

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน
ในธุรกิจรักษาความปลอดภัย

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2563



Julie

ณัฐกิตติ์ ทั้งทอง

ผู้วิจัย

ดร. ชนาตม์ ศักดิ์

ดร. ชนาตม์ ศักดิ์,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

อ.สิริ รักษ์ถิ่น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สิริสุข รักษ์ถิ่น,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

ดร. อ. อภาศิริ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร อภาศิริ,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล

อ.สิริสุข

สิทธิชัย ตัณฑสิทธิ์,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ เรื่อง แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัยสามารถสำเร็จได้ตามที่มุ่งหวัง อันเนื่องมาจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอกล่าวขอบพระคุณผู้มีส่วนในความสำเร็จในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ ดร.ตฤณ ธนานุศักดิ์ ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ที่ได้ช่วยให้ข้อมูล คำแนะนำต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้เขียน และให้คำปรึกษาอย่างดียิ่ง ทั้งท่านอาจารย์ยังได้สละเวลาอันมีค่ามาตรวจสอบความถูกต้อง แนะนำแนวทางในการแก้ไขให้สารนิพนธ์มีความสมบูรณ์และเรียบร้อยมากขึ้น ผู้เขียนรู้สึกซาบซึ้งและสำนึกในพระคุณของอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ไว้ ณ ที่นี้

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ดร.ศิริสุข รักถิ่น และ ดร.สิทธิชัย ตันตาสัทธ ที่ให้เกียรติมาเป็นประธานและกรรมการสอบสารนิพนธ์ในครั้งนี้ อีกทั้งยังได้กรุณาชี้แนะแนวทางและให้คำแนะนำต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงงานวิจัยให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้เขียนกราบขอบพระคุณคณาจารย์วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนให้ความรู้ทางด้านวิชาการและแนวคิดต่าง ๆ แก่ผู้เขียน และขอขอบพระคุณผู้แต่งวรรณกรรม ซึ่งผู้เขียนได้ค้นคว้าทบทวน และอ้างอิง รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณเหล่าผู้เข้าร่วมวิจัยทุกท่านที่ได้เสียดสละเวลาอันมีค่า ให้ความร่วมมือในการวิจัยเป็นอย่างดี ยินดีตอบคำถามสัมภาษณ์อย่างเต็มความสามารถ ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

ผู้เขียนกราบขอบพระคุณผู้บริหารสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ ที่ได้สนับสนุนและให้ความอนุเคราะห์แก่ผู้เขียนในทุก ๆ ด้าน ขอขอบคุณกัลยาณมิตรของผู้เขียนทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ผู้เขียนตลอดมา ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ในสาขาการจัดการธุรกิจ รุ่น 21 B วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่าน สำหรับมิตรภาพที่ดีและความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา สุดท้ายนี้ผู้เขียนขอขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้คอยดูแลให้กำลังใจและสนับสนุนเสมอมา ทั้งนี้หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ ที่นี้

ณัฐกิตติ์ ทั้งทอง

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย
 THE EFFICIENCY IMPROVEMENT GUIDELINE OF SECURITY GUARD IN SECURITY
 BUSINESS

ณัฐกิตติ์ ทุ่งทอง 6150173

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ตฤณ ชนานุศักดิ์, Ph.D., ศิริสุข รักฉันทน์, Ph.D., สิทธิชัย ตันทสิทธิ
 , Ph.D.

บทคัดย่อ

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จัดตั้ง สำนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อจัดหางานให้ทหารผ่านศึก ทำหน้าที่รักษาความปลอดภัย ซึ่งในปัจจุบันคู่แข่งในธุรกิจได้ปรับปรุงและพัฒนาการบริการรักษาความปลอดภัยมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย เพื่อศึกษาปัญหา และเสนอแนวทางปรับปรุงการให้บริการแก่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เพื่อนำไปกำหนดยุทธศาสตร์ขององค์กร ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาบุคลากรที่เป็นทหารผ่านศึก สามารถประกอบอาชีพอย่างมีเกียรติและมีรายได้ที่สามารถดูแลครอบครัวได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้งานวิจัยเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้รับบริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ผู้บริหาร และพนักงานรักษาความปลอดภัย อย่างละ 10 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 30 คน ผลการศึกษาพบว่าแนวทางการพัฒนาในการให้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกควรมุ่งเน้น 3 ด้าน คือ การปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน การปรับปรุงการตอบสนองการปฏิบัติงาน และการปรับโครงสร้างขององค์กรขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก นอกจากนี้งานวิจัยฉบับนี้เสนอว่าองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกควรพัฒนาส่วนงานการรักษาความปลอดภัยด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ ปรับองค์กรฝ่ายการตลาดให้มีการตอบสนองกับกลุ่มลูกค้าใหม่ รวมทั้งปรับปรุงรูปแบบและทักษะการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยให้สอดคล้องกับแต่ละกลุ่มลูกค้า

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ/ การให้บริการ/ ธุรกิจรักษาความปลอดภัย/ พนักงานรักษาความปลอดภัย/ Efficiency

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
1.3 ขอบเขตงานวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 บททบทวนวรรณกรรม	5
2.1 บทบาทและความสำคัญของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	5
2.2 อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	6
2.3 ความหมายของธุรกิจรักษาความปลอดภัย	7
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ	8
2.4.1 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ	8
2.4.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	10
2.5 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	14
3.1 รูปแบบของงานวิจัย	14
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	14
3.3 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15
3.4 เครื่องมือที่ใช้วิจัย	16
3.5 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ผล	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล	20
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย	20
4.2 ข้อมูลในการให้บริการรักษาความปลอดภัย	22
4.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการรักษาความปลอดภัย	22
4.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	27
4.3 แนวทางการปรับปรุงการให้บริการรักษาความปลอดภัย	32
4.3.1 ต้องการปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน	35
4.3.2 มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	40
4.3.3 องค์กรต้องดูแลและพัฒนาพนักงาน	41
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	44
5.1 สรุปผลการวิจัย	44
5.1.1 ข้อมูลในการให้บริการรักษาความปลอดภัย	44
5.1.2 แนวทางการปรับปรุงการให้บริการรักษาความปลอดภัย	46
5.2 การอภิปรายผล	48
5.2.1 ประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการรักษาความปลอดภัย	48
5.2.2	
ทัศนคติต่อองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกับการเลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย	51
5.2.3 การบริหารจัดการเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานรักษาความปลอดภัย	53
5.3 ข้อเสนอแนะ	56
5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	56
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง	62
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	67
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เชิงลึก	68
ภาคผนวก ข ข้อมูลผู้เข้าร่วมวิจัยและสรุปผลการสัมภาษณ์	70

สารบัญ (ต่อ)

ประวัติผู้วิจัย

หน้า

124



สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ		หน้า
3.1	โครงสร้างรหัสค่าของแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย	19
4.1	ภาพรวมความต้องการสำหรับการปรับปรุงการให้บริการรักษาความปลอดภัย	33
4.2	การสร้างรหัสและจัดกลุ่มค่าความต้องการสำหรับการปรับปรุงการให้บริการรักษาความปลอดภัย	34
5.1	ประสิทธิภาพในการให้บริการรักษาความปลอดภัย	44
5.2	คุณภาพในการให้บริการรักษาความปลอดภัย	45
5.3	การปรับปรุงการให้บริการรักษาความปลอดภัย	47
5.4	การรักษาความปลอดภัยสถานกักตัวของรัฐ	52
5.5	กระเบื้องกัทส์ บาดอง	55
5.6	ระบบรักษาความปลอดภัย และอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยสำหรับสถานี ทรัพย์สิน	57
5.7	Guts City Monitoring ระบบอัจฉริยะรักษาความปลอดภัย	58

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย	21



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการรักษาความปลอดภัยมีความสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินธุรกิจมีการควบคุม และป้องกันภัยอันตรายที่จะเกิดขึ้นทั้งจากคนหรือธรรมชาติ นอกจากเป็นองค์ประกอบของการดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ในหน่วยงานแล้ว ยังเป็นส่วนสำคัญ เพื่อทำให้เกิดความสงบเรียบร้อยของสิ่งต่าง ๆ และการดำเนินกลยุทธ์ เพื่อให้สามารถสอดคล้องวัตถุประสงค์ ตามภารกิจของหน่วยงานอีกด้วย ซึ่งความยั่งยืนในการทำธุรกิจส่วนหนึ่งมาจากการบริหารจัดการความปลอดภัยในหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ไม่เพียงแต่การสรรหาพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติและความน่าเชื่อถือมาปฏิบัติหน้าที่ จากการกำหนดมาตรการป้องกันและป้องปรามที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานต่าง ๆ แล้ว การฝึกอบรมทบทวนการปฏิบัติเพื่อเพิ่มทักษะให้พนักงานและการสร้างเสริมสวัสดิการให้พนักงาน ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญสู่ความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ

อย่างไรก็ตามปัญหาที่มักพบจากการบริหารจัดการความปลอดภัยของหน่วยงานที่ให้บริการรักษาความปลอดภัย คือการขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะด้านการรักษาความปลอดภัยมาเป็นพนักงาน ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้จากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร กล่าวคือ ไม่เพียงแต่เรื่องค่าตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้าการทำงาน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ที่ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยภายในแล้ว ปัญหาที่เกิดอาจมาจากปัจจัยภายนอกซึ่งมาจากบริษัทคู่แข่งที่อาจมีค่าตอบแทนหรือสวัสดิการที่ดีกว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เต็มไปด้วยความกดดันจากผู้ว่าจ้าง ความต้องการในคุณภาพการให้บริการ กฎหมาย รวมถึงค่าครองชีพซึ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นอีกปัจจัยในการตัดสินใจลาออก ขาดการปฏิบัติงานหรือกระทำผิดสัญญาจ้างอีกด้วย

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ (อพศ.) เป็นหน่วยงานของรัฐ เพื่อการกุศล มีภารกิจเพื่อสังคมที่จะต้องช่วยเหลือทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึกและทหารนอกประจำการได้จัดตั้ง สำนักงานรักษาความปลอดภัย (สปก.อพศ.) ตามมติที่ประชุมสภาทหารผ่านศึก เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม พ.ศ. 2522 มีฐานะเป็นหน่วยงานกิจการพิเศษขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ทั้งนี้เพื่อสนองนโยบายหลัก คือ การสงเคราะห์ให้ทหารผ่านศึกมีงานทำมีรายได้เลี้ยงครอบครัวอยู่ในสังคมได้อย่างมีเกียรติมีศักดิ์ศรี สมกับเป็นผู้ที่เสียสละประโยชน์สุขส่วนตนเพื่อปกป้องอธิปไตยของชาติ

งานบริการรักษาความปลอดภัยถือเป็นอีกอาชีพหนึ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าอาชีพอื่น ๆ พนักงานรักษาความปลอดภัย ได้รับความไว้วางใจให้ดูแลความปลอดภัยสถานที่ ตลอดจนทรัพย์สินของผู้ว่าจ้าง ดังนั้นผู้รับหน้าที่นี้ถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเพราะจะต้องมีความซื่อสัตย์ มีบุคลิกภาพที่ดี และมีความเข้มแข็งพอที่จะทำให้มีฉ้อโกงหรือขโมยไม่ได้เพราะในปัจจุบันมีฉ้อโกงมีหลายรูปแบบมาก

ในปีงบประมาณ 2562 สป.อ.พ.ศ. ได้ให้บริการรักษาความปลอดภัยในส่วนงานราชการ จำนวน 1,445 สัญญา รัฐวิสาหกิจ จำนวน 376 สัญญา และหน่วยงานเอกชน 95 สัญญา โดยมีพนักงานรักษาความปลอดภัยจำนวน 22,556 คน ที่ปฏิบัติงานทั่วประเทศ (รายงานการบริหารสัญญาจ้าง ณ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2562 ส่วนการตลาด สป.อ.พ.ศ., 2562) สะท้อนถึงการได้รับความไว้วางใจเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการฝึกอบรมที่มีจุดมุ่งหมายให้พนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นได้มากกว่า รปภ. ให้มีความรู้ความสามารถด้านการรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ หรือการให้พนักงานสามารถทำหน้าที่ช่วยเหลือด้านความมั่นคงและความปลอดภัยให้กับชาติบ้านเมือง พนักงานได้รับการฝึกด้านระเบียบวินัยและความเข้มแข็งของร่างกาย นอกจากนี้ยังได้เรียนรู้เกี่ยวกับงานด้านอื่น ๆ เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น ความรู้ทางกฎหมายเบื้องต้น การบังคับการจราจร การบรรเทาสาธารณภัยและดับเพลิง บุคลิกภาพและเทคนิคการให้บริการรวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยกับผู้ว่าจ้างซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่ง รวมถึงการจัดหัวหน้าชุดเข้าไปปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และส่งสายตรวจไปดูแลเป็นประจำอีกด้วย

อย่างไรก็ดี แม้ว่าจะเป็นกลุ่มที่มีจำนวนการจ้างงานมากถึง 3.5 – 4 แสนคน (ที่มา : กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2560) แต่กลุ่มพนักงานรักษาความปลอดภัยยังเป็นกลุ่มคนที่ยังไม่เคยถูกศึกษาอย่างเฉพาะเจาะจง ข้อจำกัดอีกประการของงานวิจัยในอดีต ได้แก่ ข้อมูลที่ได้ยังไม่ละเอียดพอที่จะกลุ่มตัวอย่างเฉพาะในองค์กรเท่านั้น(มนัสยา แรกค่านวน, 2561; สาธิต สุวรรณประกร, 2559) ทำให้ข้อมูลอาจไม่สามารถอนุมานได้ถึงผู้ใช้บริการรักษาความปลอดภัยอย่างครอบคลุม จากการศึกษาวิจัยในอดีตพบว่า รูปแบบงานวิจัยส่วนมากเป็นการวิจัยเชิงผสมผสานและการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยวิธีเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างตามสถานที่ที่เฉพาะเจาะจง (มนัสยา แรกค่านวน, 2561; สาธิต สุวรรณประกร, 2559) นอกจากนี้ อีกทั้งงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกิจรักษาความปลอดภัย และแนวการพัฒนาปัจจัยชี้วัดคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับธุรกิจรักษาความปลอดภัย ตลอดจนแนวทางการพัฒนาพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ไม่ย้ายงานบ่อย ยังมีอยู่จำกัด (มนัสยา แรกค่านวน, 2561; สาธิต สุวรรณประกร, 2559)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย เพื่อสำรวจปัญหา และเสนอแนวทางการบริหารจัดการเกี่ยวกับการ

ให้บริการแก่สำนักงานรักษาความปลอดภัย และผู้บริหาร เพื่อนำไปกำหนดกลยุทธ์ของยุทธศาสตร์องค์กร เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาบุคลากรในองค์กรที่เป็นทหารผ่านศึก ให้สามารถประกอบอาชีพอย่างมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี และมีรายได้ที่สามารถดูแลครอบครัวได้อย่างยั่งยืน รวมทั้งเป็นแนวทางในการต่อยอดโครงการในด้านอื่นๆ ในอนาคตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาที่มีผลกับการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่สำนักงานรักษาความปลอดภัย และผู้บริหาร
2. เพื่อวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการรักษาความปลอดภัย
3. เพื่อเสนอแนวทางให้แก่ผู้บริหารสำนักงานรักษาความปลอดภัย ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดและปรับปรุงมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยให้ดียิ่งขึ้น
4. เพื่อเสนอแนวทางให้แก่สำนักงานรักษาความปลอดภัย ในการนำไปต่อยอดพัฒนาโครงการเพิ่มประสิทธิภาพพนักงานรักษาความปลอดภัย ด้านในอื่นๆต่อไปในอนาคต

1.3 ขอบเขตงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย ” ในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1) ตัวแทนจากฝ่ายผู้ว่าจ้าง หน่วยงานละ 1 คน จำนวน 10 หน่วยงาน
- 2) ผู้บริหารระดับสูงจาก สปก.อผศ. จำนวน 10 คน
- 3) พนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 10 คน

โดยระยะเวลาในการศึกษาเริ่มต้นตั้งแต่เดือน มกราคม ถึง เมษายน 2563

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบถึงปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
- 2) ทราบถึงความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อบริการรักษาความปลอดภัย

3) ทราบถึงขีดความสามารถในการเตรียมความพร้อมที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย

4) ผู้บริหารของ สปภ.อผศ. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

5) องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางส่งเสริมเพื่อต่อยอดผลักดัน โครงการพัฒนาบุคลากร อื่น ๆ ในการบริการต่อสาธารณะต่อไปในอนาคต

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การรักษาความปลอดภัย หมายถึง การระวังป้องกันภัยเพื่อระงับเหตุร้ายโดยใช้มาตรการ และแผนการดำเนินการทั้งปวงเพื่อพิทักษ์รักษา คุ่มครอง ป้องกันชีวิต และทรัพย์สินให้พ้นจากภัยอันตรายภายในพื้นที่รักษาการณ์

พนักงานรักษาความปลอดภัย หมายถึง บุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้ง และมอบหมายภารกิจจากสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ให้ทำหน้าที่พิทักษ์ รักษา และคุ้มครองป้องกันชีวิต และทรัพย์สินให้พ้นจากภัยอันตรายภายในพื้นที่รักษาการณ์ตามสัญญาจ้างให้กับผู้ว่าจ้าง

ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้ความสามารถ การรับความรู้ ข้อเท็จจริง ความจริง กฎเกณฑ์ และข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการฝึกอบรมหลักสูตรที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมา ซึ่งผู้เรียนสามารถจำตลอดจนทำความเข้าใจ โดยการได้ยิน การมองเห็น การสังเกตจนมีความชำนาญในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ให้เป็นผลสำเร็จได้ดี เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง บุคคลที่เจ้าหน้าที่สำนักงานรักษาความปลอดภัยต้องปฏิบัติงานอยู่ภายใต้การควบคุมสั่งการ สามารถแก้ปัญหาและให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่สำนักงานรักษาความปลอดภัยได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎ ระเบียบและสัญญาจ้าง ซึ่งได้แก่ หัวหน้าชุด/หัวหน้าผลัด เจ้าหน้าที่สายตรวจ และผู้ว่าจ้าง

สำนักงานรักษาความปลอดภัย หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการรักษาความปลอดภัย โดยมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

บทที่ 2

บทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยนี้ต้องการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย ดังนั้นอันดับแรกจึงได้ค้นคว้าทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเป็นอันดับแรกเพื่อให้เข้าใจเหตุและผลในการตัดสินใจของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัย และได้มีการศึกษาเอกสาร ตำรา บทความ และคัมภีร์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบมุมมองที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในด้านต่าง ๆ เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้มีทฤษฎีที่หลากหลายและสามารถนำข้อมูลในอดีตมาต่อยอดให้เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยฉบับนี้มากขึ้น โดยได้จัดทำตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 บทบาทและความสำคัญของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
- 2.2 อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
- 2.3 ความหมายของธุรกิจรักษาความปลอดภัย
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการ
- 2.5 งานวิจัยด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของธุรกิจรักษาความปลอดภัย

2.1 บทบาทและความสำคัญของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

“ในสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 ประเทศไทยได้ส่งกำลังทหารเข้าร่วมทำการรบในสงครามมหาเอเชียบูรพา เมื่อสิ้นสุดสงครามทหารที่ปฏิบัติหน้าที่ในการรบถูกปลดประจำการโดยกระทันหัน ส่งผลให้ตัวทหารและครอบครัวได้รับความเดือดร้อนในการครองชีพเป็นอย่างยิ่ง รัฐบาลในขณะนั้นซึ่งมี พลเรือตรี ถวัลย์ ชำรงนาวาสวัสดิ์ เป็นนายกรัฐมนตรี จึงได้มอบหมายให้กระทรวงกลาโหมพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ กระทรวงกลาโหมจึงได้ตั้งคณะกรรมการพิจารณาหาทางช่วยเหลือทหารกองหนุนขึ้น เมื่อวันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2486 โดยมีที่ทำการอยู่ในกรมเสนานิการทหาร ปัจจุบันคือ กองบัญชาการทหารสูงสุด และใช้เจ้าหน้าที่ของกรมเสนานิการเป็นผู้ปฏิบัติงาน สำหรับงบประมาณในการสงเคราะห์ ได้รับเงินอุดหนุนจากกระทรวงกลาโหมจำนวนหนึ่ง

ต่อมามีการขยายการสงเคราะห์เพิ่มมากขึ้น กระทรวงกลาโหมจึงได้เสนอพระราชบัญญัติ จัดตั้ง องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก หรือ ที่เรียกโดยย่อว่า อผศ. ขึ้นเป็นหน่วยงานถาวร เพื่อทำหน้าที่ ในการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกโดยตรง ต่อมาปี พ.ศ. 2510 สภาทหารผ่านศึก สภากลาโหม และรัฐบาล ได้พิจารณาปรับปรุง พระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก โดยได้ขยายการสงเคราะห์ครอบคลุมไปถึงทหาร ตำรวจ ข้าราชการพลเรือนและพลเรือน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคง หรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักร ทั้งใน และนอกประเทศตามที่กระทรวงกลาโหมหรือสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด รวมทั้งทหารนอกประจำการ และให้โอนกิจการของมูลนิธิ ช่วยเหลือทหารและครอบครัว ที่ไปช่วยสหประชาชาติ ทำการรบ ณ ประเทศเกาหลี มาอยู่ในองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกด้วย” (องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, ม.ป.ป.)

2.2 ความเป็นมาและความสำคัญของสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

ในคราวประชุมสภาทหารผ่านศึก ครั้งที่ 3/2522 เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2522 พล.อ. เปรม ติณสูลานนท์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม และนายกสภาทหารผ่านศึก เป็นประธานในที่ประชุมได้เห็นชอบในหลักการ ที่จะจัดตั้ง สำนักงานรักษาความปลอดภัย ตามที่ พล.อ. ยศ เทพหัสดิน ณ อยุธยา กรรมการสภาทหารผ่านศึก ได้เสนอให้ อผศ.จัดตั้ง สำนักงานรักษาความปลอดภัย โดยมีวัตถุประสงค์ช่วยเหลือให้ทหารผ่านศึก ทหารนอกประจำการ มีงานทำ กับเพื่อปรับปรุงงานด้านการรักษาความปลอดภัยให้มีมาตรฐานสูงขึ้น รวมทั้งการที่จะใช้บุคคลเหล่านี้ให้เป็นประโยชน์ในด้านความมั่นคง และมอบหมายให้คณะอนุกรรมการ โครงการฯ รับไปพิจารณาโครงการ

อผศ.ได้เสนอโครงการจัดตั้ง สำนักงานรักษาความปลอดภัย ตามที่คณะอนุกรรมการโครงการฯ ได้พิจารณาและเสนอเข้าที่ประชุมสภาทหารผ่านศึกในการประชุมครั้งที่ 5/2522 เมื่อ 7 ธ.ค.22 โดยมี พล.อ. เปรม ติณสูลานนท์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหมและนายกสภาทหารผ่านศึก เป็นประธานในที่ประชุม และ พล.อ.ท. ประสาน ลีลาภัย ผู้อำนวยการองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เป็นอุปนายกสภาทหารผ่านศึก และที่ประชุมได้มีมติอนุมัติโครงการจัดตั้งสำนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นหน่วยงานอิสระขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ใช้ชื่อย่อว่า สปภ.อผศ. เป็นหน่วยงานกิจการพิเศษของ อผศ. เปิดดำเนินกิจการ เมื่อ 5 ก.พ.23 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน และยึดถือวันที่ 7 ธ.ค. ของทุกปีเป็นวันคล้ายวันจัดตั้ง สปภ. สำนักงานรักษาความ

ปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, ม.ป.ป.) โดยมีความสำคัญดังนี้ (“วัตถุประสงค์การจัดตั้ง – สำนักงานรักษาความปลอดภัย อพศ.”, ม.ป.ป.)

1. เพื่อจัดหางานให้ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ตามพระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พ.ศ.๒๕๑๐ ได้ทำหน้าที่รักษาความปลอดภัย ในสถานที่ราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐ ตลอดจนธุรกิจของเอกชน ทั้งในด้านหน่วยงาน และตัวบุคคล โดย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ทำการฝึกอบรมแล้วงานให้แก่ผู้นั้นทำเป็นรายบุคคล องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก รับงานการรักษาความปลอดภัยในสถานที่ราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐ ตลอดจนธุรกิจของเอกชนมาทำ โดยให้บุคคลที่สำเร็จการฝึกอบรม ตามหลักสูตรขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นผู้ปฏิบัติ
2. เพื่อปรับปรุงมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยให้สูงขึ้นและยึดเป็นอาชีพได้อย่างจริงจัง
3. เพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือในด้านความมั่นคงและความปลอดภัยให้แก่ชาติบ้านเมือง ตามนโยบายของกระทรวงกลาโหม

2.3 ความหมายของธุรกิจรักษาความปลอดภัย

ธุรกิจรักษาความปลอดภัย หมายถึง “ธุรกิจการให้บริการรักษาความปลอดภัยโดยจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตทำหน้าที่คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สินของบุคคล โดยได้รับเงินหรือประโยชน์ตอบแทนอื่น” (พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย, 2558) การให้บริการรักษาความปลอดภัย มีความเกี่ยวข้องกับใกล้ชิดกับความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของประชาชน และส่งผลต่อความสงบเรียบร้อยของสังคม พล.ต.อ.สุวิระ ทรงเมตตา (สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2560) กล่าวว่า “การให้บริการด้วยพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ผ่านการอบรม เชื่อสัจย์ และมีระเบียบวินัย ที่มีหน้าที่ปกป้องสถานที่ของลูกค้าในรูปแบบที่หลากหลาย นำประโยชน์ของเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยมาผนวกการให้บริการของเรา เพื่อให้มั่นใจว่าทรัพย์สินและสถานที่ของลูกค้าได้รับการปกป้องอย่างสูงสุด รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของลูกค้า เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพที่ดีมากยิ่งขึ้น”(การ์ดฟอร์ซ บริษัทรักษาความปลอดภัยที่ครอบคลุมอย่างครบวงจร | Guardforce”, ม.ป.ป.)

สำหรับความสำคัญของการรักษาความปลอดภัย นั้น บริษัทที่ประกอบธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่ “ให้บริการด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ตลอดจนอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่ผู้ว่าจ้าง ภาครัฐ และเอกชน โดยจัดกำลังพนักงานรักษาความ

ปลอดภัยไปปฏิบัติงานบริการยังจุดปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้าง เพื่อป้องกันภัยและพิทักษ์ทรัพย์สิน” (ธีรวิทย์ ใหม่เอี่ยม, 2558) ดังนั้น ผู้ประกอบการที่ต้องการจัดตั้งบริษัทขึ้นมาให้บริการรักษาความปลอดภัย จึงได้หาแนวทางใหม่โดยการจัดหาพนักงานรักษาความปลอดภัย ธุรกิจรักษาความปลอดภัยที่ผ่านการอบรม ชื่อสัตย์ และมีระเบียบวินัย ที่มีหน้าที่ปกป้องสถานที่ของลูกค้ำทั้งของทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยอยู่ในรูปแบบที่หลากหลาย สามารถนำประโยชน์ของเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยมา ร่วมกับการให้บริการ เพื่อให้มั่นใจว่าทรัพย์สินและสถานที่ของลูกค้ำได้รับการปกป้องอย่างสูงสุด

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจกงานวิจัยฉบับนี้เกี่ยวกับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย ดังนั้นผู้วิจัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษา 2 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีคุณภาพการบริการ และ ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ เพื่อศึกษาว่าความคาดหวังของผู้รับบริการที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีความพึงพอใจอยู่ในขั้นใด เพื่อเข้าใจและนำข้อมูลไปหาแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดและปรับปรุงมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยให้ดียิ่งขึ้น

จากแนวคิดทั้ง 2 ทฤษฎี จะถูกใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยในการศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย ซึ่งจะนำไปกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาบุคลากรในองค์กรที่เป็นทหารผ่านศึก ให้สามารถประกอบอาชีพอย่างมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี และมีรายได้ที่สามารถดูแลครอบครัวได้อย่างยั่งยืน รวมทั้งเป็นแนวทางในการต่อยอดโครงการในด้านอื่นๆ ในอนาคต

2.4.1 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณบุรี (2558) ได้ให้ความหมายของ “บริการ” หมายถึงงานที่ปฏิบัติรับใช้ หรืองานให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขอรับการใช้บริการกับผู้ให้บริการ ที่ดำเนินงานเพื่อผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายเพื่อสนองความต้องการแก่ประชาชน และเพื่อส่งเสริมการขายให้มีประสิทธิภาพ

ราชัน นาสมพงษ์ (2553) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินงานเพื่อผลประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และ

ชื่นชมองค์กร เกิดภาพลักษณ์ที่ดีกับองค์กรงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ทำให้เกิดความสำเร็จแก่ทุกองค์กร เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการ งานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

Netsakao Arthan(2018)กล่าวว่า งานบริการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ที่มีการให้เป็นหลัก ทั้งในทางที่สัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัส และสามารถสัมผัสจากจิตใจโดยมีกระบวนการที่สะดวก ถูกต้องรวดเร็ว และผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการรวมถึงมีศิลปะ โน้มน้าวชักจูงในการบริการที่สร้างความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการอีก

นอกจากนี้ วีรญา กวินรวีบริรักษ์ (2559) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินงานเพื่อประโยชน์ สร้างความสุขทั้งทางกายและทางใจ รวมถึงความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการ ที่ไม่สามารถสัมผัสด้วยประสาทสัมผัสได้แต่ได้สร้างความพึงพอใจ ความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ "SERVICE" ซึ่งอักษรแต่ละตัวจะมีความหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดีดังนี้

S = Smiling = ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมิตรจิตมิตรใจต่อทุกท่าน

E = Early Respond = ใส่ใจให้บริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful = ให้ความเคารพ ให้เกียรติ

V = Voluntariness Manner = บริการอย่างเต็มใจ มีจิตใจพร้อมที่จะเอื้ออำนวย

I = Image Enhancing = มีการแสดงออกที่เสริมภาพลักษณ์ในทางที่ดีแก่องค์กร

C = Courtesy = กิริยามารยาท สุภาพ อ่อนโยน อดทน อดกลั้น

E = Enthusiasm = มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ บริการอย่างเกินความคาดหมาย

จากความหมายของการให้บริการที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่าการบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินงาน โดยที่ไม่สามารถสัมผัสด้วยประสาทสัมผัสได้แต่ได้ผลได้จากความรู้สึกรับรู้ความประทับใจความพึงพอใจความคุ้มค่าที่ได้รับบริการซึ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการดังนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องกระตือรือร้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโดยมีทั้งกิริยามารยาทรวมทั้งความเชี่ยวชาญทักษะในการปฏิบัติงานสามารถที่จะสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการอย่างเกินความคาดหมาย

2.4.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้นิยามว่า “ประสิทธิภาพคือความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน” (หน้าที่ 260)

จักรกฤษณ์ จันทะคุณ(2552)ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลสำเร็จที่พิจารณาในแง่ของเศรษฐศาสตร์ ที่มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความประหยัด หรือคุ้มค่าต้นทุน ทรัพยากรและเวลาที่น้อยลง ทันทเวลาอย่างมีคุณภาพทั้งกระบวนการ

Peterson and Plowman (อ้างถึงใน โชคชัย ศิลปเดช, 2551, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานเชิงธุรกิจ หมายถึง การลดต้นทุนของการผลิตให้มากที่สุด และผลิตสินค้าให้มีคุณภาพสูงตามความต้องการมากที่สุด ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) และวิธีการ (method) เป็นสิ่งที่บอกลถึงองค์กรมีประสิทธิภาพเชิงธุรกิจ

Millet (อ้างถึงใน สถิต คำลาเตียง, 2544, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ ประชาชน และได้รับผลกำไรจากการดำเนินงาน (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดย พิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

เมื่อพิจารณาจะสรุปว่าประสิทธิภาพเชิงของธุรกิจจะมุ่งเน้นเรื่องการทำรายได้ผลตอบแทน คือความสามารถในผลิตสินค้าและบริการปริมาณมากโดยใช้ต้นทุนที่น้อย ความมีประสิทธิภาพคือการทำงานให้ได้ประโยชน์ผลตอบแทนสูงสุดคือ รายได้และกำไร

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ค้นคว้างานวิจัยในอดีต เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการรักษาความปลอดภัย นอกจากนี้ยังศึกษาแนวทางในการทำวิจัย วิธีการและผลการวิจัย ซึ่งนำไปสู่แนวทางวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงาน ที่สามารถสัมผัสได้จากการแสดงออกของผู้รับบริการ ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งไม่สามารถปฏิเสธเลยว่าคุณภาพการ

ให้บริการนั้นมีผลต่อแนวทางการดำเนินงานของธุรกิจบริการแทบทุกเรื่องทั้งภายใน และภายนอก
หน่วยงาน

ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน ที่เกี่ยวกับ
ผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ ที่มีความพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ ซึ่งจากงานวิจัยของ มนัสยา แรก
คำนวน (2561) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการว่า การเพิ่มพนักงานให้เพียงพอกับความ
ต้องการของผู้ว่าจ้าง และการปฏิบัติงานตามเงื่อนไขข้อตกลงในสัญญาจ้าง จะมีแนวโน้มทำให้เกิด
ความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการให้บริการเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

ซึ่งความพึงพอใจที่คืบหน้าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานที่ดีขึ้น ดังที่ พงษ์กฤษณ์
มงคลสินธุ์ และคณะ (2552) ได้กล่าวถึงงานวิจัยว่า คุณสมบัติด้านความซื่อสัตย์และสมรรถนะใน
การทำงานที่เกี่ยวกับหน้าที่และบทบาท คือส่วนที่พนักงานรักษาความปลอดภัยให้ความสำคัญ ซึ่ง
บริษัทที่ประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัยใช้กลไกการดูแลอย่างไม่เป็นทางการ โดยใช้ความพึง
พอใจของผู้ใช้บริการ และความต้องการด้านจุดประสงค์ของลูกค้า โดยมุ่งเน้นไปที่การเป็นที่ยอมรับ
ทางการค้าในธุรกิจรักษาความปลอดภัย การสร้างชื่อเสียงขององค์กรและกลยุทธ์การตลาดจะใส่
ใจความต้องการและความกังวลของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ดังเช่น Goldring (2011) ได้
กล่าวไว้เช่นกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้คือผลที่ได้ควบคู่ไปกับทั้งทั้งประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพ
การให้บริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ในเวลาเดียวกัน

แต่ในอีกด้านหนึ่ง หากพนักงานไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานก็จะทำให้เกิดความพึง
พอใจในการบริการที่มีต่อทั้งองค์กรและพนักงานรักษาความปลอดภัยไปในทางตรงกันข้าม ซึ่ง
ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในองค์กรที่ไม่มีประสิทธิภาพที่ดีจากพนักงาน ซึ่งทำให้ไม่สามารถ
นำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ เฝ้าเวรยาม และตรวจตรา
สถานที่อีกด้วย ซึ่งข้างต้นอนุมานได้จากงานวิจัยของ ไกลี่รุ่ง ระเบียบ โอบยัฐ(2558) เช่นกัน ความไม่
แน่ใจที่เกิดขึ้นกับตัวพนักงานนั้นมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่การไม่รักษามาตรฐานในการทำงาน ขาด
วินัยในการทำงานได้ ซึ่งเป็นผลมาจากความการจัดการด้านประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน
ของการบริหารงานที่น้อยลงนั่นเอง

การบริหารงานที่ดีในธุรกิจรักษาความปลอดภัยของหน่วยงานนั้น สามารถเกิดขึ้นได้
จากการยอมรับที่เกิดขึ้นส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแล้วเมื่อหน่วยงานสามารถให้บริการ
อย่างมีคุณภาพในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการ ซึ่งส่งผลในเชิงบวกต่อผลประโยชน์ที่ดีของ
หน่วยงานและสังคมในภาพรวม ซึ่งผลงานวิจัยของ อรปภา คุ่มพูล และคณะ (2559) ได้กล่าวว่า การ
พัฒนารูปแบบการบริหารหน่วยงานธุรกิจรักษาความปลอดภัยนั้น สามารถสร้างการยอมรับของ
สังคม การคุ้มครองผู้รับบริการ และมีมาตรการในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจรักษาความ

ปลอดภัย ส่วนงานวิจัยของ ร.ท.พุทธิรักษ์ ยุติธรรม(2559) ได้กล่าวว่า พนักงาน เครื่องมือ อาวุธ ยุทโธปกรณ์ ตลอดจนการประสานงาน หรือระบบมาตรฐานในการรักษาความปลอดภัย ทำให้เกิดการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ ส่งผลต่อการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหากไม่สามารถตอบสนองได้อย่างเพียงพอจะนำไปสู่การให้บริการที่ไม่มีคุณภาพ องค์กรเสียชื่อเสียงไม่น่าเชื่อถือเช่นกัน

นอกจากนี้ จากการศึกษาค้นคว้าจากบทความและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งพูดถึงกลุ่มคนอาชีพรักษาความปลอดภัย ซึ่ง ร.ต.อ.ณรงค์ วาริชพงศ์(2547) ได้กล่าวถึงลักษณะของคนกลุ่มนี้ไว้ว่าเป็นกลุ่มคนที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายได้อยู่ในระดับปานกลาง มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่เท่ากัน และมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีฉันทนา ดำรงศักดิ์และธีรนุช ห้านิรัติศัย (2555) และกลุ่มอาชีพนี้ถือเป็นประชากรวัยทำงานส่วนใหญ่ที่ยังทำงานและเป็นฟันเฟืองช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจในปัจจุบันอีกด้วย ซึ่งหากทางองค์กรไม่สามารถเข้าใจและปฏิบัติกับพนักงานกลุ่มนี้อย่างเหมาะสมในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์กรผู้ให้บริการในระยะยาวได้ อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านรักษาความปลอดภัยซึ่งกระทบต่อต้นทุนในการบริหารจัดการ การลงทุนในการฝึกอบรม และการคงไว้ซึ่งประสิทธิภาพในการทำกำไรและคงไว้ซึ่งรายได้ของทั้งบริษัทรวมถึงความมั่นคงของเศรษฐกิจในประเทศได้เช่นกัน

จากการศึกษาวิจัยในอดีตพบว่า รูปแบบงานวิจัยส่วนมากเป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน และการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยวิธีเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างตามสถานที่ที่เฉพาะเจาะจง (มนัสยา แรกคำนวน, 2561; สาธิต สุวรรณประกร, 2559) นอกจากนี้ แม้ว่าจะเป็นกลุ่มที่มีจำนวนการจ้างงานมากถึง 3.5 – 4 แสนคน (ที่มา : กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2560) แต่กลุ่มพนักงานรักษาความปลอดภัยยังเป็นกลุ่มคนที่ยังไม่เคยถูกศึกษาอย่างเฉพาะเจาะจง ข้อจำกัดอีกประการของงานวิจัยในอดีต ได้แก่ ข้อมูลที่ได้ยังไม่ละเอียดพอที่จะกลุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจงในองค์กรเท่านั้น (มนัสยา แรกคำนวน, 2561; สาธิต สุวรรณประกร, 2559) ทำให้ข้อมูลอาจไม่สามารถอนุมานได้ถึงผู้ใช้บริการรักษาความปลอดภัยอย่างครอบคลุม อีกทั้งงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความต้องการของผู้ใช้บริการธุรกิจรักษาความปลอดภัย และแนวการพัฒนาปัจจัยชี้วัดคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับธุรกิจรักษาความปลอดภัย ตลอดจนแนวทางการพัฒนาพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ไม่ย้ายงานบ่อย ยังมีอยู่จำกัด (มนัสยา แรกคำนวน, 2561; สาธิต สุวรรณประกร, 2559) ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาแนวทางประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย เพื่อเข้าใจ ถึงความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการรักษาความ

ปลอดภัยและปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกโดยที่สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย จะทำตามระเบียบวิธีวิจัยโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการการวิจัยโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกับคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน วิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการรักษาความปลอดภัย ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) และเพื่อเป็นการให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถให้ข้อมูลจากมุมมองและทัศนคติของผู้ตอบ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ โดยการกำหนดคำถามให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา เช่น ท่านมีการใช้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในการรักษาความปลอดภัยสถานที่ของท่านหรือไม่ ความถี่ในการตรวจสอบรักษาความปลอดภัยสถานที่เป็นอย่างไร เป็นต้น ทั้งนี้ก่อนเริ่มทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการ สัมภาษณ์ให้แก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ และได้ทำการขออนุญาตในการจดบันทึกและบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์เพื่อใช้สำหรับการตรวจทานความถูกต้องของข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ ทั้งนี้รูปแบบในการดำเนินการสัมภาษณ์ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการสัมภาษณ์แบบพูดคุยต่อหน้า โดยขึ้นอยู่กับความพร้อมและความสะดวกของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ด้วย

วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ดำเนินการสัมภาษณ์ในเดือนมกราคม 2019

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมงานวิจัย และบทความจากเว็บไซต์ภายในประเทศ รวมทั้งใช้วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลจากเว็บไซต์ Thai Journal Online (ThaiJO) อันเป็นแนวทางในการนำไปสู่การสร้างเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ที่มีประสิทธิภาพเป็นลำดับต่อไป ทั้งนี้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการสืบค้นข้อมูล ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2019

3.3 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยผู้วิจัยได้มีการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างให้มีทั้งผู้ว่าจ้างใช้บริการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ผู้บริหารสำนักงานรักษาความปลอดภัย และพนักงานรักษาความปลอดภัย อย่างละเท่าๆ กัน รวมทั้งสิ้นจำนวน 30 คน เพื่อให้ได้ความคิดเห็นจากหลากหลายมุมมอง

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็นสามกลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 : ผู้ว่าจ้างใช้บริการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก 10 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสอบถามจากการตลาดและส่วนปฏิบัติการ สำนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อค้นหาหน่วยงานผู้ที่คุณสมบัติตรงกับที่ผู้วิจัยได้ระบุไว้ แล้วติดต่อไปยังกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคลที่เป็นตัวแทนที่ดูแลเรื่องการรักษาความปลอดภัยขององค์กร เพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการวิจัย

กลุ่มที่ 2 : ผู้บริหารสำนักงานรักษาความปลอดภัย 10 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสอบถามจากผู้บังคับบัญชาจากสถานที่ทำงาน เพื่อค้นหาผู้ที่คุณสมบัติตรงกับที่ผู้วิจัยได้ระบุไว้ แล้วติดต่อไปยังกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล เพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการวิจัย

กลุ่มที่ 3 : พนักงานรักษาความปลอดภัย 10 คน ที่มีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 6 เดือน ทั้งนี้ผู้วิจัยเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสอบถามพนักงานรักษาความปลอดภัยที่เข้ามาติดต่อประสานงานกับสำนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อค้นหาผู้ที่มีคุณสมบัติปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่

สายตรวจ หรือพนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เพื่อขออนุญาต สัมภาษณ์เป็นรายบุคคล เพื่อใช้ในการวิจัย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) มีแนวคำถามในการ สัมภาษณ์เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยการศึกษาประเด็นคำตอบ จากการทบทวน วรรณกรรม โดยสร้างเป็นคำถามให้มีความครอบคลุมตามขอบเขตของการวิจัยอันเป็นสิ่งที่ต้องการ ศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

โดยลักษณะคำถามจะมุ่งเน้นศึกษาประสิทธิภาพเรื่องคุณภาพการให้บริการของ พนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย ซึ่งแบ่งคำถามเป็น 2 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน สำหรับกลุ่ม ตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน ประเภทของหน่วยงาน ตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น ความพร้อมที่จะให้บริการ ของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เช่น พนักงานรักษาความปลอดภัยมี บุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น ปัจจัยที่ ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เช่น ท่านคิดว่า การคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร

ทั้งนี้รายละเอียดคำถามในการสัมภาษณ์ เช่น บุคลิกและการแต่งกายของพนักงานรักษา ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย การใช้บริการรักษาความปลอดภัย ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในการรักษาความปลอดภัยสถานที่ ความพร้อมที่จะให้บริการ ของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น พร้อมสรุปผลการสัมภาษณ์ของผู้เข้าร่วมวิจัยทุกราย สามารถดูได้จากภาคผนวก

3.5 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ผล

ผู้วิจัยจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผลข้อมูลจากการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยใช้เครื่องมือการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดในข้อ 3.3 เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย ในขั้นตอนการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยได้ทำการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัยทุกคน เพื่อให้สามารถนำเสียงที่บันทึกไว้มาถอดบทสัมภาษณ์ได้อย่างละเอียด และสรุปใจความสำคัญได้ครบถ้วนแล้วจึงสรุปคำหลัก (Key word) แล้วจึงใส่รหัสคำ (Coding) โดยการจัดกลุ่มคำ เพื่อสร้างโครงสร้างรหัสคำหลัก (Key word) แล้วมาสรุปคำหลัก (Key word) แล้วนำมาใส่รหัสคำ (Coding) โดยจัดกลุ่มคำ เพื่อสร้างโครงสร้างรหัสคำ ดังภาพที่ 3.1

ในขั้นตอนการใส่รหัสคำ ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มคำที่มีลักษณะเหมือนกันและเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานวิจัย ผ่านการสรุปคำหลัก ได้รับจากผู้ให้สัมภาษณ์ เช่น คุณธรา กล่าวไว้ว่า “พยายามอย่าเลือกปฏิบัติ ปลูกฝังจรรยาบรรณ การพูดจาให้สุภาพ” คำหลักของคุณธราคือคำว่า ปลูกฝังจรรยาบรรณ ซึ่งเป็นการกล่าวถึงความประพฤตินในการประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัยตามทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ผู้วิจัย จึงให้รหัสคำว่า “จรรยาบรรณการปฏิบัติงาน” และคุณภูมิใจ กล่าวไว้ว่า “ปรับปรุงระเบียบวินัย รักในองค์กร รักในหน้าที่ ซื่อตรง” คำหลักของคุณ คือคำว่า หน้าที่ ของพนักงานรักษาความปลอดภัย ผู้วิจัยมองว่าเป็นการกล่าวถึงลักษณะที่ดีของพนักงานรักษาความปลอดภัย ตามทฤษฎีเดียวกัน ผู้วิจัยจึงให้รหัสคำว่า “หน้าที่” ทั้งสองคนภารกิจในการฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัย ผู้วิจัยจึง ได้จัดกลุ่มรหัสคำของทั้งสองคนว่า “สถานฝึกอบรม”

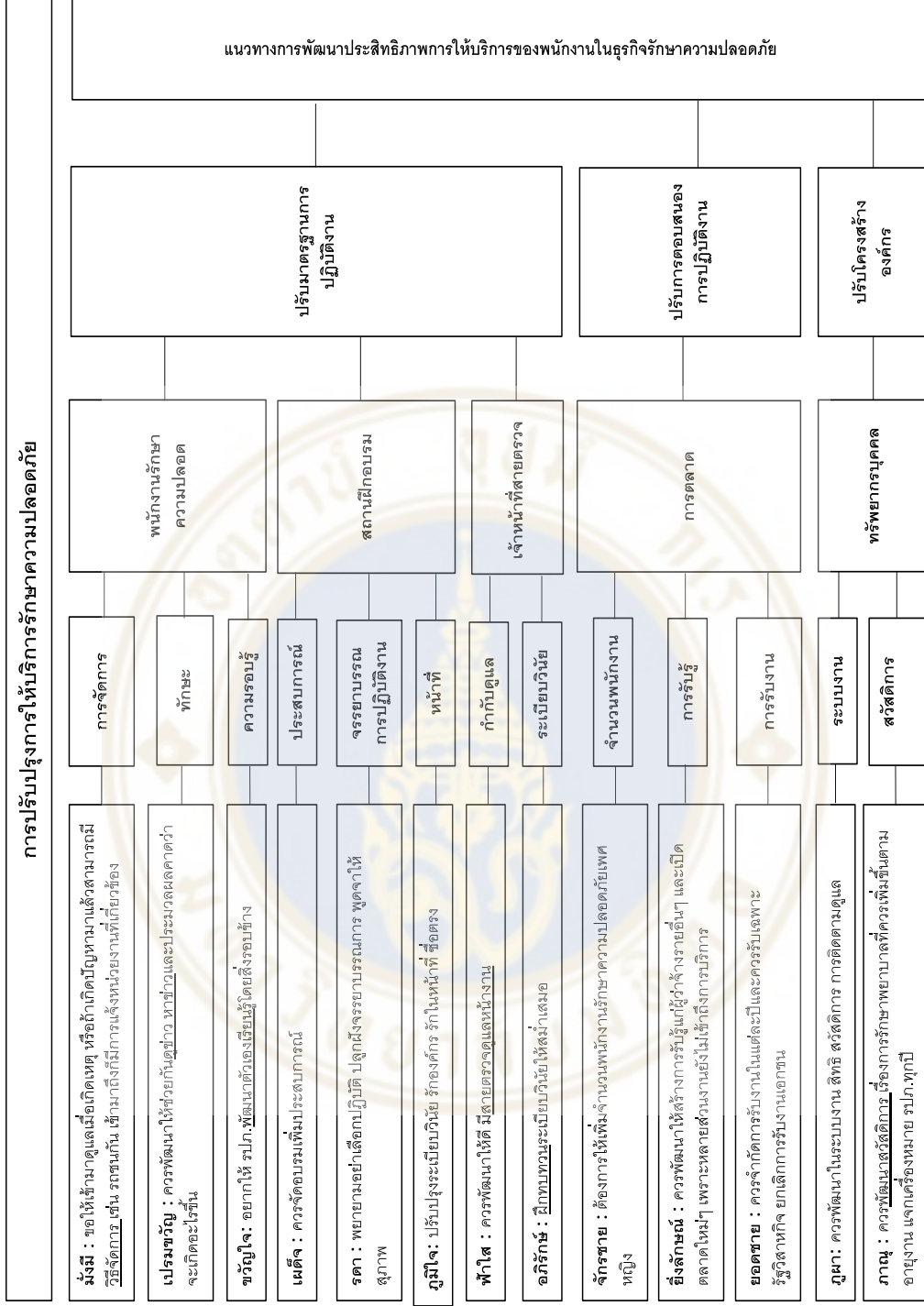
นอกจากนี้คุณอภิรักษ์ กล่าวไว้ว่า “ควรฝึกทบทวนระเบียบวินัยให้สม่ำเสมอ” ซึ่งคำหลักคือคำว่า ระเบียบวินัย เป็นการกล่าวถึงการมีแบบแผนแนวปฏิบัติ และคุณฟ้าใส กล่าวไว้ว่า “ควรพัฒนาให้ดีมีสายตรวจดูแลพนักงาน” คำหลักคือสายตรวจ และดูแล แสดงถึงการกำกับดูแลงานบริการรักษาความปลอดภัย คำหลักของทั้งสองคนกล่าวถึงระเบียบวินัยของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ต้องมีการกำกับดูแล ผู้วิจัยจึงให้รหัสคำว่า “เจ้าหน้าที่สายตรวจ”

ทั้งสถานฝึกอบรม และเจ้าหน้าที่สายตรวจ จัดเป็นตัวชี้วัดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์กลุ่มรหัสคำเรื่องมาตรฐานการปฏิบัติงาน นั้น เมื่อนำไปเทียบกับข้อมูลทุติยภูมิ พบว่าเป็นส่วนที่ถูกกำหนดไว้ใน สาระสำคัญของพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2558) ที่กล่าวถึง มาตรฐานในการประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัยและมาตรฐานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งรวมกันเป็นการปรับปรุงการให้บริการรักษาความ

ปลอดภัย ผู้วิจัยจึงจัดไว้ในกลุ่มของรหัสคำ “มาตรฐานการปฏิบัติงาน” ซึ่งเป็นเพียงส่วนย่อยของการปรับปรุงการให้บริการรักษาความปลอดภัยเท่านั้น

ผู้วิจัยได้กระทำซ้ำขั้นตอนที่กล่าวมาข้างต้น จนได้กลุ่มคำของด้านต่าง ๆ ของการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัยที่ผู้เข้าร่วมวิจัยต้องการให้พัฒนาปรับปรุง มีทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการตอบสนองการปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้างองค์กร ซึ่งจะอธิบายรายละเอียดของแต่ละด้านในบทถัดไป





ภาพที่ 3.1 โครงสร้างที่สะท้อนแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย

บทที่ 4

ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย” ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Depth Interview) ได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ โควตา (Quota Sampling) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 : ผู้ว่าจ้างใช้บริการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก 10 คน

กลุ่มที่ 2 : ผู้บริหารสำนักงานรักษาความปลอดภัย 10 คน

กลุ่มที่ 3 : พนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 6 เดือน และปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่สายตรวจ หรือพนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก 10 คน

การนำเสนอผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยฉบับนี้ จะนำเสนอผลในประเด็นหลักที่สำคัญแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย

4.2 ข้อมูลในการให้บริการรักษาความปลอดภัย

4.3 แนวทางการปรับปรุงการให้บริการรักษาความปลอดภัย

ทั้งนี้ เพื่อปกปิดข้อมูลของผู้เข้าร่วมวิจัย ผู้วิจัยจะแทนชื่อของผู้เข้าร่วมวิจัยเป็นนามสมมุติทั้งหมด

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 30 ราย เป็นเพศชาย 22 คน และเป็นเพศหญิง 8 คน ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 5 คน 31-40 ปี จำนวน 5 คน 41-50 ปี จำนวน 12 คน และ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน โดยเลือกกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยให้มีการกระจายตัวในแต่ละช่วงอายุเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ความหลากหลาย สำหรับระดับการศึกษาของผู้เข้าร่วมวิจัยนั้นสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 6 คน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพจำนวน 1 คน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงจำนวน 1 คน ระดับปริญญาตรีจำนวน 16 คน ระดับปริญญาโทจำนวน 5 คน และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกแล้วจำนวน 1 คน ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่สำเร็จ

การศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความรู้ความสามารถในการบังคับบัญชา การสั่งการ และการประเมินผล ถือเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มที่มีมาตรฐานในการปกครองพนักงานรักษาความปลอดภัยมากกว่ากลุ่มของผู้ที่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ทั้งนี้ข้อมูลของผู้เข้าร่วมวิจัยทั้งหมดได้ถูกแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย

	กลุ่มที่ 1 : ผู้ว่าจ้างใช้ บริการรักษาความ ปลอดภัย	กลุ่มที่ 2 : ผู้บริหาร สำนักงานรักษาความ ปลอดภัย	กลุ่มที่ 3 : พนักงาน รักษาความปลอดภัย ที่ มีประสบการณ์ไม่น้อย กว่า 6 เดือน
เพศ			
ชาย	7	5	10
หญิง	3	5	0
อายุ			
ไม่เกิน 30 ปี	5	0	0
31 – 40 ปี	1	2	2
41 – 50 ปี	2	5	5
51 ปีขึ้นไป	2	3	3
ระดับการศึกษา			
มัธยมศึกษาตอนปลาย	0	0	6
ประกาศนียบัตร วิชาชีพ	0	0	1
ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง	0	0	1
ปริญญาตรี	5	9	2
ปริญญาโท	4	1	0
ปริญญาเอก	1	0	0

4.2 ข้อมูลในการให้บริการรักษาความปลอดภัย

ในส่วนของข้อมูลในการให้บริการรักษาความปลอดภัยนั้นจะแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการรักษาความปลอดภัยและข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรักษาความปลอดภัย โดยในส่วนของประสิทธิภาพการให้บริการนั้นผู้วิจัยจะสรุปผลการศึกษาระดับของประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยขององค์การทหารผ่านศึก เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้รับบริการรักษาความปลอดภัยในปัจจุบัน สำหรับหัวข้อคุณภาพการให้บริการนั้นผู้วิจัยนำเสนอมุมมองผู้เข้าร่วมวิจัยใช้บริการรักษาความปลอดภัยเพื่อหาปัญหาที่มีผลกับการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้รับบริการถึงการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าของพนักงานรักษาความปลอดภัยในปัจจุบันซึ่งอาจเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการ

4.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการรักษาความปลอดภัย

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่มเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการรักษาความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมวิจัยนั้น พบว่าผู้เข้าร่วมวิจัย มีความคิดเห็นต่อความพร้อมในการให้บริการ มุมมองต่อความรวดเร็วในการให้บริการและมุมมองต่อความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับ ที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

4.2.1.1 ความพร้อมการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัยในกลุ่มของผู้ว่าจ้างการบริการรักษาความปลอดภัย ส่วนหนึ่งคิดว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการการนั้น มีความพร้อมในการให้บริการที่อยู่ในระดับที่ดีมาก พร้อมปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบวินัยที่เคร่งครัด ผู้เข้าร่วมวิจัยคนหนึ่งจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เนื่องจากเป็นหน่วยงานรูปแบบราชการ ที่มีความพร้อมกว่าหน่วยงานในรูปแบบเอกชน ในขณะที่บางส่วนยังมองว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีความพร้อมในระดับที่ดี ปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากการรักษาความปลอดภัย เช่น การจราจร การต้อนรับ เนื่องจากไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่หลัก แต่หากมีการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มเติมไปทำกิจกรรมตามที่ผู้ว่าจ้างร้องขอ ก็จะมีการจ้างสัญญาต่อเนื่องต่อไป เช่น **คุณมั่งมี**คือผู้ที่มีมุมมองว่าการใช้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกนั้นมีความพร้อมในการให้บริการมากกว่าบริษัทเอกชน ทั้งเรื่องแบบและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย ได้กล่าวไว้ว่า “ดีกว่าบริษัทมาก เพราะเขามีระเบียบมากกว่า แล้วก็มีความพร้อมในเรื่องเรื่องแบบและอุปกรณ์” และ **คุณเปรมขวัญ** คือผู้ที่มีมุมมองว่าพนักงานที่มีหน้าที่รักษาความปลอดภัยสถานที่เพียงอย่างเดียวมีความพร้อมในระดับดี จะต้องมีความกระตือรือร้นและมีหน้าที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากหน้าที่หลัก

โดยกล่าวว่า “ทำงานได้ดี ที่นี้มีการรักษาความปลอดภัยพนักงาน มีการโบทกรถือธงดี มีความกระตือรือร้นกว่าที่อื่นทั่วไป”

ความพร้อมของพนักงานรักษาความปลอดภัยในการให้บริการของผู้เข้าร่วมวิจัยกลุ่มผู้บริหารนั้น มีมุมมองของความพร้อมในการให้บริการรักษาความปลอดภัยที่แตกต่างกัน ผู้เข้าร่วมวิจัยคนหนึ่งมองว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีความพร้อมระดับที่ดีมาก มีระเบียบวินัยที่ดี เป็นทหารประจำการมาก่อน เนื่องจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้รับสมัครบุคคลที่เป็นทหารผ่านศึก ทหารประจำการที่ปลดเกษียณแล้ว ดังที่**คุณอวยพร**ได้กล่าวว่า “มีความพร้อมระดับดีมาก 100 เปอร์เซ็นต์ ในการบริการ มีพื้นฐานทหารมาก่อน” ผู้ร่วมวิจัยคนหนึ่งมองว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีความพร้อมระดับที่ดี ตามมาตรฐาน พร้อมทักษะเสริมจากหน้าที่หลัก เช่น **คุณมิ่งขวัญ**ได้กล่าวว่า “ความพร้อมในเกณฑ์ที่ดี เช่น การปฏิบัติด้านจราจร ได้รับคำชมเชยจากผู้ว่าจ้างเรื่องการแต่งกายที่ดีมีระเบียบ” ส่วนผู้ร่วมวิจัยอีกคนหนึ่งมองว่าการฝึกอบรมของพนักงานรักษาความปลอดภัยมีความสำคัญ เนื่องจากพนักงานจะมีความตื่นตัวมากที่สุดหลังจากสำเร็จหลักสูตรฝึกอบรม โดย**คุณยอดชาย**กล่าวว่า “ความพร้อมจะลดลงเมื่อฝึกอบรมเสร็จและปฏิบัติหน้าที่ตามแต่ละพื้นที่” และคนหนึ่งมองว่าไม่มีความพร้อม ต้องปรับปรุงทรัพยากรต่างๆ เช่น ทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยี เช่น **คุณพอใจ**กล่าวว่า “ตอนนี้เรายังไม่พร้อมเรื่องกำลังพลเหมือนจะเป็นอาชีพที่ไม่นิยม เป็นอาชีพสุดท้ายที่จะเลือกประกอบอาชีพ”

จากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัยในกลุ่มของพนักงานรักษาความปลอดภัยในระดับปกครอง ส่วนหนึ่งคิดว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการนั้น มีความพร้อมมากที่สุด จากการบริหารจัดการดูแลผู้ได้บังคับบัญชาและฝึกอบรมทบทวนพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากเป็นหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยระดับปกครองอยู่แล้ว ในขณะที่บางส่วนยังมองว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีความพร้อมในเกณฑ์ดี เนื่องจากการปฏิบัติงานอย่างไม่รู้จักหน้าที่และขาดความรับผิดชอบ รวมถึงการให้ความร่วมมือกับพนักงานรักษาความปลอดภัยระดับปกครอง แต่หากมีการปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัดตามที่ฝึกอบรมทบทวน ก็จะเกิดการตื่นตัวในการปฏิบัติพร้อมทำหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ เช่น **คุณภาณุ**มองว่าการบริหารจัดการผู้ได้บังคับบัญชาและการฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัยมีความสำคัญกับความพร้อมของพนักงานรักษาความปลอดภัย ได้กล่าวว่า “ส่วนมากมีความพร้อม 80-90 เปอร์เซ็นต์ มีการบริหารจัดการแบบครอบครัว คอยดูแลเอกสารธุรการให้กับลูกน้อง มีการฝึกอบรมทบทวนเสาร์-อาทิตย์ ทำให้เกิดการตื่นตัว” และ **คุณสมชาย** คือผู้ที่มองว่าความพร้อมของพนักงานรักษาความปลอดภัยอยู่ในเกณฑ์ดีหากไม่รู้จักหน้าที่การปฏิบัติและขาดความรับผิดชอบ พนักงานรักษาความปลอดภัยจะต้องมีการให้ความร่วมมือกับพนักงานรักษาความปลอดภัยระดับปกครองที่พร้อมรองรับกับนโยบายของ

สำนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด เช่นมีบริการอาหารและเครื่องดื่มจุ่มค่ากับการไปใช้บริการ โดยกล่าวว่า “มีความพร้อมประมาณร้อยละ 70 แต่ยังขาดความรับผิดชอบ ไม่รู้จักหน้าที่ ส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือ มีความตั้งใจ ส่วนน้อยจะทำงานอย่างไม่มี ความตั้งใจ”

4.2.1.2 ความเร็วการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยที่เป็นผู้ว่าจ้างใช้บริการรักษาความปลอดภัยทำให้ทราบว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยเคยใช้บริการกับพนักงานด้วย 2 ลักษณะงานคือ สอบถามรายละเอียดที่ตั้งสถานที่ เพื่อค้นหาจุดสำคัญ และอำนวยความสะดวกด้านจราจรเพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการ ดังที่**คุณภราดร**ได้เล่าถึงลักษณะงานในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยว่า “อันดับแรกเขาจะคอยโบกรถให้เรา คอยกั้นรถตอนออกถนนใหญ่ เพื่อเพิ่มความปลอดภัย ถ้ามีเหตุการณ์ผิดปกติเขาจะบอกหรือ จะมีสายตรวจตลอดเวลา” สอดคล้องกับ**คุณเปรมขวัญ** ที่กล่าวถึงการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีการเตรียมการว่า “รวดเร็วเตรียมพร้อมอยู่ตลอด ทันต่อเหตุการณ์ เช่น เกิดอุบัติเหตุรถชนข้างหน้าสำนักงาน สามารถแก้ไขการจราจรได้ดีเยี่ยม” และความรวดเร็วในการให้บริการ อีกหนึ่งด้าน**คุณธรา**กล่าวว่า “รวดเร็วดีมากค่ะ สอบถามอะไรก็ได้ทันที เช่น ถามทางไปตึกอาคารเรียน” เป็นที่น่าสังเกตว่าส่วนใหญ่ผู้ที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัยจะเล่าถึงเหตุการณ์ซับซ้อน การเตรียมความพร้อมหาข้อมูลและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้การตอบสนองของพนักงานรักษาความปลอดภัยเปลี่ยนไปหลังจากเวลาผ่านไปวัตถุประสงค์เดิมในการบริการและหน้าที่ของการรักษาความปลอดภัยสามารถสนับสนุนการต่อสัญญาจ้างงานได้อีก

ผู้เข้าร่วมวิจัยกลุ่มผู้บริหารมองว่าความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในการตอบสนองส่งผลต่อความพึงพอใจและความต้องการของผู้ว่าจ้าง **คุณอวยพร**ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ผู้ว่าจ้างพึงพอใจ 90 เปอร์เซ็นต์ พลเรือนมีทักษะน้อย ผู้ว่าจ้างมีความต้องการเพิ่มทุกปี ไปได้อีกไกล รายได้เต็มที่ เงินเดือนออกเต็ม” สอดคล้องกับที่**คุณประยุทธ**กล่าวว่า “รวดเร็วตรงความต้องการ ส่วนน้อยยังบกพร่องมีการใช้โทรศัพท์เล่นส่วนตัว ส่วนใหญ่มีติดตามการปฏิบัติงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์” จากคำตอบของทั้ง 2 คนทำให้สังเกตได้ว่า**คุณอวยพร**มองว่าความต้องการในการรับบริการส่งผลโดยตรงกับผู้ว่าจ้างไม่ใช่พนักงานรักษาความปลอดภัย ส่วน**คุณประยุทธ**มองว่าโดยหลักแล้วในด้านของการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งสามารถปฏิบัติตามคำสั่งความต้องการได้ ส่วนกลุ่มที่มองว่าความรวดเร็วในการให้บริการไม่เกี่ยวเนื่องนั้นมองว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยจะมีความตื่นตัวเมื่อสำเร็จหลักสูตรการฝึกอบรม ดังที่**คุณยอดชาย**กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความขยันในปีแรก ปีถัดไปเริ่มเฉื่อยชา” จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมวิจัย

กลุ่มผู้บริหารนั้นมองว่าความต้องการของผู้ว่าจ้างในการรับบริการรักษาความปลอดภัยนั้นมีความสำคัญต่อความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานที่สามารถที่จะตอบสนองผู้ว่าจ้าง ความรวดเร็วของพนักงานรักษาความปลอดภัยในการให้บริการของผู้เข้าร่วมวิจัยกลุ่มพนักงานรักษาความปลอดภัยนั้นมีมุมมองของความรวดเร็วในการให้บริการรักษาความปลอดภัยที่แตกต่างกัน ผู้เข้าร่วมวิจัยคนหนึ่งมองว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีความรวดเร็วในการตอบสนองระดับที่ดีมาก ให้ความร่วมมือ ปฏิบัติตามคำสั่งได้ทันเวลา เนื่องจากประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ดังที่ **คุณชชาติ** ได้กล่าวว่า “มีการตอบรับที่รวดเร็ว โดยใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นเครื่องมือสั่งการ และส่งข้อมูลข่าวสารรายวัน” ผู้ร่วมวิจัยคนหนึ่งมองว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีความรวดเร็วตอบสนองในระดับที่ดี ปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งที่มีความสำคัญ เช่น **คุณสมชาย** ได้กล่าวว่า “มีความรวดเร็วอยู่ในเกณฑ์ดี ส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือ ปฏิบัติหน้าที่ตามสั่งการในกรณีที่มีนโยบายเร่งด่วน เน้นย้ำจากผู้บังคับบัญชา เช่น การบริการ การแต่งกาย” ส่วนผู้ร่วมวิจัยอีกคนหนึ่งมองว่าความรวดเร็วในการตอบสนองของพนักงานรักษาความปลอดภัยมีความเฉื่อยชา เนื่องจากพนักงานไม่มีอุปกรณ์ที่สามารถติดต่อสื่อสารได้ โดย **คุณณดล** กล่าวว่า “การตอบรับไม่ค่อยพร้อม ช้า วิทยุที่สำนักงานจัดหาให้ยังกระจายไปไม่ทั่วถึง สัญญาณของวิทยุไม่ครอบคลุม” และคนหนึ่งมองว่าไม่มีความรวดเร็ว ต้องปรับปรุงระบบการสื่อสารให้ตอบสนองต่อการระงับเหตุ เช่น กลุ่มไลน์ การรายงานแบบถ่ายทอดสด และเพิ่มเติมความรู้ด้านการข่าว เช่น **คุณทศมิต** กล่าวว่า “ไม่มีความรวดเร็ว ต้องนำระบบการสื่อสารที่ทันสมัย เช่น เฟซบุ๊กไลฟ์ วิดีโอคอล และต้องอบรมการข่าวเบื้องต้นให้กับพนักงานรักษาความปลอดภัยตามจุดปฏิบัติงานเพื่อเป็นแหล่งข่าวที่สำคัญ”

4.2.1.3 ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับ

จากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัยในกลุ่มของผู้ว่าจ้างที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัย ส่วนหนึ่งคิดว่าการปฏิบัติงานการรักษาความปลอดภัยสถานที่นั้นมีความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายนั้น เนื่องจากมีอุปกรณ์สื่อสารที่เป็นอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ประกอบการทำงาน และมีความพร้อมที่สามารถป้องกันระงับเหตุได้ ในขณะที่บางส่วนยังมองว่าการติดตามงานที่ได้รับคำสั่งยังไม่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ประจำวัน เนื่องจากกิจวัตรของพนักงานรักษาความปลอดภัยจะปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกัน เช่น ต้อนรับได้อาคาร จราจร หรือลานจอดรถ แต่หากมีวัตถุประสงค์ในการรักษาความปลอดภัยสถานที่ ก็จะสามารถให้บริการที่ดีได้ เช่น **คุณมั่งมี** มองว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีอุปกรณ์สื่อสารสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ได้กล่าวว่า “เขามีอุปกรณ์สื่อสารที่เขาสามารถจะสื่อสารกันและปฏิบัติการกิจของเขาได้อย่างมีประสิทธิภาพ” และ **คุณอภิรักษ์** เห็นว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีหน้าที่ปฏิบัติงานตามสัญญาจ้าง เช่น ตรวจสอบบุคคลเข้าออก จุดบันทึกกรณเข้า-ออก จะมีการตอบสนองงานที่อยู่ในเกณฑ์ดี พนักงานรักษาความปลอดภัยควรเพิ่มทักษะการจราจร หรือ

ทักษะด้านภาษาที่พร้อมรองรับกับการให้บริการนอกเหนือสัญญาจ้าง เช่น การสอบถามทาง การหาข่าวและรายงานข่าวสาร โดยกล่าวว่า “พนักงานรักษาความปลอดภัยมีการจดบันทึกคนเข้าออกประจำวัน รวมถึงพาหนะด้วย และสามารถตอบคำถามได้ว่าทำอะไรในแต่ละวัน”

ผู้เข้าร่วมวิจัยกลุ่มผู้บริหารมองว่าความรับผิดชอบกับงานที่ได้รับมอบหมายมีความสัมพันธ์กับสัญญาจ้างที่มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนตามความที่ได้ตกลงระหว่างผู้ว่าจ้างกับผู้ให้บริการ คุณหญิงเยาว์ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ทำทันที แต่ละบุคคลสามารถตอบสนองได้ดีขึ้นอยู่กับหน้าที่และความรับผิดชอบ” สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ปฏิบัติตามสัญญาจ้างที่คุณอวยพรกล่าวว่า “ค่อนข้างชัดเจนมีหน้าที่ตามสัญญาจ้าง เช่น เฝ้าระวังจราจร โดยมีความแตกต่างกันแต่ละจุดปฏิบัติงาน” จากคำตอบของทั้ง 2 คนทำให้สังเกตได้ว่าคุณหญิงเยาว์มองว่าหน้าที่ความรับผิดชอบเฉพาะบุคคลจะเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงความรับผิดชอบในงาน ส่วนคุณอวยพรมองว่าสัมพันธ์กันในด้านการปฏิบัติงานตามมอบหมายซึ่งสามารถทำได้เลย เนื่องจากมีสัญญาจ้างเป็นข้อตกลง ส่วนกลุ่มที่มองว่าการบริหารจัดการกำลังพลอย่างมีความรับผิดชอบนั้นอยู่ในการพัฒนาปรับปรุงนั้นมองว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีจำนวนมาก ดูแลสั่งการได้ไม่ทั่วถึงดังที่คุณดาโต๊ะกล่าวว่า “อยู่ในการปรับปรุงพัฒนา มีพนักงานเยอะ มีสำนักงานทหารผ่านศึกเขตดูแลช่วยเหลือกำกับ ดูแลอุปกรณ์ต่าง ๆ ” จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมวิจัยกลุ่มผู้บริหารนั้นมองว่าหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยในการให้บริการรักษาความปลอดภัยนั้นมีความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบที่พนักงานรักษาความปลอดภัยได้ติดตามงานจนสำเร็จ

จากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัยกลุ่มของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีหน้าที่ดูแลบังคับบัญชา ส่วนหนึ่งคิดว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำหน้าที่ประจำจุดปฏิบัติงานนั้น มีการปฏิบัติทำงานตามหน้าที่และตามคำสั่งนโยบายที่ถูกต้อง เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชามีธรรมเนียมการปฏิบัติ ในขณะที่บางส่วนยังมองว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ขาดข้อมูลในการปฏิบัติตามเนื้อหาโดยละเอียด เช่น คุณยอดศรีมองว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยจะปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อได้รับคำสั่งที่ชัดเจน ได้กล่าวว่า “พนักงานรักษาความปลอดภัยจะทำตามหน้าที่ ปฏิบัติตามคำสั่งผู้ว่าจ้างเสมอ ถ้ามีการบอกคำสั่งที่ชัดเจน มีการรองรับการปฏิบัติ ไม่ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับตัวพนักงานภายหลัง” และ คุณยิ่งใหญ่ ชี้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับต้องปรับปรุงขาดความรับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่ไม่ระมัดระวัง พนักงานรักษาความปลอดภัยไม่ทราบหน้าที่ของตนเองตามสัญญาจ้าง มีหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่ง โดยกล่าวว่า “มียังขาดความรับผิดชอบ ไม่ครอบคลุมหมด ไม่ทราบสัญญาจ้าง ปฏิบัติตามคำสั่งเพียงอย่างเดียว”

4.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่มเรื่องคุณภาพการให้บริการรักษาความปลอดภัย พบว่าผู้เข้าร่วมวิจัย มีความคิดเห็นต่อความน่าเชื่อถือต่อลูกค้า มุมมองต่อการมีจิตใจในบริการที่ดีในและมุมมองต่อความรอบรู้ในหน้าที่ ที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

4.2.2.1 ความน่าเชื่อถือต่อลูกค้า

ผู้ถูกสัมภาษณ์กลุ่มผู้ว่าจ้างตอบไปในทิศทางเดียวกันคือหากพนักงานรักษาความปลอดภัยมีการแต่งกายด้วยเครื่องแบบถูกระเบียบขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ตามมาตรฐานของการรักษาความปลอดภัย จะเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ ที่มีสีของทหารประจำการ แตกต่างจากหน่วยงานเอกชน เช่น คุณภราดร กล่าวว่า “เหมาะสมก็ชุดเขาจะเด่นกว่าที่อื่นและก็ชุดที่เขาแต่งก็ได้ตามมาตรฐานรักษาความปลอดภัย” สอดคล้องกับการยอมรับต่อการแต่งเครื่องแบบและเครื่องหมายรูปแบบคล้ายทหารมากกว่ารูปแบบอื่น ดังที่ คุณเต็มใจ กล่าวว่า “มีความน่าเชื่อถือมากในระดับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยด้วยกัน ถ้าเปรียบเทียบเครื่องแบบเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยด้วยกันถือว่าดีกว่า” และทำให้รู้สึกเกิดความประทับใจ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ในทางบวกให้กับธุรกิจ โดยส่วนมากจะได้รับประสบการณ์มาจากการมีส่วนร่วมกับผู้รับบริการ และ คุณเผด็จ คือผู้ที่มองว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกภาพที่ดี รักษาความสะอาดของร่างกาย เพิ่มเติมจากเครื่องแบบการแต่งกาย โดยกล่าวว่า “การแต่งกายมีความระเบียบเรียบร้อย ทรงผมสั้นเกรียนขาวสามด้าน”

ผู้เข้าร่วมวิจัยกลุ่มผู้บริหารมองว่าบุคลิกการแต่งกายที่เหมาะสมจะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อลูกค้าเพิ่มมากขึ้นจากในปัจจุบัน คุณประยุทธ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การแต่งกายมีการเปลี่ยนจากเมื่อก่อน ส่วนใหญ่แต่งกายเรียบร้อย ส่วนน้อยไม่ปฏิบัติตามระเบียบเครื่องแต่งกายผิดระเบียบเล็กน้อย” สอดคล้องกับการแต่งกายเครื่องแบบพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ คุณพอใจกล่าวว่า “น่าเชื่อถือเพราะว่าการแต่งกายเหมือนทหารน่าเชื่อถือ เป็นที่น่าเกรงขามต่อผู้พบเห็นทั่วไป” จากคำตอบของทั้ง 2 คนทำให้สังเกตได้ว่าคุณประยุทธมองว่าเครื่องแบบของพนักงานรักษาความปลอดภัยส่งผลโดยตรงกับผู้รับบริการและพนักงานรักษาความปลอดภัยเอง ส่วนคุณพอใจมองว่าโดยหลักแล้วลูกค้าเชื่อมั่นต่อเครื่องแบบการแต่งกายตามระเบียบขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ส่วนกลุ่มที่มองว่าการแต่งเครื่องแบบที่กำหนดไว้ตามระเบียบไม่เกี่ยวกับหน้าที่การปฏิบัติงานพนักงานรักษาความปลอดภัยนั้นมองว่าผู้ว่าจ้างสามารถกำหนดการแต่งกายของพนักงานรักษาความปลอดภัยได้ในจุดปฏิบัติงานที่มีความเฉพาะ เช่น ศาลาอาญา สถานที่ราชการในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังที่ คุณขวัญใจกล่าวว่า “ก็อยู่ในขั้นพอใช้ได้ ดีแต่ไม่ถึงกับดีมาก จะอยู่ในจุดที่ผู้ว่าจ้างร้องขอ เช่น สถานที่ที่พูดคุยกับพูดคุยกับผู้คน คนจะมองจากบุคลิก มองชุดก่อนอันดับ

แรก” จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมวิจัยกลุ่มผู้บริหารนั้นมองว่าบุคลิกการแต่งกายของผู้พนักงานรักษาความปลอดภัยนั้นมีความสำคัญต่อความเชื่อถือต่อลูกค้าในการให้บริการของพนักงานที่สามารถที่จะมีส่วนร่วมกับผู้รับบริการสามารถตอบสนองลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ

ผู้เข้าร่วมวิจัยกลุ่มพนักงานรักษาความปลอดภัยมองว่าในปัจจุบันนี้ เครื่องแบบของพนักงานรักษาความปลอดภัยมีการพัฒนาปรับปรุงให้มีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการจะมีการสังเกตถึงรูปลักษณ์ภายนอกของผู้ให้บริการอันดับแรกซึ่งบ่งชี้ถึงความรับผิดชอบของพนักงานด้วย **คุณยอดรัก** ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ส่วนใหญ่ในจุดที่เน้นย้ำมีการแต่งกายดีมาก ขึ้นอยู่กับผู้ว่าจ้างถ้ามีการเข้มงวดให้แต่งกายตามที่กำหนดมาอย่างชัดเจน พนักงานรักษาความปลอดภัยจะได้รับการกวาดขันจากสำนักงานรักษาความปลอดภัย การแต่งกายมีผลต่อความน่าเชื่อถือมากเพราะแสดงออกถึงความรับผิดชอบของตัวเอง ปรก. เอง” สอดคล้องกับที่**คุณภาณุ**กล่าวว่า “ร้อยละ 70 การแต่งกายดีขึ้น มีการปรับปรุง ถ้าอยู่จุดที่ห่างไกลจะไม่มีคนไปกำกับดูแล” จากคำตอบของทั้ง 2 คนทำให้สังเกตได้ว่า**คุณยอดรัก**มองว่าสำนักงานรักษาความปลอดภัยให้ความสำคัญกับการแต่งกายของพนักงานรักษาความปลอดภัยมาก เนื่องจากมีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ว่าจ้างต่อพนักงานรักษาความปลอดภัย ส่วน**คุณภาณุ**มองว่าองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกทำการปรับปรุงด้านรูปแบบการแต่งกายของพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง และพนักงานรักษาความปลอดภัยระดับปกครองทำหน้าที่กำกับดูแลการแต่งกายให้ถูกระเบียบ ส่วนกลุ่มที่มองว่าไม่สำคัญนั้นมองว่าในด้านของการแต่งกายซึ่งสามารถปรับปรุงแก้ไขกันได้ ควรให้ความสำคัญกับลักษณะท่าทางต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันของการปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัย เช่น การทำความเคารพ ทำตรง หรือมารยาทที่อ่อนน้อม ดังที่**คุณณเดชน์**กล่าวว่า “การแต่งกายไม่เรียบร้อย บุคลิกใช้ได้ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่ดูที่การทำความเคารพ” และ **คุณภูษา** กล่าวว่า “เครื่องแบบที่สง่างามทำให้สามารถเมื่อนำใครมาสวมใส่เครื่องแบบ จะให้มีลักษณะท่าทางที่ดี”

4.2.2.2 ความรักในการบริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัยในกลุ่มของผู้ว่าจ้าง ส่วนหนึ่งคิดว่าการใช้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกนั้นเกิดความประทับใจเมื่อพนักงานรักษาความปลอดภัยมีอัธยาศัยที่ดี มีมาตรฐานที่ดี มีความสามารถในการจัดการกับความเครียดและมีการเอาใจใส่กับงานที่ได้รับมอบหมาย ในขณะที่บางส่วนมองว่าการบริการที่นอกสัญญาจ้าง เช่น การดูแลสวนหย่อม การกางร่ม หรือรับฝากพัสดุ นั้นมีแนวโน้มถึงการมีใจรักในการบริการ เนื่องจากกิจกรรมข้างต้นไม่ได้ระบุในสัญญาจ้าง แต่หากมีส่วนจูงใจให้ผู้ว่าจ้างเกิดความประทับใจ ก็จะเกิดการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง เช่น **คุณทิพรส** กล่าวว่าอัธยาศัยและการเอาใจใส่ของพนักงานนั้นสำคัญต่อการให้บริการได้ “มีความเป็นกันเอง และช่วยเหลือ อำนวยความ

สะดวก มีไม่เครียด” สอดคล้องกับความมีใจรักในการบริการตามที่ **คุณเผด็จ** มองว่า ได้กล่าวว่า “พนักงานรักษาความปลอดภัยมีความเป็นกันเอง คุยง่ายไม่เครียด” และ **คุณเปรมขวัญ** คือผู้ที่มองว่าการบริการที่นอกสัญญาจ้าง เช่น การดูแลสวนหย่อม การกางร่ม หรือรับฝากพัสดุ ไม่ใช่หน้าที่หลักของพนักงานรักษาความปลอดภัย ตามสัญญาจ้าง หากจ้างเพื่อให้บริการรักษาความปลอดภัยสถานที่อย่างเดียว พนักงานจะต้องมีการแต่งกายที่ถูกระเบียบพร้อมอุปกรณ์ประจำกายที่เหมาะสมรองรับกับการให้บริการตลอดวัน เช่น ประจําการจุดประทัดสัมพันธ์ โดยกล่าวว่า “มีการกางร่มให้บริการเจ้าหน้าที่สำนักข่าวกรองเวลาฝนตก มีใจรักในการทำงาน” สอดคล้องกับการปฏิบัติตามหลักการที่สำนักงานได้วางหลักเกณฑ์ข้อปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดังนี้ **คุณเต็มใจ**กล่าวว่า “มีความประทับใจเรื่องยูนิฟอร์ม เพราะว่าเขาจะมียูนิฟอร์มของทางการ ทำให้คนเชื่อถือต่างจากที่อื่นที่เขาคิดขึ้นมาเอง”

ผู้ถูกสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันคือหากพนักงานรักษาความปลอดภัยได้รับการชมเชยจากผู้ว่าจ้างในการทำหน้าที่ จะเป็นการสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรขององค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีใจรักในการบริการ สามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีความรับผิดชอบ เช่น **คุณขวัญใจ** กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีใจรักในการบริการและมีใจที่จะช่วยเหลือตลอดในเรื่องความร่วมมือในการติดต่อผู้ว่าจ้าง สามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว บางครั้งก็ช่วยได้เท่าที่พนักงานรักษาความปลอดภัยจะช่วยได้” สอดคล้องกับความรักในการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำให้ได้รับการชมเชยดังนี้ **คุณมิ่งขวัญ** กล่าวว่า “70 เปอร์เซ็นต์ ได้รับความไว้วางใจ คำชมเชยเช่นการช่วยยกของ ทำมากกว่าหน้าที่” และทำให้เกิดความรู้สึคดีต่อสังคม และหน้าที่หลักของพนักงานรักษาความปลอดภัย รวมถึงประเภทของการให้บริการแนวใหม่ขององค์กรสงเคราะห์ ทหารผ่านศึก และ **คุณฟ้าใส** คือผู้ที่มองว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกภาพที่ดี รักษาความสะอาดของร่างกาย เพิ่มเติมจากเครื่องแบบการแต่งกาย โดยกล่าวว่า “มีใจรักในการทำงาน พากันป่วยไปขึ้นรถ มีพลเปลาที่โรงพยาบาลทหารผ่านศึก ดูแลดีมากพาผู้ป่วยไปเข้าห้อง”

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยที่อยู่ในกลุ่มพนักงานรักษาความปลอดภัยทำให้ทราบว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยมีน้ำใจต่อผู้ว่าจ้างและผู้ที่ทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน มักที่จะมีประสบการณ์การทำงานในอาชีพรักษาความปลอดภัยที่สูง ดังที่**คุณสมชาย** ได้เล่าถึงอุปนิสัยของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่อยู่ตามจุดปฏิบัติงานว่า “มีใจรักในการทำงาน ส่วนใหญ่มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้ว่าจ้าง ในการทำงานให้ความช่วยเหลืออย่างเช่น ยกของทำความสะอาด ดูแลความเรียบร้อยของความสะอาด” สอดคล้องกับการมีใจรักในการบริการเมื่อมีอายุงานที่มากขึ้นของพนักงานรักษาความปลอดภัยดังนี้ **คุณยิ่งใหญ่**ที่กล่าวว่า “80-90 เปอร์เซ็นต์ มีอายุ

งานที่สูง รักในองค์กร บางคนที่ไม่เข้าใจระบบ ล่าออก” และอีกความคิดเห็นหนึ่งทางด้าน**คุณชชาติ** ที่พนักงานรักษาความปลอดภัยต้องได้รับการกวาดขันอยู่ตลอดเวลา รวมถึงมอบหมายการปฏิบัติงาน บริหารจัดการกำลังพลของเจ้าหน้าที่สายตรวจที่มีหน้าที่ในการปกครองดูแลพนักงานรักษาความปลอดภัยตามจุดปฏิบัติงาน กล่าวว่า “มีใจรักในการทำงาน ประมาณ ร้อยละ 70-80 เปอร์เซ็นต์ แต่สายตรวจต้องรวมแถวและแนะนำการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงการปลูกฝังถ่ายทอดคำสั่งถ่ายทอดวิธีการคิดให้ใส่ใจในงานหน้าที่” เป็นที่น่าสังเกตว่าส่วนใหญ่ผู้ที่ให้บริการรักษาความปลอดภัยจะเล่าถึงประสบการณ์การทำงาน อายุของพนักงานที่ทำให้ความประทับใจของผู้รับบริการเปลี่ยนไป หลังจากเมื่อพนักงานรักษาความปลอดภัยมีอายุงานที่มากขึ้น บุคลากรนั้น สามารถจูงใจให้ผู้ว่าจ้างเกิดความประทับใจในการรับบริการนำไปสู่ความสัมพันธ์อันดีในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่

4.2.2.3 ความรอบรู้ในหน้าที่

ผู้เข้าร่วมวิจัยกลุ่มผู้ว่าจ้างมองว่าการตรวจตรารักษาความปลอดภัย สถานที่ที่มีคุณภาพจะแสดงออกถึงประสบการณ์ความชำนาญของบุคลากร ความสามารถเฉพาะบุคคล เช่นการอ่านแผนที่เข็มทิศ การดูแลทางเดินหนีไฟ ตามจุดปฏิบัติงานที่แม้แต่เจ้าหน้าที่ขององค์กรที่ไม่เชี่ยวชาญในภูมิประเทศ สามารถระงับเหตุในยามคับขัน **คุณธนาการ**ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ดูแลสถานที่อย่างเดียวยังรับ ความถี่ที่ได้ไปตรวจ ก็แบ่งเป็นช่วงเวลาเช้า ปาย เย็น ให้เจ้าหน้าที่ รปภ.ปั่นจักรยานสแกนคิวอาร์โค้ด คือโรงงานเป็นองค์กรของทหารผ่านศึก มีนโยบายจ้าง รปภ.ของเราเอง ซึ่งหน่วยงานมีความเรียบร้อยและถูกฝึกมาอย่างดี สามารถระงับเหตุดูแลโรงงานได้” สอดคล้องกับหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ดูแลด้านจราจร ความปลอดภัยในลานจอดรถที่**คุณมั่งมิ่ง**กล่าวว่า “เอามาดูแลรถด้วย เวลาที่กั้นไม่เปิดก็คอยเอามาดูแล รถเข้ามาแล้วไม่มีที่จอด เด็ก นักศึกษาเข้ามาจอดเป็นที่ทับซ้อน หน้าที่ของ รปภ. ต้องไล่นักศึกษาด้วย มีกล้องวงจรปิด ถ้าไม่มีเหตุอะไร ก็ไม่มีการตรวจสอบอะไรเลย” จากคำตอบของทั้ง 2 คนทำให้สังเกตได้ว่า**คุณธนาการ** มองว่าความรอบรู้ในหน้าที่ของพนักงานในจุดนั้นมีการปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัยใช้โทรศัพท์เพื่อทำตรวจจุดโดยใช้แอปพลิเคชัน สแกนคิวอาร์โค้ด รวมถึงความเชี่ยวชาญในการใช้อุปกรณ์ที่จำเป็นต้องมีทักษะโดยอาศัยการฝึกฝนอย่างชำนาญ ส่วน**คุณมั่งมิ่ง**มองว่ามีการเพิ่มหน้าที่ให้กับพนักงานรักษาความปลอดภัยและใช้เครื่องมือที่กั้นลานจอดรถเป็นการทบทวนความรู้เดิมที่มีการเรียนอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ส่วนกลุ่มที่มองว่าความรอบรู้ในงานเป็นหน้าที่จำเป็นที่จะต้องปฏิบัติ นั้นมองว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีการแบ่งหน้าที่ กระจายกำลังพลตามจุดทางเข้าออก ดังที่**คุณเปรมขวัญ**กล่าวว่า “แบ่งเวรตามจุดต่าง ๆ มีการโบกรถ เดินตรวจตามเวลาตามจุดทางเข้าออกมีการจดจำบุคคลเข้าออก มีการจดจำบุคคลเข้าออกสำนักงาน มีการตรวจสอบบุคคลที่มา

ติดต่อราชการ ” จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมวิจัยกลุ่มผู้ว่าจ้างนั้นมองว่าความรอบรู้ของพนักงานจะขึ้นกับหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยในการให้บริการนั้น เนื่องจากการฝึกฝนอบรมทบทวนของเจ้าหน้าที่สายตรวจที่รวมแถวและกำกับดูแลความเรียบร้อย

จากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัยในกลุ่มของผู้บริหารสำนักงานรักษาความปลอดภัย ส่วนหนึ่งคิดว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการนั้น มีความรอบรู้ในหน้าที่มากที่สุด จากการฝึกอบรมจากโรงเรียนรักษาความปลอดภัยที่มีหลักสูตรที่เข้มข้น เช่น การดับเพลิง การเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานวิชาชีพ(จป.) เนื่องจากหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยจำเป็นที่จะต้องฝึกฝนทบทวนในแต่ละจุดปฏิบัติงาน ในขณะที่บางส่วนยังมองว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีความรอบรู้ในหน้าที่ปานกลางแนวโน้มรอบรู้ลดลง เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่และความใส่ใจของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ลดลง แต่หากมีการฝึกอบรมทบทวนจากผู้ว่าจ้างและครูฝึกที่สม่ำเสมอ จะทำให้พนักงานมีพัฒนาการในทางที่ดี องค์กรมีการเติบโต เช่น ผู้ว่าจ้างการบริการรักษาความปลอดภัยคือผู้ที่มองว่าการที่สำเร็จหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัยมาแล้วนั้นพนักงานรักษาความปลอดภัยมีความรู้ที่สามารถนำไปปฏิบัติหน้าที่ตามจุดปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย การเพิ่มเติมประสบการณ์ที่ผู้ว่าจ้างแต่ละจุดปฏิบัติงานมีส่วนสำคัญกับความรอบรู้ของพนักงานรักษาความปลอดภัย ได้กล่าวว่า “มีความรอบรู้เพราะศึกษาจากโรงเรียนเท่านั้น หน้าที่ จุด แตกต่างกัน ควรศึกษาหาแนวทาง พัฒนาต่อไป คือ ใฝ่รู้หน้าที่ของตนให้ดีที่สุด หาความรู้” และ คุณขอชายมองว่าความรอบรู้ของพนักงานรักษาความปลอดภัยอยู่ในเกณฑ์ปานกลางแนวโน้มลดลง หากไม่รู้จักรักการพัฒนาค้นหา การตั้งใจฝึกอบรมเก็บเกี่ยวประสบการณ์ที่ผู้ว่าจ้างฝึกอบรมปฐมนิเทศพนักงานรักษาความปลอดภัยพร้อมรองรับกับนโยบายของสำนักงานรักษาความปลอดภัยและผู้ว่าจ้างตลอด โดยกล่าวว่า “ยิ่งทำงานไป ความใส่ใจจะลดลง ควรพัฒนาโดยมีการฝึกจากผู้ว่าจ้างและครูฝึกข้างโรงเรียน” สอดคล้องกับการพัฒนาปรับปรุงด้านการปฏิบัติหน้าที่ดังที่ คุณพอใจ ได้กล่าวว่า “มีแต่ไม่ถึงกับมากพอสมควร ควรพัฒนาในเรื่องตรงต่อเวลาการปฏิบัติหน้าที่ให้เข้มแข็งโดยส่งคนไปฝึกทบทวนให้มากกว่านี้”

ผู้เข้าร่วมวิจัยกลุ่มพนักงานรักษาความปลอดภัยมองว่าการรักษาความปลอดภัยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงจากเดิมมีความทันสมัยสอดคล้องกับยุคดิจิทัลมากขึ้น การพัฒนาปรับปรุงด้านการติดตามข่าวสารที่สำคัญ เนื่องจากพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ดีควรที่จะมีการเรียนรู้พัฒนาการติดตามข่าวสารทุกช่องทางให้มีความรวดเร็วสามารถแก้ปัญหาได้ เช่น เหตุการณ์กราดยิง โคราช ได้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในห้างสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและรักษาความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินของผู้รับบริการในขณะนั้นได้เป็นอย่างดี **คุณชชาติ** ได้แสดงความคิดเห็นว่า “โรงเรียนรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหาร

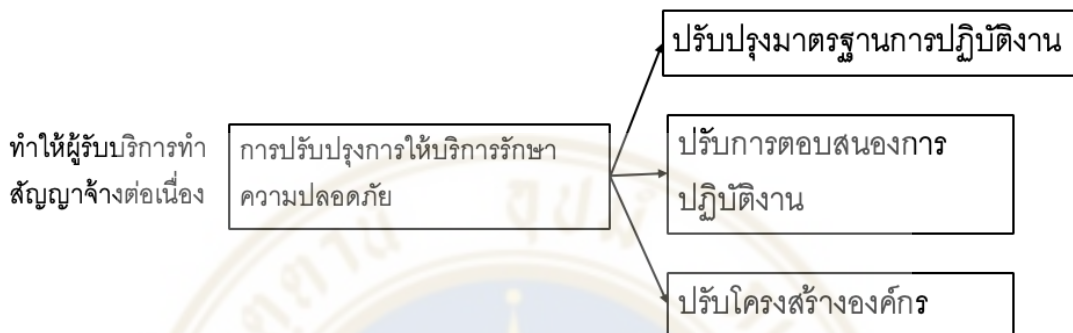
ผ่านศึกควรมีการอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยและการต่อต้านการก่อการร้ายต้องเรียนรู้อยู่ตลอดและต้องติดตามข่าวอยู่เสมอ ควรพัฒนาโดยจัดอบรมการเผยแพร่ข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ ให้มีความรวดเร็วและ สปก. ควรแจกคู่มือการปฏิบัติหน้าที่” สอดคล้องกับที่ **คุณภูมิ** กล่าวว่า “การรักษาความปลอดภัยเปลี่ยนไป คิจิตลมากขึ้นต้องทำตัวให้ทันกับเทคโนโลยียุคปัจจุบัน” จากคำตอบของทั้ง 2 คนทำให้สังเกตได้ว่า **คุณชชาติ** มองว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีความรอบรู้ในหน้าที่ โดยที่เน้นด้านการติดตามข่าวสารเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ที่ส่งผลต่อชีวิตและทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้นในระยะอันใกล้ของผู้รับบริการ เนื่องจากสะท้อนถึงความเอาใจใส่การหาความรู้และประสบการณ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย ส่วน **คุณภูมิ** มองว่าองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกต้องให้ความสำคัญกับสถานการณ์ยุคดิจิทัลที่เปลี่ยนไปของการรักษาความปลอดภัยที่จะส่งผลต่อความรู้ความสามารถของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยทำให้มีการค้นคว้าเพิ่มพูนความรู้ได้อย่างเท่าทันยุคสมัย ส่วนกลุ่มที่มองว่ามีความรอบรู้พอใช้ เป็นส่วนที่พนักงานที่ไม่รู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบตนเอง ไม่เข้าใจคำว่าบริการอย่างแท้จริง ควรที่จะปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และการใฝ่รู้เรียนจากประสบการณ์จริงขณะปฏิบัติงาน เช่น การคาดการณ์เมื่อตรวจตรายามกลางคืน ดังที่ **คุณยอด** กล่าวว่า “ความรู้ไม่ถึง 100 เปอร์เซ็นต์ ไม่ค่อยเข้าใจขาดความรู้บางคน 40 เปอร์เซ็นต์ ผิดเพี้ยน ไม่รู้จักหน้าที่ ควรพัฒนาโดยให้ฝึกในด้านของหน้าที่ ฝึกการมองภาพ การรักษาความปลอดภัยทรัพย์สิน ไม่ใช่การบริการ เน้นบริการให้ผู้มาฝึกเข้าใจอย่างถ่องแท้ เน้นโดยอาชีพ จิตสำนึกเมื่อต้องเข้าใจจริง”

4.3 แนวทางการปรับปรุงการให้บริการรักษาความปลอดภัย

ในการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัยนั้น เมื่อกล่าวถึงความต้องการของผู้เข้าร่วมวิจัยสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ผู้เข้าร่วมวิจัยได้แสดงความคิดเห็นในหลายประเด็น ซึ่งทางผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสรุปประเด็นโดยหลักทั้งหมด 3 ประเด็น คือผู้เข้าร่วมวิจัยต้องการให้ปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีการตอบสนองการปฏิบัติงาน และเป็นองค์กรส่งเสริมสิทธิประโยชน์ของพนักงาน

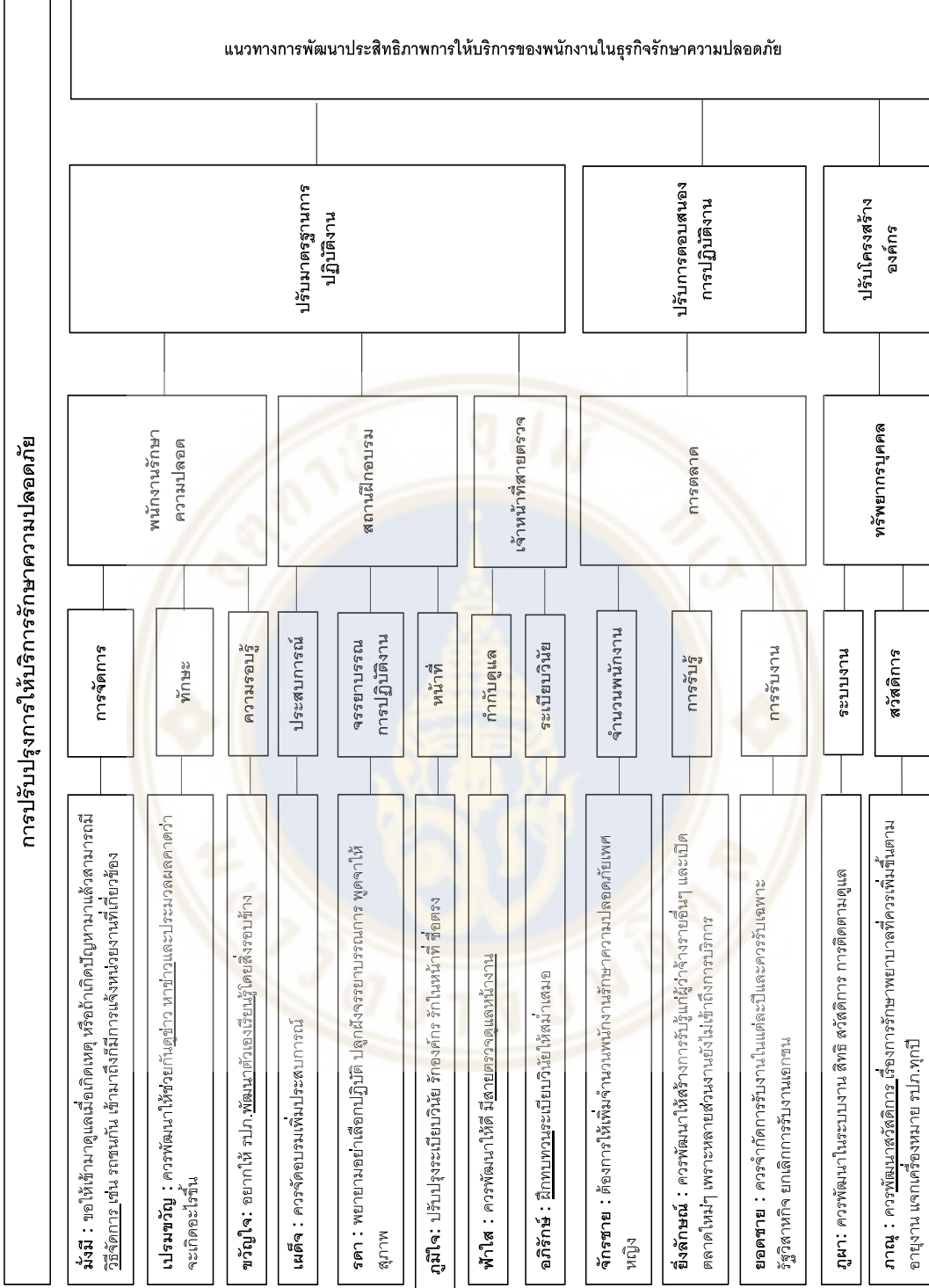
เพื่อให้เข้าใจถึงลำดับความสำคัญของแต่ละประเด็น ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มของประเด็นหลักทั้ง 3 ประเด็น เรียงตามลำดับความสำคัญของประเด็นนั้น โดยให้ประเด็นการปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน การปรับปรุงการตอบสนองการปฏิบัติงานและการปรับเปลี่ยน โครงสร้างของสำนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นส่วนของการปรับปรุงการให้บริการรักษาความปลอดภัยในภาพรวม

เนื่องจากการปรับปรุงในระดับองค์กรให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและต้องการใช้บริการ
 จ้างการบริการอย่างต่อเนื่อง สามารถอธิบายดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 ภาพรวมความต้องการสำหรับการปรับปรุงการให้บริการรักษาความปลอดภัย

การปรับปรุงในการให้บริการรักษาความปลอดภัยจะเน้นไปที่การปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อให้สร้างความเชื่อถือต่อผู้มาใช้บริการนั้นจะต้องมีประสบการณ์ ความรอบรู้ในหน้าที่ และในขณะเดียวกันต้องปรับปรุงการตอบสนองการปฏิบัติงานจากเดิมที่ให้การบริการรักษาความปลอดภัยครอบคลุมทั้ง 3 ประเภทของหน่วยงานอย่างเท่าเทียมกัน จะต้องมีการจำกัดการให้บริการโดยเรียงลำดับจากมูลค่าของสัญญา เพื่อให้เหมาะสมกับรูปแบบธุรกิจรวมถึงทรัพยากรขององค์กร เพื่อจะได้มีการปรับปรุงโครงสร้าง สิทธิประโยชน์ให้เหมาะสมกับทุกตำแหน่งหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับพนักงานในองค์กรซึ่งรายละเอียดของการพัฒนาในภาพรวมสามารถอธิบายได้ดังภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 การสร้างรหัสและจัดกลุ่มค่าความต้องการการปรับปรุงการให้บริการรักษาความปลอดภัยประชาชน (ในภาพรวม)

ในรายการข้างต้นนั้นเป็นเพียงข้อสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัย ผู้วิจัยได้ขยายความรายละเอียดของแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานที่ในธุรกิจรักษาความปลอดภัยได้จากการสัมภาษณ์ในหัวข้อต่อจากนี้ทั้ง 3 ประเด็นหลัก เพื่อให้ทราบถึงที่มาของข้อสรุปที่ผู้วิจัยได้อธิบายไว้ข้างต้น โดยในส่วนนี้ (ภาพที่ 4.1) กล่าวถึงการพัฒนาในการให้บริการรักษาความปลอดภัย ประกอบไปด้วย 3 ประเด็น (ลำดับที่ 1-3) คือ การปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน ปรับปรุงการตอบสนองการปฏิบัติงานและการปรับโครงสร้างองค์กรจะถูกระบุอธิบายไว้ในหัวข้อ 4.3.1 4.3.2 และ 4.3.3 ตามลำดับ

4.3.1 ต้องการปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีความต้องการให้พนักงานรักษาความปลอดภัยปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้มีความเป็นมาตรฐานยิ่งขึ้น เมื่อกล่าวถึงมาตรฐานเดิมของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย ผู้เข้าร่วมวิจัยที่เป็นผู้ว่าจ้างใช้บริการรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่จะให้ความเห็นว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยนั้นมีการเลือกปฏิบัติและใช้วาจาไม่สุภาพกับผู้ใช้บริการ ไม่นำให้บริการ ดังที่**คุณตา**ได้กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ รปภ. เลือกปฏิบัติ เช่น ผู้ใช้บริการคนใดให้เงิน ก็จะดูแลดี ไม่สนใจผู้ใช้บริการคนอื่น ส่วนใหญ่พูดไม่สุภาพ เสียงดัง ตะคอก” สอดคล้องกับ**คุณอภิรักษ์** ผู้ว่าจ้างบริการรักษาความปลอดภัยจากหน่วยงานด้านสาธารณสุขแห่งหนึ่ง ได้แสดงความคิดเห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อผู้ที่รับบริการขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ไม่มีความเท่าเทียมส่งผลให้เกิดการร้องเรียนเสื่อมเสียชื่อเสียงต่อองค์กร “ในสถานที่นี้มีการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยทำงานหลายหน้าที่ ส่วนหนึ่งเป็น รปภ. สถานที่ ตามลานจอดรถ อีกส่วนหนึ่งเป็นพนักงานแปลที่คอยดูแลผู้มาใช้บริการทั่วไป ที่เป็นปัญหาบ่อย ๆ คือ การได้รับร้องเรียนจากผู้อื่นว่า รปภ. ที่ดูแลลานจอดรถมักพูดจาไม่สุภาพ และมักช่วยเหลือแต่เฉพาะคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับตนเอง ที่ได้ผลประโยชน์เท่านั้น” แต่หากปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกันก็จะช่วยให้มีผู้ใช้บริการประทับใจมากขึ้นดังที่**คุณทิพรส**ผู้ว่าจ้างใช้บริการรักษาความปลอดภัยจากหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งกล่าวว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยระดับปกครองในจุดปฏิบัติงานมีการบริหารจัดการกำลังพล ปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือพนักงานในจุด สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ว่าจ้าง “สำหรับการบริการรักษาความปลอดภัยที่ใช้อยู่ประจำพนักงานรักษาความปลอดภัยมีการปฏิบัติหน้าที่ดีนะคะ มีการแบ่งหน้าที่กัน โดยหัวหน้าชุดจะเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ บางคนอยู่ป้อมก็ทำหน้าที่เปิดปิดประตูสอดส่องดูแล บางคนทำหน้าที่ดูแลลานจอดรถ ขยันขันแข็งมากช่วยยกของปิดประตู ทำแบบนี้กับทุกคนที่ทำงานอยู่ที่นี้ ปฏิบัติหน้าที่สม่ำเสมอ ไม่มีการยกเว้น” เมื่อกล่าวถึง

มาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย ผู้เข้าร่วมวิจัยจะคิดถึงส่วนประกอบ 3 ส่วนด้วยกันคือ พนักงานรักษาความปลอดภัย สถานฝึกอบรม และ เจ้าหน้าที่สายตรวจ ซึ่งผู้เข้าร่วมวิจัยต้องการให้พัฒนาปรับปรุงในส่วนประกอบทั้ง 3 ส่วนนี้เพื่อให้พนักงานรักษาความปลอดภัยมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นบรรทัดฐานในการยึดถือปฏิบัติ ยกระดับคุณภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งสิ่งที่ผู้เข้าร่วมวิจัยต้องการให้ปรับปรุงมีรายละเอียดดังนี้

4.3.1.1 มีสถานฝึกอบรมที่เป็นมาตรฐาน

สถานฝึกอบรมเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงมาตรฐานของพนักงานรักษาความปลอดภัยได้ดีที่สุด ผู้เข้าร่วมวิจัยหลายคนจากกลุ่มผู้ว่าจ้างมองว่าการปลูกฝังจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่และมารยาททางสังคมนั้นมีความจำเป็นอย่างมากในปัจจุบันเพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้ให้บริการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง คุณธราได้กล่าวว่า “สถานฝึกอบรมมีการคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติเข้ามาเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย ทำให้คุณภาพดีขึ้น เพราะมีการตรวจสอบ มีมาตรฐาน แนะนำให้สอน ปลูก. ว่าอย่าเลือกปฏิบัติและที่สำคัญต้องปลูกฝังจรรยาบรรณ รวมถึงสอนให้พูดจาให้สุภาพตามกาลเทศะ” ผู้เข้าร่วมวิจัยจากกลุ่มผู้ว่าจ้างบางท่านคิดว่าการให้บริการรักษาความปลอดภัยควรจะสามารถแสดงถึงรูปแบบธุรกิจของผู้ให้บริการ และตอบ โจทย์ความต้องการทางหน่วยงานที่จัดจ้างดังที่**คุณทิพรส**ได้แสดงความคิดเห็นว่า “พนักงานรักษาความปลอดภัยมีหลายประเภทในการให้บริการขององค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ทางหน่วยงานของเราจ้างมาดูแลเฉพาะรักษาความปลอดภัยสถานที่และจราจร เท่านั้น เพราะเป็นหน่วยงานราชการที่ดูดีมีมาตรฐาน แสดงออกถึงความน่าเกรงขามเมื่อมีผู้มาติดต่อราชการที่หน่วยงาน ทำให้มองว่าเป็นหน่วยงานเดียวกัน มีมาตรฐานเดียวกัน คือราชการคล้ายกัน”

สถานฝึกอบรมที่มีมาตรฐานนั้นผู้เข้าร่วมวิจัยกลุ่มผู้บริหารได้อธิบายโดยอ้างอิงจากการรายงานการปฏิบัติงานเกี่ยวกับทักษะของบุคลากร ตามที่**คุณขวัญใจ**ได้กล่าวว่า “พนักงานสามารถพูดภาษาอังกฤษ สามารถพูดคุยกับนักท่องเที่ยวได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวจากการได้รับรายงานของสายตรวจมา” สอดคล้องกับการเพิ่มพูนความรู้ทักษะของพนักงานรักษาความปลอดภัย **คุณดาโต๊ะ**ได้กล่าวว่า “เคยได้รับรายงานว่าเจ้าหน้าที่ ปลูก. มีความรู้ได้รับการอบรมหลักสูตรที่เหมาะสม เช่นทักษะภาษาอังกฤษ การดับเพลิง จป.วิชาชีพ” หรือบางคนก็อธิบายจากการได้รับรางวัลมาตรฐานจากทางราชการ เช่น **คุณยอดชาย**แสดงความคิดเห็นว่า “โรงเรียนรักษาความปลอดภัยได้รับรางวัลผ่านมาตรฐานของกระทรวงศึกษา และเป็นหนึ่งในสถานฝึกอบรมรักษาความปลอดภัยที่ธุรกิจเอกชนอื่น ๆ ฝากพนักงานมาฝึกอบรมเป็นประจำเพราะฉะนั้นมีมาตรฐานจากการยอมรับของสายตาด้านนอก”

นอกจากนี้ผู้เข้าร่วมวิจัยจากกลุ่มพนักงานรักษาความปลอดภัยหลายคน ยังแสดงความคิดเห็นถึงลักษณะการทำงานของสถานฝึกอบรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ว่าจ้างเช่น **คุณยิ่งใหญ่**กล่าวถึงการทำงานของสถานฝึกอบรมว่า “ตามใจผู้ว่าจ้าง ส่วนใหญ่ผู้ว่าจ้างจะส่งคนที่ไว้วางใจมาฝึกอบรมแล้วปฏิบัติหน้าที่ในจุดนั้น ทำให้ขั้นตอนการตรวจสอบคัดเลือกกำลังพล ทำงานง่ายขึ้น” **คุณภาณุ**ได้กล่าวถึงการทำงานคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยเบื้องต้นของสถานฝึกอบรมว่า “การตรวจปีศาจะถือเป็นการป้องกันเบื้องต้น เรื่องยาเสพติดถ้าพบแล้วโรงเรียนรักษาความปลอดภัยจะทำการผลักดันก่อนกรอกก่อน ทำให้การบริหารจัดการเรื่องของกำลังพล คุณภาพการให้บริการดีขึ้น” และมีผู้กล่าวถึงความไว้วางใจของผู้ว่าจ้างต่อข้อมูลประวัติของพนักงานรักษาความปลอดภัย ดังที่**คุณภูมิ**ใจกล่าวว่า “โรงเรียนรักษาความปลอดภัยมีการเก็บข้อมูลประวัติส่วนตัว ประวัติอาชญากรรมจากนั้นเมื่อ รปภ. ลงจุดจะนำส่งข้อมูลให้ผู้ว่าจ้างในจุดนั้น ๆ เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติที่สอดคล้องไม่ขัดแย้งกับสัญญาจ้าง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของผู้ว่าจ้าง” และ**คุณชชาติ**กล่าวว่า “การตรวจสอบในเรื่องอาชญากรรม ขั้นตอนตรงนี้ทำให้ผู้ว่าจ้างยอมรับในรูปแบบเงื่อนไขของราชการ”

4.3.1.2 มีพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีทักษะ

พนักงานรักษาความปลอดภัยถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของการให้บริการรักษาความปลอดภัย เนื่องจากเป็นแรงขับเคลื่อนที่ช่วยให้สำนักงานรักษาความปลอดภัยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกสามารถสนับสนุนทหารผ่านศึกให้ยึดถืออาชีพรักษาความปลอดภัยเป็นอาชีพหลักได้ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักในการก่อตั้งสำนักงานรักษาความปลอดภัยขึ้นมา ผู้เข้าร่วมวิจัยกลุ่มผู้ว่าจ้างส่วนใหญ่มองว่าการทำสัญญาจ้างบริการรักษาความปลอดภัยนั้นจะเป็นการสนับสนุนทหารผ่านศึกที่จะมีพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นทหารนอกประจำการ ที่มีความรับผิดชอบสูง ดังที่**คุณมิ่งมิก**กล่าวว่า “จุดประสงค์แรกเลยคือต้องการสนับสนุนทหาร 8-9ปีก่อนเคยใช้บริการของบริษัทเอกชน ที่ไม่มีความรับผิดชอบ สั่งการไม่ได้ ” ผู้ร่วมวิจัยมองว่าบริการรักษาความปลอดภัยของทหารผ่านศึกของส่วนงานราชการยังคงเป็นองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก โดยพนักงานรักษาความปลอดภัยนั้นจะต้องมีความรักในทรัพย์สินของราชการ ดังที่**คุณเต็มใจ**ได้กล่าวว่า “น่าจะเป็นเรื่องสถานที่ราชการก็จะเลือกใช้บุคคลภายในก่อนที่จะใช้ของเอกชนเพราะว่าเป็นการใช้งบประมาณของรัฐ” **คุณเปรมขวัญ**ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องลักษณะของพนักงานรักษาความปลอดภัยได้กล่าวไว้ว่า “องค์กรที่น่าเชื่อถือ มีการอบรมมาก่อน มีระเบียบวินัย พนักงาน รปภ. มาจากที่เดียวกันแต่งกายเนียบ ทำงานนอกเหนือสัญญาจ้าง”

นอกจากการรักษาความปลอดภัยสถานที่แล้วผู้เข้าร่วมวิจัยยังได้กล่าวถึงการบริการรักษาความปลอดภัยรูปแบบอื่นที่ผู้ว่าจ้างต้องการ เช่น รักษาความปลอดภัยบุคคล

ระดับสูง รักษาความปลอดภัยประจำศาลยุติธรรม และ พนักงานเปลที่รักษาความปลอดภัยผู้มาใช้ บริการสาธารณสุข สำหรับบริการผู้ว่าจ้างในแต่ละตลาด เพื่อความเหมาะสมต่อความต้องการของ ผู้ใช้บริการ คุณนงเยาว์จากกลุ่มผู้บริหารได้กล่าวถึงพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ตนเองต้องการว่า องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีการจัดหาหลักสูตรที่เหมาะสมกับการบริการรักษาความปลอดภัย “ผู้ว่าจ้างมีความเชื่อมั่นในองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เพราะ รมภ.ต้องผ่านการฝึกอบรมที่ไม่ใช่ บุคคลธรรมดาในการฝึก รมภ. โรงเรียนรักษาความปลอดภัยมีหลายหลักสูตร เช่น รมภ.ระดับสูงที่ จบแล้วไปดูแลผู้บริหารระดับประธานบอร์ด หรือ รมภ.ที่อยู่กับบ.วิทยุการบิน มีความรู้หลักสูตรของ ICAO มีการฝึกฝนทักษะที่ควรต้องรู้จำเป็นต่อการทำงาน ที่สำคัญเครื่องแบบแต่ละชุดมีความเป็น ยูนิค” สอดคล้องกับการความคิดเห็นของคุณสมชายจากกลุ่มพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ความ รอบรู้ในเรื่องสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลพนักงานมีความสำคัญมาก ว่า “พนักงานรักษาความ ปลอดภัยควรพัฒนาความรู้ ความใส่ใจและสวัสดิการ เมื่อมีอายุการทำงานที่สูง จะได้อะไรตอบแทนเมื่อเกษียณ” ผู้เข้าร่วมวิจัยคนหนึ่งได้กล่าวถึงพนักงานรักษาความปลอดภัยที่เป็นอดีต ข้าราชการประจำ โดยคุณภาณุจากกลุ่มพนักงานรักษาความปลอดภัยได้กล่าวถึงพนักงานรักษาความ ปลอดภัยที่อยู่ในการกำกับดูแลด้วยประสบการณ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่เคยรับ ราชการทหารทำให้ผู้ว่าจ้างไว้วางใจในการรับบริการ “ผู้ว่าจ้างเชื่อมั่นว่าประสิทธิภาพของพนักงาน ที่เป็นอดีตทหารตำรวจอาสาสมัคร จะสามารถรักษาความปลอดภัยทรัพย์สินให้ปลอดภัยและ สำนักงานจะสนับสนุนสมมุติฐานที่การทำงานเพื่อเป็นสถิติตลอด”

4.3.1.3 มีเจ้าหน้าที่สายตรวจที่กำกับดูแล

เมื่อกล่าวถึงการบริการรักษาความปลอดภัย คนส่วนใหญ่จะนึกถึงภาพ ของการรวมแถวของพนักงานรักษาความปลอดภัยโดยหัวหน้า หรือเจ้าหน้าที่สายตรวจ เป็นอันดับ ต้น ๆ เหมือนกับเจ้าหน้าที่สายตรวจจะเป็นตัวชี้วัดมาตรฐานของการบริการรักษาความปลอดภัยโดย ตลอด ผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าการจะปรับมาตรฐานของการปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัยนั้นจำเป็น จะต้องปรับมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้เข้าร่วมวิจัย มองว่าการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจในอดีตนั้นควรจะต้องได้รับการปรับปรุง คุณอภิรักษ์ จากกลุ่มผู้ว่าจ้างกล่าวถึงความไม่พอใจต่อเจ้าหน้าที่สายตรวจว่า “รู้สึกไม่สบายหูเวลาได้ยินหรือ ประสบกับตนเองเวลาที่เห็นพนักงานรักษาความปลอดภัยใช้วาจาไม่สุภาพ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ สายตรวจไม่เข้ามาฝึกฝนทบทวนระเบียบวินัย การกำกับดูแลไม่ค่อยเข้ามาตรวจจุด”

ภาพรวมบทบาทของเจ้าหน้าที่สายตรวจนั้นมีหน้าที่ในการแนะนำการ ปฏิบัติหน้าที่แก่พนักงานรักษาความปลอดภัยเหมือนพี่เลี้ยง และคอยดูแลรับฟังคำแนะนำของ ผู้ใช้บริการทำตามสัญญาจ้างของการบริการรักษาความปลอดภัย ผู้เข้าร่วมวิจัยบางส่วนมองว่าหากมี

ระบบที่เข้ามาช่วยให้เขาสามารถติดตามงานได้เองอย่างรวดเร็ว หรือมีระบบช่วยให้ตรวจสอบพนักงานขาดลาในวันที่ปฏิบัติหน้าที่นั้นได้ เจ้าหน้าที่จะไม่ได้มีความจำเป็นอีกต่อไป คุณภูผาจากกลุ่มพนักงานรักษาความปลอดภัยกล่าวว่า “การบริการดีกว่า บ.เอกชน ควรพัฒนาระบบงานสิทธิสวัสดิการและการติดตามดูแลงาน” คุณดาโต๊ะแสดงความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า “เจ้าหน้าที่สายตรวจมีหน้าที่ดูแลรักษาระเบียบวินัยและให้ความสำคัญต่อผู้ว่าจ้าง แต่ควรพัฒนาให้มีระบบติดตามพนักงานได้รวดเร็ว เพื่อผู้บริหารระดับสูงจะได้ตัดสินใจได้เร็วไม่เกิดความเสียหาย หรือเกิดค่าปรับตามสัญญาจ้างเช่นอดีต” ขัดแย้งกับความเห็นของผู้เข้าร่วมวิจัยบางส่วนที่มองว่าเจ้าหน้าที่สายตรวจยังมีความจำเป็นต่อการบริการรักษาความปลอดภัย คุณฟ้าใสจากกลุ่มผู้บริหารกล่าวว่า “หน่วยงานต่าง ๆ ใฝ่ใจเจ้าหน้าที่สายตรวจที่เข้าหาประชุมกับผู้ว่าจ้างเสมอ ดูแลพนักงานรักษาความปลอดภัยจึงจ้างงานต่อเนื่อง ควรพัฒนาให้ดีมีสายตรวจดูแลหน่วยงาน” ในขณะที่ผู้เข้าร่วมวิจัยบางส่วนกล่าวว่าเจ้าหน้าที่ยังมีความจำเป็นอยู่เพียงแต่ต้องปรับเพิ่มความถี่การกำกับดูแล คุณทักษิณจากกลุ่มพนักงานรักษาความปลอดภัยกล่าวว่า “พนักงานรักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือมากกว่าบริษัทเอกชน ทำงานครั้งแรกจะงานหนัก กลางจะเบา มีการกวัดขังจากสายตรวจและผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น”

ถึงแม้ผู้ร่วมวิจัยจะมีความเห็นที่แตกต่างกันในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจ แต่สิ่งที่เห็นได้ชัดคือเจ้าหน้าที่สายตรวจจำเป็นต้องมีการปรับปรุง ซึ่งการปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจให้ดูมีคุณภาพมากขึ้นนั้น ผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่า เจ้าหน้าที่สายตรวจจะต้องมีความรวดเร็วในการจัดการมากขึ้น มีความรู้มากพอที่จะสามารถบริหารจัดการกำลังพล และ แนะนำการบริการให้กับผู้ใช้บริการได้ คุณมั่งมีได้กล่าวถึงความต้องการในการปรับปรุงมาตรฐานของเจ้าหน้าที่สายตรวจหรือพี่เลี้ยงของพนักงานรักษาความปลอดภัยไว้ดังนี้ “ขอให้พนักงานรักษาความปลอดภัยระดับปกครองหรือเจ้าหน้าที่สายตรวจเข้ามาดูแลเมื่อเกิดเหตุทันที หรือถ้าเกิดปัญหาแล้ว เขาสามารถมีวิธีจัดการ เช่น รถชนกัน เข้ามาถึงก็มีการแจ้งหน่วยงานของจราจร” คุณเปรมขวัญจากกลุ่มผู้ว่าจ้างได้กล่าวถึงเจ้าหน้าที่สายตรวจหรือพนักงานรักษาความปลอดภัยระดับปกครองในแบบที่ตนเองต้องการไว้ว่า “ควรพัฒนาให้ช่วยกันดูแลข้าวของและประมวลผลคาดการณ์ว่าจะเกิดอะไรขึ้น รวมถึงเพิ่มทักษะการตรวจวัดไข้” คุณจักรชายจากกลุ่มผู้ว่าจ้างกล่าวถึงทักษะในการแนะนำการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่สายตรวจไว้ว่าเจ้าหน้าที่สายตรวจควรมีทั้งความรู้ทั้งจากในจุดปฏิบัติงานและความรู้รอบตัวว่า “ถือว่าดีในด้านการบริการ การจดจำบุคคลได้ดี สามารถถ่มกรองบุคคลได้เก่ง รปภ. เพศหญิงดูมีความใส่ใจมากกว่าผู้ชาย” และเจ้าหน้าที่สายตรวจควรที่จะสามารถแนะนำให้คำปรึกษาการให้บริการรักษาความปลอดภัยแก่ผู้ว่าจ้างได้อีกด้วย คุณอวยพรจากกลุ่มผู้บริหารกล่าว

ว่า “การบริหารกำลังพลโดยยึดถือตามความพร้อมของร่างกาย ความรู้ความสามารถ ทำให้มีการจัดการที่ดีผู้ว่าจ้างให้ความไว้วางใจ ไม่สร้างความเสียหายแก่องค์กรที่ปฏิบัติงาน”

4.3.2 มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

การตอบสนองความต้องการของการใช้บริการถือเป็นอีกหนึ่งประเด็นสำคัญที่ผู้เข้าร่วมวิจัยได้กล่าวถึง ผู้เข้าร่วมวิจัยต้องการให้การบริการรักษาความปลอดภัยขององค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีบุคลากรที่มีความพร้อมขึ้นมากกว่าการรักษาความปลอดภัยทั่วไป เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความคิดของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน นอกจากนี้ผู้เข้าร่วมวิจัยยังมองว่าการให้บริการรักษาความปลอดภัยจะต้องสนับสนุนความสะดวกรวดเร็วของทั้งผู้ว่าจ้างและผู้ให้บริการมากขึ้นจึงจะสามารถดึงดูดให้คนเข้าไปใช้บริการและทำสัญญาจ้างอย่างต่อเนื่องได้ โดยผู้เข้าร่วมวิจัยต้องการให้องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีการพัฒนาด้านการตลาดให้พร้อมสำหรับการสร้างการรับรู้ในการประชาสัมพันธ์หน่วยงานที่ไม่ได้จ้างใช้บริการ รวมถึงการจำกัดการรับหรือต่อสัญญาจ้างจากหน่วยงานที่เกิดปัญหาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในสถานการณ์ไม่ปกติที่จะนำไปสู่การปรับผิดสัญญาจ้างได้

4.3.2.1 มีฝ่ายการตลาดที่มีประสิทธิภาพ

ผู้เข้าร่วมวิจัยมองว่าการให้บริการรักษาความปลอดภัยควรจะมีการตอบสนองความต้องการต่อผู้ใช้บริการที่หลากหลายเพื่อให้การให้บริการรักษาความปลอดภัยมีความสะดวกเร็วมากยิ่งขึ้น โดยสามารถสรุปประเด็นในด้านความต้องการให้การให้บริการรักษาความปลอดภัยมีการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้นได้เป็นประเด็นหลัก 3 ประเด็น คือ ผู้เข้าร่วมวิจัยต้องการให้องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกพัฒนาปรับจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยตามความต้องการพร้อมของผู้ว่าจ้าง พัฒนาการประชาสัมพันธ์โดยสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้ใช้บริการที่มีความสนใจในการจัดจ้างบริการรักษาความปลอดภัยและพัฒนากิจการบริหารสัญญาจ้างที่เกิดความเสียหายกับสำนักงาน เช่นสัญญาจ้างกับหน่วยงานเอกชน

ในส่วนของการพัฒนาปรับจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยตามความต้องการพร้อมของผู้ว่าจ้างขึ้นจากสัญญาจ้างเดิมของการบริการรักษาความปลอดภัยนั้น ผู้เข้าร่วมวิจัยจากกลุ่มผู้ว่าจ้างมองว่าการบริการรักษาความปลอดภัยตามสัญญาจ้างเดิมที่มีจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยเพศหญิง น้อยกว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยเพศชาย ผู้เข้าร่วมวิจัยต้องการให้องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเพิ่มจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยเพศหญิงและฝึกอบรมทบทวนพนักงานรักษาความปลอดภัยเพศชายให้มีการแต่งกายที่เรียบร้อยขึ้น คุณจักรชาย กล่าวไว้ว่า “อยากได้ รปภ. ผู้หญิง เพราะมีหน้าที่ในการนั่งหน้าทางขึ้นอาคาร มีการบริการที่ดีสามารถ

จดจำบุคคลได้ดี เขากลั่นกรองบุคคลได้เก่ง และมีความใส่ใจมากกว่า ปรก. ผู้ชาย เพราะมีแค่คนเดียว”

ผู้เข้าร่วมวิจัยให้ความเห็นว่าองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกควรจะพัฒนาด้านส่งเสริมการตลาดให้เกิดการรับรู้แก่หน่วยงานที่ไม่ได้ใช้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ซึ่งเพิ่มมาจากการประชาสัมพันธ์วัตถุประสงค์หน่วยงาน เพื่อให้เกิดความต้องการในการใช้บริการ เช่น การจัดทำลิสต์รายชื่อประชาสัมพันธ์วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งหน่วยงาน การสร้างช่องทางเพื่อเปิดตลาดอิเล็กทรอนิกส์ ไปจนถึงการจัดทำระบบอีคอมเมิร์ซเพื่อความสะดวกในการดูรายละเอียดการบริการรักษาความปลอดภัย ทั้งนี้ต้องถูกต้องตามระเบียบพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย ดังที่คุณยังลักษณะจากกลุ่มผู้ว่าจ้างแนะนำว่า “ควรพัฒนาให้สร้างการรับรู้แก่ผู้ว่าจ้างรายอื่นๆ และเปิดตลาดใหม่ๆ เพราะหลายส่วนงานยังไม่เข้าถึงการบริการ” และคุณดาโต๊ะจากกลุ่มผู้บริหารกล่าวว่า “มีหลักเกณฑ์ TOR สัญญาจ้างและ ควรอิงตามมาตรฐาน พรบ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย ถึงแม้จะเป็นหน่วยงานการกุศลก็ควรมีการปรับปรุง ให้ได้ความรู้ที่ต่อบรม”

ในส่วนของพัฒนาการบริหารสัญญาจ้างที่มีโอกาสจะเกิดความเสียหายกับสำนักงานรักษาความปลอดภัยอนาคตนั้น ผู้เข้าร่วมวิจัยได้เสนอแนวคิดให้สำนักงานรักษาความปลอดภัยมีการกำกับการทำงานหรือให้ยกเลิกสัญญาบริการกับหน่วยงานเอกชน และควรรับงานกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ตอบโจทย์กับรูปแบบองค์กรขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในการให้บริการรักษาความปลอดภัย ผู้เข้าร่วมวิจัยคนหนึ่งจากกลุ่มผู้บริหารกล่าวถึงปัญหาในการบริหารกำลังพลและค่าปรับสัญญาจ้างการรักษาความปลอดภัยกับหน่วยงานเอกชนที่เกิดขึ้นมากกว่าการให้บริการกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จึงได้เสนอให้ทางสำนักงานรักษาความปลอดภัยมีการกำกับการทำงานกับหน่วยงานเอกชน คุณยอดชายกล่าวว่า “การบริการรักษาความปลอดภัยอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ควรกำกับการรับงานในแต่ละปี และควรรับเฉพาะรัฐวิสาหกิจ ถ้ามีบุคลากรพร้อมรับงานบริการรักษาความปลอดภัย”

4.3.3 องค์กรต้องดูแลและพัฒนาพนักงาน

สิทธิสวัสดิการของพนักงานเป็นประเด็นสำคัญและถูกมองว่าเป็นปัญหาหลักของธุรกิจรักษาความปลอดภัย เมื่อถามผู้เข้าร่วมวิจัยว่าในปัจจุบันนี้การให้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกควรพัฒนาสวัสดิการพนักงานรักษาความปลอดภัยด้านใดบ้าง คำตอบที่ได้นั้นเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือในปัจจุบันไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมจากสำนักงานรักษาความปลอดภัยเลย คุณยิ่งใหญ่จากกลุ่มพนักงานรักษาความปลอดภัยตอบว่า “ควร

พัฒนาความรู้ ความเข้าใจและสวัสดิการเมื่อมีอายุงานที่สูงขึ้น “ได้อะไรเมื่อเกษียณ” ซึ่งการที่มีความคิดเห็นว่าสวัสดิการจากทางสำนักงานรักษาความปลอดภัยไม่เหมาะสมเลยทำให้ผู้เข้าร่วมวิจัยกลุ่มผู้ว่าจ้างเกิดความรู้สึกไม่มั่นใจในการให้บริการรักษาความปลอดภัย จึงไม่เกิดความต้องการใช้บริการ ดังคำตอบของคุณมั่งมีที่ตอบว่า “ในที่ประชุมคิดว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยของทหารผ่านศึกมีประกันกลุ่ม และอื่น ๆ ที่คุ้มครองอยู่แล้ว ไม่ต้องทำเพิ่มให้อีก” ดังนั้นผู้เข้าร่วมวิจัยจึงต้องการให้องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกทำการตรวจสอบและศึกษาความต้องการเพื่อเปรียบเทียบสิทธิสวัสดิการกับบริษัทเอกชนที่ประกอบอาชีพบริการรักษาความปลอดภัยก่อน แล้วจึงตัดสินใจว่าต้องการปรับปรุงสิทธิสวัสดิการหรือสิ่งที่จะต้องพัฒนากับพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่ ซึ่งเนื้อหาในการพัฒนากับพนักงานรักษาความปลอดภัยนั้นสามารถสรุปได้ 2 ประเด็นหลัก คือ การพัฒนาระบบงานในด้านที่ช่วยเหลือการปฏิบัติงาน และการเพิ่มสวัสดิการกับพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัยให้เท่าเทียมบริษัทเอกชนชั้นนำ

4.3.3.1 มีฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่ดูแลสิทธิประโยชน์ของพนักงาน

สวัสดิการหรือผลตอบแทนถือเป็นสิ่งที่ผู้เข้าร่วมวิจัยให้ความสนใจมาก เนื่องจากการดึงดูดให้พนักงานรักษาความปลอดภัยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีส่วนร่วมกับองค์กร และเป็นการให้ผู้ที่สนใจเข้ามาทำงานเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยกับองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้มากขึ้น ตามที่คุณธนากรจากกลุ่มผู้ว่าจ้างกล่าวว่า “ราคาค่าให้บริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกก็สูงกว่าเจ้าอื่น แต่มันก็เกี่ยวกับประกันก็คือว่า น่าจะปรับปรุงแต่ว่าราคานี้โอเคพร้อมกับการบริการที่ดีด้วย” ซึ่งสวัสดิการประกันภัยกลุ่มที่ดึงดูดผู้ว่าจ้างที่สังเกตเห็นว่าองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจัดหาให้พนักงานของตนเองอยู่แล้วไม่เป็นการเพิ่มภาระความเสี่ยงของผู้ว่าจ้างอีก คุณประยุทธจากกลุ่มผู้บริหารกล่าวว่า “สำนักงานรักษาความปลอดภัย จัดกำลังพลตามสัญญาจ้างไม่แย้งต่อ พรบ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย ควรพัฒนาพนักงานรักษาความปลอดภัยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น”

ในส่วนของสวัสดิการที่จูงใจให้พนักงานรักษาความปลอดภัยนั้นผู้เข้าร่วมวิจัยได้ให้ความเห็นที่หลากหลาย สวัสดิการนั้นจะต้องเป็นสิ่งที่พนักงานเมื่อได้รับแล้วจะรู้สึกมีส่วนร่วมเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ดังที่คุณหวานกล่าวว่า “องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ควรพัฒนาสวัสดิการเรื่องการรักษาพยาบาลที่ควรเพิ่มขึ้นตามอายุงาน แจกเครื่องหมาย รปภ. ทุกปี” อาจมีสิทธิประโยชน์ใหม่เสริมที่จะช่วยให้พนักงานรักษาความปลอดภัยได้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อเริ่มดึงดูดคนที่เคยทำงานกับบริษัทเอกชน เปลี่ยนงานมาเริ่มต้นอาชีพรักษาความปลอดภัยกับองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เช่นที่คุณภูผาจากกลุ่มพนักงานรักษาความ

ปลอดภัยกล่าวว่า “องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีบริการรักษาความปลอดภัยที่ดีกว่ากัสต์ GEG โดยมีการพัฒนาสิทธิสวัสดิการจากเดิมที่ไม่ค่อยดี”

ผลการวิจัยตามที่ได้นำเสนอในบทนี้แสดงให้เห็นได้ชัดเจนว่าปัญหาหลักของการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยคือเรื่องของมาตรฐานการปฏิบัติงานทำให้ผู้ใช้บริการไม่เชื่อถือต่อพนักงานที่ไม่มีความรอบรู้ในหน้าที่และตอบสนองผู้ใช้บริการรักษาความปลอดภัยล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการของผู้ว่าจ้าง สร้างความเสียหายกับหน่วยงานรวมถึงการรับงานบริการจากหน่วยงานเอกชนที่เกิดค่าปรับตามสัญญาจ้างพร้อมกับความไม่แน่นอนของผู้ว่าจ้าง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสรุปโดยประมวลเป็นข้อและอภิปรายพร้อมเสนอแนะแนวทางแก้ไขในบทต่อไป



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่องของประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการรักษาความปลอดภัยและแนวทางการปรับปรุงการให้บริการรักษาความปลอดภัย ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลในการให้บริการรักษาความปลอดภัย

จากการศึกษากลุ่มผู้ว่าจ้างหรือผู้รับบริการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก กลุ่มผู้บริหารของสำนักงานรักษาความปลอดภัยและกลุ่มพนักงานรักษาความปลอดภัย พบว่ากลุ่มผู้ว่าจ้างหรือผู้รับบริการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก กลุ่มผู้บริหารของสำนักงานรักษาความปลอดภัย และกลุ่มพนักงานรักษาความปลอดภัย มีความเห็นต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการรักษาความปลอดภัยเป็น 6 ด้าน ดังภาพที่ 5.1 และภาพที่ 5.2 ได้แก่ ความพร้อมการให้บริการกับผู้ให้บริการ ความเร็วการให้บริการรักษาความปลอดภัย ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับกับผู้มอบหมายงาน ความน่าเชื่อถือต่อผู้ให้บริการรักษาความปลอดภัย ความรักในการบริการรักษาความปลอดภัย และความรอบรู้ในหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย ดังนี้

1) ความพร้อมการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ	2) ความรวดเร็วการให้บริการรักษาความปลอดภัย	3) ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
<ul style="list-style-type: none"> • หน่วยงานมีรูปแบบการดำเนินการแบบราชการ • พนักงานมีความกระตือรือร้น • พนักงานมีคุณลักษณะพื้นฐานทางทหาร 	<ul style="list-style-type: none"> • เพิ่มความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ • มีการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน • การตอบรับที่ดี • การให้ความร่วมมือกับพนักงานและผู้ว่าจ้าง • ปฏิบัติตามคำสั่งได้ทันเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> • มีอุปกรณ์สื่อสารสำหรับปฏิบัติภารกิจ • การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน • ปฏิบัติตามสัญญาจ้าง • ต้องมีการรองรับการปฏิบัติเมื่อทำตามคำสั่งผู้ว่าจ้าง • ต้องเพิ่มความระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่

ภาพที่ 5.1 ประสิทธิภาพในการให้บริการรักษาความปลอดภัย

1)ความน่าเชื่อถือต่อ ผู้ใช้บริการรักษาความ	2)ความรักในการบริการ รักษาความปลอดภัย	3)ความรู้ในหน้าที่ของ พนักงานรักษาความปลอดภัย
<ul style="list-style-type: none"> • มีการแต่งกายด้วยเครื่องแบบถูกระเบียบ • สีของทหารประจำการแตกต่างจากหน่วยงานเอกชน • สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ • มีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น • ต้องมีลักษณะท่าทางที่ดี 	<ul style="list-style-type: none"> • เกิดความประทับใจ • พนักงานมีอัธยาศัยดี • มีมาตรฐานที่ดี • ความสามารถในการจัดการกับความเครียด • มีการเอาใจใส่กับงานที่ได้รับมอบหมาย • บริการอื่นๆ ที่นอกเหนือสัญญาจ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> • ประสพการณ์ความชำนาญของบุคลากร • สามารถระงับเหตุในยามคับขัน • มีการปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัย • เชี่ยวชาญในการใช้อุปกรณ์ที่จำเป็น • พนักงานทุกคนที่ฝึกจบหลักสูตรมาแล้วมีความรู้

ภาพที่ 5.2 คุณภาพในการให้บริการรักษาความปลอดภัย

1) ความพร้อมการให้บริการกับผู้ใช้บริการกับผู้ใช้งาน คือสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นหน่วยงานราชการที่มีความพร้อมมากที่จะบริการต่อผู้ใช้งานพนักงานรักษาความปลอดภัยส่วนมากเคยเป็นทหารประจำการ ถือว่ามีคุณลักษณะท่าทางพื้นฐานทางทหารที่สูง มีความกระตือรือร้น แต่ยังมีข้อเสียคือหากบางคนที่เป็นทหารกองเกิน หรือไม่ได้ฝึกทหารมาก่อน เช่นการจับใบคำ ก็จะมีเนื้อหาหรือปฏิบัติลักษณะท่าทางที่ผิด หรือกรณีที่แต่งเครื่องแบบที่ถูกระเบียบ ก็อาจทำท่าแสดงความเคารพไม่สวยงามตามแบบธรรมเนียมเหมือนพนักงาน

2) ความเร็วการให้บริการรักษาความปลอดภัย ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว โดยใช้เครื่องมือติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่จะทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยมีการตอบรับที่ดีให้ความร่วมมือกับพนักงานรักษาความปลอดภัยระดับปกครองและผู้ว่าจ้าง รวมถึงปฏิบัติหน้าที่ตามสั่งการได้ทันเวลาไม่ก่อให้เกิดความเสียหายกับองค์กร

3) ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับกับผู้มอบหมายงาน เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพของพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งมีอุปกรณ์สื่อสารให้พนักงานเมื่อปฏิบัติหน้าที่ โดยที่มีการกำหนดหน้าที่และภารกิจที่ชัดเจน ทั้งยังปฏิบัติตามสัญญาจ้างอย่างเคร่งครัด ถ้าจะทำให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพสูงสุดจำเป็นต้องปฏิบัติด้วยความระมัดระวังและที่สำคัญควรมีการรองรับคำสั่งการของผู้ว่าจ้าง หากเกิดความเสียหายขึ้นผู้ว่าจ้างจะรับผิดชอบแทนพนักงานรักษาความปลอดภัยทั้งหมดได้

4) ความน่าเชื่อถือต่อผู้ใช้บริการรักษาความปลอดภัย จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นกับผู้ใช้งานสูง เพียงแค่ผู้ใช้งานเห็นเครื่องแบบของพนักงานแล้ว รู้สึกน่าเกรงขามจากสีของทหาร นอกจากนั้นพนักงานมีภาพลักษณ์ในการรักษาความปลอดภัยที่ดีสามารถทำให้ผู้ว่าจ้างทำสัญญาจ้างซ้ำได้

5) ความรักในการบริการรักษาความปลอดภัย ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจจากการรับบริการของพนักงานที่มีอุปนิสัยอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม ไม่เครียดในขณะที่ปฏิบัติงาน รวมถึงมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความเอาใจใส่ผู้รับบริการ เช่นการทำหน้าที่กั้นกรงผู้เข้ามาติดต่อราชการ หรือช่วยยกของหนัก ช่วยดูแลการร่วมบริเวณลานจอดรถซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่นอกสัญญาจ้างบริการรักษาความปลอดภัย

6) ความรอบรู้ในหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นประสบการณ์ความชำนาญของบุคลากร ซึ่งพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ฝึกอบรมสำเร็จจบหลักสูตรจากสถานฝึกอบรมทุกคนได้ผ่านการฝึกอย่างเท่าเทียมกัน เมื่อปฏิบัติตามจุดที่ได้รับมอบหมายนั้น บุคลากรจะมีทักษะความสามารถเฉพาะในการปฏิบัติหน้าที่ที่ต่างกัน เช่นการระงับเหตุเมื่อมีเหตุในยามคับขัน โดยพนักงานสามารถพัฒนาตนเองปรับตัวให้ทันสมัยเข้ากับยุคปัจจุบัน ฝึกฝนการใช้อุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการรักษาความปลอดภัยสามารถดูแลรักษาทรัพย์สินของผู้ใช้บริการได้

5.1.2 แนวทางการปรับปรุงการให้บริการรักษาความปลอดภัย

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัยพบว่าแต่ละคนที่อยู่ในกลุ่มผู้ว่าจ้าง ผู้บริหารและพนักงานรักษาความปลอดภัยจะได้คำตอบที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน คือการให้บริการรักษาความปลอดภัยในปัจจุบันมีคุณภาพที่อยู่ในระดับชั้นนำของตลาดการรักษาความปลอดภัย แต่ควรปรับปรุงและพัฒนาในด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน สิทธิสวัสดิการของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่จะเป็นแรงจูงใจและเรื่องสถานภาพ เนื่องจากการจัดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพจะนำมาซึ่งการประสบความสำเร็จหรือการดำเนินงานที่ดีขององค์กรและการให้บริการ

ดังนั้น การปรับปรุงที่จะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความประทับใจและต่อสัญญาการให้บริการรักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง จะประกอบไปด้วย 3 ด้าน ตามรูปที่ 5.3 คือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน การตอบสนองการปฏิบัติงาน และ โครงสร้างองค์กร รายละเอียดดังนี้

1) มาตรฐานการปฏิบัติงาน	2) การตอบสนองการปฏิบัติงาน	3) โครงสร้างองค์กร
<ul style="list-style-type: none"> • มีสถานฝึกอบรมที่เป็นมาตรฐาน • มีพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีทักษะ • เจ้าหน้าที่สายตรวจที่กำกับดูแล เจ้าหน้าที่ <u>รปภ.</u> อย่างเข้มงวด 	<ul style="list-style-type: none"> • ฝ่ายการตลาดที่มีประสิทธิภาพ • บริหารสัญญาจ้างด้วยความระมัดระวัง • สร้างการรับรู้ให้ผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการ • จำกัดการรับงานบริการรักษาความปลอดภัยกับหน่วยงานเอกชน 	<ul style="list-style-type: none"> • พนักงานมีสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสม • มีสวัสดิการที่รองรับการปฏิบัติงาน • ได้รับผลตอบแทนที่มีคุณค่า • สอดคล้องไม่แย้งกับ พรบ. ธุรกิจรักษาความปลอดภัย • มีแผนรองรับการเกษียณอายุ

ภาพที่ 5.3 การปรับปรุงการให้บริการรักษาความปลอดภัย

1) มาตรฐานการปฏิบัติงาน ต้องทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นว่าการบริการรักษาความปลอดภัยสามารถดูแลรักษาทรัพย์สินได้จริง มีการบริหารจัดการในการกำกับดูแลพนักงาน หากเกิดภาวะการณ์ไม่ปกติขึ้นมาก็สามารถนำทักษะความสามารถที่ได้เรียนรู้จากสถานฝึกอบรมมาใช้ระงับเหตุได้อย่างรวดเร็ว ต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานรักษาความปลอดภัยในเรื่องการดับเพลิงขั้นสูงและเครื่องมือสำหรับควบคุมกล้องวงจรปิดให้ใช้ได้อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

2) การพัฒนาการตอบสนองการปฏิบัติงาน ฝ่ายการตลาดขององค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะต้องพัฒนาให้มีความรวดเร็วในการประสานงานกับผู้ว่าจ้าง เพื่อเข้าถึงข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการ มีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจนในการจัดซื้อจัดจ้างการบริการรักษาความปลอดภัย และสร้างการรับรู้แก่ผู้ที่ไม่เคยใช้งานให้ทราบถึงบริการรักษาความปลอดภัยขององค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกและหากจะมีการจำกัดปรับลดสัญญาจ้างให้เหมาะสม ควรจะต้องมีการลดการบริการกับหน่วยงานเอกชนที่จ้างบริการแล้วมีความต้องการที่สูงเสียก่อน

3) การปรับโครงสร้างองค์กร ซึ่งเป็นการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร โดยมุ่งที่บุคลากรอย่างจริงจังเมื่อองค์กรมีการขยายโครงสร้างตามธุรกิจชั้นนำของการรักษาความปลอดภัย ก็ต้องเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้กับพนักงาน สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและมีผลตอบแทนเมื่อปฏิบัติหน้าที่จนถึงอายุงานตามกำหนดเกษียณอายุ ทั้งนี้การปรับเพิ่มลดจะสอดคล้องกับกฎหมายแรงงานและแนวทางขององค์กรในปัจจุบัน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ 3 เรื่อง ได้แก่ ประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการรักษาความปลอดภัย ที่สอดคล้องต่อองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกับการเลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัยและการบริหารจัดการเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานรักษาความปลอดภัย ดังนี้

5.2.1 ประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการรักษาความปลอดภัย

จากการศึกษาข้อมูลการให้บริการรักษาความปลอดภัย ผู้วิจัยพบว่า การให้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก สร้างความพึงพอใจจากการใช้บริการของผู้ว่าจ้าง ผู้รับบริการค่อนข้างมาก เนื่องจากการให้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีคุณสมบัติสอดคล้องตามทฤษฎีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพดังนี้

เนื่องจากการให้บริการรักษาความปลอดภัย โดยใช้พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ผ่านการเป็นทหารประจำการ มาปฏิบัติหน้าที่ ถือได้ว่าเป็นธุรกิจบริการที่ยังไม่เคยมีมาก่อนในประเทศไทย ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการในระดับที่มากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของพนักงานรักษาความปลอดภัย กล่าวคือธุรกิจบริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการในระดับที่สูงนั้นจะต้องประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่ 1) การบริการที่นำไปสู่ความสำเร็จในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า (customer satisfaction) 2) การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (service quality) และ 3) คุณค่าที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการบริการ (customer value) ซึ่งการให้บริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เป็นไปตามองค์ประกอบทั้ง 3 ข้อ ของทฤษฎี ดังนี้

5.2.1.1 ด้านพึงพอใจแก่ลูกค้า (customer satisfaction) สำหรับการบริการที่นำไปสู่ความสำเร็จในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ผู้ว่าจ้างที่รับบริการรับบริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พึงพอใจในการรับบริการรักษาความปลอดภัยสถานที่ อย่างไรก็ตามก็คิดว่ากลุ่มผู้ว่าจ้างยังมีความต้องการในการจ้างบริการรักษาความปลอดภัยในรูปแบบอื่นๆ เช่น รักษาความปลอดภัยบุคคลชั้นสูงสำหรับผู้บริหารหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือ การรักษาความปลอดภัยแบบเฉพาะ เช่น สนามบิน วิทยุการบิน ศาลยุติธรรม ที่พนักงานต้องมีคุณสมบัติความรู้เฉพาะด้าน ซึ่งในบริการเหล่านี้้องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกยังไม่สามารถแข่งขันกับบริษัทรักษาความปลอดภัยเอกชนที่มีการให้บริการที่ครอบคลุมได้ เช่น ในกรณีบริษัท PCS ที่เป็นบริษัทให้บริการรักษาความปลอดภัยอันดับ 1 ของประเทศไทย มีการบริการที่มีความยืดหยุ่นสามารถตอบสนองลูกค้าที่มีความต้องการที่หลากหลายได้ทั้งบริการหลักและบริการเสริมเพื่อตอบสนอง

ความต้องการของลูกค้าครบวงจรรวมถึงมีความยืดหยุ่นในเงื่อนไขสัญญาช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ว่าจ้าง เช่นการจัดทำระบบการตรวจสอบการทำงานแบบเรียลไทม์ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม จะเน้นไปที่ความพึงพอใจของลูกค้าและพนักงานของตนเอง ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ส่งผลให้มีการประเมินและต่อสัญญาจ้างกับบริษัท PCS อย่างต่อเนื่อง (พัชรศรี ว่องไชยกุล, 2560)

ดังนั้นองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกควรจัดทำแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะสะท้อนจากผลการประเมินความคิดเห็นผู้ว่าจ้างที่ประเมินต่อเดือน ผู้ว่าจ้างสามารถทำแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ และส่งแบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่สายตรวจ ถือได้ว่าเป็นการให้ความสำคัญกับการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ เป็นการยอมรับคำชมเชยและปัญหาที่ที่ได้รับการบริการที่มาจากการใช้บริการของผู้ว่าจ้างโดยตรง สามารถที่จะนำไปปรับปรุงในส่วนที่เกิดปัญหา โดยมีจุดมุ่งหมายคือการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า พร้อมทั้งนำไปสู่ความภักดีต่อลูกค้าถ้ามีการปรับปรุงได้อย่างทันท่วงทีซึ่งปัจจุบันแนวโน้มการประเมินผลจะส่งผลต่อไปที่การตัดสินใจต่อสัญญา เนื่องจากเป็นหน่วยงานสงเคราะห์ที่มีหน้าที่ให้การศึกษอบรม ส่งเสริมและพัฒนาด้านอาชีพการรักษาความปลอดภัยแก่ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก ทหารนอกประจำการ และบุคคลอื่นที่เห็นสมควร ให้มีงานทำเป็นอาชีพได้ โดยส่วนใหญ่ผู้ที่ผ่านการเป็นทหารประจำการมานั้นจะทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยได้ดีที่สุด เนื่องจากมีความเข้มแข็ง กล้าหาญ มีระเบียบ วินัยและมีความรู้ในการต่อสู้การใช้อาวุธ ทั้งยังมีความอ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ว่าจ้างที่ปฏิบัติหน้าที่ตามจุดปฏิบัติงาน สร้างความประทับใจให้แก่ผู้ว่าจ้างในการจัดจ้างทำสัญญา หรือต่อสัญญาการรักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง คุณภาพเป็นอีกหนึ่งเรื่องที่ต้องพิจารณาสงเคราะห์ทหารผ่านศึกต้องปรับปรุง ไม่ว่าจะคุณภาพการปฏิบัติงานพนักงานรักษาความปลอดภัย หรือจะเป็นคุณภาพของพนักงานที่อยู่ในสำนักงานมีหน้าที่ดูแลสัญญาจ้าง ควรที่จะสอบถามความต้องการ ให้ผู้รับบริการประเมินผล ถ้ามีข้อเสนอแนะควรที่จะเร่งแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายจนถึงขั้นผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจและตัดสินใจที่จะเลิกใช้บริการบริษัทอื่น

5.2.1.2 ด้านคุณภาพบริการ (service quality) เป็นการมอบการบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าโดยมีมาตรฐานและสร้างความประทับใจ พึงพอใจ สามารถที่จะทำให้ระบบการบริการได้อย่างสม่ำเสมอในรูปแบบเดียวกัน เกิดความรู้สึกคุ้มค่า เกิดความจงรักภักดีต่อการรับบริการซึ่งคนส่วนใหญ่ยังมองว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยคือหัวใจของการบริการธุรกิจรักษาความปลอดภัย ลูกค้าหรือผู้ว่าจ้างจะประทับใจในบริการได้ ขึ้นอยู่กับพนักงานรักษาความปลอดภัยทั้งสิ้น จากการวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกปฏิบัติตามสัญญาการจ้างในการส่งมอบงานบริการรักษาความปลอดภัยไม่ว่าจะเป็น

ทรัพยากรบุคคลพนักงานรักษาความปลอดภัย หรือวัสดุอุปกรณ์ประกอบการปฏิบัติงาน ซึ่งการที่จะมาเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยนั้น มีกระบวนการคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ามาเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย เช่น การทดสอบสมรรถภาพร่างกาย ตรวจปัสสาวะ ตรวจร่างกาย เพื่อดูความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ และตรวจสอบประวัติอาชญากรรมจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัย และปฏิบัติตามกฎหมาย พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย ที่กำหนดถึงคุณสมบัติของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยมีหลักสูตรฝึกอบรมอย่างจริงจัง จากครูฝึกผู้ชำนาญและมีประสบการณ์การฝึกทหาร เป็นอย่างดี เมื่อนำมารวมกับวิชาการรักษาความปลอดภัยแล้วจะทำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สำเร็จหลักสูตรนั้น จะมีวัฒนธรรมเดียวกันในการที่จะส่งมอบการบริการที่ดีเลิศ ความมีระเบียบวินัยที่มีความเป็นทหารให้แก่ลูกค้าสอดคล้องกับการบริการอย่างมีคุณภาพที่มีความถูกต้องรวดเร็วและมีมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ (พิสิทธิ์ พิพัฒน์ โภคากุล, 2561)

5.2.1.3 คุณค่าที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการบริการ (customer value) จะเป็นปฏิริยาทางความรู้สึกหรืออารมณ์โดยรวม ที่มาจากการประเมินโดยรวมของผู้ว่าจ้างที่รับบริการนั้นเป็นไปตามการรับรู้ของสิ่งที่ได้รับกลับมาที่ผู้รับบริการที่คาดหวังต่อการบริการ รวมถึงความรู้สึกพึงพอใจของลูกค้าหลังจากตัดสินใจซื้อสินค้าและได้รับการบริการ โดยผู้ว่าจ้างจะพิจารณาจากการดูแลสัญญาจ้างของพนักงานฝ่ายการตลาดและพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการอยู่หน้างาน สิ่งที่เขาไม่ได้ในการประเมินคือมูลค่าราคาที่ถูกค่าต้องจ่ายเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ ซึ่ง Burstein (2012) กล่าวถึงการแบ่งประเภทของระดับคุณค่าที่ผู้ใช้บริการได้รับว่าแต่ละองค์กรควรจะต้องมีและสร้างขึ้นให้ได้ประกอบด้วย 4 ระดับ ดังนี้

ระดับคุณค่าปฐมภูมิ คุณค่าที่แสดงให้เห็นว่าเหตุใดลูกค้าถึงควรตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการจากบริษัทเรามากกว่าคู่แข่ง

ระดับคุณค่าที่คาดหวัง บริษัทมีการกำหนดเป้าหมายการตลาดตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง

ระดับคุณค่าผลิตภัณฑ์ คุณค่าที่แสดงให้เห็นว่าเหตุใดจึงควรตัดสินใจใช้บริการนี้มากกว่าของคู่แข่ง

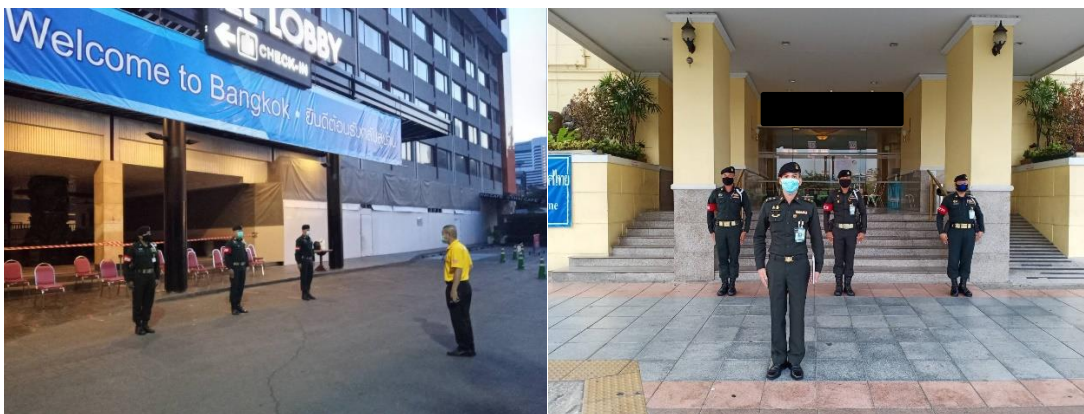
ระดับกระบวนการที่มีคุณค่า องค์กรต้องระบุคุณค่าสำหรับแต่ละบริการที่จะขายในแต่ละโอกาสในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่เฉพาะเจาะจง

จากการวิจัยมองว่า ทหารผ่านศึกเป็นผู้มีเกียรติเพราะได้เสียสละ อุทิศตัวเพื่อไปป้องกันอธิปไตยของประเทศ โดยบางท่านสูญเสียอวัยวะ หรือสูญเสียชีวิตตามสงครามต่าง ๆ เช่น สงครามเกาหลี หรือสงครามนิรนามนั้น ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจเมื่อมีการใช้

บริการรักษาความปลอดภัยจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมากกว่าบริษัทอื่น เนื่องจากมีพนักงานรักษาความปลอดภัยที่เป็นอดีตทหารประจำการ อุปกรณ์และการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน นอกจากนี้ผู้รับบริการถือว่าเป็นผู้สนับสนุนทหารผ่านศึกที่เป็นผู้มีคุณงามความดีต่อประเทศชาติ และผู้ว่าจ้างจะมีคุณประโยชน์ เช่น สามารถจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีพิเศษ พร้อมทั้งเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน ช่วยเหลือให้ทหารผ่านศึกมีงานทำเป็นอาชีพได้ และสนับสนุนกิจการของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก สำนักงานรักษาความปลอดภัยได้จัดให้มีการฝึกทบทวน โดย จัดส่งชุดครูฝึกไปฟื้นฟูทบทวน และแนะนำการปฏิบัติงานตามจุดปฏิบัติงานต่าง ๆ และตามวงรอบที่สัญญาจ้างกำหนดไว้ เพื่อให้ผลของการบริการ รักษาความปลอดภัยมีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลาที่ให้บริการ ตามที่ผู้ว่าจ้างคาดหวัง เพิ่มคุณค่าของการให้บริการได้อย่างเพิ่มพูนไม่สามารถที่จะประเมินค่าได้

5.2.2. ทศนคติต่อองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกับการเลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย

ทศนคติต่อองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกับการเลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ รายการผ่านศึกผ่านเลนส์ สถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 สถานีวิทยุ และเว็บไซต์ โซเชียลเพื่อเสริมสร้างทศนคติ ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัยของผู้ที่สนใจจะจ้างใช้บริการ ซึ่งปัจจุบันมีการปรับปรุงและพัฒนาภาพลักษณ์ของงานรักษาความปลอดภัยผ่านความเข้มแข็งของการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ปรากฏในสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น การรักษาความปลอดภัยสถานกักตัวของรัฐในพื้นที่กรุงเทพฯและปริมณฑล(State Quarantine) การปฏิบัติหน้าที่ในบริเวณศาลพิจารณาคดี หรือ สนามบินที่ควบคุมของกรมท่าอากาศยาน ที่เป็นพื้นที่ที่มีการรักษาความปลอดภัยขั้นสูง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการมากที่สุดคือ เรื่องการสนับสนุนกิจการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เพราะการใช้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะช่วยเหลือให้ทหารผ่านศึกมีงานทำเป็นอาชีพได้ ช่วยเหลือครอบครัวทหารผ่านศึกให้มีรายได้สามารถเลี้ยงชีพได้ และพนักงานรักษาความปลอดภัยจะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงเนื่องจากมีความมั่นคงต่อการประกอบอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางสาวณพวีร์ ซึ่งกมลพิสุทธิ์(2559) ศึกษาเรื่อง “ทศนคติของชาวจันทบุรีที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดจันทบุรี: ศึกษาในห้วงเวลาปี พ.ศ. 2559” ผลการวิจัยพบว่า การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์จากโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์และเว็บไซต์มีผลเชิงบวกกับทศนคติของประชาชนจังหวัดจันทบุรีที่มีต่อการบริหารงานของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี



ภาพที่ 5.4 การรักษาความปลอดภัยสถานกักตัวของรัฐ

วัตถุประสงค์การจัดตั้งสำนักงานรักษาความปลอดภัย และประวัติความเป็นมาขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ที่สืบเนื่องจากหลังสิ้นสุดสงครามโลกครั้งที่ 2 ที่ทหารปฏิบัติหน้าที่ในการรบถูกปลดประจำการอย่างกะทันหัน ส่งผลให้ตัวทหารและครอบครัวได้รับความเดือดร้อนในการครองชีพเป็นอย่างยิ่ง โดยได้จัดสรรงบประมาณในการสงเคราะห์ ได้รับเงินอุดหนุนจากกระทรวงกลาโหมจำนวนหนึ่ง แต่สงครามการรบอย่างต่อเนื่อง ทำให้งบประมาณที่ถูกจัดสรรไม่เพียงพอต่อการสงเคราะห์ จนเกิดการทำธุรกิจด้านต่าง ๆ เช่นการรักษาความปลอดภัย การพลังงาน เพื่อนำผลกำไรไปอุดหนุนแก่ทหารผ่านศึกให้การสงเคราะห์ได้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก ได้รับสิทธิประโยชน์ มีคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อให้องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีบริการรักษาความปลอดภัยได้อย่างยั่งยืน รัฐบาลบริการอย่างต่อเนื่องควรที่จะต้องยึดมั่นในการพัฒนาปรับปรุงภาพลักษณ์พนักงานรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกให้มีความกระตือรือร้น แข็งแรง มีระเบียบวินัยสมกับการเป็นอดีตทหาร การแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยคล้ายทหาร เนื่องจากมีบริษัทรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ มาตรฐานเพิ่มมากขึ้นและพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ไม่มีความรับผิดชอบ สร้างความเสียหาย ทำให้หน่วยงานเสื่อมเสียภาพลักษณ์และสร้างความไม่สบายใจแก่ผู้รับบริการจนเกิดการบอกต่อเป็นวงกว้าง ส่งผลให้หน่วยงานที่อยากจะใช้บริการไม่เชื่อมั่นในองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จากเดิมที่มีการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีพิเศษเปลี่ยนแปลงเป็นการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ เกิดการแข่งขันและความไม่แน่นอนในรายได้ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างมาก

5.2.3 การบริหารจัดการเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานรักษาความปลอดภัย

จากการศึกษาข้อมูลแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรักษาความปลอดภัย ผู้วิจัยพบว่า การบริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก สร้างความพึงพอใจจากการใช้บริการของผู้ว่าจ้างผู้รับบริการค่อนข้างมาก เนื่องจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีการบริหารจัดการการให้บริการรักษาความปลอดภัย สอดคล้องตามหลักการบริหารจัดการองค์กรให้มีบริการที่ดีขึ้นดังนี้

เนื่องจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกให้การบริการรักษาความปลอดภัย มาช้านานกว่า 40 ปี มีพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีผ่านการฝึกอบรมจำนวน 25,250 คน ซึ่งมากกว่าบริษัทอื่นในธุรกิจรักษาความปลอดภัย มีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบตั้งแต่การรับสมัครพนักงานรักษาความปลอดภัย ไปจนถึงการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อให้ออกสนองความพึงพอใจของผู้ว่าจ้างหรือผู้รับบริการ และองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีสถานที่ที่เหมาะสมในการติดต่อประสานงาน สำนักงานรักษาความปลอดภัยหรือสำนักงานใหญ่จะตั้งอยู่ที่ กรุงเทพมหานคร และส่วนภูมิภาคจะมีที่ตั้งตามแต่ละจังหวัด โดยมีเจ้าหน้าที่สายตรวจหรือพนักงานรักษาความปลอดภัยระดับปกรองที่ดูแลกำกับการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยทุกจุดปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย กล่าวคือองค์การธุรกิจที่มีการบริหารจัดการด้านบริการที่มีประสิทธิภาพดีขึ้นนั้นจะต้องประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่ 1) การบริหารคน 2) การบริหารกระบวนการ และ 3) การบริหารสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ ซึ่งการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เป็นไปตามองค์ประกอบทั้ง 3 ข้อ ของหลักการ ดังนี้ (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศล, 2560)

5.2.3.1 ด้านการบริหารคน องค์การที่มีการบริหารจัดการที่ดีต้องมีการสรรหา ดูแลและส่งเสริมให้พนักงานที่มีหน้าที่บริการลูกค้ามีความรู้สึกที่ดีในการบริการ ปฏิบัติงานที่ดี จิตสาธารณะรวมถึงมีการประเมินผลความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ ในกรณีบริษัท รักษาความปลอดภัย กัทส์ อินเวสติกะชั่น จำกัดบริษัทรักษาความปลอดภัยที่ใหญ่ที่สุด มีฐานลูกค้ากระจายอยู่ทั่วประเทศ มีระบบการสรรหาพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณภาพ (วัลลภ กิ่งชาญศิลป์, 2563) โดยประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายทั้งช่องทางอินเทอร์เน็ตและการบอกต่อ สามารถสมัครได้ตามศูนย์ประสานงานที่ตั้งอยู่ตามภูมิภาคในจังหวัดที่มีขนาดใหญ่ เช่น นครราชสีมา เชียงใหม่ อุรุษยา โดยสร้างความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร แก้ปัญหาได้ทันต่อเหตุการณ์ โดยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีสำนักงานรักษาความปลอดภัย ควรมีการสรรหาพนักงานรักษาความปลอดภัยโดยมอบหมายให้โรงเรียนรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ดูแลรับผิดชอบตั้งแต่การตรวจสอบคุณสมบัติของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยมีการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน

วุฒิการศึกษา ตรวจร่างกายเพื่อวัดความพร้อมในการทำงาน ตรวจปัสสาวะหาสารเสพติด และตรวจสอบประวัติอาชญากรรม เมื่อผ่านการตรวจสอบทุกขั้นตอนนี้แล้วพนักงานทุกคนต้องผ่านการอบรมหลักสูตรพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีการรับรองจากกระทรวงศึกษาตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย ที่มีการประเมินวัดผลจากคณะกรรมการ ครูฝึก โดยพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ผ่านหลักสูตรจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ สามารถทำหน้าที่จราจร และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีความปลอดภัยตามหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานวิชาชีพ หรือ จป.วิชาชีพ สร้างความเชื่อถือและความไว้วางใจต่อผู้รับบริการเป็นอย่างมาก สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานผู้ว่าจ้าง สร้างความประทับใจต่อบุคคลที่เข้ารับบริการต่อไป

5.2.3.2 ด้านการบริหารกระบวนการ เป็นปัจจัยที่สำคัญในการให้บริการกับลูกค้า โดยที่องค์กรจะต้องมีการออกแบบวิธีการ ขั้นตอนในการบริการลูกค้าใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม ไม่ล่าช้าเกินไป สร้างการรอคอยอย่างสมเหตุสมผล สำนักงานรักษาความปลอดภัยองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ดำเนินกิจการองค์กรในรูปแบบของรัฐวิสาหกิจที่มีขั้นตอนกระบวนการตามขั้นตอนโดยวางแผนการทำงาน เนื่องจากฐานลูกค้าส่วนใหญ่เป็นส่วนราชการที่มีการตั้งงบประมาณไว้ล่วงหน้า ส่วนการตลาด สำนักงานรักษาความปลอดภัยจะประสานงานเกี่ยวกับสัญญา ความต้องการของลูกค้า จากนั้นส่วนปฏิบัติการจะตรวจสอบพื้นที่ จำนวนอัตรากำลังพลให้เหมาะสมกับพื้นที่แล้วคำนวณราคาค่าบริการเพื่อนำเสนอกับหน่วยงานที่ติดต่อเข้ามาเพื่อเจรจาต่อรอง ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะขอราคาที่ถูกกว่าราคาที่ประเมินซึ่งเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่จะต้องชี้แจงสำหรับค่าบริการที่ได้รับจะนำไปช่วยเหลือทหารผ่านศึกครอบครัวทหารผ่านศึกถือว่าหน่วยงานที่จ้างจะได้บุญและภาพลักษณ์ที่ดีจากการสนับสนุนทหารผ่านศึก ผู้วิจัยพบว่าส่วนการตลาดได้รับคำตำหนิจากผู้บริหารว่าทำงานกันล่าช้า ไม่มีการประสานงานกับผู้รับบริการได้ดี ทำให้เมื่อถึงช่วงสัญญาการจ้างจะสิ้นสัญญาลง ไม่มีการเจรจากราจ้างให้ต่อเนื่องส่งผลให้หน่วยงานคู่สัญญาดำเนินกระบวนการการจ้างในรูปแบบอื่นที่องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกขาดโอกาสในการแข่งขันเนื่องจากราคากลางการจ้างรักษาความปลอดภัยสูงกว่าราคาของบริษัทเอกชน ในกรณีบริษัท แทค อินเตอร์เนชั่นแนล โซลูชั่น จำกัด ดำเนินธุรกิจให้บริการรักษาความปลอดภัยสถานที่ บุคคล และด้านอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชน มีประสบการณ์ด้านงานรักษาความปลอดภัยมากกว่า 20 ปี (แทคการ์ด,2559) มีขั้นตอนการให้บริการรักษาความปลอดภัยที่ไม่ซับซ้อน ตั้งแต่การเสนอราคาดมาตรฐาน ประเมินพื้นที่ให้สอดคล้องกับราคา เพื่อที่จะได้จัดหาพนักงานไปปฏิบัติงาน จัดทำสัญญาเพื่อนำเสนอให้ผู้บริการตรวจสอบก่อนที่จะมีการลงนามในสัญญาจ้าง เมื่อมีการลงนามแล้ว จะทำการส่งมอบพนักงานรักษาความปลอดภัย อุปกรณ์และเครื่องมือที่อยู่ในสัญญาจ้างนั้นให้แก่จุดปฏิบัติงาน โดยบริษัท แทค

อินเทอร์เน็ตชั้นเนล โซลูชัน จำกัดดำเนินงานในรูปแบบของเอกชน ทำให้มีความคล่องตัวและยืดหยุ่นสูงกว่า

5.2.3.3 ด้านการบริหารสถานที่และอุปกรณ์ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการรักษาความปลอดภัย ที่ต้องจัดสรรเครื่องมืออุปกรณ์ให้เหมาะสมความต้องการของลูกค้า และเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงภาพลักษณ์ที่บ่งบอกถึงองค์กรโดยตรงในกรณีบริษัท รักษาความปลอดภัย กัทส์ อินเวสติเกชั่น จำกัด ได้ออกแบบพัฒนากระบอกคล้ายตัวที จดสิทธิบัตรเป็นของบริษัท มีความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัย โดยหน่วยงานตำรวจและทหารได้จัดหาเป็นอาวุธประจำกาย



ภาพที่ 5.5 กระบอกกัทส์ บาดอง จาก BBTactical.(2018),กระบอกกัทส์บาดอง ตัว T สืบค้นจาก <https://www.bbtactical.com/product/5490/กระบอกกัทส์บาดอง-ตัว-t>

ผู้บริหารได้เล็งเห็นโอกาสที่จะพัฒนาอุตสาหกรรมของการรักษาความปลอดภัยของประเทศไทยให้มีความเป็นมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับแก่ผู้รับบริการ ได้แลกเปลี่ยนความรู้การรักษาความปลอดภัยกับบริษัทกัทส์ในส่วนของบริษัท อุปกรณ์และระบบที่สนับสนุนการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย เช่น ศูนย์ปฏิบัติการ ที่ควบคุมสั่งการจากศูนย์กลาง เพื่อช่วยในการตัดสินใจต่างๆของผู้บริหาร นอกจากนี้องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้มีหลักสูตรในการใช้อาวุธประจำกายของพนักงานรักษาความปลอดภัย ทั้งกระบอกกัทส์บาดองและกระบอกสไลด์ ไว้เพื่อสำหรับควบคุมผู้ต้องสงสัยให้หยุดไม่ได้มีวัตถุประสงค์ที่จะทำให้เสียชีวิต โดยกระบอกกัทส์บาดอง ที่บริษัทกัทส์ มอบให้องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จำนวน 100 อัน เพื่อให้องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับการรักษาความปลอดภัย

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้จัดหาให้แก่พนักงานรักษาความปลอดภัยสวมใส่ใช้งาน เนื่องจากเป็นระเบียบการแต่งกายพนักงานรักษาความปลอดภัย ถ้าพนักงานไม่ปฏิบัติตามระเบียบหรือสวมใส่อุปกรณ์ไม่ครบ จะมีโทษทางวินัย โดยเครื่องแบบพนักงานรักษาความปลอดภัยสีเขียวที่ดูน่าเกรงขามเหมือนทหารประจำการ พร้อมอุปกรณ์ประกอบเครื่องแบบ เข็มขัดสนาม กระบองสไลด์ วิทยุมือถือและไฟฉาย มีแนวโน้มสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ดูพร้อมต่อการปฏิบัติงานส่งผลที่ดีต่อองค์กร ในส่วนปฏิบัติการ สำนักงานรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกต้องกดดัน ดูแลให้แต่งกายตามระเบียบ ปรับปรุงเมื่อแต่งกายผิดระเบียบ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ผู้พบให้ทั่วไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก รวมถึงข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจทำการวิจัยในครั้งถัดไป ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก 3 ประเด็น

5.3.1.1 จัดตั้งส่วนงานค้นคว้าและพัฒนาการรักษาความปลอดภัยด้วยเทคโนโลยี (Smart Security)

จากผลการวิจัยพบว่าผู้ว่าจ้างขาดความเชื่อมั่นในทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย รวมถึงมาตรฐานในการฝึกอบรมของหลักสูตรพนักงานรักษาความปลอดภัยที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ซึ่งในปัจจุบันหน่วยงานของผู้รับบริการได้มีการนำระบบกล้องวงจรปิดมาใช้งานควบคู่กับการรักษาความปลอดภัยที่ใช้พนักงานรักษาความปลอดภัยรักษาการณ์ตามจุด ทำให้การรักษาความปลอดภัยมีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น ผู้รับบริการรู้สึกสบายใจไม่เสี่ยงต่อการเกิดเหตุที่ไม่พึงประสงค์ พนักงานรักษาความปลอดภัยจำเป็นต้องมีทักษะเกี่ยวกับระบบการรักษาความปลอดภัยและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยสำหรับสถานที่ที่มีการเพิ่มเติมหลักสูตรความรู้ทางด้านเทคโนโลยี องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกยังไม่มีส่วนงานที่พัฒนาการบริการรักษาความปลอดภัยที่ควบคู่กับเทคโนโลยีที่ในปัจจุบันสถานที่ราชการ หน่วยงานทุกแห่งมีการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยด้วยเทคโนโลยี แต่พนักงานรักษาความปลอดภัยยังขาดทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น กล้องวงจรปิด โดรน เป็นต้น และขาดความน่าเชื่อถือจากผู้ว่าจ้าง จากปัญหาหลักการของการรักษาความปลอดภัยด้วยเทคโนโลยี (Smart

Security) คือ ความมั่นคงและความปลอดภัยของประชาชน เป็นสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่เป็นรากฐานนำไปสู่การพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ซึ่งเป็นโครงการที่รัฐบาลให้การสนับสนุนและวางกรอบนโยบายให้ปรับปรุงพัฒนาครอบคลุมทุกเมืองทุกจังหวัด

จากที่กล่าวมาสำนักงานรักษาความปลอดภัยสามารถนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยให้เป็นประโยชน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ลดค่าใช้จ่ายและการใช้ทรัพยากรรองรับความต้องการของหน่วยงานราชการที่ดำเนินการ โครงการเมืองอัจฉริยะ (smart city) เช่น กล้องวงจรปิดที่สามารถเชื่อมต่อกันได้บริเวณกว้างครอบคลุมทั่วตำบล และสามารถที่จะควบคุมพื้นที่เสี่ยงภัยได้ รวมถึงสามารถส่งสัญญาณเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินเพื่อแจ้งเตือนพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยมีการเก็บฐานข้อมูลทั้งหมด โดยสามารถที่จะนำมารายงานสถิติย้อนหลังได้ มีโอกาสที่จะลดปัญหาการเกิดอาชญากรรมและประโยชน์ในการสืบสวนของทางตำรวจ ซึ่งมาตรฐานของระบบรักษาความปลอดภัย ระหว่างประเทศที่ใช้ในประเทศสหรัฐอเมริกาจะเน้นเรื่องการควบคุมดูแลบุคคล ยานพาหนะที่เข้าออกพื้นที่โดยรอบ โดยใช้อุปกรณ์ (Security Equipment) ในพื้นที่ตามระดับความปลอดภัย เช่น โรงงาน อาคาร ธนาคาร สถานทูต เรือนจำ และมีการตรวจตราการปฏิบัติงาน (Security Surveillance) เป็นประจำ



ภาพที่ 5.6 ระบบรักษาความปลอดภัย และอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยสำหรับสถานที่ ทรัพย์สิน จาก เว็บไซต์องค์การรักษาความปลอดภัยฝ่ายพลเรือน (2561) สืบค้นจาก <http://www.secnia.go.th/2018/07/10/ระบบรักษาและอุปกรณ์รัก/>

จากกรณีศึกษาของมาตรฐานการใช้อุปกรณ์การรักษาความปลอดภัยระหว่างประเทศที่บังคับใช้ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีการใช้งานระบบกล้องวงจรปิดเพื่อดูและบันทึกวิดีโอ ที่มีการสแกนใบหน้า (facial scanner) เพื่อติดตั้งบริเวณทางเข้าลานจอดรถ ไว้ยืนยันตัวบุคคลโดยที่ระบบกล้องจะเชื่อมต่อกับเซนเซอร์รถยนต์ (ปิยนัทร,2561) ซึ่งบางที่จะมีเครื่องทาบบัตรติดตั้งแทนระบบกล้องสำหรับงบประมาณที่มีจำกัด ที่กล่าวมาข้างต้นจะเป็นขั้นพื้นฐานในการรักษาความปลอดภัยที่อยู่ในระดับ 1 ในกรณีพื้นที่การรักษาความปลอดภัยขั้นสูงกว่านี้จะใช้ระบบอลามแจ้งเตือนภัย(Alarm System) ถ้ามีผู้บุกรุกหรือเกิดเหตุฉุกเฉินจะแจ้งเตือนไปที่ศูนย์การรักษาความปลอดภัย ให้มีการตรวจสอบพื้นที่โดยใช้กล้องสปีด โดม(Speed Dome Camera) ที่สามารถควบคุมทิศทางการถ่ายได้ 360 องศา และอุปกรณ์การ์ดทัวร์ นาฬิกายาม(Guard tour)ที่ติดตั้งบริเวณภายนอกอาคารหรือจุดที่มีความเสี่ยงสูง เพื่อพนักงานรักษาความปลอดภัยจะทำการเดินตรวจตราไปตามเวลาที่กำหนดไว้

ปัจจุบันบริษัท กัทส์ ซุปเปอร์โพลส์ จำกัด ในเครือ กัทส์ กรุ๊ป ได้เข้าร่วมประชุมหรือการดำเนินงานโครงการ CITY MONITORING BY GUTS โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเฝ้าระวังภัยสำหรับนักท่องเที่ยวและประชาชน พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารเมือง และเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานในพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี (กรุงเทพฯ ธุรกิจ , 2561)



ภาพที่ 5.7 Guts City Monitoring ระบบอัจฉริยะรักษาความปลอดภัย จาก Electricity and Industry (2561) สืบค้นจาก <https://www.electricityandindustry.com/guts-city-monitoring-รักษาความปลอดภัย/>

จากโครงการดังกล่าว องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกสามารถที่จะทำการบันทึกข้อตกลง ความเข้าใจที่ตรงกัน (MOU) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน โดยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกสนใจเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย พร้อมทั้งความแม่นยำของอุปกรณ์ที่มีการรับรองจากหน่วยงานนานาชาติที่ผ่านมาตรฐานของโลกและใบอนุญาตในการใช้งานกระบอกที่เป็นสิทธิบัตร โดยที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกอาจจะแลกเปลี่ยนกับเครือข่ายการรักษาความปลอดภัยที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย มีจำนวนพนักงานถึงกว่า 20,000 คน ซึ่งมีการปฏิบัติหน้าที่เข้มแข็งสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี

หน่วยงานที่มีขนาดกลางจะมีการจัดการที่ดีเหมือนหน่วยงานขนาดใหญ่ สามารถสร้างมูลค่าตลาดของธุรกิจรักษาความปลอดภัยให้มีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น ส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนที่มีทางเลือกที่ต่ำที่สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตและอยู่ร่วมกัน ทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชนของประเทศชาติได้อย่างมีคุณภาพ เพิ่มทักษะการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยี เช่นการควบคุมดูแลกล้องวงจรปิด การบังคับโดรนสังเกตการณ์ หรือการใช้งานกระบอกร่วมกับแว่นตาอัจฉริยะในการตรวจตราสังเกตการณ์ เพิ่มคุณค่าให้บุคลากร ลดต้นทุนในการจ้างบุคลากรหน้าที่ที่ไม่จำเป็นไม่เหมาะสมกับงาน โดยให้เทคโนโลยีทำให้แทน ดังเช่นเหตุการณ์ปล้นร้านทองในห้างเทสโก้โลตัส ถ้าพนักงานรักษาความปลอดภัยสามารถที่จะแยกแยะได้ว่าบุคคลที่สวมใส่หมวกนิรภัยเข้ามาในห้างเป็นผู้ไม่ประสงค์ดี ควรที่จะทำการแจ้งตำรวจหรือหน่วยความมั่นคงทันที ไม่ควรที่จะเอาชีวิตไปเสี่ยง และใช้วิธีการควบคุมกล้องวงจรปิดเพื่อสกัดกั้นภายนอกเพื่อปิดกั้นทางหนีของผู้ก่อเหตุ หากเทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัยที่กล่าวมาทำให้ผู้บริหารสามารถเห็นผลของเทคโนโลยีและใช้งานได้จริง ทดลองโครงการที่จุดปฏิบัติงานใหญ่หรือมีความเสี่ยงต่อการถูกปรับสัญญาจ้างแล้วจึงค่อยขยายโครงการไปทำจุดปฏิบัติงานอื่นต่อไป

5.3.1.2 พัฒนาฝ่ายการตลาดให้สามารถตอบสนองผู้รับบริการส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจได้อย่างรวดเร็วและจำกัดการรับงานบริการกับหน่วยงานเอกชน

จากผลการวิจัย พบว่าฝ่ายการตลาด สำนักงานรักษาความปลอดภัยมีประสิทธิภาพและคุณภาพในการตอบสนองผู้รับบริการรักษาความปลอดภัยที่ช้ากว่าผู้ประกอบการชั้นนำทั้งในเรื่องของการขอใบเสนอราคา การต่อสัญญาและการตรวจสอบการจ้างที่ดำเนินการในห้างที่มีการทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง ดังนั้นองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไขการตอบสนองของฝ่ายการตลาดกับหน่วยงานประเภทราชการ รัฐวิสาหกิจ ให้มีความรวดเร็วมากกว่าผู้ประกอบการรายอื่น เนื่องจากการให้บริการรักษาความปลอดภัยในแต่ละจุดปฏิบัติงานจะปฏิบัติตามสัญญาจ้างที่กำหนดรายละเอียดท้ายสัญญาไว้อย่างชัดเจน เช่น พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงานจุดหอบังคับการวิทยุการบินหรือ สนามบิน จำเป็นที่จะต้องผ่านการฝึกอบรม

หลักสูตรการรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยาน(ICAO) พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงานจุดเชื่อมการไฟฟ้าภูมิภาค จำเป็นที่จะต้องผ่านหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานวิชาชีพ สำนักงานรักษาความปลอดภัย

ดังนั้น องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกต้องมีการประชุมพบปะเพื่อสอบถามความต้องการของทางผู้ว่าจ้างและมีการพัฒนาสายงานด้านการฝึกอบรมหลักสูตรเฉพาะด้านเนื่องจากค่าใช้จ่ายด้านวิทยากรที่มีประสิทธิภาพจากหน่วยงานภายนอกที่สูง โดยการส่งเจ้าหน้าที่องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกไปอบรมหลักสูตรที่เมื่อผ่านหลักสูตรจะได้รับใบอนุญาต และสามารถเผยแพร่ความรู้แก่พนักงานรักษาความปลอดภัย ทั้งนี้จัดให้มีการตรวจระเบียบวินัยเครื่องแบบการแต่งกายก่อนการปฏิบัติหน้าที่ โดยจัดทีมเฉพาะกิจในการตรวจตราในจุดปฏิบัติงานพิเศษที่ผู้ว่าจ้างร้องขอและจัดลำดับตามความสำคัญของผู้ว่าจ้าง เช่น สถานีโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 หรือ การทำเรือแห่งประเทศไทย ที่มีความเสี่ยงต่อการถูกปรับตามสัญญาจ้างจากผู้รับบริการ เมื่อมีการตรวจสอบแล้วไม่ผ่านเกณฑ์ที่ตั้งไว้ทางผู้จัดการหรือหัวหน้าควบคุมที่ดูแลพนักงานรักษาความปลอดภัยของจุดปฏิบัติงานจะทำการปรับแก้ไข โดยจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีความพร้อมในด้านการแต่งกายที่ถูกระเบียบมาทดแทนพนักงานที่ไม่เรียบร้อย เสี่ยงต่อการถูกปรับสัญญาจ้าง ซึ่งการรวมแถวจะมีการตรวจนับกำลังพลไปด้วย เนื่องจากค่าปรับส่วนใหญ่มาจากการที่พนักงานรักษาความปลอดภัยเข้าจุดปฏิบัติงานช้าเกินกำหนด หรือมีการขาดที่จุดปฏิบัติงาน องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะดำเนินการให้พนักงานทำนนั้นออกจากจุดประจำกลายเป็นสำรองแทนเวร สิทธิสวัสดิการจะน้อยกว่าพนักงานที่มีจุดประจำ ในกรณีที่ประพฤติร้ายแรงทางสำนักงานรักษาความปลอดภัยจะให้พนักงานพ้นสภาพจากการปฏิบัติหน้าที่

เป้าหมายของผู้บริหารเชื่อมั่นว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยจะต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ตอบสนองผู้ว่าจ้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการแต่งกายที่น่าเชื่อถือและอุปนิสัยที่เหมาะสมแก่การบริการรักษาความปลอดภัย สอดคล้องกับคุณสมบัติของพนักงานรักษาความปลอดภัยตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2558 ที่พนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต จำเป็นจะต้องสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษาภาคบังคับที่ใช้อยู่ในขณะที่ยังสำเร็จการศึกษาและไม่มีลักษณะต้องห้ามที่เป็นโรคพิษสุราเรื้อรังหรือติดยาเสพติดให้โทษหรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด ไม่เป็นคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ คนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถและไม่เป็นผู้เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกสำหรับความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกายความผิดเกี่ยวกับทรัพย์หรือความผิดเกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการพนันหรือความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติดเว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษหรือ

พันโทขมาแล้วไม่น้อยกว่าสามปีและไม่ใช้ความผิดเกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญา (ราชกิจจานุเบกษา พรบ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย, 2558)

5.3.1.3 เพิ่มรูปแบบการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

แม้ว่าองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะมีบริการรักษาความปลอดภัย ในสถานที่ราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐ ตลอดจนธุรกิจของเอกชน ทั้งสถานที่ และตัวบุคคล อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจรักษาความปลอดภัยชั้นนำมีการเริ่มต้นให้บริการ และรูปแบบธุรกิจการรักษาความปลอดภัยที่ตอบสนองความต้องการของตลาดมากยิ่งขึ้น ก่อนจะมา กำหนดคุณสมบัติหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย เช่น พนักงานเงินเดือนของบริษัท BIG จำกัด ที่ทำการอบรมพนักงานให้มีหน้าที่สำหรับรักษาความปลอดภัยขณะขนส่งเงินตรา ภายในประเทศ มีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการทำงานของพนักงานให้มากขึ้นกว่าในอดีตที่ พนักงานรักษาความปลอดภัยมีหน้าที่แค่ดูแลควบคุมรับผิดชอบสถานที่ แต่มีการเพิ่มเติมหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานรักษาความปลอดภัย และเพิ่มทักษะให้แก่พนักงานรักษาความปลอดภัย ดังนั้นองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกควรเพิ่มรูปแบบการรักษาความปลอดภัยโดยเพิ่มเติมเป็นหลักสูตรการรักษาความปลอดภัยบุคคลระดับสูง พนักงานรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญที่คอยคุ้มกันบุคคลระดับสูง โดยตอบสนองกลุ่มลูกค้าประเภททางการบันเทิงที่ขอความ ส่วนตัวสูง เพื่อระวังภัยจากภัยคุกคามต่าง ๆ และพนักงานรักษาความปลอดภัยที่อยู่ในศาล สำหรับ กลุ่มศาลยุติธรรมที่คอยช่วยเหลือเจ้าพนักงานในการควบคุมผู้ต้องหา อำนาจความสะดวกผู้ที่ใช้ บริการภายในศาลยุติธรรมทั่วประเทศ

สำหรับองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกแม้ว่าได้เริ่มเพิ่มรูปแบบการรักษาความปลอดภัยจากเดิมที่มีแค่การรักษาความปลอดภัยสถานที่ มาเป็นหลักสูตรการรักษาความปลอดภัยบุคคลระดับสูงที่เปิดมาแล้วสองรุ่น มีผู้สำเร็จการศึกษาทั้งสิ้น 60 คน เมื่อฝึกจบหลักสูตรจะมีความรู้ความสามารถในการอารักขาบุคคลระดับสูง โดยปัจจุบันได้มีหน้าที่นี้ตามสัญญาจ้างของ ศาลยุติธรรมศาลอาญากรุงเทพ ที่อารักขาดูแลความปลอดภัยของผู้อำนวยการศาลยุติธรรม ซึ่งหน้าที่ เครื่องแต่งกายจะแตกต่างจากพนักงานรักษาความปลอดภัยทั่วไป ได้รับคำชมเชยจากผู้ว่าจ้างและสามารถตอบสนองคำสั่งการของผู้ใช้บริการได้อย่างดี เพื่อนำไปสู่การจัดทำหลักสูตรการรักษาความปลอดภัยในศาล (court marshal) ที่จะทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยของสำนักงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติหน้าที่ในศาลทั่วประเทศมีมาตรฐานในการทำงานและคุณภาพที่เพิ่มมากขึ้น จะไม่เกิดปัญหาเช่น คดียิงปืนในศาลที่ผู้ต้องหาหลบหลีกช่องโหว่ของการตรวจตรา โดยปกติจะใช้เครื่อง สแกน โลหะแบบอุโมงค์และอุปกรณ์ที่ตรวจแบบพกพา

ทั้งนี้หากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีการพัฒนาเพิ่มรูปแบบการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยจะทำให้องค์กรได้เปิดโอกาสในการรับจ้างงานบริการที่หลากหลายมากขึ้นและได้ปรับปรุงสร้างเสริมทักษะการปฏิบัติเฉพาะทางให้กับพนักงานรักษาความปลอดภัย แต่สำหรับผู้ประกอบการหน่วยงานอื่นยังไม่ชัดเจนในประเด็นที่ไม่มีกลุ่มตลาดที่รองรับเมื่อสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เพิ่มเติมขึ้นมา รวมถึงข้อกฎหมายความเป็นไปได้ในการจัดทำดำเนินการที่จะไม่ขัดต่อพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2558 ซึ่งไม่ได้ระบุชัดเจนเกี่ยวกับประเภทรูปแบบของการบริการรักษาความปลอดภัย แต่จะต้องจัดทำหลักสูตรที่สามารถยกระดับรูปแบบการทำงาน เพิ่มทักษะพนักงานรักษาความปลอดภัยสถานที่ให้มีมาตรฐานรองรับความต้องการของผู้ว่าจ้างในอนาคตต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง

เนื่องด้วยธุรกิจรักษาความปลอดภัย เป็นธุรกิจที่บุคคลทั่วไปจะมีประสบการณ์ตรงจากการใช้บริการเข้าตึกอาคารหน่วยงานราชการ โดยการแลกบัตรผ่าน หรือดูแลบริการที่จอดรถ ซึ่งมีพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นพื้นเพของที่สะท้อนต่อหน่วยงานที่ให้บริการและสื่อถึงภาพลักษณ์ขององค์กร แต่อาจยังไม่มีประสบการณ์ใช้บริการรักษาความปลอดภัยที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้งานต่อยอดหรือประเมินผลการให้บริการ ผู้วิจัยจึงได้ระบุอุปสรรคของงานวิจัยพร้อมข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

5.3.2.1 แนะนำการศึกษาวิจัยที่มุ่งเน้นกลุ่มตัวอย่าง ผู้ว่าจ้างที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย มีอำนาจในการตัดสินใจจัดซื้อจัดจ้าง และมีความเข้าใจในระบบการให้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ซึ่งครั้งหนึ่งของผู้ถูกสัมภาษณ์กลุ่มผู้ว่าจ้าง ผู้วิจัยจะเลือกบุคคลที่มีหน้าที่จัดซื้อจัดจ้างดูแลการจ้างบริการรักษาความปลอดภัยที่จะได้ข้อมูลการให้บริการและการปรับปรุงการให้บริการในเชิงลึกว่าสภาพปัจจุบันของพนักงานรักษาความปลอดภัยมีความพร้อมหรือไม่และนำข้อมูลไปตัดสินใจเพื่อจัดจ้างในที่ประชุม เนื่องจากเข้าใจและมีประสบการณ์เคยทำงานกับองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มาก่อน สำหรับผู้ที่ไม่ได้มีหน้าที่ในการจัดจ้างกับระบบขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ผู้วิจัยจะต้องเกริ่นแบบภาพรวมของภาพลักษณ์การรักษาความปลอดภัยว่าเป็นอย่างไร แต่จะไม่ยกตัวอย่างที่เฉพาะเจาะจงเพราะอาจจะเป็นการชี้นำคำตอบได้ ฉะนั้นจึงแนะนำว่าควรให้ประชาชนได้รับทราบถึงวัตถุประสงค์การจัดตั้งของสำนักงานรักษาความปลอดภัยก่อนและหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย นำโดยภาคเอกชนเพราะภาคเอกชนจะมีมาตรฐานรับรองระดับนานาชาติทั้งด้าน

บุคคลากร เทคโนโลยีที่ใช้งานได้จริง หลังจากที่ประชาชนมีความรับรู้แล้ว จึงค่อยทำการสัมภาษณ์ก็จะได้ข้อมูลความคิดเห็นที่เพิ่มเติมมากขึ้น

5.3.2.2 ข้อจำกัดสำหรับวิจัยนี้ที่ศึกษาเพียงการให้บริการจากพนักงานรักษาความปลอดภัยเท่านั้น เนื่องจากทำการทบทวนวรรณกรรมแล้วพบว่า การให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นการบริการที่สร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ สำหรับผู้ที่วิจัยเพิ่มเติมในหัวข้อนี้ควรศึกษาไม่เพียงแต่กลุ่ม พนักงาน แต่ยังรวมไปถึงสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย เช่น ระบบการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ผ่านอุปกรณ์การ์ดแท็บเล็ตที่ทำการติดตั้งตามสัญญาจ้างทั่วประเทศ เครื่องสแกนวัตถุโลหะแบบเดินผ่านที่จะไปจัดวางเมื่อมีงานกิจกรรมที่จัดตามพื้นที่ที่กำหนด ดัง งานวันทหารผ่านศึกที่จัดที่อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ และสิ่งที่ไม่ได้ในยุคนี้คือระบบกล้องวงจรปิด ที่พนักงานรักษาความปลอดภัยต้องมีทักษะในการควบคุมกล้องในงานรักษาความปลอดภัยได้ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้จัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาวิจัยและพัฒนาในเรื่องกล้องวงจรปิดอัจฉริยะนี้แล้ว อยู่ในขั้นตอนการทดลองใช้อยู่บางจุดปฏิบัติงาน เช่น จุดโรงงานโซลาร์ฟาร์ม จว.พระนครศรีอยุธยา

5.3.2.3 ในงานวิจัยนี้มีจำนวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการน้อยกว่ากลุ่มผู้ให้บริการ งานวิจัยในอนาคตควรศึกษาเพิ่มเติมความเห็นของผู้ว่าจ้างเนื่องจากจะทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการให้บริการและแนวทางการปรับปรุงของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยงานวิจัยต่อไปควรปรับเพิ่มจำนวนของกลุ่มผู้ว่าจ้างเพราะงานบริการรักษาความปลอดภัยในปัจจุบันมีการแข่งขันสูงและมีผู้ให้บริการรักษาความปลอดภัยรายใหญ่เพียง 4 ราย เช่น บริษัท PCS บริษัท G4S บริษัท Guts และ บริษัท การ์ดฟอร์ช เพื่อเป็นการสอบถามความต้องการหรือสิ่งที่ควรปรับปรุงกับหน่วยงานผู้ว่าจ้าง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างไร นอกจากนี้งานวิจัยในอนาคตควรศึกษาแนว นโยบายในการปรับปรุงและพัฒนาองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ฉะนั้นหากมีการสัมภาษณ์ไปยังผู้บริหารระดับสูงที่มีความสำคัญมากกว่าเดิม เช่นนายกสภาทหารผ่านศึก หรือ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม โดยตำแหน่ง หรือ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงกลาโหมที่ปฏิบัติหน้าที่แทน จะช่วยทำให้องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีนโยบายการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นและรู้สึกมั่นคงมีสวัสดิการที่ครอบคลุมดูแลทุกระดับชั้นหรือไม่ ก็จะได้ความคิดเห็นที่มีน้ำหนักและหลากหลายขึ้น

ทั้งนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งที่งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัยหรือผู้ที่ทำวิจัยต่อในเรื่องของธุรกิจรักษาความปลอดภัย ทั้งยังหวังว่าแนวทางดังกล่าวจะถูกนำมาใช้เพื่อช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่สนองต่อความต้องการของผู้ว่าจ้าง

บรรณานุกรม

- กรุงเทพธุรกิจ. (2561). กัทส์ เปิดตัว "Guts City Monitoring" สืบค้นจาก
<https://www.bangkokbiznews.com/pr/detail/47756> .
- ข่าวตำรวจ กองสารนิเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ .(2562). เตือน ผู้ประกอบการ รปภ. ดำเนินการ
 ตามกฎหมายก่อน 3 มี.ค. 62 สืบค้นจาก
<https://saranitet.police.go.th/publication/?p=12357>.
- จักรกฤษณ์ จันทะคุณ.(2555). ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีความหมายแตกต่างกัน. สืบค้นจาก
<https://www.gotoknow.org/posts/321886> .
- โชคชัย ศิลปเดช. (2551). ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน)
 กรณีศึกษา : สำนักงานสาขาในสังกัดสำนักงานเขต 13 : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- แทคการ์ด.(2561). คำถามที่พบบ่อย สืบค้นจาก <https://www.tactguard.com/คำถามที่พบบ่อย/>.
- แทคการ์ด .(2559). ความเป็นมา สืบค้นจาก <https://www.tactguard.com/ความเป็นมา/> .
- ปิยฉัตร. (2561). ระบบรักษาความปลอดภัย และอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยสำหรับสถานที่
 ทรัพย์สิน. สืบค้นจาก [http://www.secnia.go.th/2018/07/10/ระบบรักษาและอุปกรณ์
 รัก/](http://www.secnia.go.th/2018/07/10/ระบบรักษาและอุปกรณ์รัก/) .
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล.(2561).การบริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality). สืบค้นจาก
<http://impressionconsult.com/web/index.php/articles/161-servicequality.html> .
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2560). การบริหารองค์กรให้มีบริการที่ดีขึ้น สืบค้นจาก[http://www.
 impressionconsult.com/web/index.php/articles/1426-การบริหารองค์กรให้มีบริการที่
 ดีขึ้น.html](http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/1426-การบริหารองค์กรให้มีบริการที่ดีขึ้น.html) .
- ฟอบส์ประเทศไทย.(2560). ผลพวงกฎหมายคุ้มครองรปภ. PCS อัปเดตเบี้ยเลี้ยง ‘ยาม’ เพิ่ม 5-10% ช่วงชิง
 แรงงาน. สืบค้นจาก [https:// forbesthailand.com/news/hr/กฎหมายคุ้มครองรปภ-pcs.html](https://forbesthailand.com/news/hr/กฎหมายคุ้มครองรปภ-pcs.html) .
- มนัสยา แรกคำนวน. (2561). รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความ
 ปลอดภัย สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (สปภ.อผศ.)

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วัลลภ กิ่งชาญศิลป์. (2563). ประวัติบริษัทกัทส์. สืบค้นจาก <http://www.gutsgroup.com/#!/aboutus/>
ประวัติบริษัทกัทส์ .
- ราชัน นาสมพงษ์. (2555). การบริการที่ดี. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/355352> .
- วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณบุรี. (2558). ความรู้เบื้องต้นการให้บริการ สืบค้นจาก
<https://www.spvc.ac.th/news/Chapter1-Service.pdf> .
- วิทย์ธรรมา กวินรวีบริรักษ์ .(2562).Services 7 อักษรที่มีความหมาย. สืบค้นจาก
<http://www.ophconsultant.com/blog/viewtopic.php?id=51>.
- สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการ
ปืนทหารเรือ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สาธิต สุวรรณประกร. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.(2558).คำอธิบายสาระสำคัญของ พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความ
ปลอดภัย พ.ศ. 2558 . สืบค้นจาก [http://www.royalthaipolice.go.th/downloads/laws/](http://www.royalthaipolice.go.th/downloads/laws/คำอธิบาย/คำอธิบายสาระสำคัญของ%20%20พ.ร.บ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย%20พ.ศ.%202558.htm)
คำอธิบาย/คำอธิบายสาระสำคัญของ%20%20พ.ร.บ.ธุรกิจรักษาความปลอดภัย%20
พ.ศ.%202558.htm
- Arthan,N.(2018). การบริการลูกค้า (Customer Service). Retrieved from <https://medium.com/humanofhealthathome/การบริการลูกค้า-customer-service-c69dfe4200d6> .
- Burstein,D.(2012). Customer Value: The 4 essential levels of value propositions .Retrieved from
<https://marketingexperiments.com/value-proposition/levels-of-value-propositions> .
- Electricity and Industry.(2561) . กัทส์ เปิดตัว “Guts City Monitoring” ระบบอัจฉริยะรักษาความ
ปลอดภัย Retrieved from <https://www.electricityandindustry.com/guts-city-monitoring-รักษาความปลอดภัย/> .
- Guts Investigation Security Guard Co., Ltd. บริษัท รักษาความปลอดภัย .(2563). โป้รเจกต์สำคัญของ
กลุ่มบริษัท รักษาความปลอดภัย กัทส์ อินเวสตีเกชั่น Retrieved from
<https://www.facebook.com/Gutsgroup/posts/3901480533225944> .

บรรณานุกรม (ต่อ)

Logistics Time.(2560). BIG ขระดับความปลอดภัยการขนส่งแก็สด้วย Guardian System Retrieved from <http://www.logisticstime.net/archives/5743> .





ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

แบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

จำนวน 30 คน

โครงสร้างคำถาม	คำถาม
ส่วนที่ 1 : คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์	เพศ
	ช่วงอายุ
	ระดับการศึกษา
	หน่วยงาน
	ประเภทของหน่วยงาน
ส่วนที่ 2 : คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ	ตำแหน่ง
	ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร
	ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง
ส่วนที่ 3 : คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร
	ท่านมีความประทับใจอะไรมากที่สุดในการใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
	พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่
	ท่านมีการใช้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในการรักษาความปลอดภัยสถานที่ของท่านหรือไม่ ความถี่ในการตรวจสอบรักษาความปลอดภัยสถานที่เป็นอย่างไร

โครงสร้างคำถาม	คำถาม
ส่วนที่ 4 : คำถามเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
	ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้ บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร
ส่วนที่ 5 : คำถามเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร
	คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง
	ท่านคิดว่าควรพัฒนาอย่างไร
	คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่
	อื่น ๆ

ภาคผนวก ข

ข้อมูลผู้เข้าร่วมวิจัยและสรุปผลการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้ทำการสรุปข้อมูลของผู้ถูกวิจัยและสรุปผลการสัมภาษณ์ของแต่ละรายไว้และได้ทำการเข้ารหัสชื่อของผู้ถูกวิจัยด้วยนามสมมุติ

สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกวิจัยทั้ง 30 คน ดังนี้

No.	รหัสผู้เข้าร่วมวิจัย	เพศ	ช่วงอายุ(ปี)	ระดับการศึกษา	หน่วยงาน	ประเภทของหน่วยงาน	ตำแหน่ง
1	มั่งมี	ชาย	50-59	สูงกว่าปริญญาตรี	มหาวิทยาลัย ก.	รัฐบาล	ผู้บริหารระดับสูง
2	เต็มใจ	ชาย	30-39	สูงกว่าปริญญาตรี	หน่วยงานราชการ ข.	รัฐบาล	ผู้บริหารระดับกลาง
3	เปรมขวัญ	หญิง	20-29	ปริญญาตรี	หน่วยงานราชการ ค.	รัฐบาล	ผู้บริหารระดับต้น
4	อภิรักษ์	ชาย	20-29	ปริญญาตรี	โรงพยาบาล ง.	รัฐวิสาหกิจ	ผู้บริหารระดับต้น
5	ธนาकर	ชาย	20-29	สูงกว่าปริญญาตรี	หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จ.	รัฐวิสาหกิจ	ผู้บริหารระดับต้น
6	ทิพรส	หญิง	50-57	ปริญญาตรี	หน่วยงานราชการ ฉ.	รัฐบาล	ผู้บริหารระดับสูง
7	เผด็จ	ชาย	40-49	ปริญญาตรี	หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ช.	รัฐบาล	ผู้บริหารระดับสูง
8	รตา	หญิง	20-29	ปริญญาตรี	มหาวิทยาลัย ฉ.	รัฐบาล	ผู้บริหารระดับต้น

No.	รหัส ผู้เข้าร่วม วิจัย	เพศ	ช่วง อายุ(ปี)	ระดับการศึกษา	หน่วยงาน	ประเภท ของ หน่วยงาน	ตำแหน่ง
9	ภราดร	ชาย	30-39	สูงกว่าปริญญา ตรี	หน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ ด.	รัฐวิสาหกิจ	ผู้บริหาร ระดับต้น
10	จักรชาย	ชาย	40-49	สูงกว่าปริญญา ตรี	มหาวิทยาลัย ด.	รัฐบาล	ผู้บริหาร ระดับกลาง
11	อวยพร	หญิง	50-59	ปริญญาตรี	สปก.อพศ.	รัฐวิสาหกิจ	ผู้บริหาร ระดับสูง
12	มิ่งขวัญ	ชาย	50-59	ปริญญาตรี	สปก.อพศ.	รัฐวิสาหกิจ	ผู้บริหาร ระดับสูง
13	ประ ยุทธ	ชาย	40-49	ปริญญาตรี	สปก.อพศ.	รัฐวิสาหกิจ	ผู้บริหาร ระดับสูง
14	ขวัญใจ	หญิง	30-39	ปริญญาตรี	สปก.อพศ.	รัฐวิสาหกิจ	ผู้บริหาร ระดับต้น
15	ดาโต๊ะ	ชาย	40-49	ปริญญาตรี	สปก.อพศ.	รัฐวิสาหกิจ	ผู้บริหาร ระดับกลาง
16	พอใจ	หญิง	40-49	สูงกว่าปริญญา ตรี	สปก.อพศ.	รัฐวิสาหกิจ	ผู้บริหาร ระดับกลาง
17	ยอดชาย	ชาย	40-49	ปริญญาตรี	สปก.อพศ.	รัฐวิสาหกิจ	ผู้บริหาร ระดับกลาง
18	นางเยาว์	หญิง	40-49	ปริญญาตรี	สปก.อพศ.	รัฐวิสาหกิจ	ผู้บริหาร ระดับกลาง
19	ฟ้าใส	หญิง	30-39	ปริญญาตรี	สปก.อพศ.	รัฐวิสาหกิจ	ผู้บริหาร ระดับต้น
20	ยิ่ง ลักษณ์	หญิง	50-59	ปริญญาตรี	สปก.อพศ.	รัฐวิสาหกิจ	ผู้บริหาร ระดับสูง

No.	รหัส ผู้เข้าร่วม วิจัย	เพศ	ช่วง อายุ(ปี)	ระดับการศึกษา	หน่วยงาน	ประเภท ของ หน่วยงาน	ตำแหน่ง
21	ภูมิใจ	ชาย	40-49	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	สปภ.อผศ.	รัฐวิสาหกิจ	เจ้าหน้าที่ รักษาความ ปลอดภัย
22	ภูผา	ชาย	40-49	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	สปภ.อผศ.	รัฐวิสาหกิจ	เจ้าหน้าที่ สายตรวจ
23	ณดล	ชาย	40-49	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	สปภ.อผศ.	รัฐวิสาหกิจ	เจ้าหน้าที่ รักษาความ ปลอดภัย
24	ทักษิณ	ชาย	50-59	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	สปภ.อผศ.	รัฐวิสาหกิจ	เจ้าหน้าที่ สายตรวจ
25	ทศमित	ชาย	40-42	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	สปภ.อผศ.	รัฐวิสาหกิจ	เจ้าหน้าที่ สายตรวจ
26	ชูชาติ	ชาย	30-39	ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง	สปภ.อผศ.	รัฐวิสาหกิจ	เจ้าหน้าที่ สายตรวจ
27	ยอดรัก	ชาย	40-49	ปริญญาตรี	สปภ.อผศ.	รัฐวิสาหกิจ	เจ้าหน้าที่ สายตรวจ
28	ภาณุ	ชาย	50-59	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	สปภ.อผศ.	รัฐวิสาหกิจ	เจ้าหน้าที่ สายตรวจ
29	ยิ่งใหญ่	ชาย	50-59	ประกาศนียบัตร วิชาชีพ	สปภ.อผศ.	รัฐวิสาหกิจ	เจ้าหน้าที่ สายตรวจ
30	สมชาย	ชาย	40-43	ปริญญาตรี	สปภ.อผศ.	รัฐวิสาหกิจ	เจ้าหน้าที่ สายตรวจ

หมายเหตุ เพื่อเป็นการปกป้องข้อมูล จึงใส่เป็นช่วงอายุ

สรุปผลการสัมภาษณ์คุณมิ่งมี เพศชาย ช่วงอายุ 50-59 ปี ผู้ว่าจ้างจากมหาวิทยาลัย ก. ผู้บริหารระดับสูง

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	ดีกว่าบริษัทมาก เพราะเขามีระเบียบมากกว่าแล้ว ก็ มีความพร้อมในเรื่องเครื่องแบบและอุปกรณ์
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	เขาสามารถตอบสนองได้ เขาจะเข้าไปได้ ทุกที่ เพียงแต่ว่า ทหารผ่านศึก ไม่มีประกันภัย แตกต่างจากบริษัท
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	เขามีอุปกรณ์สื่อสารที่เขาสามารถจะสื่อสารกัน และ ก็ ปฏิบัติภารกิจของเขาได้ มีประสิทธิภาพ
ท่านมีความประทับใจอะไรมากที่สุดในการใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	ก็เนื่องจากว่าคนเหล่านี้เคยเป็นทหารมาก่อน ระเบียบวินัย คุยพูดจาประสานงานมีความฉับไว ก็เวลาเกิดเหตุอย่างรถชนกัน รปภ. เขาโทรประสานกันเกือบทุกหน่วยงาน เขาว่าถึงกันหมด ถ้าเกิดเหตุร้ายแรงลักษณะแบบนั้น ออกไปไม่ได้หรือ คนร้าย เพราะล็อกกันหมด
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	มีความน่าเชื่อถือ เหมาะสม มันอาจจะเป็นอย่างที่ว่าหอพักมีกล้องวงจรปิดเพราะเขาต้องแต่งตัวเรียบร้อย
ท่านมีการใช้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในการรักษาความปลอดภัยสถานที่ของท่านหรือไม่ ความถี่ในการตรวจสอบรักษาความปลอดภัยสถานที่เป็นอย่างไร	มหาวิทยาลัยก็เอามาดูแลด้วย เวลาไม่กินไม่เปิด ก็คอยเอามาดูแล รถเข้ามาแล้วไม่มีที่จอด เด็ก นักศึกษาเข้ามาจอดเป็นที่ทับซ้อน หน้าที่ของ รปภ. ต้องไปไล่นักศึกษาด้วย มีกล้องวงจรปิด ถ้าไม่มีเหตุอะไร ก็ไม่มีการตรวจสอบอะไรเลย
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	ต้องการสนับสนุนทหาร จุดประสงค์แรกเลย ประมาณ 8-9 ปี บริษัทเอกชนทำแล้วไม่รับผิดชอบแล้วก็สั่งการว่าจ้าง สั่งการก็ไม่ได้ ตั้งแต่เอา ทหารผ่านศึกมา แล้วก็ก็เป็นระเบียบและเป็นการ ช่วยเหลือทหารด้วย

คำถาม	คำตอบ
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมสมควรจะต้องใช้ บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	ผมไม่รู้ว่าเขาจ้างมาในเรทราคาไหน แต่ว่าเท่าที่ ดูแล้ว รปภ. ของราชมวงคลอยู่ทน บางคนอยู่ 10 กว่าปี
ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความ ปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษา ความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่าน ศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็น อย่างไร	ดีครับ
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไร บ้าง	น่าจะอยู่ในเกณฑ์ดี
ท่านคิดว่าควรพัฒนาอย่างไร	ทางมหาวิทยาลัยไม่ได้สนใจในเรื่องนั้นครับ ขอให้ดูแลเมื่อเกิดเหตุ ขอให้เขาเข้ามา หรือว่า ถ้าเกิดปัญหามาแล้ว เขาสามารถมีวิธีการ เช่น จากระถนกัน เข้ามาถึงก็มีการแจ้ง หน่วยงานของมหาลัยเกิดเหตุ แจ้งพยาบาลเข้า มา
คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	ควรจะไม่เป็นการแนะนำในทางลักษณะนั้น ต่าง คนต่างมีสภาพในการบริหารแต่ละองค์กร
อื่น ๆ	-

สรุปผลการสัมภาษณ์คุณเต็มใจ เพศชาย ช่วงอายุ 30 - 39 ปี ผู้ว่าจ้างจากหน่วยงานราชการ ข.
ผู้บริหารระดับกลาง

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	มีความพร้อมมากเพราะว่ามันเป็นหน่วยงานราชการที่มีคนเข้าออกมากทางต่างจังหวัด
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	ถ้าเป็นหน่วยงานของราชการดีมากพอเป็นเอกชน ระบบศูนย์กลางอาจจะไม่ดี
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	ถ้าเป็นเอกชนบางบริษัทก็จะดีมากจริง ๆ เช่น ห้างสรรพสินค้าถ้า เป็นหน่วยงานราชการจะไม่ค่อยเจอเท่าไร ปัญหาจะน้อยกว่าไม่ค่อยจะมีเหตุ ส่วนมากจะเป็นของเอกชน
ท่านมีความประทับใจอะไรมากที่สุดในการใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	มีความประทับใจเรื่องยูนิฟอร์ม พระว่าเขาจะมียูนิฟอร์มของ ทางการ ทำให้คนเชื่อถือต่างจากที่อื่นที่เขาคิดขึ้นมาเอง
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	มีความน่าเชื่อถือมากในระดับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยด้วยกันถ้าเปรียบเทียบเครื่องแบบเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยด้วยกันถือว่าดีกว่า
ท่านมีการใช้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในการรักษาความปลอดภัยสถานที่ของท่านหรือไม่ ความถี่ในการตรวจสอบรักษาความปลอดภัยสถานที่เป็นอย่างไร	มีความจำเป็นอย่างมากเพราะว่าถ้าไม่มีก็จะมีเหตุแน่นอน ถ้าไม่มีเจ้าหน้าที่มาเฝ้าอย่างเช่นของกลางหายมีการขโมยสาย ไฟ มันจึงมีช่องว่างให้วิชาชีพเข้ามาได้มีการสับเปลี่ยนเวรยาม แสดงว่ามีหน้าที่รับผิดชอบ
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	น่าจะเป็นเรื่องสถานที่ราชการก็จะเลือกใช้บุคคลภายใน ก่อนที่จะ ใช้ของเอกชนเพราะว่าเป็นการใช้งบประมาณของรัฐ
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้ บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	น่าจะมีความมั่นคงกว่าของเอกชนที่เป็นองค์กรเล็ก ๆ มีความสุขมี ความเจริญเติบโตมั่นคงกว่า เพราะฉะนั้นมีความมั่นคงก็เรื่องรายได้ อาจจะไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญกว่าคิดว่าเหมาะสมแล้ว

คำถาม	คำตอบ
ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	ถือว่าเป็นองค์กรของรัฐที่ดีได้ใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง	-
ท่านคิดว่าควรพัฒนาอย่างไร	-
คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	ถ้ามีโอกาสก็จะแนะนำ
อื่นๆ	-

สรุปผลการสัมภาษณ์คุณเปรมขวัญ เพศหญิง ช่วงอายุ 20 - 29 ปี ผู้ว่าจ้างจากหน่วยงานราชการ ค. ผู้บริหารระดับต้น

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	ทำงานได้ดี มีการโบกรถถือธงดี มีการ รปภ. พนักงานองค์กร มีการกางร่มให้บริการ มีความกระตือรือร้น
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	รวดเร็ว เตรียมพร้อมอยู่ตลอด ทันต่อเหตุการณ์ เช่น เกิดอุบัติเหตุรถชนข้างหน้าสำนักงาน สามารถแก้ไขการจราจรได้ดีเยี่ยม
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	การหาที่จอดรถ ปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มที่ มีการช่วยยกของหนัก
ท่านมีความประทับใจอะไรมากที่สุดในการใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	การกางร่มให้บริการเจ้าหน้าที่หน่วยงานเวลาฝนตก มีใจรักในการทำงาน
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม ไม่หลุ่ครุ่ย สะอาดดูน่าเชื่อถือ
ท่านมีการใช้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในการรักษาความปลอดภัยสถานที่ของท่านหรือไม่ ความถี่ในการตรวจสอบรักษาความปลอดภัยสถานที่เป็นอย่างไร	แบ่งเวรตามจุดต่าง ๆ มีการโบกรถจราจร เดินตรวจตามเวลาตามจุดทางเข้าออก มีการจดจำบุคคลเข้าออกหน่วยงาน มีการตรวจสอบบุคคลที่มาติดต่อราชการ
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	องค์กรที่น่าเชื่อถือ มีการอบรมมาก่อน มีระเบียบวินัย พนักงาน รปภ. มาจากที่เดียวกัน แต่งกายเนียบ ทำงานนอกเหนือสัญญาจ้าง เช่น การยกของ
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	ไม่แพง เหมาะสม เนื่องจากทำงานเฉพาะ การปฏิบัติหน้าที่จราจรมีความเสี่ยง มีความกระตือรือร้น สมควรกับราคาสัญญา

คำถาม	คำตอบ
ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	ก่อนส่งมอบจะทราบถึงประวัติพนักงาน รปภ. ประวัติอาชญากรรม ทำให้เกิดการคัดกรอง ให้ปัญหาลดลง
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง	ประทับใจ เชื่อมั่น มั่นใจว่าปลอดภัยรู้ทันต่อเหตุการณ์ ทัศนการณ์ ไม่นิ่งเฉย
ท่านคิดว่าควรพัฒนาอย่างไร	ควรพัฒนาให้ช่วยกันดูข่าว หาข่าวและประมวลผลว่าคาดการณ์ว่าจะเกิดอะไรขึ้น เพิ่มทักษะการตรวจวัดไข้
คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	แนะนำถ้ามีโอกาส
อื่น ๆ	-

สรุปผลการสัมภาษณ์คุณอภิรักษ์ เพศชาย ช่วงอายุ 20-29 ปี ผู้ว่าจ้างจากโรงพยาบาล จ.

ผู้บริหารระดับต้น

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	เจ้าหน้าที่ที่สามารถตรวจสอบได้ เชื่อมั่นในเจ้าหน้าที่ รปภ.ดี
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	เร็วครับในด้านบริการดี
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	พนักงาน รปภ. มีการจัดบันทึกสามารถถามตอบได้ว่าทำอะไรในแต่ละวัน
ท่านมีความประทับใจอะไรมากที่สุดในการใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยครับ และก็ความซื่อสัตย์
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	น่าเชื่อถือ เรียบร้อยมาก
ท่านมีการใช้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในการรักษาความปลอดภัยสถานที่ของท่านหรือไม่ ความถี่ในการตรวจสอบรักษาความปลอดภัยสถานที่เป็นอย่างไร	ใช่ครับ เป็นไปตามเวลาของแผนก รปภ. กำหนด บางครั้งก็ร่วมตรวจไปด้วยการตรวจของสถานที่ บ่อย
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	เพราะว่าเราเชื่อมั่นเจ้าหน้าที่ อผศ. สามารถรักษาผลประโยชน์ของ อผศ. ได้
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	เหมาะสมแล้ว
ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	ดี มีการคัดเลือกทำให้ภูมิใจและเชื่อมั่น

คำถาม	คำตอบ
คิดว่าค่าบริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง	ดี มีการตอบสนองได้ดีสามารถตอบสนองต่อคำสั่งและทำตามคำสั่ง มีการส่งเวรเปลผู้ป่วยส่งผู้ป่วยไปยังขอ เป็นหน้าที่เสริมการข้ามถนน ก็จะมีเจ้าหน้าที่ รปภ. ไปช่วย ถือตรง
ท่านคิดว่าควรพัฒนาอย่างไร	ฝึกทบทวนระเบียบวินัย
คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	แนะนำครับ
อื่น ๆ	-

สรุปผลการสัมภาษณ์คุณชนาการ เพศชาย อายุ 20 - 29 ปี ผู้ว่าจ้างจากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จ.
ผู้บริหารระดับต้น

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	มีความพร้อม การแต่งกายดีการพูดจาจะฉะฉาน ตรวจสอบคนเข้า ออกและตรวจตามจุดก็ เป็นไปตามระยะเวลา
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	สามารถถามตอบได้รวดเร็ว
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	การปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายงานและก็ดูแลได้เขาก็ดูแล
ท่านมีความประทับใจอะไรมากที่สุดในการใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	เป็นการมีระเบียบของพนักงานการแต่งกายเรียบร้อย
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	การแต่งกายเรียบร้อย น่าเชื่อถือ
ท่านมีการใช้บริการรักษาความปลอดภัยของ องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในการรักษาความปลอดภัยสถานที่ของท่านหรือไม่ ความถี่ในการตรวจสอบรักษาความปลอดภัยสถานที่ เป็นอย่างไร	ดูแลสถานที่อย่างเดียวยกเว้น ความถี่ที่ได้ไปตรวจก็แบ่งเป็นช่วง เวลา ให้เจ้าหน้าที่ รปภ. บัณฑิตยานสแกนคิวอาร์โค้ด มี นโยบายใช้ รปภ. ของเราเอง ซึ่งเป็น รปภ. หน่วยงานของเราซึ่งมีความเรียบร้อย และถูก ฝึกมาอย่างดี สามารถระงับเหตุ ดูแลหน่วยงานได้
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	มี นโยบาย ใช้ รปภ. ของเราเอง ซึ่งเป็น รปภ. หน่วยงานของเราซึ่งมีความเรียบร้อย และถูก ฝึกมาอย่างดี สามารถระงับเหตุ ดูแลโรงงานได้
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้ บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	ราคาก็สูงกว่าเจ้าอื่น แต่มันก็เกี่ยวกับประกันก็คือว่า น่าจะ ปรับปรุง แต่ว่าราคานี้ก็โอเคนะมันมากกว่าก็จริงแต่มันก็มาด้วยการ บริการที่ดี ด้วยการฝึก ความพร้อมการมีระเบียบวินัยในการเข้าตรวจ ของสายตรวจ ถือว่าเหมาะสม

คำถาม	คำตอบ
ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	ตามที่เคยได้เข้าไปตรวจ เขาก็ไม่มีการ แข่งที่ เกิดผลเสียออกมาเลยก็ปฏิบัติดีถ้าเขาพอรู้ในเรื่องเกี่ยวกับ การไฟฟ้าก็ใช้เวลาที่ รบก.ตรวจพบเจอก่อนก็จะติดต่อแจ้งก่อนก็ได้ เหมือนมีการสอนอยู่ที่แผน
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง	แนะนำรับจ้าง รบก. ด้วยก็เหมือนช่วยเหลือทหารผ่านศึกด้วย
ท่านคิดว่าควรพัฒนาอย่างไร	ช่วยกันดูข่าว หาข่าวและประมวลผลว่า คาดการณ์ว่าจะเกิดอะไรขึ้น เพิ่มทักษะการตรวจวัดใช้
คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	-
อื่น ๆ	-

สรุปผลการสัมภาษณ์คุณทิพรส เพศหญิง ช่วงอายุ 50 - 57 ปี ผู้ว่าจ้างจากหน่วยงานราชการ จ.
ผู้บริหารระดับสูง

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	มีหัวหน้าชุดคอยดูแล เตรียมตัว มีความมีน้ำใจ ตามหลักการขององค์กร
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	ใช้ได้ มีการวางกำลังพลบุคคลเป็นจุด ๆ เพื่อให้บริการมีความรวดเร็ว
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	การตัดสัญญาณของอุปกรณ์ไฟฟ้าได้
ท่านมีความประทับใจอะไรมากที่สุดในการใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	ความเป็นกันเอง และช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก มีไมตรีจิต
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	บุคลิก แต่งกายตามระเบียบปฏิบัติ นอกจากการออกเวร
ท่านมีการใช้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในการรักษาความปลอดภัยสถานที่ของท่านหรือไม่ ความถี่ในการตรวจสอบรักษาความปลอดภัยสถานที่เป็นอย่างไร	พนักงาน รปภ. มีการรักษาความปลอดภัยสถานที่ อาคารจอดรถ เวลากลางวันวางกำลังพลเป็นจุด ช่วงเวลาเย็น กลางคืน มีเวรสำหรับตรวจตราอุปกรณ์ไฟฟ้า
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	จ้างมานาน ทำงานนอกเหนือสัญญาจ้าง มีการจ้างต่อเนื่อง
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้ บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	มีความเหมาะสม ค่าครองชีพอาจจะมีการเปลี่ยนแปลง
ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	-

คำถาม	คำตอบ
คิดว่าค่าบริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง	-
ท่านคิดว่าควรพัฒนาอย่างไร	ควรฝึกอบรม
คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	จะแนะนำ
อื่นๆ	-



สรุปผลการสัมภาษณ์คุณเผด็จ เพศชาย ช่วงอายุ 40-45 ปี ผู้ว่าจ้างจากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ช.
ผู้บริหารระดับสูง

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	มีความพร้อม เนื่องจากอยู่กับผู้บังคับบัญชา ระดับสูงต้องพร้อมไว้ก่อน
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	ตอบสนองดี ทำหน้าที่พอใช้ได้ ไม่ให้ผู้มาติดต่อราชการรอนาน ให้ความสะดวกสบาย
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	มีการปฏิบัติหน้าที่ดี เช่นการจัดสำรองที่จอดรถไว้เมื่อมีการประสานล่วงหน้า
ท่านมีความประทับใจอะไรมากที่สุดในการใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	พนักงาน รปภ. มีความเป็นกันเอง คุยง่าย ไม่เครียด
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	การแต่งกายมีความระเบียบเรียบร้อย ทรงผมสั้น
ท่านมีการใช้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในการรักษาความปลอดภัยสถานที่ของท่านหรือไม่ ความถี่ในการตรวจสอบรักษาความปลอดภัยสถานที่เป็นอย่างไร	มีการตรวจสอบสถานที่พร้อมกับพนักงานเวรหน่วยงาน เพื่อเป็นพยานในการตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	มีประสบการณ์ รู้ช่องทาง
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้ บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	ไม่แน่ใจ
ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	ทำให้คุณภาพการบริการดีขึ้น มีมาตรฐาน

คำถาม	คำตอบ
คิดว่าค่าบริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง	โดยรวมดี ชี้ม้เข้มกับคนมาติดต่อ ดูแลดี เก่ง
ท่านคิดว่าควรพัฒนาอย่างไร	ควรจัดอบรมเพิ่มประสบการณ์
คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	แนะนำ
อื่น ๆ	-



สรุปผลการสัมภาษณ์คุณรดา เพศหญิง ช่วงอายุ 20-29 ปี ผู้ว่าจ้างจากมหาวิทยาลัย ญ.

ผู้บริหารระดับต้น

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	ดีมาก พนักงาน รปภ. คุณเลดี คอยบอกทาง
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	ดีมากค่ะ บอกอะไร ทำทันที เช่น การถามทาง
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	ตอบสนองต่อความคาดหวังในด้านการหาที่จอดรถ
ท่านมีความประทับใจอะไรมากที่สุดในการใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	อัยยาศัยดี ช่วยเหลือตลอด
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	เหมาะสม ดูเรียบร้อย น่าเชื่อถือ
ท่านมีการใช้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในการรักษาความปลอดภัยสถานที่ของท่านหรือไม่ ความถี่ในการตรวจสอบรักษาความปลอดภัยสถานที่เป็นอย่างไร	เดินตรวจถี่แบบปานกลาง ไม่บ่อยเท่าไร นั่งตามจุดมากกว่า
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	ความน่าเชื่อถือขององค์กรที่เป็นหน่วยงานรัฐ
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้ บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	เหมาะสมกับหน้าที่ที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่
ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	น่าจะดีขึ้น เพราะมีการตรวจสอบ มีมาตรฐาน

คำถาม	คำตอบ
คิดว่าค่าบริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง	ค่อนข้างดี มีการระงับเหตุทะเลาะวิวาทสามารถป้องกันหรือเชิญบุคคลที่มาขายของโดยไม่ได้รับอนุญาตที่ห้องกายภาพบำบัด
ท่านคิดว่าควรพัฒนาอย่างไร	พยายามอย่าเลือกปฏิบัติ ปลูกฝังจรรยาบรรณการพูดจาให้สุภาพ
คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	แนะนำ
อื่น ๆ	-



สรุปผลการสัมภาษณ์คุณภราดร เพศชาย ช่วงอายุ 30 - 39 ปี ผู้ว่าจ้างจากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ค.
ผู้บริหารระดับต้น

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	บริการอยู่ในระดับที่ดี
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	อันดับแรกเขาจะคอยโบกรถ ให้เราคอยกั้นลดความปลอดภัยก็ ถ้า มีเหตุการณ์ผิดปกติเขาจะบอกหรือก็จะมีสายตรวจตลอดเวลา
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	เขาทำตามหน้าที่ได้ดี อย่างเราประสานงานให้เขา เขาก็ทำตามได้ดีไม่คิดขัด
ท่านมีความประทับใจอะไรมากที่สุดในการใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	เมื่อเขาดูแลความปลอดภัยให้เราอย่างเช่นคนภายนอกเข้ามาไม่ ได้ผ่านกระบวนการเขาก็จะมีมาตรการ ของเขาทันที
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	เหมาะสมคือชุดเขาจะเด่นกว่าที่อื่นและก็ชุดที่เขาแต่งก็ได้ตามมาตรฐานรักษาความปลอดภัยอยู่แล้ว
ท่านมีการใช้บริการรักษาความปลอดภัยของ องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในการรักษาความปลอดภัยสถานที่ของท่านหรือไม่ ความถี่ในการตรวจสอบรักษาความปลอดภัยสถานที่ เป็นอย่างไร	ใช้ครับความถี่ในการตรวจสอบเขาจะเดินรอบ กลางคืนที่มีเขาจะ มาตรวจตามตึกว่าลิ้มล็อก ประตูหรือไม่ถ้าลิ้มจะมีกระดาษมาแปะว่าลิ้มล็อก เขามีการตรวจเป็นรอบของเขาอยู่แล้ว
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	คิดว่าองค์กรทหารผ่านศึกคุณสมบัติเขาตรงตามที่ QR Code ของการไฟฟ้าที่เขาต้องการ
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้ บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	ควรจะปรับตามเศรษฐกิจของประเทศ อย่างเงิน เพื่อมีความเหมาะสม
ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	ส่วนตัวก็คิดว่าน่าจะดีขึ้นคิดว่าน่าจะมีการคัดกรองที่ดีอยู่แล้ว หน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ดี ไม่ใช่เอาใครมาก็ได้ คิดว่าดีกว่า

คำถาม	คำตอบ
คิดว่าค่าบริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง	การบริการจัดการได้ดีเพราะทำ QR Code ของไฟฟ้าเท่าที่ผ่านมาก็ไม่เคยเห็นว่ามีปัญหาอะไร
ท่านคิดว่าควรพัฒนาอย่างไร	-
คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	อยากจะแนะนำให้ผู้ที่ทำธุรกิจต่าง ๆ ควรที่จะมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
อื่น ๆ	-



สรุปผลการสัมภาษณ์คุณจักรชาย เพศชาย ช่วงอายุ 40 - 49 ปี ผู้ว่าจ้างจากมหาวิทยาลัย ต.

ผู้บริหารระดับกลาง

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	โดยส่วนใหญ่ ก็ดีให้ความเคารพและให้เกียรติกับเจ้าหน้าที่ดี มีการหมุนเวียนก็ตรงตามเวลา ไม่มีการขาดตกบกพร่อง
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	ปกติโดยรวมแล้วเป็นที่น่าพอใจ
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการฝากของ เวลามีคนมาเขาก็เหลือเพื่อทำใจให้ก่อนการปฏิบัติก็โอเค เขาก็จะโทรมา
ท่านมีความประทับใจอะไรมากที่สุดในการใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	ส่วนใหญ่ชอบ รปภ. ผู้หญิงมากกว่าเขาเหมือนดูใส่ใจ จดจำบุคคลได้ดีกว่า
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	ถ้าเป็นผู้หญิง แต่งกายดีเรียบร้อยแต่ของผู้ชายจะมีบ้างที่ไม่เรียบร้อยแต่ส่วนใหญ่ก็เรียบร้อย
ท่านมีการใช้บริการรักษาความปลอดภัยของ องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในการรักษาความปลอดภัยสถานที่ของท่านหรือไม่ ความถี่ในการตรวจสอบรักษาความปลอดภัยสถานที่ เป็นอย่างไร	ใช่ เจ้าหน้าที่เดียวคือรักษาความปลอดภัยเป็นจุด แจ็งจราษฎร์มีบ้าง เหน้กการตรวจตามตึก อาจจะมีการตรวจ เขามีสมุดจดบันทึก เหตุการณ์
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	มีสุขภาพดี ไม่ทิ้งจุดรับผิดชอบ ดูเรียบร้อย
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้ บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	เหมาะสม

คำถาม	คำตอบ
ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	ข โดยรวมมาตรฐานมันดีกว่า รปภ. ที่เคยจ้างมา เหมือนกับเขามีความรู้บ้าง ได้ยินมาบ้างว่าการฝึกก่อนก็เหมือนว่ามีวินัยให้เกียรติคนอื่นเหมือนทหาร
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง	ถือว่าดีในด้านบริการเขาจดจำบุคคลได้ดี เขากลับกรงบุคคล ได้เก่ง รปภ. ผู้หญิงดูใส่ใจมากกว่าผู้ชาย เพราะมีแค่คนเดียว
ท่านคิดว่าควรพัฒนาอย่างไร	อยากได้ รปภ. ผู้หญิง
คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	คงแนะนำ เพราะอุ่นใจกว่าของเอกชน
อื่น ๆ	-

สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้ดูแลพร เพศหญิง ช่วงอายุ 50-59 ปี ผู้บริหารระดับสูงสำนักงานรักษาความปลอดภัย

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	100% ในการบริการ มีพื้นฐานทหาร
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	ผู้ว่าจ้างพึงพอใจ 90% พลเรือนมีทักษะน้อย ผู้ว่าจ้างมีความต้องการเพิ่มทุกปี ไปได้อีกไกล รายได้เต็มที่ เงินเดือนออกเต็ม
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	ค่อนข้างชัดเจนมีหน้าที่ตามสัญญาจ้าง เฝ้าระวังกับจราจร มีความแตกต่างแต่ละจุด
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	เครื่องแบบคล้ายทหาร ตามกฎหมาย นำเกรงขามเรียบร้อย สง่างาม เหมาะสม
พนักงานมีใจรักในการทำงาน มีน้ำใจต่อผู้มาติดต่อหรือไม่ อย่างไร	มีจิตในบริการ เช่น พนักงาน รปภ. เปิดประตู เงินผู้สูงวัย อุ้มผู้สูงอายุ และ โรงพยาบาลมีเวร เปล
ท่านคิดว่าพนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่หรือไม่ ควรพัฒนาอย่างไร	มีมาก เพราะมีการอบรมตลอดเวลา ทำได้ดี
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	มาตรฐานการให้บริการ ราคาไม่สูง และเพื่อ การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	ราคามาตรฐาน ราคาขั้นต่ำ ไม่แพง ถูกกว่า บริษัทเอกชน
ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	เป็นองค์ประกอบหนึ่ง ความพร้อมของร่างกาย ความรู้ความสามารถ ทำให้บริหารจัดการดี ผู้ว่า จ้างไว้วางใจ
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	รวดเร็วทันใจ ตอบสนองผู้ว่าจ้างได้ มีระเบียบ วินัยดี แนะนำไปทางสื่อไลน์ เฟสบุ๊ก มีการ อุดหนุนทหารผ่านศึก
อื่นๆ	-

สรุปผลการสัมภาษณ์คุณหญิงขวัญ เพศชาย ช่วงอายุ 50 - 59 ปี ผู้บริหารระดับสูง สำนักงานรักษาความปลอดภัย

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	ความพร้อมในเกณฑ์ดี เช่น การปฏิบัติด้านจรรยาบรรณ พบผู้ว่าจ้าง การแต่งกาย
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	ให้ความไว้วางใจดีมาก
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	ให้ความร่วมมือดี
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	อยู่ในเกณฑ์ดี เรียบร้อย
พนักงานมีใจรักในการทำงาน มีน้ำใจต่อผู้มาติดต่อหรือไม่ อย่างไร	70% ได้รับความไว้วางใจ คำชมเชย เช่น การช่วยยกของ ทำมากกว่าหน้าที่
ท่านคิดว่าพนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่หรือไม่ ควรพัฒนาอย่างไร	มีความรอบรู้ในหน้าที่ พอใช้ได้ดีแล้ว
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	การกุศล ช่วยเหลือทหารผ่านศึก ร่วมทำบุญกับองค์การทหารผ่านศึก ได้ทำให้ทหารผ่านศึกมีอาชีพ
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	เหมาะสม ราคากลางของกระทรวงการคลัง
ท่านคิดว่า การคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	จะทำให้ดีขึ้น ด้านบุคลิก การดูแลจรรยาบรรณ
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	ดี แนะนำ
อื่นๆ	-

สรุปผลการสัมภาษณ์กลุ่มประยูทธเพศชาย ช่วงอายุ 40-43 ปี ผู้บริหารระดับสูง สำนักงานรักษาความปลอดภัย

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	ความพร้อมก็มีพอสมควร ความพร้อมในด้านทักษะต่าง ๆ ในการประกอบอาชีพ
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	โดยรวมก็มีการตอบสนองที่ดีความรวดเร็วดี อย่างเช่นการ ดูแลในสถานที่ต่าง ๆ ในการดูแลบุคคลเข้าออก ถือว่าสะดวกรวดเร็ว ในเรื่องการสังเกตบุคคล
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	มีการตอบสนองที่ดี
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	ก็อยู่ในขั้นดีแต่ก็ไม่ถึงกับดีมาก จะอยู่ในจุดที่ผู้ว่าจ้าง เช่น สถานที่ที่พูดคุยกับผู้คน คนเขาจะมองจาก บุคลากร เขามองชุดก่อน อันดับแรก เขามองก็จะเกรงใจในเครื่องแบบ
พนักงานมีใจรักในการทำงาน มีน้ำใจต่อผู้มาติดต่อหรือไม่ อย่างไร	มีใจในการบริการและก็มีใจที่จะช่วยเหลือตลอดในเรื่องความร่วมมือในการติดต่อผู้ว่าจ้าง เขาก็จะติดต่อให้รวดเร็วมากบางครั้งเขาก็ช่วยเราได้เท่าที่เขาจะช่วยให้
ท่านคิดว่าพนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่หรือไม่ ควรพัฒนาอย่างไร	มี ถ้าไม่มีคงปฏิบัติหน้าที่ได้ไม่เต็มที่อยากให้เขา ปรับปรุงพัฒนา ให้ทันรูปแบบของยุคสมัย ไม่ทันเหตุการณ์ต่าง ๆ ทักษะต่าง ๆ อาจจะมีเพิ่มขึ้นมา
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	มองเห็นองค์กรมีตัวตนน่าเชื่อถือมีโรงเรียนฝึกที่เป็นมาตรฐาน คุณภาพของบุคลากรที่ฝึกออกไปก็มีคุณภาพอาจจะได้รับความไว้วางใจมากกว่าทำให้ผู้ว่าจ้างเชื่อมั่นในตัว องค์กร
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมสมควรจะต้องใช้ บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	คิดว่าเป็นราคาที่เรายู่ได้ผู้ว่าจ้างก็โอเคแล้วในเรื่องราคา

คำถาม	คำตอบ
ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	สำหรับหลักการที่กำหนดไว้ ก็ควบคุมแล้ว สำหรับบุคลากร ที่จะออกไปปฏิบัติงานข้างนอกคุณภาพดีขึ้นอยู่กับการฝึกฝน ความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคล
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	ก็คือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดี รปภ. ประจำจุดเขาสามารถพูดภาษาอังกฤษ ได้สามารถพูดคุยกับนักท่องเที่ยวได้ให้ข้อมูลที่ประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวได้ถือว่าเป็นทักษะที่ดี อยากให้ รปภ. พัฒนาตัวเองเรียนรู้โดยสิ่งรอบข้าง ถ้าเป็นไปได้อยากจะแนะนำ
อื่นๆ	-

สรุปผลการสัมภาษณ์คุณขวัญใจ เพศหญิง ช่วงอายุ 30-39 ปี ผู้บริหารระดับต้น สำนักงานรักษาความปลอดภัย

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	สปก. มีความพร้อม 100% พนักงานบางคนยังไม่เหมาะสม
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ ส่วนน้อยยังมีการใช้โทรศัพท์เล่นส่วนตัว มีการติดตามการปฏิบัติงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	สั่งการรายงานผ่านสายตรวจ แจ้งตามลำดับชั้น ข้อสั่งการมีการถ่ายทอด ปฏิบัติตามรวดเร็ว ทำให้ดีขึ้น ตรวจสอบ ป้องกันการหย่อนยาน
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	การแต่งกายมีการเปลี่ยนจากเมื่อก่อน ส่วนใหญ่แต่งกายเรียบร้อย ส่วนน้อยมีไม่ปฏิบัติตามระเบียบเครื่องแต่งกายฝึกระเบียบเล็กน้อย
พนักงานมีใจรักในการทำงาน มีน้ำใจต่อผู้มาติดต่อหรือไม่ อย่างไร	ส่วนใหญ่มีผู้ว่าจ้างชมเชยว่ารู้หน้าที่ความรับผิดชอบตั้งแต่ประตูทางเข้า ถึงจุดตามอาคาร
ท่านคิดว่าพนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่หรือไม่ ควรพัฒนาอย่างไร	โรงเรียนรักษาความปลอดภัยจะมีการอบรมครบถ้วน แต่หน้างานแต่ละจุดปฏิบัติงานจะแตกต่างกัน อบรมเสริมเพิ่มเติม พนักงาน รปภ. ต้องมีการปรับตัวเรียนรู้
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	หน่วยงานของรัฐที่มีความมั่นคง มีประสบการณ์ความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พรบ. พัสศ 62
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	สปก. มีการอ้างอิงราคากลางจากกรมบัญชีกลาง มีความยุติธรรม และขึ้นอยู่กับความยากง่าย เหมาะสม

คำถาม	คำตอบ
ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	การคัดเลือกเป็นเรื่องสำคัญ ส่งผลให้ตลาดการรักษาความปลอดภัยขยายไปอีก จัดกำลังพลตามสัญญาจ้าง จะไม่แย่งพรบ.รักษาความปลอดภัย ทำให้คุณภาพดีขึ้น
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	สปภ.ทำมาหลายปี ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องแก้ไข ส่งผลให้หน่วยงานดีขึ้น แนะนำเนื่องจากเป็นหน่วยงานการกุศล เพื่อการสงเคราะห์
อื่นๆ	-

สรุปผลการสัมภาษณ์คุณดาโต๊ะ เพศชาย ช่วงอายุ 40-49 ปี ผู้บริหารระดับกลาง สำนักงานรักษาความปลอดภัย

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	ต้องปรับปรุงทรัพยากร เทคโนโลยี
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	อยู่ในเกณฑ์ดี มีตัวเลือกให้เลือกขึ้นกับสัญญาจ้าง พรบ.ธุรกิจ รปก.
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	อยู่ในการปรับปรุงพัฒนา มีพนักงานเยอะ มีผ่านศึกเขตดูแล ช่วยเหลือกำกับดูแล อุปกรณ์
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	สปก. มีการแจกจ่ายชุดสวัสดิการ ควรคิด ต้องเข้มงวดและติดตาม
พนักงานมีใจรักในการทำงาน มีน้ำใจต่อผู้มาติดต่อหรือไม่ อย่างไร	เห็นได้เยอะ งานบางอย่างที่เจอผู้ว่าจ้าง มีการประเมิน
ท่านคิดว่าพนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่หรือไม่ ควรพัฒนาอย่างไร	อบรมให้ต่อเนื่อง
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	ระเบียบวินัยให้ความสัมพันธ์
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	เห็นได้เยอะ งานขายต่าง ๆ
ท่านคิดว่าเกณฑ์คัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	ระเบียบวินัย ให้ความสำคัญควรพัฒนาให้มีหลายรูปแบบ
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	มีหลักเกณฑ์ TOR และพรบ.ธุรกิจ อิงมาตรฐาน รัฐการกุศลมีการปรับปรุง มีความรู้ได้อบรม
อื่นๆ	-

สรุปผลการสัมภาษณ์คุณพอใจ เพศหญิง ช่วงอายุ 40-49 ปี ผู้บริหารระดับกลาง สำนักงานรักษาความปลอดภัย

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	ตอนนี้เรายังไม่พร้อมเรื่องกำลังพลเหมือนจะเป็นอาชีพที่ไม่นิยมมันเป็นอาชีพสุดท้ายที่คนจะเลือก
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	ถือว่ารวดเร็วเดี๋ยวนี้มีการสื่อสารทำให้รถยนต์
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	ใช้การติดต่อประสานงานดีมากมีการตอบสนองที่ดี
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	น่าเชื่อถือเพราะว่าการแต่งกายเหมือนทหาร น่าเชื่อถือ เป็นที่ น่าเกรงขามต่อผู้พบเห็นทั่วไป
พนักงานมีใจรักในการทำงาน มีน้ำใจต่อผู้มาติดต่อหรือไม่ อย่างไร	มี สามารถให้บริการผู้มาติดต่อได้ดีสามารถให้คำแนะนำมี ใจใจที่ดี สามารถเก็บของที่หายคืนเจ้าของได้
ท่านคิดว่าพนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่หรือไม่ ควรพัฒนาอย่างไร	มีแต่ไม่ถึงกับมีมากพอสมควร ควรพัฒนาในเรื่องตรงต่อเวลาการปฏิบัติหน้าที่ให้เข้มแข็ง โดยการส่งคนไปฝึกทบทวนให้มากกว่านี้
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	เนื่องจากเราเป็นหน่วยงานจากรัฐทางผู้ว่าจ้าง เป็นองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เป็นการช่วยเหลือองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เขาก็เลยเลือกที่จะ ช่วยเหลือเราเพราะว่าเป็นการช่วยเหลือทหารผ่านศึกอีกครั้งหนึ่ง
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมสมควรจะต้องใช้บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	ตอนนี้เหมาะสมแล้ว ก็คือว่าเราจะจ้างสูงกว่าหน่วยงานรัฐทั่วไป ส่วนหนึ่งเราจะช่วยเหลือทหารผ่านศึก
ท่านคิดว่า การคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	จะทำให้บริการดีมากผู้ว่าจ้างจะเชื่อถือ เพราะว่าได้คัดเลือกบุคคล ที่พร้อมแล้วก็มี บุคลิกดีการแต่งกายดีทำให้เป็นหน้าตาให้กับหน่วยงาน

คำถาม	คำตอบ
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	ที่นี่ที่เป็นอันดับหนึ่งที่ทำให้มีผู้ว่าจ้างมาจ้างเราเยอะน่า เกรงขาม มันมีส่วนหนึ่งอาจจะไม่ดีถ้าหน่วยงานของรัฐจะแนะนำ เพื่อนถ้าเป็นเอกชนไม่อยากแนะนำเพราะว่าตอนนี้เราหาคนยังไม่ทัน ไม่อยากแนะนำมาก
อื่นๆ	-



สรุปผลการสัมภาษณ์คุณยอดชาย เพศชาย ช่วงอายุ 40-49 ปี ผู้บริหารระดับกลาง สำนักงานรักษาความปลอดภัย

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	ความพร้อมลดลงเมื่อฝึกอบรมเสร็จและปฏิบัติหน้าที่ตามแต่ละพื้นที่
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	มีความขยันปีแรก ปีถัดไปเริ่มเฉื่อยชา
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	ธรรมดา มีคำชมเชยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	เต็ม100% ถ้าแต่งกายตามระเบียบของสำนักงานกำหนด
พนักงานมีใจรักในการทำงาน มีน้ำใจต่อผู้มาติดต่อหรือไม่ อย่างไร	มีใจรักในการทำงานดี
ท่านคิดว่าพนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่หรือไม่ ควรพัฒนาอย่างไร	ยังทำงานไป ความใส่ใจจะลดลง ควรพัฒนาโดยมีการฝึกจากผู้ว่าจ้างและครูฝึกจากโรงเรียนรักษาความปลอดภัย
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	ส่วนราชการมีการจ้างการรักษาความปลอดภัยอันดับหนึ่ง เนื่องจากมีขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างได้ง่าย องค์การน่าเชื่อถือ และมีเครือข่ายการรักษาความปลอดภัยที่ครอบคลุม การขึ้นราคาจาก สปภ. จะทำให้ผู้ว่าจ้างมีการเลิกจ้างการรักษาความปลอดภัย
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	ราคาเหมาะสมแล้ว ลดราคาไม่ได้ หมาดุกุราคาถูก แข่งกันด้วยคุณภาพ ซึ่ง สปภ. มีพื้นฐานลูกค้า และ คุณภาพ
ท่านคิดว่า การคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	มีมาตรฐาน ควรลดการสงเคราะห์บุคคลที่ไม่พร้อมสำหรับการทำงาน เช่น ดิคสุราเรื่อรัง

คำถาม	คำตอบ
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	อยู่ในระดับมาตรฐาน ควรกำกับการรับงานในแต่ละปี และควรรับเฉพาะรัฐวิสาหกิจ ยกเลิกการรับงานเอกชน แนะนำได้ ถ้ามีบุคลากรพร้อมรับงานรักษาความปลอดภัย
อื่นๆ	-



สรุปผลการสัมภาษณ์คุณณรงค์ เพศหญิง ช่วงอายุ 40-49 ปี ผู้บริหารระดับกลาง สำนักงานรักษาความปลอดภัย

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	มีประสิทธิภาพในระดับต้นๆ ถ้าเทียบกับหน่วยงานในระดับเดียวกัน
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	ส่วนใหญ่เกิน 80% มีความตระหนักรู้ที่
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	ทำทันที แต่ละบุคคล สามารถตอบสนองได้ดี ขึ้นกับหน้าที่และความรับผิดชอบ
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	เอกลักษณ์ของสำนักงาน เป็นตราสินค้า ภาพลักษณ์ ไม่เหมือนใคร มีเครื่องหมายที่บ่งบอกเป็นหน่วยงาน มีจุดขาย สร้างความภาคภูมิใจ
พนักงานมีใจรักในการทำงาน มีน้ำใจต่อผู้มาติดต่อหรือไม่ อย่างไร	ขึ้นอยู่กับตัวบุคคล ทุกจุดมีหน้าที่หลัก มีเยอะ หลีกหนีไม่ได้ เช่น การรดน้ำต้นไม้ การเก็บกิ่งไม้
ท่านคิดว่าพนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่หรือไม่ ควรพัฒนาอย่างไร	เมื่อก่อนองค์กรมีการเติบโต ทำให้พนักงานมีพัฒนาการที่ดี ควรเพิ่มเติมการฝึกทบทวน การ CPR การดับเพลิง
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	ความมั่นใจ เชื่อมั่นใน อพศ. เพราะ รปภ.ต้องผ่านการฝึกอบรม ที่ไม่ใช่บุคคลธรรมดาในการ รปภ. ชุดมีความเป็นยูนิค Unique
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้ บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	ราคาตามยุคตามสมัย ขึ้นอยู่กับหน้าที่ ตาม ความเสี่ยงของพื้นที่ปฏิบัติงาน
ท่านคิดว่า การคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	ดีขึ้น มีการคัดเลือกจะทำให้ดีขึ้น ที่ครบตาม หลักเกณฑ์ 5 ข้อ
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยของ องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไร บ้าง คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	อยู่ในระดับชั้นนำ แนะนำ มั่นใจว่าดีกว่า
อื่นๆ	-

สรุปผลการสัมภาษณ์คุณฟ้าใส เพศหญิง ช่วงอายุ 30-39 ปี ผู้บริหารระดับต้น สำนักงานรักษาความปลอดภัย

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	ความพร้อมดี ประสิทธิภาพไม่ 100 %
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง มีการดูแลจรรยา ุบกรวด ขยันขันแข็ง
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	หลายรูปแบบ ทำเกินสัญญาจ้าง บางจุดมีน้ำใจ
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	เครื่องแบบน่าเชื่อถือ มีสวัสดิการแจกชุดเครื่องแบบ
พนักงานมีใจรักในการทำงาน มีน้ำใจต่อผู้มาติดต่อหรือไม่ อย่างไร	มีใจรักในการทำงาน พาคนป่วยขึ้นรถ พลเปิดที่โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ดูแลดีมาก พาผู้ป่วยไปเข้าห้องน้ำ
ท่านคิดว่าพนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่หรือไม่ ควรพัฒนาอย่างไร	มีเพราะผ่านการอบรมมาแล้ว ควรเก็บเกี่ยวประสบการณ์ ควรมีการอบรมหัวหน้าชุด หัวหน้าผลัดถี่มากขึ้น
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	หน่วยงานของรัฐ ผู้ว่าจ้างที่เป็นประเภทหน่วยงานรัฐจะจ้างกันยาวนาน
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	ไม่แพง ราคาที่รับได้
ท่านคิดว่า การคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	ดี ถ้าโรงเรียนรักษาความปลอดภัย คัดเลือกตามที่หลักเกณฑ์ ไม่ต้องฝึกมาก ทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพ
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	หน่วยงานต่าง ๆ ใ้ไว้ในพนักงานรักษาความปลอดภัย ้างงานต่อเนื่อง ควรพัฒนาให้ดี มีสายตรวจดูแลหน้างาน แนะนำ
อื่นๆ	-

สรุปผลการสัมภาษณ์คุณเชิงลักษณ์ เพศหญิง ช่วงอายุ 50-59 ปี ผู้บริหารระดับสูง สำนักงานรักษาความปลอดภัย

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	พร้อม 100% เมื่อจบ ถ้าสถานที่ทำงานใกล้บ้าน จะพร้อมมาก
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	พนักงาน รปภ.มีการบริการที่ดี ไม่มีการเฉื่อยชา ผบช.มีความกระตือรือร้น
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	ดี ไม่ 100% รับมอบหมายพอได้อยู่ A,A+
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	มาก บริษัทอื่นดูดีแต่มีจำนวนไม่มาก อัตราดูดีมากกว่า เครื่องแบบสมาร์ต
พนักงานมีใจรักในการทำงาน มีน้ำใจต่อผู้มาติดต่อหรือไม่ อย่างไร	มีอาชีพสุดท้ายที่คนนึกถึง มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งชมเชยพนักงาน รปภ. ที่เพิ่มหน้าที่ ชักธง-เชิญธงชาติ ที่หน้าที่นี่ไม่อยู่ในเมือง
ท่านคิดว่าพนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่หรือไม่ ควรพัฒนาอย่างไร	หน้าที่ จุด แยกต่างกันศึกษาหน้างาน ศึกษาจากโรงเรียนเท่านั้น ควรพัฒนาต่อไป คือใส่รู้ในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด หาความรู้
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	บุคลากรที่มีการอบรมมาจากโรงเรียนรักษาความปลอดภัย มีการดำเนินงานของสำนักงานที่เป็นแบบแผน
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	เหมาะสมแล้วตามราคากลางกรมบัญชีกลาง และตามขั้นต่ำแรงงานกับสัญญาจ้าง
ท่านคิดว่าคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	คุณสมบัติตามกำหนด พอใช้ได้ การปฏิบัติไม่เป็นไปตามนั้นแน่นอน

คำถาม	คำตอบ
คิดว่าค่าบริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	ไปได้ดีมาก เพราะ พรบ.รักษาความปลอดภัยกับพรบ.จัดซื้อจัดจ้าง ปี 62 ควรพัฒนาให้สร้างการรับรู้แก่ผู้ว่าจ้างรายอื่น ๆ และเปิดตลาดใหม่ๆ เพราะหลายส่วนงานยังเข้าไม่ถึงการบริการ แนะนำเพราะอยู่ส่วนการตลาด ที่มีการคัดกรอง
อื่นๆ	-



สรุปผลการสัมภาษณ์คุณภูมิใจ เพศชาย ช่วงอายุ 40 - 49 ปี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	มีความพร้อมดี
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	ความรวดเร็วในการตอบสนองระดับปานกลาง
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	การสั่งการเป็นไปตามระดับชั้น ยังไม่เป็นธุรกิจเต็มตัว
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	อยู่ในขั้นที่ดี บุคคลพลเรือนขาดความรู้ บางส่วนต้องปรับปรุง หัวหน้าชุดมีการกำกับดูแล ตัดแต่ง ว่ากล่าวตักเตือน
พนักงานมีใจรักในการทำงาน มีน้ำใจต่อผู้มาติดต่อหรือไม่ อย่างไร	อยู่ที่แต่ละบุคคล ประชาชนชอบ สักบางส่วนมาก
ท่านคิดว่าพนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่หรือไม่ ควรพัฒนาอย่างไร	การรักษาความปลอดภัยเปลี่ยนไป ดิจิทัลมากขึ้น ต้องทำตัวให้ทันกับเทคโนโลยียุคปัจจุบัน
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	ความพร้อมหลายๆด้าน อพศ. เป็นหน่วยงานการกุศล บริจาคช่วยเหลือ ครอบครัว มาทำงานดูแลหน่วยงานรัฐที่ใหญ่ มีระบบ ระเบียบ สายการบังคับบัญชา
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	เป็นไปตามค่าจ้างขั้นต่ำ น่าจะเพิ่มจุดที่มีความยากลำบาก ด้านการจราจร จุดต่อแหลม ค่าความเสี่ยง
ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	การคัดเลือก ตรวจสอบประวัติขึ้นอยู่กับการตรวจสอบผู้ว่าจ้างไว้วงใจ

คำถาม	คำตอบ
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	อยู่ในเกณฑ์ดี รัฐวิสาหกิจไว้วางใจ ปรับปรุงระเบียบวินัย รักองค์กร รักในหน้าที่ ซื่อตรง แนะนำ
อื่นๆ	-



สรุปผลการสัมภาษณ์คุณสุภา เพศชาย ช่วงอายุ 40-49 ปี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตำแหน่ง สายตรวจ

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	มีความพร้อม 90 % ปรับปรุงขึ้นกว่าอดีต มีการปรับหลักสูตรการอบรมจากโรงเรียนรักษาความปลอดภัย อพศ. เช่นการดับเพลิง การCPR รวมถึงมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัย
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	ความรวดเร็วมากกว่าทุกครั้ง ประชาสัมพันธ์
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	มีการติดตามงานที่ดี จากที่ไม่ใส่ใจ มีการประสานงานกันมาก
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	เครื่องแบบที่สง่างามทำให้สามารถนำใครมาสวมใส่ได้ มีลักษณะท่าทางที่ดี
พนักงานมีใจรักในการทำงาน มีน้ำใจต่อผู้มาติดต่อหรือไม่ อย่างไร	มีใจรักในการทำงานมาก ผู้ว่าจ้างชอบ
ท่านคิดว่าพนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่หรือไม่ ควรพัฒนาอย่างไร	มีความรู้ที่จะตอบโต้ภัยได้ดี สามารถปรับตัวได้
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	ความมั่นใจ ความเชื่อถือในองค์กร
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	พนักงาน รปภ. ทำงานหนัก คิดว่าราคาถูก ไม่เหมาะสม
ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	เพิ่มได้ คุณภาพมากที่สุด การตื่นตัวทางการคัดเลือก
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	ดีที่สุด ดีกว่า บริษัทคู่แข่ง ควรพัฒนาในระบบงาน สิทธิ สวัสดิการ การติดตามดูแลงาน แนะนำให้รับของเอกชน
อื่นๆ	-

สรุปผลการสัมภาษณ์กลุ่มคุณดล เพศชาย อายุ 40 - 49 ปี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	มีความพร้อม
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	การตอบรับไม่ค่อยพร้อม ช้า
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	ดี การตอบรับและการติดตามงานดี
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	การแต่งกายไม่เรียบร้อย บุคลิกใช้ได้ ดูที่การทำ ความเคารพ
พนักงานมีใจรักในการทำงาน มีน้ำใจต่อผู้มาติดต่อหรือไม่ อย่างไร	มีใจรัก 70 % เยอะกว่าไม่มีอะไรเลย
ท่านคิดว่าพนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่หรือไม่ ควรพัฒนาอย่างไร	มีความรอบรู้ ต้องเพิ่มความใส่ใจ
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจทั้งการปฏิบัติหน้าที่ องค์การ
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้ บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	เหมาะสม ปานกลาง เอกชนบางที่ราคาแพง
ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	ทำได้จริงจะดีมาก ดีต่อการบริหารกำลังพล
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	ดี ให้ความไว้วางใจ ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติ แนะนำไปแล้ว
อื่นๆ	-

สรุปผลการสัมภาษณ์คุณทักษิณ เพศชาย ช่วงอายุ 50-59 ปี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตำแหน่งสายตรวจ

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง มีการปฏิบัติหน้าที่ ร่างกาย ฉลาด การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	พร้อมรวดเร็ว 95 % อายุมากจะช้าลง ตามร่างกาย
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	สามารถทำได้เลย พร้อมทำงาน ไม่มีปัญหา เช่น ทำเรือส่งสินค้าไม่มีรั่ว
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	การแต่งกายเรียบร้อยดี มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย พร้อมหมด
พนักงานมีใจรักในการทำงาน มีน้ำใจต่อผู้มาติดต่อหรือไม่ อย่างไร	มารยาทของพนักงาน รปภ. เต็ม 100% ผู้ว่าจ้างชมเชย เช่น เก็บของมีค่ามาคืนเจ้าของ
ท่านคิดว่าพนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่หรือไม่ ควรพัฒนาอย่างไร	ได้รับการฝึกอบรมจากโรงเรียนรักษาความปลอดภัย อยากรู้หออบรมความรู้ จบ.หัวหน้างาน การดับเพลิงให้เข้มข้นขึ้น
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	ลักษณะขององค์กร ทำทางซื้อตรง คล้ายทหาร
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	เหมาะสม ตามค่าแรงขั้นต่ำ สำหรับพนักงานใหม่ ควรเพิ่มเติมค่าตอบแทนเพิ่มเติมตามประสบการณ์การรักษาความปลอดภัย
ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	ไม่เป็นมาตรฐาน ควรคัดกรองพนักงานที่คุณภาพใช้ได้ ไม่ควรรับพวกติดสุราเรื้อรัง
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	มาตรฐาน คุณภาพดี แนะนำให้ทหารผ่านศึกมารับสมัครและบอกผู้ว่าจ้างอื่นให้มาใช้บริการเสมอเมื่อกลับบ้าน
อื่นๆ	-

สรุปผลการสัมภาษณ์กลุ่มทศมิตร เพศชาย ช่วงอายุ 40-49 ปี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตำแหน่งสายตรวจ

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	80 % ขึ้น
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	ไม่มีปัญหา รบก. ตามลานจอดรถ จะมีการระงับอารมณ์ที่ดี
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	พอใช้ได้ ช่วงเวลาที่ยืดหยุ่น พัก 3 โมง จราจร
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	90 % ส่วนใหญ่น่าเชื่อถือ พลเรือนไม่เอาใจใส่ในเรื่องการแต่งกาย ใช้วิธีการตักเตือนเมื่อพบเห็น
พนักงานมีใจรักในการทำงาน มีน้ำใจต่อผู้มาติดต่อหรือไม่ อย่างไร	ส่วนมากจะมีน้ำใจ ช่วยเบกของ ซ่อมรถยางแตก
ท่านคิดว่าพนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่หรือไม่ ควรพัฒนาอย่างไร	ตอบคำถามได้ มีความรู้ในการจราจร การดับเพลิง ทำให้มีการเอาใจใส่ในการแต่งกาย ควรพัฒนาให้มีการอบรมเพิ่มเติม ปีละ 1 ครั้ง
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	มีความเชื่อถือ แน่นอนกว่าบริษัท ทำงานครั้งแรงจะงานหนัก กลางจะเบา มีการกวาดล้างจากสายตรวจ และผู้บังคับบัญชา
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	แพงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับเอกชน
ท่านคิดว่า การคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	คุณภาพไม่ค่อยดี
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	ภาพรวมดี มีเครื่องแบบเป็นจุดแข็ง แนะนำให้ใช้
อื่นๆ	-

สรุปผลการสัมภาษณ์คุณชชาติ เพศชาย ช่วงอายุ 30-39 ปี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตำแหน่งสายตรวจ

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	ดีกว่าในอดีต มีการพัฒนาเรื่องสวัสดิการ ทำให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	มีการตอบรับที่รวดเร็ว โดยใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นเครื่องมือสั่งการ และส่งข้อมูลข่าวสารรายวัน
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	มีการปฏิบัติตามได้ติดตามระเบียบ โดยใช้วิธีการอธิบายถึงเหตุผล รวมแถมชี้แจงการปฏิบัติให้บ่อยขึ้น
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	มีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากการแต่งกายเป็นสิ่งที่สำคัญมาก อุปกรณ์ครบครันรัดกุม มีความน่าเกรงขาม
พนักงานมีใจรักในการทำงาน มีน้ำใจต่อผู้มาติดต่อหรือไม่ อย่างไร	มีใจรักในการทำงาน ประมาณ ร้อยละ 70-80 แต่สายตรวจต้องรวมแถมและแนะนำอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงการปลูกฝังถ่ายทอดคำสั่ง ถ่ายทอดวิธีการคิดให้ใส่ใจในงานหน้าที่
ท่านคิดว่าพนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่หรือไม่ ควรพัฒนาอย่างไร	มีครับ ควรมีการอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย และการต่อต้านการก่อการร้าย ต้องเรียนรู้อยู่ตลอด และต้องติดตามข่าวอยู่เสมอ ควรพัฒนาโดยจัดอบรมการเผยแพร่ข่าวสารในหลายช่องทางเช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ ให้มีความรวดเร็วและ สปก.ควรแจกคู่มือการปฏิบัติหน้าที่
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	รูปแบบการแต่งตัว การบริการ ใส่ใจงาน ความกระตือรือร้น คุณลักษณะในการปฏิบัติเป็นที่ชื่นชอบของผู้คน

คำถาม	คำตอบ
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้ บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	ราคาปัจจุบันมีความเหมาะสม โดยอ้างอิงตาม ราคากลางจากกระทรวงการคลังและแรงงานขึ้น ต่ำ
ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความ ปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษา ความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่าน ศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็น อย่างไร	ดีขึ้นเพราะเราได้ตรวจสอบในเรื่องคดี อาชญากรรม / ขั้นตอนตรงนี้ มาทำให้ผู้ว่าจ้าง ยอมรับในรูปแบบเงื่อนไขของ ราชการ
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไร บ้าง คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	มีการบริการที่ดีมาก เพราะเงินที่จ้าง อพศ. จะ นำไปช่วยทหารผ่านศึก พร้อมแนะนำให้ผู้อื่น ใช้งาน
อื่นๆ	-

สรุปผลการสัมภาษณ์คุณยอดรัก เพศชาย ช่วงอายุ 40 - 49 ปี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตำแหน่งสายตรวจ

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	ตามมาตรฐานของบริษัทรักษาความปลอดภัย ได้เปรียบเรื่องเครื่องแบบและรูปแบบบริษัท การยกเว้นไม่เป็นธุรกิจ รปภ. ดีกว่าบริษัทรักษาความปลอดภัยเอกชน
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	ค่อนข้างเร็วในการตอบสนองผู้ว่าจ้าง อยู่ที่คุณภาพของบุคลากร คุณสมบัติ อายุ40ปีขึ้นไป จะมีคุณภาพ
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	พนักงาน รปภ. จะทำตามหน้าที่ ปฏิบัติตามคำสั่งผู้ว่าจ้างเสมอถ้ามีการบอกคำสั่งที่ชัดเจน รองรับการปฏิบัติ ไม่ทำให้เกิดปัญหาในภายหลัง
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	ส่วนใหญ่ในจุดที่เน้นย้ำ ขึ้นอยู่กับผู้ว่าจ้างถ้ามีการเข้มงวดให้แต่งกายตามที่กำหนดมาอย่างชัดเจน รปภ. จะได้รับการกวาดขันจากสำนักงานรักษาความปลอดภัย การแต่งกายมีผลกับความน่าเชื่อถือมาก เพราะแสดงออกถึงความรับผิดชอบของตัว รปภ.เอง
พนักงานมีใจรักในการทำงาน มีน้ำใจต่อผู้มาติดต่อหรือไม่ อย่างไร	อยู่ตลอดเพราะว่ามันจะได้เพิ่มความรู้ในสถานการณ์ใหม่รูปแบบใหม่ ต้องติดตามข่าวให้ทันทั่วทั้ง
ท่านคิดว่าพนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่หรือไม่ ควรพัฒนาอย่างไร	ค่อยเข้าใจ ขาดความรู้
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	องค์กรขนาดใหญ่ มีการคัดเลือกบุคคลากร เครื่องแบบ สามารถตามตัวได้ สามารถจัดคนทดแทนได้ มีความน่าเชื่อถือ

คำถาม	คำตอบ
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้ บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	ราคาเหมาะสมแล้วตามกฎหมายค่าแรงขั้นต่ำ
ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความ ปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษา ความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่าน ศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็น อย่างไร	ดีขึ้น ทำให้บริหารจัดการได้ดีขึ้น
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไร บ้าง คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	การ รปภ.ของเราดีเกือบเต็ม 100 ถ้าเข้าใจคำสั่ง สามารถทำเต็ม 100 ใช้และแนะนำ สามารถ ทดแทนกันได้
อื่นๆ	-

สรุปผลการสัมภาษณ์คุณภานุ เพศชาย ช่วงอายุ 50-59 ปี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตำแหน่งสายตรวจ

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	การบริหารจัดการแบบครบครัน คอยดูแล เอกสารกับลูกน้อง ส่วนมากมีความพร้อม 80-90% ฝึกทบทวน เสาร์-อาทิตย์ ทำให้เกิดการตื่นตัว
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	พนักงาน รปภ. จุดหน้างาน เมื่อเกิดเหตุ จะรายงานทันที
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	มีการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มเติม ตามยุคสมัยเช่น การตรวจคัดกรองไขหวัดโควิด-19 ของมหาวิทยาลัยแห่งนี้
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	ร้อยละ 70 ดีขึ้น มีการปรับปรุง ถ้าอยู่จุดที่ห่างไกลจะไม่มีคนไปกำกับดูแล
พนักงานมีใจรักในการทำงาน มีน้ำใจต่อผู้มาติดต่อหรือไม่ อย่างไร	100% บริการดี มีใจรัก ภูมิใจในการทำงาน การเป็นอยู่ ลูกหลานมีงานทำ
ท่านคิดว่าพนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่หรือไม่ ควรพัฒนาอย่างไร	มี ควรพัฒนาการฝึกทบทวนทุก 3 เดือน ร่วมกับผู้ว่าจ้าง เมื่อมีการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน รปภ. ทางผู้ว่าจ้างจะทำการปฐมนิเทศอบรมมาตรการ ซึ่งสายตรวจจะทำการสอบถามพนักงาน รปภ. เกี่ยวกับความเข้าใจของมาตรการ
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	ผู้ว่าจ้างเชื่อมั่นว่าประสิทธิภาพของพนักงานที่เป็นอดีตทหาร ดำรง อาสาสมัคร จะสามารถรักษาความปลอดภัยทรัพย์สินให้ปลอดภัย และมีสมุดจดบันทึกเป็นสถิติตลอด
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	ถ้ามีการปรับค่าแรงขึ้น ผู้ว่าจ้างพร้อมที่จะต่อสัญญา มีความยืดหยุ่นกับเรื่องของราคา แต่เข้มงวดเรื่อง วินัยของพนักงาน รปภ. มาก ถ้าหย่อนยานเปลี่ยนตัวทันที

คำถาม	คำตอบ
ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	การตรวจปีสภาวะถือเป็นการป้องกันเบื้องต้น เรื่องยาเสพติด ถ้าพบแล้ว โรงเรียนรักษาความปลอดภัย จะมีการผลักดัน กลับกรงก่อน ทำให้การบริหารจัดการเรื่องของกำลังพล คุณภาพการให้บริการดีขึ้น
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	มีการบริการที่ดี โดยมีมาตรการ การกั้นกรง แยกแยะบุคคลภายใน ภายนอกเมื่ออยู่ตามจุดปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้าง ถ้าพบเหตุการณ์ด่วน เช่น อักเสบ จะทำการตรวจเบื้องต้นและแจ้งผู้ดูแลอาคารลำดับถัดไป ควรพัฒนาสวัสดิการ เรื่องการรักษาพยาบาลที่ควรเพิ่มขึ้นตามอายุงาน แจกเครื่องหมาย รปภ.ทุกปี
อื่นๆ	-

สรุปผลการสัมภาษณ์คุณหญิงใหญ่ เพศชาย ช่วงอายุ 50-59 ปี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตำแหน่งสายตรวจ

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	พร้อม 100% แต่ละจุดปฏิบัติงานทำตามสัญญาจ้าง ถ้าไม่พร้อมปฏิบัติงาน เปลี่ยนคนขึ้นอยู่กับปัจจัยปัญหา ครอบคลุม ความรัก
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	99 % มีความรวดเร็วในการให้บริการ ย้ายของ จราจร รับนาย สั่งแล้ว ได้งานทันที
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	ยังขาดความรับผิดชอบ ไม่ครอบคลุมหมด ไม่ทราบสัญญาจ้าง ปฏิบัติตามคำสั่งเพียงอย่างเดียว
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	สีของทหาร ดูโดดเด่น น่าเกรงขามกว่าบริษัท มีความน่าเชื่อถือ
พนักงานมีใจรักในการทำงาน มีน้ำใจต่อผู้มาติดต่อหรือไม่ อย่างไร	80 - 90 % มีอายุงานที่สูง รักในองค์กร บางคนที่ไม่เข้าใจระบบจะหนี ลาออก
ท่านคิดว่าพนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่หรือไม่ ควรพัฒนาอย่างไร	เป็นบางส่วน รับผิดชอบจุดเล็ก การตรวจตรา ทรัพย์สิน การแลกบัตร ตรวจรถยนต์ จะไม่เข้าใจในระบบ ผู้ว่าจ้างควรแจ้งให้ละเอียด ให้ความรู้ ระบุในสัญญาได้จะดีขึ้น
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	ความน่าเชื่อถือขององค์กร รักในสี ทำบุญไปในตัว ให้การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะต้องใช้บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	ราคาเหมาะสมตามอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเทียบกับบริษัทเอกชนจะสูงกว่า ส่งผลให้ผู้ว่าจ้างตั้งงบประมาณไม่ทัน ไม่พอกับราคา
ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	ตามใจผู้ว่าจ้าง การคัดเลือกจัดการกำลังพลทำงานง่ายขึ้น

คำถาม	คำตอบ
คิดว่าค่าบริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	การบริการดี ภูมิใจผู้ว่าจ้าง ควรพัฒนาความรู้ ความใส่ใจ และสวัสดิการเมื่อมีอายุงานที่สูง ได้อะไรเมื่อเกษียณ แนะนำ
อื่นๆ	-



สรุปผลการสัมภาษณ์คุณสมชาย เพศชาย ช่วงอายุ 40-49 ปี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตำแหน่งสายตรวจ

คำถาม	คำตอบ
ความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างไร	มีความพร้อมประมาณ ร้อยละ 70 ส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือ มีความตั้งใจ
ความรวดเร็วในการตอบสนองในการบริการจากพนักงานเป็นอย่างไรบ้าง	มีความรวดเร็วอยู่ในเกณฑ์ดี ส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือ ปฏิบัติหน้าที่ตามสั่งการ เช่น การบริการ การแต่งกาย
การปฏิบัติและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างไร	รปภ.ส่วนใหญ่จะให้ความร่วมมือ
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีบุคลิกและการแต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย น่าเชื่อถือหรือไม่	มีความน่าเชื่อถือ จากที่ได้ไปดูของบริษัทต่างๆ การแต่งกายถือว่ายังไม่เรียบร้อยเท่า รปภ.ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ที่มีเสื้อผ้าเครื่องหมาย คูติ แต่งกายเรียบร้อย
พนักงานมีใจรักในการทำงาน มีน้ำใจต่อผู้มาติดต่อหรือไม่ อย่างไร	มี ส่วนใหญ่มีส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ รปภ.จะมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงานต่อผู้ว่าจ้างก็คือให้ความช่วยเหลืออย่างเช่นยกของทำความสะอาดดูแลความเรียบร้อย
ท่านคิดว่าพนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่หรือไม่ ควรพัฒนาอย่างไร	มีความรอบรู้ คือ 1.ได้รับการฝึกอบรมมา ให้มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของตัวเองในระหว่างการปฏิบัติงานคือเจ้าหน้าที่ในแต่ละจุดเขาจะปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมือนกันคือในจุดเดียวกันมันจะมีความรับผิดชอบ ไม่เท่ากันเขารู้ของเขาเองต้องปลุกฝังให้เจ้าหน้าที่ รปภ. สิ่งที่เขาต้องทำในแต่ละวันเขาจะรู้อยู่แล้วเท่าที่มีอยู่ทุกวัน
ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	ปัจจุบันที่ผู้ว่าจ้าง จ้าง รปภ.ผ่านศึก เพราะว่าความเชื่อมั่นในองค์กรและความมีระเบียบวินัยของ บุคลากรที่เป็นทหารผ่านศึก ทหารนอกประจำการ ที่มีการแต่งกายสีของทหาร

คำถาม	คำตอบ
ท่านคิดว่าราคาที่เหมาะสมสมควรจะต้องใช้บริการต่อสัญญาประมาณเท่าไร	ผู้ว่าจ้างไม่ยอมให้ขึ้นราคาให้แพงมากกว่านี้ เนื่องจากงบประมาณของผู้ว่าจ้างมีจำกัด
ท่านคิดว่าการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด จะทำให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร	โอเคแล้ว มีการคัดเลือก ตรวจสอบเอกสารเสพติด ตรวจสอบประวัติอาชญากร
คิดว่าการบริการรักษาความปลอดภัยของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างไรบ้าง คิดว่าดีต่อผู้อื่นหรือต้องการแนะนำเพื่อนๆ หรือญาติให้ใช้บริการหรือไม่	รปภ.ผ่านศึกมีระเบียบวินัยมีคุณภาพและมีการฝึกทบทวนระเบียบวินัยต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่รปภ.สม่ำเสมอถ้าเป็น รปภ.ของบริษัท ที่เราสัมผัสในหลายๆที่เช่นเรื่องการแต่งกายทรงผมรองเท้าต่างๆมันยังไม่น่าเกรงขามเท่า รปภ.ผ่านศึก ส่วนใหญ่ ของบริษัทเขาจะเป็นเสื้อผ้าเรื่องรองเท้าทรงผมทรงผมยาวมันไม่น่าเกรงขามถ้าเป็นของผ่านศึก ถือว่ามีคุณภาพมากที่สุดแล้ว ตามที่ไปจุดปฏิบัติงานหรือไปพบเจอเพื่อนฝูงหรือคนที่มาสนใจเราก็แนะนำตลอดให้ใช้บริการ รปภ.ของผ่านศึกตามคอน โดต่าง ๆ ที่เคยพักอาศัย แนะนำให้จ้างพนักงาน รปภ.ของผ่านศึก
อื่นๆ	-