด้านการรักษาความปลอดภัย

ส่วนที่สอง คือ SATISFACTION ความพึงพอใจของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปภ.อผศ. และความพึงพอใจของผู้ว่าจ้างเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ในส่วนของค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆ การประกันชีวิต ความมั่นคงในอาชีพและความก้าวหน้าในตำแหน่ง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความเหมาะสมระหว่างบุคคล และสิ่งแวดล้อม (Person - Environment Fit Theory) ของ French & Caplan (1972) โดยเชื่อว่าความเครียดที่เกิดขึ้นในที่ทำงานเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคล และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน จะมีผลกระทบต่อความผิดปกติทางร่างกาย การทำงานในอาชีพงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งมีลักษณะการทำงานเป็นช่วงเวลาหรือกะการทำงาน (Work Shift) เป็นงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเฝ้าระวังการรักษาความปลอดภัย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภาพพงศ์ เหล่าแสนสุข (2559) เรื่อง การยกระดับคุณภาพชีวิตพนักงานจ้างเหมาบริการรักษาความปลอดภัยธนาครแห่งประเทศไทย ผลการศึกษา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และด้านค่าจ้าง พบว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความไม่พอใจในงาน

ส่วนที่สาม คือ SERVICE คุณภาพการให้บริการ มีการปฏิบัติงานที่ดี การประเมินคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ว่าจ้าง พร้อมทั้งแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการให้บริการรักษาความปลอดภัย ซึ่ง ฉัฐขจรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2555 : 11) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการเกิดจาก “ความพึงพอใจ” หรือ “ความไม่พึงพอใจ” ของผู้รับบริการที่มีความต้องการและความคาดหวัง (Expectation) การบริการจากผู้ให้บริการ ส่วนกลุ่มพัฒนาระบบบริหารกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (2555 : 4) ได้กล่าวว่า คุณภาพงานบริการ หมายถึง



กระบวนการดำเนินงานการให้บริการตามมาตรฐาน เพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Gronroos (1982, 1983, 1984, 1990 : อ้างถึงใน อีริกิติ. 2548 : 182) กล่าวว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceive Service Quality - PSQ) และ “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” (Total Perceived Quality) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจาก “ความคาดหวัง” ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าที่มีต่อ “การประเมินคุณภาพ” ของสินค้าหลังจากบริโภคสินค้านั้น และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรปภา คุ่มพูล (2559) เรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารองค์กรธุรกิจรักษาความปลอดภัย ผลการศึกษา ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า ดำเนินธุรกิจโดยให้ความสำคัญในด้านคุณภาพของการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาวิจัยธุรกิจการให้บริการพนักงานรักษาความปลอดภัย ของภาคเอกชนเพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และ ศึกษาวิจัยความต้องการจากผู้ใช้บริการประกอบด้วย
2. อาจจะทำการพัฒนาปัจจัยชี้วัดคุณภาพการบริการอื่นๆ ที่สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และทำการพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการใหม่ให้เหมาะสมกับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยให้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. ข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคล ประจำปี 2553 [online]: https://www.dbd.go.th/download/PDF/_LecYear53_53.pdf. 2553

ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2555). **คุณภาพบริการความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรม**. วิทยานิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, น้าพร ธเนศสุนทร, นิธิมา สมนายัง และ วิลาวัลย์ ท่วมโสภะ. (2553). **การพัฒนารูปแบบจิตสำนึกทางด้านการรักษาความปลอดภัยและแผนการฝึกอบรมพัฒนาสำหรับองค์กรรักษาความปลอดภัย : กรณีศึกษาของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ**. รายงานการวิจัย, สำนักข่าวกรองแห่งชาติ.

พลเอกสาธิต สุวรรณประกร. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย**. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

ทวิยศ บิลมาศ. (2550). **การสร้างคุณค่าในงานรักษาความปลอดภัย**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ

นาวาอากาศเอกชวลิต นุชกุล. (2556). **ความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษาข้าราชการทหารสังกัดศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย**. วิทยานิพนธ์ คณะรัฐศาสตราจารย์, มหาวิทยาลัยเกริก.

สุภาพงษ์ เหล่าแสนสุข. (2559). **การยกระดับคุณภาพชีวิตพนักงานจ้างเหมาบริการรักษาความปลอดภัยธนาคารแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรปภา คุ่มพูล. (2559). **การพัฒนารูปแบบการบริหารองค์กรธุรกิจรักษาความปลอดภัย**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย.

Armstrong, M. (2006). **A Handbook of Human Resource Management Practice**. 10th ed. Noida : Gopsons Paper Ltd.

Dhar, R.L. (2015). **“Service Quality and the Training of Employees : The Mediating Role of Organizational Commitment.”** *Tourism Management*. 46 : 419-430.

French, J. R. P., & Jr., Caplan, R. D., (1972). **Organizational stress and individual strain**. In A.J. Marrow (Ed.), *The failure of success*. New York : Amacom.

Gronroos Christian. (1990). **Service Management and Marketing**. Loxington : Lexington Books.

Noe, R., Hollenbeck, J., Gerhart, B., Wright, P. (2012). **Human resource management : gaining a competitive advantage**, 3rd edition. New York, USA : McGraw-Hill Education.

Nezakati, H., Kohzadi, V., Karimi, F. and Asgari, o. (2013). **“Fostering Organizational Citizenship Behavior (OCB) through Human Resources Empowerment (HRE).”** *Proceedings of 6th International Business and Social Science Reserch Conference*. 27, 1-21.

Parasuraman, A., Ziethaml, V. A. & Berry, L. L. (1990). **Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception**. New York : The Free Press.

Sekiguchi, T. (2013). **“Theoretical Implications from the Case of Performance based Human Resource Mngement Practies in Japan : Management Fashion, Institutionalization and Strategic Human Resource Mngement Perspectives.”** *The International Journal of Human Resource Management*. 24(3), 471-486.