

การบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ กรณีศึกษา บริษัท รักษาความปลอดภัย  
แรงเจอร์ อินเวสติเกชั่น จำกัด\*

MODERN PERSONNEL MANAGEMENT: A CASE STUDY OF  
RANGER INVESTIGATION SECURITY COMPANY LIMITED

บุญเรือน ทองทิพย์

Boonruean Thongthip

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

Northern College, Thailand

E-mail: boonrueantho191@hotmail.com

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสภาพการบริหารงานบุคคลภายในและภายนอกของบริษัท รักษาความปลอดภัย แรงเจอร์ อินเวสติเกชั่น จำกัด 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารคุณภาพงานบุคคลแบบทั่วทั้งองค์กรของบริษัท รักษาความปลอดภัย แรงเจอร์ อินเวสติเกชั่น จำกัด และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารคุณภาพงานบุคคลแบบทั่วทั้งองค์กรของบริษัท รักษาความปลอดภัย แรงเจอร์ อินเวสติเกชั่น จำกัด เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงเอกสารนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่าการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ ประการแรก ควรมีการกำหนดนโยบายทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นสิ่งที่ควรกระทำอย่างยิ่งเพื่อให้รู้แนวการดำเนินงานโดยทั่วไปของธุรกิจรักษาความปลอดภัย ภายใต้พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 ประการที่สอง มีการเปิดโอกาสที่เท่าเทียมกันในการสมัครงานสำหรับผู้สมัครที่มีคุณสมบัติ ประสบการณ์ และพื้นความรู้ตามที่ระบุไว้โดยไม่มีข้อกีดกัน การปฏิบัติต่อพนักงานเป็นไปในลักษณะที่เท่าเทียมกันโดยสม่ำเสมอตลอดทั้งองค์กร ช่วยขจัดปัญหาการเลือกที่รักมักที่ชังระหว่างพนักงานภายในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนกกันอีก ทั้งเป็นหลักประกันว่าพนักงานทุกคนอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์อันเดียวกัน นโยบายเป็นเสมือนมาตรการวัดผลปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน ประการที่สาม การเลื่อนขั้นหรือการพิจารณาให้เงินรางวัลทุกคนที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์จะมีสิทธิในการถูกพิจารณาเท่าเทียมกันด้วยความเสมอภาคตามระบบคุณธรรม ความเสมอภาคในเรื่องค่าตอบแทน โดยยึดหลักการที่ว่างานเท่ากัน เงินเท่ากันและมีสิทธิ์ได้รับโอกาสต่าง ๆ ความเสมอภาคที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอหน้ากันโดยใช้ระเบียบและมาตรฐานเดียวกันทุกเรื่อง

**คำสำคัญ:** การบริหารงานบุคคล, บริษัทรักษาความปลอดภัย, สมัยใหม่

\* Received 1 June 2020; Revised 15 June 2020; Accepted 30 June 2020



## Abstract

The objective of this research is 1) To study the condition of internal and external personnel management of the company security for the employees 2) To study the quality management Safety and law employees for safety. Guidelines for personnel quality management throughout the organization. The qualitative research by using the document research methodology to analysis the data result of the research shows that: The modern human resource management. In the beginning, Should have a policy on human resource management is considered to be a great thing to know general operating guidelines for the security business 2015. Second, there is an equal opportunity for job applicants that have the qualifications, experience and background as stated without restrictions. Treatment towards employees is possible. In an evenly consistent manner throughout the organization helps to eliminate the problem of nepotism among employees within the same department or different departments. As well as ensuring that all employees are under the same rules Policies are like measures of performance of all employees. Third, the promotion or consideration of prize money everyone who meets the criteria will have the right to be considered equally with equality in accordance with the moral system. Equality in compensation by adhering to the principle of equal work Equal funds and the right to equal opportunities. Equal treatment will be treated equally using the same rules and standards.

**Keywords:** Personnel Management, Security Company, Modern

## บทนำ

ปัญหาการบริหารงานบุคคลถือเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด แต่ในขณะเดียวกันก่อนที่จะนำบุคคลมาบริหารให้ได้ประสิทธิภาพ ปัญหาประการแรกเลยที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้นั้นคือ ปัญหาการขาดแคลนแรงงานคน ซึ่งในประเทศไทยญี่ปุ่นเกิดภาวะการหาคนงานยาก ญี่ปุ่นกำลังขาดแคลนแรงงานอย่างหนักในปี 2562 มีบริษัทห้างร้านราว 500 แห่ง ต้องปิดกิจการเนื่องจากเหตุผลด้านการขาดแคลนแรงงาน โดยส่วนใหญ่ 270 แห่ง หาคนรับช่วงต่อไม่ได้ 78 แห่ง หาถูกจ้างไม่ได้ 44 แห่ง คนงานลาออกหรือเกษียณ และ 34 แห่ง เลิกกิจการเนื่องจากต้นทุนด้านแรงงานเพิ่มสูงขึ้น สถานการณ์การขาดแคลนแรงงานในญี่ปุ่นเกิดขึ้นอย่างกว้างขวางจนมีศัพท์



เรียกการขาดแคลนแรงงานว่า “hitode busoku” สถานการณ์การขาดแคลนแรงงานในญี่ปุ่นเช่นนี้เกิดขึ้นมาหลายปีแล้วและกำลังจะเกิดขึ้นต่อไป

ในปัจจุบันความต้องการแรงงานทุก 15 ตำแหน่ง จะหาคนได้เพียง 10 ตำแหน่ง ซึ่งในบางพื้นที่หรือบางสาขาอาชีพสถานการณ์จะหนักกว่านี้ ทั้งนี้ คาดว่าสถานการณ์ในอนาคตจะหนักมากขึ้นเพราะญี่ปุ่นกำลังจะจัดกีฬาโอลิมปิกเพราะปัจจุบันญี่ปุ่นมีนักท่องเที่ยวเข้าญี่ปุ่นปีละ 31 ล้านคน และคาดว่าจะเพิ่มขึ้นมากกว่านั้นในช่วงงานโอลิมปิก (กรกฎาคม – สิงหาคม 2563) ผู้เชี่ยวชาญคาดประมาณว่าในปี 2573 หรืออีกสิบปีข้างหน้าญี่ปุ่นจะต้องการแรงงาน 70.7 ล้านคน โดยจะมีอุปทานแรงงานราว 64.3 ล้านคน ทำให้จะมีการขาดแคลนแรงงานถึง 6.4 ล้านคน โดยจัด 10 อันดับงานที่ประสบปัญหาความขาดแคลนแรงงานของญี่ปุ่นพบว่า งานรักษาความปลอดภัยจัดอยู่ในอันดับที่ 4 ถือว่าเป็นระดับต้น ๆ ที่มีปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ส่วนมากเป็นเรื่องของการเตรียมงานโอลิมปิกซึ่งมีผู้เป็นห่วงว่าจะไม่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพียงพอถึงร้อยละ 90 พนักงานรักษาความปลอดภัยเอกชนกำลังขาดแรงงาน ร้อยละ 80 บริษัทรักษาความปลอดภัยกล่าวถึงเหตุผลส่วนหนึ่งคือ ค่าจ้างต่ำ และชั่วโมงทำงานสูงกว่างานประเภทอื่น (ดูสภาพดุลยภาพ มติชน, 2563)

หากเปรียบเทียบปัญหาด้านการจัดหาแรงงานของธุรกิจรักษาความปลอดภัยระหว่างไทยกับญี่ปุ่นแล้ว ประเทศไทยอาจจะยังไม่มีปัญหาการขาดแคลนแรงงานมากเท่ากับประเทศญี่ปุ่น แต่ก็ไม่ควรชะล่าใจ เพราะเนื่องจากปัญหาสภาพภาวะแวดล้อมจากภายนอกอย่างการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ที่ทำให้เกิดโรค COVID – 19 ที่ไม่เพียงส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของคนทั่วโลก แต่เศรษฐกิจทั้งระบบได้รับผลสะท้อนไม่แพ้กัน โดยหลังจากที่ประเทศไทยได้รับผลกระทบจาก COVID – 19 พบว่า จำนวนผู้ว่างงานรวมเฉลี่ยในไตรมาสแรกของปี 2563 อยู่ที่ประมาณ 4 แสนคน เพิ่มขึ้น 14.8% YOY นับเป็นการเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง 3 ไตรมาสติดต่อกัน นอกจากนี้ จากข้อมูลผู้ขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ของสำนักงานประกันสังคมล่าสุดพบว่า ในไตรมาสแรกของปี 2563 จำนวนผู้ประกันตนที่ว่างงานเฉลี่ยอยู่ที่ 1.6 แสนคน เพิ่มขึ้น 4.5% YOY โดยอัตราการว่างงานของผู้ประกันตนมาตรา 33 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นมาโดยตลอดตั้งแต่หลังช่วงวิกฤติการเงินโลกปี 2008 – 2009 โดย EIC มองว่า หลังผ่านพ้นมาตรการ lockdown สถานการณ์ในตลาดแรงงานจะมีแนวโน้มที่ดีขึ้น แต่การฟื้นตัวจะเป็นไปอย่างช้า ๆ ตามเศรษฐกิจที่คาดว่าจะฟื้นตัวแบบ U – shaped และผลจาก COVID – 19 ที่จะยังมีอยู่ต่อเศรษฐกิจและการใช้ชีวิตของผู้คนตราบไต่ที่ยังไม่มียารักษาและวัคซีน โดยคาดว่าภาคธุรกิจน่าจะยังระมัดระวังในการใช้จ่ายและการจ้างงานจากความไม่แน่นอนที่ยังสูงในสถานการณ์ดังกล่าว (รติรตา Positioning, 2563)

ดังนั้น ธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยที่เป็นธุรกิจหลักด้านการจัดหากำลังคนถึงแม้ประเทศไทยไม่ขาดแคลนแรงงาน แต่อยู่ในข่ายที่ประชากรตกงานเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี



ด้วยซ้ำ แต่กลุ่มธุรกิจรักษาความปลอดภัยเป็นหนึ่งในธุรกิจที่แรงงานไทยไม่ค่อยให้ความสนใจเท่าที่ควร ดังนั้น จะต้องคอยจับตามองทิศทางการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกอย่างใกล้ชิด และต้องให้ความสำคัญกับปัญหาภายในที่องค์กรสามารถแก้ไขและสามารถจัดการได้ เพื่อรองรับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพนั่นคือการเตรียมความพร้อมการรับมือกับปัญหา “การบริหารจัดการงานบุคคล”

กลับมามองที่ธุรกิจรักษาความปลอดภัย ปัญหาการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยให้มีคุณภาพ ปัญหาเรื่องการบริหารค่าจ้างเงินเดือน ปัญหาความยุติธรรมในการขึ้นเงินเดือน ปัญหาการบริหารความก้าวหน้าทางสายอาชีพ และปัญหาการรักษาพนักงานรักษาความปลอดภัยไม่ให้เกิดการสมองไหล ล้วนเป็นสภาพปัญหาของธุรกิจงานรักษาความปลอดภัย หรือที่เราเรียกกันว่าปัญหาที่เกิดจากงานการบริหารบุคคลในรูปแบบเดิม ๆ ที่หลายธุรกิจมักประสบพบเจอ โดยเฉพาะธุรกิจที่มีต้นทุนเป็นแรงงานคนจำนวนมาก ๆ เช่น ธุรกิจรักษาความปลอดภัยแล้ว ยิ่งต้องมีการบริหารจัดการงานบุคคลให้เป็นระบบ ระเบียบ และทันต่อสถานการณ์อยู่เสมอ ซึ่งปัญหาข้างต้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ กรณีศึกษา บริษัท รักษาความปลอดภัย แรงเจอร์ อินเวสติเกชั่น จำกัด โดยศึกษาสภาพการบริหารงานบุคคลภายในและภายนอกของการบริหารคุณภาพงานบุคคลแบบทั่วทั้งองค์กร และหาแนวทางการบริหารคุณภาพงานบุคคลแบบทั่วทั้งองค์กร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารงานบุคคลภายในและภายนอกของบริษัท รักษาความปลอดภัย แรงเจอร์ อินเวสติเกชั่น จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารคุณภาพงานบุคคลแบบทั่วทั้งองค์กรของบริษัท รักษาความปลอดภัย แรงเจอร์ อินเวสติเกชั่น จำกัด
3. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารคุณภาพงานบุคคลแบบทั่วทั้งองค์กรของบริษัท รักษาความปลอดภัย แรงเจอร์ อินเวสติเกชั่น จำกัด

### วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัย โดยการใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยกระบวนการวิจัยเชิงเอกสารนั้น โดยเบื้องต้นทางคณะผู้วิจัยได้ดำเนินกระบวนการวิจัย ตามระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัย โดยการใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยกระบวนการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเชิงเอกสาร โดยการทบทวนแนวความคิด แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ ขอบเขตของการวิจัย ในรอบปี 2561 (Bailey, A. C., 2007)



## ผลการวิจัย

1. ศึกษาสภาพการบริหารงานบุคคลภายในและภายนอกของบริษัท รักษาความปลอดภัย แรงเจอร์ อินเวสติเกชั่น จำกัด พบว่า

### 1.1 สภาพการสรรหา คัดเลือก พนักงานรักษาความปลอดภัย

บริษัทฯ ดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคลากรแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนงานบริหาร ประกอบด้วย กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการแผนก และส่วนงานปฏิบัติการ ประกอบด้วย หัวหน้าสายตรวจ และพนักงานรักษาความปลอดภัย โดย ณ ที่นี้ จะขอกล่าวถึงสายงานปฏิบัติการเป็นหลัก ซึ่งถือเป็นต้นทุนหลักของธุรกิจรักษาความปลอดภัย โดยสายปฏิบัติการที่ประกอบด้วยพนักงานรักษาความปลอดภัยจะดำเนินการสรรหา คัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยภายใต้พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 หมวด 2 มาตรา 26 บริษัทรักษาความปลอดภัยต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยที่คณะกรรมการกำหนดประกอบด้วย

1.1.1 การกำกับดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต

1.1.2 ระบบบันทึกเหตุการณ์ประจำวันเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณหรือสถานที่ที่รับผิดชอบรักษาความปลอดภัย

1.1.3 ศูนย์ประสานงานที่บริษัทรักษาความปลอดภัยจัดให้มีขึ้นเพื่อให้คำแนะนำในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่

1.1.4 อุปกรณ์การสื่อสารที่บริษัทรักษาความปลอดภัยจัดให้มีขึ้นเพื่อประโยชน์ในการสื่อสารระหว่างศูนย์ประสานงานกับพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่

1.1.5 ความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยและการฝึกทบทวนให้แก่พนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตซึ่งบริษัทรักษาความปลอดภัยต้องจัดให้มีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

หมวด 3 มาตรา 34 และมาตรา 41 ที่กล่าวถึง การปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัยตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ช่วยเหลือพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา ความอาญาในการจับกุมผู้กระทำความผิด

2. รักษาความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของบุคคลรวมทั้งระงับเหตุและรักษาความสงบเรียบร้อยภายในบริเวณหรือสถานที่ที่รับผิดชอบรักษาความปลอดภัยตามข้อกำหนดในสัญญาจ้าง



3. เมื่อมีการกระทำความผิดอาญาหรือน่าเชื่อว่ามีเหตุร้ายเกิดขึ้นภายในบริเวณหรือสถานที่ที่รับผิดชอบรักษาความปลอดภัย ต้องแจ้งเหตุนั้นให้พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจท้องที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ทราบโดยทันที รวมทั้งปิดกั้นและรักษาสถานที่เกิดเหตุให้คงสภาพเดิมไว้จนกว่าพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจผู้มีอำนาจหน้าที่จะเดินทางมาถึงสถานที่เกิดเหตุ

โดยบริษัทฯ ดำเนินการตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัยฉบับดังกล่าวอย่างเคร่งครัดในทุก ๆ ส่วนที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพนักงานรักษาความปลอดภัย

### 1.2 สภาพการบริหารค่าจ้างเงินเดือน พนักงานรักษาความปลอดภัย

ด้วยกฎหมายแรงงานกำหนดให้นายจ้างต้องจ่ายค่าแรงแก่ลูกจ้าง ไม่ต่ำกว่าอัตราค่าแรงขั้นต่ำ ดังนั้น ด้วยระบบการจัดการมาตรฐานของบริษัทฯ จึงได้คิดคำนวณต้นทุนค่าจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยในราคาที่เหมาะสมที่สุด ดังนี้

ตามประกาศคณะกรรมการค่าจ้าง เรื่อง อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ (ฉบับที่ 10) ซึ่งได้ประกาศให้มีผลใช้บังคับ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563) เขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล วันละ 331 บาท ต่อ 8 ชั่วโมง และสำหรับ 12 ชั่วโมงอยู่ที่ 496.50 บาท

### 1.3 สภาพการขึ้นเดือนและเงินรางวัลของพนักงานรักษาความปลอดภัย

การขึ้นเงินเดือน และการให้เงินรางวัล บริษัทฯ ดำเนินการตามกฎหมายและมีความเป็นธรรม โดยดูจากผลงานมากกว่าการที่ต้องให้เงินรางวัลเท่ากันหมดทุกคน กล่าวคือ ถ้าพนักงานคนใดมีผลงานที่ดีกว่า ก็ให้ขึ้นเงินเดือนมากกว่า หรือโบนัสมากกว่า ซึ่งพนักงานชอบการบริหารแบบนี้มากกว่าการให้เท่ากันหมดทุกคน ในธุรกิจรักษาความปลอดภัย บริษัทฯ มองว่าเนื่องจากบางคนทุ่มเททำงานมากกว่าบางคน บางคนผลงานออกมาแล้วดีกว่าบางคน ดังนั้น การให้เงินรางวัลที่ไม่เท่ากันโดยผูกกับผลงานก็เป็นสิ่งที่พนักงานในปัจจุบันมองว่าเป็นธรรม ทั้งนี้ ยังต้องมีระบบการประเมินผลงานจากแต่ละหน่วยงานรับรองการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย นั่นจึงทำให้ถูกมองว่า การประเมินด้วยตัวบุคคลอาจความเป็นธรรมไปได้

### 1.4 สภาพการบริหารความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานรักษาความปลอดภัย

บริษัทฯ กำหนดขั้นตอนความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานรักษาความปลอดภัย หลังจากที่ปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยแล้ว การอยากได้เงินเดือนที่สูงขึ้นนอกจากจะปฏิบัติงานดีแล้ว การปฏิบัติงานของสายตรวจ (หัวหน้าพนักงานรักษาความปลอดภัย) ก็เป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานรักษาความปลอดภัยเช่นกัน โดยการขึ้นเป็นหัวหน้าสาย



ตรวจจะต้องผ่านการเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย และปฏิบัติงานด้านสายตรวจเสียก่อน ซึ่งสายตรวจควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1.4.1 ความรู้ไม่ต่ำกว่า มัธยมศึกษาปีที่ 6 ขึ้นไป มีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ เพราะการจะเป็นหัวหน้าพนักงานรักษาความปลอดภัยนั้น ควรมีวุฒิภาวะ ทักษะ ประสพการณ์ ปฏิภาณไหวพริบ ความละเอียดอ่อน รอบคอบ ฯลฯ เป็นนักวางแผนที่ดี กล่าวคือ ต้องมีความชำนาญงานด้านรักษาความปลอดภัย มีประสบการณ์ตั้งแต่ 5 – 10 ปี เป็นต้นไป หรือหากมีความรู้ต่ำกว่า มัธยมศึกษาปีที่ 6 แล้วต้องเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบสูง แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ยิ่งเคยปฏิบัติงานทางด้านปฏิบัติการกลาง มาก่อนทำให้ทราบปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน ผู้ว่าจ้าง และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยได้เป็นอย่างดี

1.4.2 สามารถเปิดหน่วยงานใหม่ได้ และปิดหน่วยงานเก่าได้ พร้อมสรรหาบุคลากรเบื้องต้นให้บริษัทได้เป็นอย่างดี

1.4.3 พิสูจน์ทราบ วิธีการตรวจสอบกรณีทรัพย์สินสูญหาย และ/หรือเสียหาย

1.4.4 มีความรู้ขั้นพื้นฐานในการฝึกอบรม หัวหน้าพนักงานรักษาความปลอดภัย และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับการแสดงความเคารพ วิชาวาท จรรยา จริย ฝึกบุคคลท่ามือเปล่าการดับเพลิง ฯลฯ เพื่อเป็นผู้ช่วยครูฝึกอีกตำแหน่งหนึ่ง เมื่อมีการฝึกอบรมนอกพื้นที่ตามหน่วยต่าง ๆ

และขั้นตอนและ/หรือ หน้าที่ของหัวหน้าพนักงานรักษาความปลอดภัย หรือสายตรวจ คือ

1. สามารถปฏิบัติตามคุณสมบัติของสายตรวจที่กล่าวมาข้างต้นได้เป็นอย่างดี

2. ตรวจตราดูแลให้พนักงานรักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพในเขตรับผิดชอบของตนเอง

3. จัดกำลังพลพนักงานรักษาความปลอดภัยลงจุด ให้ครบในผลัดนั้น ๆ และเตรียมการจัดกำลังพลผลัดต่อไปให้เรียบร้อย หากมีปัญหาต้องประสานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการกลางให้ช่วยเหลือ และเสร็จสิ้นในวันนั้น

4. ปฏิบัติหน้าที่ตรวจตามที่ได้รับมอบหมาย

5. เสนอข้อบกพร่องที่ควรแก้ไข เกี่ยวกับงานรักษาความปลอดภัย

6. ดูแลยานพาหนะของหน่วยงาน และติดตามผลงานทั้งหมด

7. ประสานงาน และติดต่อสอบถามระหว่างลูกค้ากับบริษัท พร้อม

ตารางวันเข้าพบผู้ว่าจ้าง



8. มีจิตวิทยาในการสื่อสารกับพนักงานรักษาความปลอดภัย และหัวหน้าพนักงานรักษาความปลอดภัย เมื่อเกิดปัญหาหรือเกิดข้อพิพาทต่าง ๆ

9. งานอื่น ๆ ที่ฝ่ายปฏิบัติการกลางมอบหมาย

### 1.5 สภาพการรักษานักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทฯ

บริษัทฯ ไม่มีมาตรการใด ๆ กรณีที่พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่กำหนด และยังคงให้พนักงานทำงานต่อไป ยิ่งไปกว่านั้นยังมีการขึ้นเงินเดือนให้ตามที่กฎหมายกำหนด หากพนักงานคนนั้นเป็นกลุ่ม Dead wood ในธุรกิจรักษาความปลอดภัย การทำเช่นนี้จะทำให้พนักงานคนอื่นมองเป็นตัวอย่างได้ว่า ผลงานไม่ดีก็ไม่มีมาตรการใด ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาดังนั้นจะทำผลงานดีไปทำไม เพราะยังงี้ก็ได้เงินเดือนขึ้นอยู่ดี แต่ในทางกลับกันหากพนักงานรักษาความปลอดภัยคนใดปฏิบัติงานได้ดี เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดบริษัทฯ ก็มีการคิดเงินรางวัล ขึ้นเงินเดือนตามที่กล่าวไปแล้วนั้น ให้กับบุคคลนั้น ๆ ไป แต่ก็ยังคงไม่เพียงพอ อันเนื่องมาจากสภาพการแข่งขันในกลุ่มธุรกิจรักษาความปลอดภัยด้วยตัวเอง พนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทฯ บางคน ได้เลื่อนขั้นเป็นถึงหัวหน้าสายตรวจ แต่ก็ยังขอลาออกจากบริษัทฯ โดยให้เหตุผลว่าต้องการหาประสบการณ์ให้มากขึ้น ซึ่งหากมองให้เห็นจริง ๆ แล้ว นั่นคือการขอลาออกเพื่อไปสมัครงานกับบริษัทแห่งใหม่ด้วยเหตุว่าเงินเดือนเป็นที่น่าพอใจมากกว่าซึ่งบริษัทฯ ไม่สามารถคาดเดาได้เลยว่า บริษัทฯ คู่แข่งในกลุ่มธุรกิจกำลังต้องการพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทฯ เราอยู่หรือไม่ จึงเสนออัตราเงินเดือนที่สูงกว่าเพื่อแลกกับพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐานจากการอบรมภายใต้บริษัทฯ และมีประสบการณ์การทำงานที่โชกโชก

**2. ปัจจัยการบริหารคุณภาพงานบุคคลแบบทั่วทั้งองค์กรของบริษัท รักษาความปลอดภัย แรงเจอร์ อินเวสติเกชั่น จำกัด** พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์หรือการบริหารจัดการงานบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและคงเส้นคงวา รวมถึงเพื่อช่วยให้ผู้บริหารมีความเชื่อมั่นในการแก้ปัญหา และเป็นการป้องกันผลที่เกิดจากการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งปัจจัยที่ทำให้การบริหารงานบุคคลของบริษัทฯ ประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย

2.1 การกำหนดนโยบายทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งที่ควรกระทำอย่างยิ่งเพื่อให้รู้แนวการดำเนินงานโดยทั่วไป เป็นการดีที่ให้พนักงานรักษาความปลอดภัยหรือลูกจ้างของบริษัทฯ ได้รู้หลักและปรัชญาของบริษัทฯ รู้แนวทางการทำงานการจูงใจและวิธีการบริหารงานของบริษัทฯ ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

2.1.1 การกำหนดนโยบายทำให้การปฏิบัติต่อพนักงานเป็นไปในลักษณะที่เท่าเทียมกันโดยสม่ำเสมอตลอดทั้งองค์กร ช่วยขจัดปัญหาการเลือกที่รักมักที่ชัง



ระหว่างพนักงานภายในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนกกันอีก ทั้งเป็นหลักประกันว่าพนักงานทุกคนอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์อันเดียวกัน

2.1.2 นโยบายเป็นเสมือนมาตรการวัดผลปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน ดังนั้น จึงสามารถนำเอาผลปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงมาเปรียบเทียบกับนโยบายได้ว่าผู้ใดปฏิบัติงานดีเด่นเพียงใด

2.1.3 เมื่อมีปัญหาทางด้านงานบุคคลเกิดขึ้นก็สะดวกแก่ฝ่ายบริหารและผู้เกี่ยวข้องที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างมีหลักเกณฑ์และถูกต้อง

2.1.4 การกำหนดนโยบายที่ดี จะช่วยให้พนักงานมีความกระตือรือร้น ตื่นตัว และจงรักภักดีต่อบริษัท นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงานที่ทำเท่ากับเป็นการช่วยให้ฐานะของบริษัทมั่นคงยิ่งขึ้น อีกประการหนึ่งนโยบายเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงให้เข้ากับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมซึ่งแสดงว่ามีการยืดหยุ่นในการบริหารงาน ดังนั้นการเขียนนโยบายไว้เป็นหลักฐานจึงน่าจะให้ผลดีกว่า

2.2 วัตถุประสงค์ของนโยบาย พื้นฐานในการกำหนดนโยบายก็คือจุดประสงค์ นโยบายจะกำหนดขึ้นมาไม่ได้ถ้าไม่รู้ว่าจุดประสงค์เป็นอย่างไร เช่น ในการสร้างขวัญของพนักงานก็มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มผลงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในองค์กรก็เพราะว่าพนักงานทุกคนต้องการความก้าวหน้า และต้องการตำแหน่งที่สูงขึ้นในการกำหนดจุดประสงค์ของนโยบายจะต้องเข้าใจจุดประสงค์ส่วนตัวของแต่ละคนเสียก่อน จริงอยู่แต่ละคนอาจมีจุดประสงค์ต่างกัน แต่ในหลักใหญ่ ๆ แล้วมีอยู่เหมือนกัน ซึ่งพอสรุปได้คือ

2.2.1 ค่าจ้างที่ยุติธรรม ย่อมเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า การที่คนทำงานก็เพราะต้องการค่าจ้างและคนยินดีจะทำงานอย่างหนึ่งก็เพราะเห็นว่าค่าจ้างนั้นยุติธรรมและเหมาะสมกับความเหนื่อยยากในการทำงาน

2.2.2 สภาพการทำงานที่ดี ถึงแม้ว่าค่าจ้างจะเป็นสิ่งจูงใจประการแรกของการทำงาน แต่สภาพการทำงานที่ดีก็เป็นความต้องการของลูกจ้างที่เป็นปัจจัยทำให้สามารถทำงานในองค์กรนั้นได้นาน เพราะสภาพการทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่มีแสงสว่างเพียงพอ ร้อนหรือหนาวเกินไป สกปรกและไม่ปลอดภัย เหล่านี้จะเป็นอันตรายแก่สุขภาพอนามัยของคนงาน

2.2.3 ความมั่นคงทางเศรษฐกิจของพนักงาน สิ่งที่สำคัญก็คือความแน่นอนของรายได้ หน่วยงานบางแห่งจ่ายค่าจ้างแรงงานต่ำแต่พนักงานมีความมั่นคงในการทำงานตลอดไป จึงไม่น่าห่วงว่าจะต้องถูกออกจางานหรือด่าจ้าง ทำให้พนักงานมีความเต็มใจทำงานในหน่วยงานนั้น

2.2.4 การมีส่วนร่วมในการบริหาร การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้นและตนเองมี



ความสำคัญต่อหน่วยงาน เมื่อมีการริเริ่มโครงการใด ๆ ขึ้นพนักงานจะไม่ขัดขวางเพราะถือว่าตนมีส่วนเป็นเจ้าของด้วยและพวกเขาจะคิดว่าโครงการใหม่นั้นย่อมมีผลกระทบต่อประโยชน์หรือส่วนได้เสียของคนงานไม่ทางใดก็ทางหนึ่งพนักงานจึงมีความต้องการที่จะได้รับรู้และมีส่วนร่วมตั้งแต่ต้น

2.2.5 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า เรื่องความก้าวหน้าในงานเป็นสิ่งที่ยากกว่าเรื่องอัตราค่าจ้าง แต่ก็เป็นการปรารถนาของพนักงานทุกคนที่อยากมีตำแหน่งสูงขึ้น รับผิดชอบมากขึ้น ดังนั้น สถานะและตำแหน่งงานในอนาคตก็เป็นสิ่งจูงใจอีกอย่างหนึ่ง ที่ทำให้พนักงานปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ จะมียกเว้นก็สำหรับพนักงานบางคนที่เป็นส่วนน้อยเท่านั้นที่เห็นว่างานในตำแหน่งที่สูงขึ้นมีความยากลำบาก และรับผิดชอบมากเกินไปเกินกำลังความสามารถของตนเอง

2.2.6 ความสำคัญของตนเอง ฝ่ายบริหารในธุรกิจสมัยใหม่มีความตื่นตัวในเรื่องที่ทำให้พนักงานประสบความสำเร็จ และมีความรู้สึกว่าตัวเองเป็นบุคคลสำคัญในหน่วยงานนั้น ในเบื้องต้นผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญในระยะต่อมาเขาจะเห็นว่าค่าจ้างอย่างเดียวมันไม่เพียงพอ จึงพยายามหาโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็นและหางานที่จะทำให้ตนเองมีความสำคัญยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันฝ่ายบริหารก็จะได้รับประโยชน์จากความคิดเห็นของพนักงานเหล่านั้นด้วย

2.2.7 ความสำคัญของกลุ่ม จุดประสงค์นี้เป็นเรื่องที่ต้องเนื่องมาจากความสำคัญของตนเองการพิจารณาถึงความสำคัญของกลุ่มบุคคล กลุ่มนั้นว่าเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ในทุกหน่วยงานและมีอิทธิพลมาก ความคิดเห็นของกลุ่มต่าง ๆ เป็นเรื่องที่ว่าฝ่ายบริหารจะต้องให้ความสำคัญและสนใจเมื่อกลุ่มมีความเห็นอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วลักษณะการรวมตัวของกลุ่ม จะผลักดันให้ความคิดเห็นนั้นออกมาและถ้าไม่เห็นด้วยแล้วกลุ่มก็จะรวมกันต่อต้านทันที ดังนั้นการรับรู้ในพฤติกรรมดังกล่าวก็เป็นทางหนึ่งที่จะช่วยให้หน่วยงานได้รับความสำเร็จ

**3. ศึกษาแนวทางการบริหารคุณภาพงานบุคคลแบบทั่วทั้งองค์กรของบริษัท รักษาความปลอดภัย แรเงเจอร์ อินเวสติเกชั่น จำกัด** พบว่า จากการศึกษาสภาพการสรรหาคัดเลือก สภาพการบริหารค่าจ้างเงินเดือน สภาพการขึ้นเงินเดือนและเงินรางวัล สภาพการบริหารความก้าวหน้าในสายอาชีพ และสภาพการรักษาพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทฯ มีแนวทางการบริหารงานบุคคล โดยยึดหลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย การออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การวางแผนกำลังคน การสรรหาและคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง ปฐมนิเทศ และทดลองงาน การสร้างแรงจูงใจ มนุษยสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร การสร้างทีมงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและพัฒนา การพิจารณาความดีความชอบ การจ่ายค่าตอบแทน การบำรุงรักษาสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของบุคลากร การควบคุมด้านวินัยและการลงโทษ และการดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงานและ



แรงงานสัมพันธ์ โดยในการดำเนินการตามระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์บริษัทฯ ยึดระบบการบริหารด้วยระบบคุณธรรม ตั้งแต่ระบบคุณธรรมวิธีการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน เพื่อประเมินความรู้ ความสามารถของบุคคลที่มีคุณสมบัติครบตามต้องการ โดยไม่คำนึงถึงเหตุผลทางการเมืองหรือความสัมพันธ์ส่วนตัวเป็นสำคัญการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามระบบคุณธรรมยึดหลักการ 4 ประการ ได้แก่

3.1 ความเสมอภาคในโอกาส (Equality of opportunity) หมายถึง การเปิดโอกาสที่เท่าเทียมกันในการสมัครงานสำหรับผู้สมัครที่มีคุณสมบัติ ประสบการณ์ และพื้นฐานความรู้ตามที่ระบุไว้ โดยไม่มีข้อกีดกัน อันเนื่องจากฐานะ เพศ ศิพ และศาสนา กล่าวคือทุกคนที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์จะมีสิทธิในการถูกพิจารณาเท่าเทียมกันความเสมอภาคในโอกาสจะครอบคลุมถึง โดยเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีคุณสมบัติและพื้นฐานความรู้ตรงตามที่กำหนดไว้ได้สมัคร ความเสมอภาคในเรื่องค่าตอบแทน โดยยึดหลักการที่ว่างานเท่ากัน เงินเท่ากันและมีสิทธิได้รับโอกาสต่าง ๆ ตามที่บริษัทฯ เปิดให้พนักงานทุกคน

3.2 หลักการยึดถือความรู้ความสามารถ (Competence) คือ การยึดถือความรู้ความสามารถเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน โดยเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับตำแหน่งมากที่สุดโดยจะบรรจุแต่งตั้งผู้ที่มีความเหมาะสมตามเกณฑ์มากกว่า เพื่อให้ได้คนที่เหมาะกับงานจริง ๆ (Put the right man to the right job)

3.3 ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Security on tenure) คือการประกันการปฏิบัติงานที่องค์กรให้แก่บุคลากรว่าจะได้รับการคุ้มครอง ไม่ว่าจะโดยเหตุผลส่วนตัวหรือทางการเมือง ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมั่นคงในหน้าที่ โดยพยายามจูงใจให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาร่วมงานกับองค์กร

3.4 หลักความเป็นกลาง (Political neutrality) หมายถึง การไม่เปิดโอกาสให้มีการใช้อิทธิพลใด ๆ เข้าแทรกแซงในกิจการงาน หรืออยู่ภายใต้อิทธิพลใด ๆ

## อภิปรายผล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายผล การศึกษาสภาพการบริหารงานบุคคลภายในและภายนอกของบริษัท รักษาความปลอดภัย แรงเจอร์ อินเวสติเกชั่น จำกัด พบว่า ควรมีการกำหนดนโยบายทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นสิ่งที่ควรกระทำอย่างยิ่งเพื่อให้รู้แนวการดำเนินงานโดยทั่วไปของธุรกิจรักษาความปลอดภัย โดยภายใต้พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 หมวด 2 มาตรา 26 บริษัทรักษาความปลอดภัยต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยที่คณะกรรมการกำหนด การกำกับดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต ความรู้เกี่ยวกับการรักษาความ



ปลอดภัยและการฝึกทบทวนให้แก่พนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตซึ่งบริษัทรักษาความปลอดภัยต้องจัดให้มีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับการปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัยตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตมีหน้าที่ช่วยเหลือพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาในการจับกุมผู้กระทำความผิด รักษาความปลอดภัยในชีวิตร่างกาย และทรัพย์สินของบุคคล รวมทั้งระงับเหตุและรักษาความสงบเรียบร้อยภายในบริเวณหรือสถานที่ที่รับผิดชอบรักษาความปลอดภัยตามข้อกำหนดในสัญญาจ้าง และเมื่อมีการกระทำความผิดอาญาหรือน่าเชื่อว่ามีเหตุร้ายเกิดขึ้นภายในบริเวณหรือสถานที่ที่รับผิดชอบรักษาความปลอดภัย ต้องแจ้งเหตุนั้นให้พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจท้องที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ทราบโดยทันที รวมทั้งปิดกั้นและรักษาสถานที่เกิดเหตุให้คงสภาพเดิมไว้จนกว่าพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจผู้มีอำนาจหน้าที่จะเดินทางมาถึงสถานที่เกิดเหตุ (พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558, 2558)

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไกล่รุ่ง ระเบียบโอษฐ์ เรื่อง กลยุทธ์การจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัยตามแนวพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย (ไกล่รุ่ง ระเบียบโอษฐ์, 2558) พบว่า ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อปัจจัยที่ได้รับผลกระทบ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับเห็นด้วย แต่กลยุทธ์การจัดการด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับไม่แน่ใจ และพบว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรที่จะส่งผลกระทบต่อตัวแปรที่จะได้รับผลกระทบ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบด้านการรักษามาตรฐาน (RR1) กับด้านการฝึกอบรมพนักงาน (RR3) มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านต้นทุน (SS1) และยังทำให้ด้านต้นทุน (SS1) มีอิทธิพลต่อด้านกระบวนการบริหารงาน (SS2) ในขณะที่ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารงาน (SS2) ยังส่งผลต่อไปยังกลยุทธ์การจัดการด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน (T) แสดงให้เห็นว่าแม้ด้านต้นทุน (SS1) จะไม่มีผลโดยตรงต่อกลยุทธ์การจัดการด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน (T) แต่ยังคงมีผลทางอ้อมผ่านทางด้านกระบวนการบริหารงาน (SS2)

ในต่างประเทศ DMYTRO KYSLLENKO ได้ศึกษาการวิเคราะห์เปรียบเทียบแบบสมัยใหม่ที่มีต่อการฝึกความปลอดภัยในอนาคตและผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยในยูเครนและสหรัฐอเมริกา ซึ่งศึกษาลักษณะเฉพาะของกิจกรรมความปลอดภัยในยูเครนและสหรัฐอเมริกาที่จะทำให้การรักษาความปลอดภัยมีประสิทธิภาพมีจุดมุ่งหมายที่จะวิเคราะห์เปรียบเทียบการฝึกอบรมวิชาชีพด้านความปลอดภัยเพื่อนำมาใช้ในอนาคตซึ่งผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยในประเทศเหล่านี้ ได้มีการเปรียบเทียบการฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยในยูเครนและสหรัฐอเมริกา ซึ่งพบว่า ลักษณะของการรักษาความปลอดภัยจะมีคุณภาพจะต้องมีการฝึกอบรมวิชาชีพจากผู้เชี่ยวชาญในประเทศชั้นนำในยุโรปถือเป็นสิ่งที่มี



ความสำคัญอย่างยิ่ง สำหรับปัญหาภายใต้การศึกษาที่แท้จริงแล้ว การให้บริการที่มีคุณภาพยังสามารถได้มาจากบริษัท รักษาความปลอดภัยซึ่งมีพนักงาน พร้อมการติดตั้งเทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยให้ประสบความสำเร็จขึ้น สำหรับการฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัยในยูเครนต้องคำนึงถึงความต้องการที่ทันสมัยของผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยในอนาคต ควรมีต้นแบบพื้นฐานของความรู้ทางเศรษฐกิจระดับสูง วัฒนธรรม รวมถึงสามารถพูดภาษาต่างประเทศ การแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรับผิดชอบมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง และเรียนรู้ด้วยตนเอง แนะนำนวัตกรรมที่สำคัญที่ได้รับทักษะการทำงานกับข้อมูลที่ทันสมัยและเทคโนโลยีการสื่อสารที่จะยกระดับคุณภาพของกิจกรรมความปลอดภัย รวมถึงโอกาสในการศึกษาต่อที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการการเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยมีออาซีฟ (DMYTRO KYSLENKO, 2018)

ผู้วิจัยได้อภิปรายผล การศึกษาปัจจัยการบริหารคุณภาพงานบุคคลแบบทั่วทั้งองค์กรของบริษัท รักษาความปลอดภัย แรเงเจอร์ อินเวสติเกชั่น จำกัด พบว่า การกำหนดนโยบายทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งที่ควรกระทำอย่างยิ่งเพื่อให้รู้แนวการดำเนินงานโดยทั่วไป แม้การร่างนโยบายต่าง ๆ จะไม่อาจให้ครอบคลุมได้ทุกเรื่องก็ตาม แต่ก็เป็นการดีที่จะให้พนักงานรักษาความปลอดภัยหรือลูกจ้างของบริษัทฯ ได้รู้หลักและปรัชญาของบริษัทฯ รู้แนวทางการทำงานการจูงใจและวิธีการบริหารงานของบริษัทฯ ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน เหตุผลที่ต้องกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล การกำหนดนโยบายทำให้การปฏิบัติต่อพนักงานเป็นไปในลักษณะที่เท่าเทียมกันโดยสม่ำเสมอตลอดทั้งองค์กร ช่วยขจัดปัญหาการเลือกที่รักมักที่ชังระหว่างพนักงานภายในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนกกันอีก ทั้งเป็นหลักประกันว่าพนักงานทุกคนอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์อันเดียวกัน นโยบายเป็นเสมือนมาตรการวัดผลปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน ดังนั้น จึงสามารถนำเอาผลปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงมาเปรียบเทียบกับนโยบายได้ว่าผู้ใดปฏิบัติงานดีเด่นเพียงใด เมื่อมีปัญหาทางด้านงานบุคคลเกิดขึ้นก็สะดวกแก่ฝ่ายบริหารและผู้เกี่ยวข้องที่จะตัดสินใจวินิจฉัยปัญหาอย่างมีหลักเกณฑ์และถูกต้อง และการกำหนดนโยบายที่ดี จะช่วยให้พนักงานมีความกระตือรือร้น ตื่นตัว และจงรักภักดีต่อบริษัท

นโยบายจะต้องเข้าใจจุดประสงค์ส่วนตัวของแต่ละคนเสียก่อน จริงอยู่แต่ละคนอาจมีจุดประสงค์ต่างกัน แต่ในหลักใหญ่ ๆ ค่าจ้างที่ยุติธรรม ย่อมเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า การที่คนทำงานก็เพราะต้องการค่าจ้าง สภาพการทำงานที่ดี ถึงแม้ว่าค่าจ้างจะเป็นสิ่งจูงใจประการแรกของการทำงานแต่สภาพการทำงานที่ดี ความมั่นคงทางเศรษฐกิจของพนักงาน สิ่งที่สำคัญก็คือความแน่นอนของรายได้ หน่วยงานบางแห่งจ่ายค่าจ้างแรงงานต่ำแต่พนักงานมีความมั่นคงในการทำงาน พนักงานจะไม่ขัดขวางเพราะถือว่าตนมีส่วนเป็นเจ้าของด้วยและพวกเขาจะคิดว่าโครงการใหม่นั้นย่อมมีผลกระทบกระเทือนต่อประโยชน์หรือส่วนได้เสียของคนงาน สถานะและ



ตำแหน่งงานในอนาคตก็เป็นสิ่งจูงใจอีกอย่างหนึ่ง ที่ทำให้พนักงานปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ จะมียกเว้นก็สำหรับพนักงานบางคนที่เป็นส่วนน้อยเท่านั้นที่เห็นว่างานในตำแหน่งที่สูงขึ้นมีความยากลำบาก ค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญในระยะต่อมาเขาจะเห็นว่าค่าจ้างอย่างเดียวมันไม่เพียงพอ จึงพยายามหาโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็นและหางานที่จะทำให้ตนเองมีความสำคัญยิ่งขึ้น และความคิดเห็นของกลุ่มต่าง ๆ เป็นเรื่องที่ฝ่ายบริหารจะต้องให้ความสำคัญและสนใจเมื่อกลุ่มมีความเห็นอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วลักษณะการรวมตัวของกลุ่ม จะผลักดันให้ความคิดเห็นนั้นออกมาและถ้าไม่เห็นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลประวีณ์ ศิริภูริพลังกร เรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสำหรับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยในอุตสาหกรรม การบริการ (พ.ศ. 2556) พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีผลสัมฤทธิ์จากคะแนนการทดสอบภาคทฤษฎีและปฏิบัติได้ค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 86.60 และผล การประเมินความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาพบว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมระดับบริหารอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ในขณะที่ผลการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมหลักสูตรระดับปฏิบัติการกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีผลสัมฤทธิ์จากคะแนนการทดสอบภาคทฤษฎีและปฏิบัติ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 87.90 และผลการประเมินความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาพบว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมระดับปฏิบัติการอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ถึงมากที่สุด (กุลประวีณ์ ศิริภูริพลังกร, 2556)

ผู้วิจัยได้อภิปรายผล การศึกษาแนวทางการบริหารคุณภาพงานบุคคลแบบทั่วทั้งองค์กรของบริษัท รักษาความปลอดภัย แรงเจอร์ อินเวสติเกชั่น จำกัด พบว่า การเปิดโอกาสที่เท่าเทียมกันในการสมัครงานสำหรับผู้สมัครที่มีคุณสมบัติ ประสบการณ์ และพื้นฐานความรู้ตามที่ระบุไว้ โดยไม่มีข้อกีดกัน ทุกคนที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์จะมีสิทธิในการถูกพิจารณาเท่าเทียมกัน ความเสมอภาค โดยเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีคุณสมบัติและพื้นฐานความรู้ตรงตามที่กำหนดไว้ได้สมัคร ความเสมอภาคในเรื่องค่าตอบแทน โดยยึดหลักการที่ว่างานเท่ากัน เงินเท่ากันและมีสิทธิได้รับโอกาสต่าง ๆ ความเสมอภาคที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอหน้ากันโดยใช้ระเบียบและมาตรฐานเดียวกันทุกเรื่อง การยึดถือความรู้ความสามารถเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน โดยเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับตำแหน่งมากที่สุดเพื่อให้ได้คนที่เหมาะสมกับงาน รวมถึงหลักประกันการปฏิบัติงานที่องค์กรให้แก่บุคลากรว่าจะได้รับการคุ้มครอง ไม่ถูกกลั่นแกล้งหรือถูกให้ออกจากงานโดยปราศจากความผิด ไม่ว่าจะโดยเหตุผลส่วนตัวหรือเหตุผลใด ๆ ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมั่นคงในหน้าที่ การเปิดโอกาสให้ได้พัฒนาศักยภาพและมีความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ และการไม่เปิดโอกาสให้มีการใช้อิทธิพลใด ๆ เข้าแทรกแซงในกิจการงานของธุรกิจซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนัสยา แรกคำนวน เรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สำนักงานรักษาความปลอดภัย



องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (สภ.อ.พ.ศ.) พบว่า การสำรวจสภาพแวดล้อมในการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สภ.อ.พ.ศ. ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าภาพรวม ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ตามลำดับ แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สภ.อ.พ.ศ. มี 4 ด้านคือ (ก) ด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการเพิ่มกำลังพลที่ไม่เพียงพอกับความต้องการ (ข) ด้านการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานและคุณภาพในการให้บริการ (ค) ด้านการรักษาชื่อเสียงจากผู้ว่าจ้างที่เป็นหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ (ง) ด้านการเพิ่มความพึงพอใจจากผู้ว่าจ้างโดยการลดค่าปรับที่ต้องเสียให้น้อยลงทุกปี รูปแบบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สภ.อ.พ.ศ. มี 3 ส่วนคือ (ก) การคัดเลือก พนักงานต้องมีคุณสมบัติตามที่ สภ.อ.พ.ศ. กำหนด (ข) การรักษาระดับความพึงพอใจต้องให้อยู่ในระดับมาก ทั้งของพนักงานรักษาความปลอดภัยและของผู้ว่าจ้าง และ (ค) การรับประกันคุณภาพในการให้บริการโดยให้ผู้ว่าจ้างได้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกหกเดือน (มนัสยา แรกก้านวน, 2561)

## สรุป/ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเรื่อง การบริหารงานบุคคลสมัยใหม่ กรณีศึกษา บริษัท รักษาความปลอดภัย แรเงเจอร์ อินเวสติเกชั่น จำกัด ทำให้ทราบว่าธุรกิจหรือหน่วยงานองค์กรที่ดำเนินการด้านการรักษาความปลอดภัย ในด้านการบริหารบุคคล ธุรกิจควรมีการกำหนดนโยบายทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นสิ่งที่ควรกระทำอย่างยิ่งเพื่อให้รู้แนวการดำเนินงานโดยทั่วไปของธุรกิจรักษาความปลอดภัย ภายใต้พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 ควรมีการเปิดโอกาสที่เท่าเทียมกันในการสมัครงานสำหรับผู้สมัครที่มีคุณสมบัติประสบการณ์ และพื้นความรู้ตามที่ระบุไว้โดยไม่มีข้อกีดกัน การปฏิบัติต่อพนักงานเป็นไปในลักษณะที่เท่าเทียมกันโดยสม่ำเสมอตลอดทั้งองค์กร ช่วยขจัดปัญหาการเลือกที่รักมักที่ชังระหว่างพนักงานภายในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนกกันอีกทั้งเป็นหลักประกันว่าพนักงานทุกคนอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์อันเดียวกัน นโยบายเป็นเสมือนมาตรการวัดผลปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน การเลื่อนขั้นหรือการพิจารณาให้เงินรางวัลทุกคนที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์จะมีสิทธิในการถูกพิจารณาเท่าเทียมกันด้วยความเสมอภาคตามระบบคุณธรรม ความเสมอภาคในเรื่องค่าตอบแทน โดยยึดหลักการที่ว่างานเท่ากัน เงินเท่ากันและมีสิทธิ์ได้รับโอกาสต่าง ๆ ความเสมอภาคที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอหน้ากันโดยใช้ระเบียบและมาตรฐานเดียวกันทุกเรื่อง ทั้งนี้ นอกจากในส่วนของภาคเอกชน ภาครัฐก็ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการตามข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 1.1) ควรกำหนดนโยบายให้



บริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยปฏิบัติตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 อย่างเคร่งครัด โดยให้พนักงานรักษาความปลอดภัยทุกคนได้รับใบอนุญาต และได้รับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องอย่างเข้มงวด 1.2) ควรกำหนดนโยบายด้านการจัดเงินค่าตอบแทน สวัสดิการ ให้มีความใกล้เคียงกับส่วนราชการ เช่น ทหาร หรือตำรวจ 2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ 2.1) ควรศึกษาวิจัยข้อแตกต่างระหว่างการรักษาความปลอดภัยของภาครัฐ และเอกชน ภายใต้พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 2.2) ควรศึกษาวิจัยการกำหนดค่าตอบแทน สวัสดิการ ที่เป็นมาตรฐานสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย

### เอกสารอ้างอิง

- ใกล้รุ่ง ระเบียบโอษฐ์. (2558). กลยุทธ์การจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัยตามแนวพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กุลประวีณ์ ศิริภูริพลังกร. (2556). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสำหรับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยในอุตสาหกรรมบริการ. ในวิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558. (2558). ราชกิจจานุเบกษา 132 ตอนที่ 104 ก หน้า 24 – 39 (5 พฤศจิกายน 2558).
- มนัสยา แรกคำนวน. (2561). รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (สปก.อ.ผศ.). วารสารวิจัยรำไพพรรณี, 12(1), 105–111.
- รติรตา Positioning. (2563). ประเมินวิกฤตแรงงานสื่อสัญญาณเปราะบาง เสี่ยงทุบสถิติตกงาน 8 – 13% สูงสุดเป็นประวัติการณ์. เรียกใช้เมื่อ 31 พฤษภาคม 2563 จาก <https://positioningmag.com/1277672>
- Bailey, A. C. (2007). *A Guide to Qualitative Field Research*. (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- DMYTRO KYSENKO. (2018). MODERN COMPARATIVE ANALYSIS ON TRAINING OF FUTURE SECURITY. *Comparative Professional Pedagogy*, 8(3), 31–36.