

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย

กรณีศึกษา บริษัท Secure Special Guard (Thailand) Co., Ltd.

บทที่ 1

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัท Secure Special Guard (Thailand) Co., Ltd.” คณะผู้วิจัยได้นำเสนอความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ที่ใช้ในงานวิจัย คำถามในงานวิจัย รวมถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย ซึ่งคณะผู้วิจัยสามารถแบ่งหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัยไว้ดังนี้

- 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา
- 1.2 วัตถุประสงค์
- 1.3 คำถามการวิจัย
- 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
- 1.5 ขอบเขตของงานวิจัย
- 1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อาชีพรักษาความปลอดภัยได้เริ่มเป็นรูปธรรมอย่างไม่เป็นทางการเมื่อ พ.ศ. 2508 ประเทศสหรัฐอเมริกาได้ส่งกำลังทหารเข้าร่วมรบในสงครามเวียดนาม ซึ่งได้มีการจ้างให้มีคนดูแลรักษาความปลอดภัยฐานทัพต่างๆ เช่น ที่อู่ตะเภา มีการกำหนดคุณสมบัติของบุคคลที่จะเข้ามาทำหน้าที่ว่าต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยและมีระเบียบวินัยเป็นอย่างดี ซึ่งในขณะนั้นยังไม่มีบริษัทรักษาความปลอดภัยของเอกชนเปิดให้บริการจึงได้มีบุคคลกลุ่มหนึ่งรวบรวมทหารที่ปลดประจำการแล้วให้มาทำหน้าที่เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยฐานทัพ ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีในชื่อของ Thai Guard หรือไทยยาม จึงนับได้ว่า Thai Guard เป็นบุคคลกลุ่มแรกที่เริ่มต้นงานด้านการรักษาความปลอดภัยของเอกชนแห่งประเทศไทยเมื่อเศรษฐกิจมีความรุ่งเรืองขึ้นเป็นลำดับ ทำให้มีความต้องการของบุคลากรด้านการรักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้น Thai Guard ซึ่งมีจำนวนอยู่จำกัดไม่สามารถรองรับความต้องการของธุรกิจที่มีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วได้

ประกอบกับมีผู้เห็นว่างานรักษาความปลอดภัยสามารถที่จะทำเป็นอาชีพได้ จึงมีการจัดตั้งบริษัทรักษาความปลอดภัยของเอกชนเกิดขึ้น (แสงวัน โจรนธรรม, 2549, น.29)

บริษัทรักษาความปลอดภัยได้มีการรวมตัวกันจัดตั้งสมาคมรักษาความปลอดภัย ขึ้น 3 สมาคม

- 1.สมาคมผู้ประกอบการการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย
- 2.สมาคมผู้บริหารงานรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย
- 3.สมาคมรักษาความปลอดภัย ภาคพื้นเอเชีย

หน้าที่ของธุรกิจรักษาความปลอดภัย 4 ประการ คือ

1.หน้าที่ในการเฝ้ายามและป้องกันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นผิดปกติ เช่น การลักขโมยในสำนักงานบ้าน สถานบันเทิง สถานที่จอดรถ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น

2.หน้าที่ในการเฝ้ายามและป้องกันการเกิดขึ้นของอุบัติเหตุ เช่น การได้รับบาดเจ็บทางร่างกายในสถานที่ที่มีความแออัดคับคั่งของบุคคลหรือยานพาหนะ และในสถานที่ที่อาจเกิดอันตรายต่างๆ

3.หน้าที่ในการเฝ้ายามและป้องกันการลักทรัพย์ เงินสด ทองคำ และงานศิลป์อื่นๆในระหว่างการขนส่ง

4.หน้าที่ในการคุ้มครองบุคคลเพื่อป้องกันอันตรายจากการบาดเจ็บของร่างกาย

ดังนั้น การรักษาความปลอดภัยเป็นสิ่งจำเป็นของสังคมจนถือได้ว่าเป็นวิชาชีพที่สำคัญยิ่งสาขาหนึ่ง บุคลากรในวิชาชีพนี้ในสายงานราชการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งมีกำลังประมาณ 300,000คน สายธุรกิจ ได้แก่ ผู้ประกอบกิจการรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน หรือบริษัทรักษาความปลอดภัยต่างๆ ซึ่งเคยมีมากถึง 2,400 บริษัท มีกำลังประมาณ 240,000 คน ปัจจุบันสภาพสังคมไทยได้เปลี่ยนแปลงมาถึงจุดที่มีความจำเป็นต้องถ่ายโอนภารกิจรักษาความปลอดภัยบางภารกิจจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปให้องค์กรเอกชนดำเนินการแทน ได้มีความพยายามประสานความร่วมมือกันระหว่างราชการ พรรคการเมือง และองค์กรเอกชนที่ประกอบกิจการรักษาความปลอดภัยในการตราพระราชบัญญัติวิชาชีพรักษาความปลอดภัย และพระราชบัญญัติการรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน มาอย่างต่อเนื่อง (วิชัย ศิรินคร, 2545 ,น. 1)

ตารางที่ 1.1 สถิติคดีอาญา 5 กลุ่มที่วราชอาณาจักร

ประเภทความผิด	พ.ศ. 2545		พ.ศ. 2546		พ.ศ. 2547		พ.ศ. 2548		พ.ศ. 2549		พ.ศ. 2550	
	รับแจ้ง	จับ	รับแจ้ง	จับ	รับแจ้ง	จับ	รับแจ้ง	จับ	รับแจ้ง	จับ	รับแจ้ง	จับ
1.คดีอุกฉกรรจ์และ สะเทือนขวัญ	7,938	3,516	13,073	4,020	9,020	3,860	9,589	3,716	8,738	3,774	7,997	3,697
2.คดีชีวิต ร่างกาย และเพศ	37,999	21,950	48,149	19,027	45,502	18,795	45,856	19,318	43,531	19,692	39,461	19,217
3.คดีประทุษร้ายต่อ ทรัพย์	65,903	31,692	67,104	24,577	66,629	24,567	76,182	25,857	76,881	28,692	73,068	30,849
4.คดีที่น่าสนใจ	48,154	11,525	41,087	6,384	37,626	6,121	41,283	6,254	44,037	7,589	44,158	8,434
	จับ/ราย	จับ/คน	จับ/ราย	จับ/คน	จับ/ราย	จับ/คน	จับ/ราย	จับ/คน	จับ/ราย	จับ/คน	จับ/ราย	จับ/คน
5.คดีที่รัฐเป็น ผู้เสียหาย	399,692	584,223	258,210	430,147	198,383	387,994	228,385	418,839	256,670	450,207	284,134	454,586

ที่มา : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองวิจัยและแผน 2551

หมายเหตุ

- 1.สถิติคดีอาญา 5 กลุ่มที่ปรากฏในตารางนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของสถิติอาญาที่รับแจ้งและจับได้ทั้งหมด
- 2.สถิติผลการจับกุมคดีกลุ่มที่ 1-4 แสดงผลเฉพาะเท่าที่ได้รับรายงานในแต่ละเดือน

จากตารางสถิติคดีอาญา 5 กลุ่มทั่วราชอาณาจักรจะพบว่าคดีอาญาประเภทต่างๆที่เกิดขึ้นยังมีจำนวนมาก และมีหลายคดีที่ผู้กระทำความผิดไม่ได้ถูกจับกุม นั้นแสดงให้เห็นถึงความไม่ปลอดภัยที่เกิดขึ้นได้ส่วนหนึ่ง

อาชีพและธุรกิจรักษาความปลอดภัยเป็นสิ่งที่อยู่คู่สังคมไทยมาเป็นระยะเวลานานในการทำหน้าที่เป็นผู้รักษาความปลอดภัยให้แก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ธุรกิจ บริษัทห้างร้านต่าง ๆ ไม่เว้นแม้แต่หน่วยงานของภาครัฐต่างก็ต้องอาศัยบริการของการรักษาความปลอดภัยเพื่อให้ความคุ้มครอง ป้องกันความปลอดภัยให้แก่ทรัพย์สินของตน จากสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบันทำให้สังคมไทยต้องเผชิญกับปัญหาอาชญากรรมที่เพิ่มจำนวนสูงขึ้น มีรูปแบบและวิธีการในการก่ออาชญากรรมที่มีพัฒนาการไปมากกว่าเดิม รวมไปถึงสถานการณ์ความไม่สงบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ยิ่งทำให้ภาคประชาชนและภาคธุรกิจต่าง ๆ ต่างก็ตระหนักถึงปัญหาความไม่ปลอดภัยต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นแก่ชีวิตและทรัพย์สินของตนได้ ก่อให้เกิดความต้องการของบริการรักษาความปลอดภัยในจำนวนที่สูงขึ้น รวมไปถึงได้ก่อให้เกิดความคาดหวังของสังคมไทยที่มีต่อบทบาทของพนักงานรักษาความปลอดภัยในการทำหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่สังคมไทยอีกด้วย

งานรักษาความปลอดภัยเป็นงานที่มีความสำคัญและได้ดำเนินการอยู่ในสังคมไทยมาเป็นเวลานาน แม้แต่กระทรวงยุติธรรมเองก็ใช้บริการของธุรกิจรักษาความปลอดภัย งานด้านรักษาความปลอดภัยมีความสำคัญยิ่งโดยเฉพาะความเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบันที่ทำให้อาชญากรรมมีลักษณะ ปริมาณและรูปแบบเปลี่ยนไปมาก จนทำให้มาตรการของภาครัฐและองค์กรภาครัฐที่ใช้ในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขยายตัวตามทัน ฉะนั้นการพัฒนาธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมจึงเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งของการพัฒนาเศรษฐกิจและการพัฒนาในกระบวนการยุติธรรมด้วย การประกอบวิชาชีพด้านการรักษาความปลอดภัยประกอบด้วยหัวใจสำคัญ 3 ประการ คือ 1) ได้รับความเชื่อถือจากประชาชน 2) มีความเป็นมืออาชีพ 3) มีความเชื่อมโยงสามารถร่วมมือเกื้อหนุนเป็นประโยชน์กับหน่วยงานรักษาความมั่นคงและรักษาความปลอดภัยของภาครัฐ การประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัยจึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐาน การกำกับดูแล และจัดระบบให้สามารถที่จะนำไปสู่ความสำคัญของทั้ง 3 ข้อ

ประเทศไทยจำเป็นต้องพัฒนาธุรกิจรักษาความปลอดภัยให้มีการพัฒนาก้าวหน้าเทียบเท่าต่างประเทศ รัฐบาลปัจจุบันมีนโยบายให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการยุติธรรมและการพัฒนาระบบงานตำรวจโดยตนเป็นกรรมการและเลขานุการอยู่ด้วย ในแง่มุมของ

การพัฒนาระบบงานตำรวจมีความจำเป็นต้องถ่ายโอนภารกิจหลักไปยังหน่วยงานอื่นในภาคเอกชนหรือภาครัฐทำ ซึ่งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคือส่วนหนึ่งที่มีบทบาทในการช่วยลดปัญหาข้อพิพาทเล็ก ๆ น้อย ๆ หากมีการพัฒนาและให้บทบาทกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ซึ่งมองว่าบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม ไม่ใช่แค่ ตำรวจ อัยการ ศาล ทนายความ หรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานยุติธรรมเท่านั้น แต่หัวใจสำคัญคือการพัฒนาหน่วยงานที่สามารถเข้ามาช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น และความจำเป็นเร่งด่วนคือ การช่วยกันพัฒนาพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จะทำให้สามารถผลักดันให้ธุรกิจรักษาความปลอดภัยและผู้ประกอบอาชีพนี้สามารถพัฒนาทัดเทียมต่างประเทศ (กิตติพงษ์ กิตยารักษ์, 2550)

ดร.วัลลภ กิ่งชาญศิลป์ นายกสมาคมรักษาความปลอดภัยภาคพื้นเอเชีย (ประเทศไทย) กล่าวว่า ธุรกิจ รปภ.ในประเทศไทยเปิดง่ายและอิสระ เพียงมีเงินทุนก็สามารถไปขอจดทะเบียนประกอบกิจการได้ บางบริษัทจึงไม่ต้องใช้องค์ความรู้อะไร เพราะเมืองไทยไม่ได้กำหนดให้ต้องมีใบอนุญาตประกอบธุรกิจเฉพาะรักษาความปลอดภัย ทั้งที่เป็นอาชีพต้องดูแลด้านความมั่นคง ความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินของคนทั่วไป คุณภาพและการจ้างงานต่อ รปภ.ก็แตกต่างกันมาก บางบริษัทจ้างงานรักษาความปลอดภัย แต่ใช้งานเบ็ดเตล็ดตั้งแต่รดน้ำต้นไม้ ล้างรถ เปิดประตู หรือแม้กระทั่งทำความสะอาด เพราะไม่มีกฎหมายเข้ามาเป็นตัวกำหนด มีอัตราไม่ถึง 10% ของบริษัทธุรกิจรักษาความปลอดภัยที่มีการอบรมพนักงาน ให้อัตราผลตอบแทนอย่างคุ้มค่ากับหน้าที่และความรับผิดชอบ พร้อมกับมีการอบรมเพิ่มเติมความรู้ในวิชาชีพ พร้อมแก้ไขทุกสถานการณ์ ความเหลื่อมล้ำและไร้มาตรฐาน จนทำให้ผู้รักษาความปลอดภัยเป็นแค่ยามเฝ้าสังเกตการณ์ ทำให้ 3 สมาคมที่เกี่ยวข้อง พยายามยกระดับอาชีพรักษาความปลอดภัย หรือ รปภ.ให้เป็นอาชีพที่ใครๆ ต่างก็อยากเข้ามาทำ มีความภูมิใจในความสามารถและวิชาชีพพิทักษ์ความเป็นอยู่ในชีวิตทรัพย์สินของผู้อื่น ด้วยการอบรมสร้างมาตรฐานพนักงานรักษาความปลอดภัยให้มีความเป็นสากล เรียนรู้ทั้งการใช้ไหวพริบ ช่างสังเกต มีความรู้รอบด้านเพื่อแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า ทั้งอุบัติเหตุจากไฟไหม้และการกู้ระเบิด หรือแก้ไขสถานการณ์ก่อการร้ายในเบื้องต้น (ประกายดาว แบ่งสันเทียะ, 2550)

นายวัชรพล บุชมงคล นายกสมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย กล่าวว่า วิชาชีพรักษาความปลอดภัยเกิดในสังคมไทยมาประมาณเกือบ 40 ปีที่แล้ว มีการพัฒนาเรื่อยมา ปัจจุบันพนักงานรักษาความปลอดภัยมีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงมาก ต้องทำหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทำหน้าที่ด้านการตรวจสอบ ตรวจค้น รวมทั้ง

การอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ ที่มอบหมายจากหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชามอบหมาย ต้องอยู่ในกรอบที่ค่อนข้างเข้มงวด มีระเบียบวินัยในการปฏิบัติ ที่ผ่านมาพยายามเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานให้สอดคล้องสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายแต่ก็ทำได้ระดับหนึ่ง เพราะบางครั้งความร่วมมือในแต่ละภาคส่วนยังให้ความสำคัญกับงานรักษาความปลอดภัยค่อนข้างน้อย ผู้ว่าจ้างมองเห็นความสำคัญของ รปภ.น้อย และค่าจ้างต่ำกว่ามาตรฐาน ทำให้ประสิทธิภาพของงานหรือการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ไม่เต็มที่ อีกทั้งการเปิดบริษัทได้ง่าย ๆ ใช้ทุนน้อยทำให้เกิดปัญหาเรื่องคุณภาพและมาตรฐานที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของงานรักษาความปลอดภัยขณะที่ในต่างประเทศงานรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐานคือภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน/องค์กรอย่างหนึ่ง (สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม , 2550)

ภายใต้สถานการณ์ภัยก่อการร้ายจากความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และการวางระเบิดที่หาค่าใหญ่ในช่วง ที่ผ่านมา ซึ่งทางการเองก็ได้เฝ้าระวังป้องกันภัยและเร่งแก้ไขปัญหาย่างเต็มที่ ทำให้สถานการณ์ไม่ลุกลามบานปลายออกไป แต่ในส่วนขององค์กรธุรกิจเอกชนต่าง ๆ นั้นก็ได้เพิ่มความระมัดระวังและการวางมาตรการป้องกันที่มีความเข้มข้นมากขึ้นกว่าภาวะปกติ การมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีประสิทธิภาพสูง มีการใช้เครื่องมือ-อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง แม้จะต้องลงทุนสูงขึ้นบ้าง แต่ภายใต้สถานการณ์ที่มีความเสี่ยง ก็น่าจะเกิดผลดีต่อการดำเนินธุรกิจที่มีความปลอดภัยมากขึ้น นายชูชีพ รักงามนายกสมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัย และกรรมการผู้จัดการภัตต์ อินเวสติเกชั่น กล่าวว่า ความต้องการ รปภ.สูงขึ้น เพราะเกิดเหตุการณ์วางระเบิดพ่วงในช่วงเทศกาลปีใหม่ และกระแสข่าวที่ว่ารัฐบาลสหรัฐระบุว่ากลุ่มผู้ก่อความไม่สงบมีโอกาสใช้ไทยเป็นฐานในการก่อการร้าย ทำให้ความต้องการทั้งจากลูกค้าประจำที่บริษัทรับดูแล กับลูกค้าใหม่มีเข้ามามากขึ้น กระทั่งงานกิจกรรมพิเศษก็ขอเพิ่มกำลังคนเกือบเท่าตัว จากเดิมที่ใช้คนประมาณ 100 คน ก็ขอเพิ่มตั้งแต่ 50-100 คน ขึ้นอยู่กับขนาดของงานเป็นหลัก โดยเฉพาะหลังจากมีระเบิดกลางกรุง สถานประกอบการต่างต้องการเพิ่มความเข้มงวดด้านการดูแลขึ้นเป็นเท่าตัว ทั้งโรงแรม สถานทูต อาคารสูง ตลอดจนสายการบิน และภาคอุตสาหกรรม ดังนั้นในขณะที่ธุรกิจอื่นๆ พากันไล่เกียร์ว่าง ธุรกิจรักษาความปลอดภัยกลับมีแนวโน้มที่สดใส โดยมีอัตราขยายตัวสอยหรือเฉลี่ยปีละ 20% ตลอด 2-3 ปีที่ผ่านมา (ชูชีพ รักงาม , 2550)

ผู้ประกอบการหลายรายต่างให้ความสนใจในมาตรการรักษาความปลอดภัยมากขึ้น โดยมีการเพิ่มความระมัดระวังในเรื่องชีวิต รวมถึงอุปกรณ์สำหรับเฝ้าระวัง จากแต่ก่อนที่ระวังเพียง

เรื่องการโจรกรรมรถเป็นหลัก ทั้งนี้การก่อวินาศกรรมต่าง ๆ มีความรุนแรงเพิ่มขึ้นตามลำดับค่าใช้จ่ายในด้านนี้ผู้ประกอบการจึงยอมเสียเพื่อแลกกับความมั่นใจในความปลอดภัยของสถานที่ลักษณะของธุรกิจรักษาความปลอดภัยในปัจจุบันยังคงมีรูปแบบการดำเนินกิจการเฉพาะอย่างมากกว่าการทำแบบครบวงจร เช่น พนักงานรักษาความปลอดภัย ระบบความปลอดภัยเฉพาะรถยนต์ เฉพาะร้านค้า-สำนักงาน เฉพาะที่อยู่อาศัย หรือซอฟต์แวร์ อันเป็นการทำตลาดแบบเจาะจง (niche market) (รัชดาพรพรณ อุดม, บทวิเคราะห์ธุรกิจรักษาความปลอดภัยกับสถานการณ์ปัจจุบัน, 2548)

จากการศึกษาแผนรักษาความปลอดภัยของไทยเท่าที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันนี้ซึ่งผูกมัดกับตัวบุคคล หรือพนักงานรักษาความปลอดภัยแต่เพียงด้านเดียวนั้น พบว่านับวันจะสร้างปัญหาเพิ่มอัตราเสี่ยงและสิ้นเปลือง มากขึ้น เนื่องจากคนมีขอบเขตความสามารถจำกัด แต่มีตัวแปรจากสภาพร่างกายและจิตใจร่วมทั้งค่าแรงขั้นต่ำ เป็นเงื่อนไข ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอในขณะทำงานรักษาความปลอดภัยมีขอบเขตกว้างขวาง และต้องอาศัยความละเอียดอ่อนมากขึ้น

การรับพนักงานรักษาความปลอดภัยมี ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนแรกโดยฝ่ายบุคคลสัมภาษณ์เบื้องต้น จากนั้นส่งประวัติมาสู่ฝ่ายปฏิบัติการ เราจะสอบประวัติและพิมพ์ลายนิ้วมือ แล้วก็จะสอบประวัติอาชญากรรมผู้สมัครกับตำรวจ ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานรักษาความปลอดภัย แล้วจะจัดส่งครุฝึกไปดูแลในช่วงที่พนักงาน ทำงานใหม่ๆ จนครบ 120 วัน และเมื่อมีที่มาจากร้อยพ่อพันแม่ การจะให้มีความภาพ 100% ตามที่มุ่งหวังจึงไม่ใช่เรื่องง่าย จากคำบอกเล่าของคมกริช ทราบว่าความยากลำบากของงานนี้ก็คือคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจาก รม.บางคนอาจปรับตัวได้ค่อนข้างช้า และยังไม่มีความพร้อมในการใช้เครื่องมือไฮเทค ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานที่รับผิดชอบ เพราะฉะนั้นก่อนการส่งไปปฏิบัติงาน ต้นสังกัดจึงต้องตรวจความพร้อมพนักงานของตนก่อนเสมอ

นอกจากนี้การประชุมสัมมนา เรื่อง “ทิศทางและความอยู่รอดธุรกิจรักษาความปลอดภัย ปี 41” ได้สรุปปัญหาในภาพรวมว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อผู้ประกอบการอาชีพรักษาความปลอดภัยในการคุ้มครองป้องกันภัยลดลง และเป็นที่พึงได้น้อย ลูกค้ำที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัยเห็นว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นบุคลากรที่ไม่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้า และจากการทำโพลล์ของสถาบันราชภัฏสวนดุสิตเกี่ยวกับคุณภาพของพนักงานรักษาความปลอดภัย มีผู้ให้ความเห็น กว่าหนึ่งพันคนซึ่งผลออกมาเป็นไปในทางลบแก่ธุรกิจรักษาความปลอดภัยในการคุ้มครองป้องกันภัยลดลง พนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นที่พึ่งได้น้อย คุณภาพของพนักงานรักษาความปลอดภัยด้อยลง

การบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยไม่มีประสิทธิภาพ
(สมาคมผู้บริหารงานรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย, 2542, น.12)

การดำเนินงานของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ดังกล่าวนอกจากจะต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐานต่างๆที่สำคัญในการบริหารได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของต่างๆ การจัดการและความรู้ความสามารถของผู้บริหารแล้ว “คน” ถือได้ว่าเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าและมีความสำคัญที่สุดขององค์การที่จะต้องได้รับการปรับเปลี่ยนและพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือการพัฒนาบุคคลจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะนำไปสู่กระบวนการพัฒนาในด้านต่างๆขององค์การ ดังนั้นผู้บริหารองค์การที่ดำเนินธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย นอกจากจะต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารแล้วจะต้องมีทักษะในการใช้ “ศาสตร์” และ “ศิลป์” ในการพัฒนาพนักงานองค์การให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคมและประชาชนทั่วไป การดำเนินงานก็จะประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักขององค์การ (ทรงวิทย์ ช่อประทีป, 2542, น.3 อ้างจาก สุพล วังสินธุ์, 2533, น.16)

การพัฒนาองค์การโดยความหมายที่แท้จริงแล้วนั้น มิได้หมายความว่าถึงการเปลี่ยนแปลงในด้านการนำความรู้ใหม่ๆทางเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้ได้ผลผลิตให้มากที่สุดเท่าที่นั้น แต่ยังหมายถึงรวมถึงการพัฒนาตัวบุคคลให้รู้จักที่จะปรับตัวให้เข้ากับชีวิตทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานได้อย่างเป็นสุข เพื่อที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงชีวิตการทำงานให้เป็นไปในทางที่ดี และมีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์การที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง องค์การที่สามารถดำรงไว้และดำเนินการให้สำเร็จตามเป้าหมายในลักษณะที่ทำให้บุคคลในองค์การเกิดความพอใจ และมีแรงกระตุ้นในการทำงานในทางที่จะเป็นประโยชน์ร่วมกัน (Etzioni, 1964, p.2)

รูปแบบการบริหารงานที่ผ่านมา ผู้บริหารให้ความสนใจอันดับหนึ่งไปที่ผลประกอบการที่ดี จึงมีการดำเนินการต่างๆเพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตและผลประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ โดยคำนึงถึงขีดความสามารถและศักยภาพ รวมถึงความพร้อมของบุคลากรในองค์การน้อย ซึ่งในปัจจุบันการความสำคัญของธุรกิจประเภทนี้รวมทั้งการแข่งขันมีมากขึ้น แนวคิดในการบริหารจึงจำเป็นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สามารถแข่งขันได้ ซึ่งส่วนหนึ่งคือการปรับเปลี่ยนด้านการบริหารความสัมพันธ์ในองค์การ โดยเฉพาะกับพนักงานรักษาความปลอดภัย เพราะความสัมพันธ์ดังกล่าวมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอย่างมาก กล่าวคือ ถ้ามีความสัมพันธ์ที่ดี ผลการปฏิบัติงานก็จะดีไปด้วย ตรงกันข้ามหากพนักงานรู้สึกถึงความสัมพันธ์ไม่ว่าจะกับหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานไม่ดีแล้ว ผลการปฏิบัติงานก็จะไม่สู้ดีไปด้วยเช่นกัน ดังนั้นเพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นไปตามนโยบายบริษัทและตามระเบียบข้อบังคับ สามารถตอบสนอง

ความต้องการของลูกค้า รวมถึงสามารถแข่งขันกับคู่แข่งที่เพิ่มขึ้นทั้งคู่แข่งขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็กได้ บริษัทควรที่จะให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็น ธุรกิจบริการที่ความพึงพอใจของลูกค้าส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับความรู้ ความรับผิดชอบและความสามารถของพนักงานเป็นหลัก

จากความสำคัญของธุรกิจรักษาความปลอดภัยในปัจจุบันจึงได้มีการนำเสนอ ร่างพระราชบัญญัติการรักษาความปลอดภัยเอกชน ตามที่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติเสนอ ว่าปัจจุบันได้มีธุรกิจให้บริการการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคคลทั่วประเทศ จำนวนกว่า 3,000 บริษัท มีบุคคลที่รับจ้างเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยประมาณ 200,000 คน สามารถให้ความช่วยเหลือและแบ่งเบาภาระของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการรักษาความปลอดภัยได้ในระดับหนึ่ง โดยที่ธุรกิจการให้บริการรักษาความปลอดภัยมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่และผลประโยชน์ของประชาชน แต่ธุรกิจดังกล่าวยังไม่มีกฎหมายควบคุมโดยเฉพาะ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินธุรกิจในด้านนี้มีความชัดเจนและเป็นไปในทิศทางและมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะทำให้เป็นที่ยอมรับและเป็นผลดีต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประชาชนทั้งที่เป็นผู้บริโภคและประชาชน โดยทั่วไป เช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ ที่มีกฎหมายรองรับธุรกิจในเรื่องนี้ (การประชุมคณะรัฐมนตรี, 2550)

นอกจากนั้นแล้วยังมีแผนพัฒนากองบังคับการวิชาการ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ พ.ศ. 2551 – 2554 แผนพัฒนาระบบงาน ได้จัดโครงการฝึกอบรมการรักษาความปลอดภัย มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1. เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักการต่อสู้กับปัญหาอาชญากรรม
2. เพื่อสร้างเครือข่ายการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

โดยจัดการฝึกอบรมให้กลุ่มเป้าหมาย เช่น พนักงานรักษาความปลอดภัยร้านค้าที่ง่ายต่อการก่ออาชญากรรม (แผนพัฒนากองบังคับการวิชาการ , 2550) แสดงให้เห็นถึงความสำคัญที่เพิ่มบทบาทมากขึ้นของพนักงานรักษาความปลอดภัยในการพัฒนาองค์ความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

การสัมมนาเพื่อพัฒนาอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัย สามารถสรุปประเด็นการสัมมนา ว่า สำหรับการพัฒนาอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัย ผู้เข้าร่วมสัมมนาส่วนใหญ่ เห็นว่าการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัยเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงาน โดยควรกำหนดให้มีการฝึกอบรมทั้ง ก่อนการปฏิบัติหน้าที่ การฝึกอบรมต่อเนื่องเมื่อมีการปฏิบัติหน้าที่แล้ว

รวมไปถึงการจัดการค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม โดยภาครัฐควรมีเข้ามามีบทบาทในการให้การสนับสนุนในส่วนนี้ด้วย

การเสริมสร้างให้ผู้ประกอบการธุรกิจมีความสามารถในการบริหารกิจการ เช่น การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารกิจการนี้ได้แก่ การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงาน การภาษี การบริหารจัดการ รวมไปถึง การหาแหล่งเงินทุนให้แก่ผู้ประกอบการ การปรับปรุงระบบการส่งเงินประกันสังคมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจรักษาความปลอดภัย รวมไปถึงการกำหนดช่องทางลัดในกรณีมีข้อพิพาทเกิดขึ้น ซึ่งภาครัฐถือเป็นผู้มีบทบาทสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ (การสัมมนาเพื่อพัฒนาอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัย, 2550)

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

จากปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการรักษาความปลอดภัยมาถึงจุดที่มีความจำเป็นต้องถ่ายโอนภารกิจรักษาความปลอดภัยบางภารกิจจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปให้องค์กรเอกชนดำเนินการแทนประกอบกับคดีอาญาประเภทต่างๆที่เกิดขึ้นยังมีจำนวนมาก และมีหลายคดีที่ผู้กระทำความผิดไม่ได้ถูกจับกุม นั้นแสดงให้เห็นถึงความไม่ปลอดภัยที่เกิดขึ้นผู้ประกอบการหลายรายต่างให้ความสนใจในมาตรการรักษาความปลอดภัยมากขึ้น โดยมีการเพิ่มความระมัดระวังในเรื่องชีวิต รวมถึงอุปกรณ์สำหรับเฝ้าระวัง จากแต่ก่อนที่ระวังเพียงเรื่องการโจรกรรมรถเป็นหลัก ทั้งนี้การก่อวินาศกรรมต่าง ๆ มีความรุนแรงเพิ่มขึ้นตามลำดับ ค่าใช้จ่ายในด้านนี้ผู้ประกอบการจึงยอมเสียเพื่อแลกกับความมั่นใจในความปลอดภัยของสถานที่

การดำเนินงานของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ได้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วตามความเจริญเติบโตของเศรษฐกิจการค้าและการคมนาคมขนส่งของประเทศ ปัจจุบันมีผู้ประกอบการธุรกิจรักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้นจำนวนมากและมีการแข่งขันกันสูง ผู้ประกอบการต่างๆพยายามที่จะปรับปรุงและพัฒนางานรักษาความปลอดภัยที่ทันสมัยมาใช้ มีการนำเทคโนโลยีอุปกรณ์และเครื่องมือมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้งานรักษาความปลอดภัยของเอกชนมีขอบเขตกว้างขวางยิ่งขึ้น การให้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์กรเอกชนเป็นธุรกิจบริการเกี่ยวกับการปกป้องชีวิตและทรัพย์สินภายในอาคารสถานที่ของผู้ว่าจ้างให้ปลอดภัยปราศจากการสูญหายหรือจากการโจรกรรมและความเสียหายอื่นๆ การดำเนินงานขององค์กรรักษาความปลอดภัยเอกชนจะต้องมีระบบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งกระบวนการผลิตเน้นหนักทางการแสวงหาบุคลากร การฝึกอบรม การบริหารควบคุมและการตลาด ธุรกิจรักษาความปลอดภัยจึงเป็นธุรกิจที่ก่อตั้งได้ง่าย ให้ผลตอบแทนเร็ว ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจรักษาความปลอดภัยขององค์กรรักษาความ

ปลอดภัยเอกชนขึ้นอยู่กับความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ โดยดูจากผลงาน ชื่อเสียง และความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ

การบริหารความสัมพันธ์ภายในองค์กร คือ การพนักงานสัมพันธ์ที่ดีจะต้องได้รับการพิจารณาจากบุคคลทั้ง 2 ฝ่าย คือ นายจ้างและลูกจ้าง การที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ยอมรับก่อให้เกิดความไม่พอใจ ขัดแย้งและทำให้ทำงานไม่ราบรื่น ส่วนใหญ่เรื่องการบริหารความสัมพันธ์มักจะทำให้ความสำคัญกับการบริหารความสัมพันธ์ภายนอกของธุรกิจ เช่น CRM , SRM เพื่อทำให้ลูกค้าพึงพอใจ โดยมองข้ามความสัมพันธ์ภายใน หรือที่เรียกว่าERM : Employee Relationship Management บริหารความสัมพันธ์กับพนักงาน เพราะสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงานกับองค์กร คือ องค์ประกอบสำคัญของการสร้างงานบริการที่เป็นเลิศ การสร้างจิตสำนึกในด้านการให้บริการทุกด้านอย่างสมบูรณ์แก่ลูกค้าโดยถือเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคน มีความเชื่อมั่นในบริการของบริษัทเท่ากับความเชื่อมั่นในตนเองซึ่งวัฒนธรรมขององค์กร หรือ รูปแบบวิธีปฏิบัติที่ดีของคนส่วนใหญ่ที่ไม่ได้เกิดจากการวางกฎเกณฑ์แต่เป็นการยอมรับและสร้างสรรค์ เกิดความรู้สึกร่วมเป็นทีมงานเดียวกัน ดังนั้นการให้ความสำคัญกับพนักงานรักษาความปลอดภัยจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพราะถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงได้เลือกศึกษาวิจัยงานชิ้นนี้

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษาบริษัท ซีเคียว สเปเชียลการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด (SSG)
2. เพื่อเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้องค์กร

1.3 คำถามของงานวิจัย

1. ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย
2. ปัจจัยแต่ละด้านมีความสัมพันธ์แบบแปรผันตามกันต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่
3. เพื่อศึกษาลักษณะของปัจจัยด้านต่างๆที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย
2. เพื่อทราบถึงลักษณะของปัจจัยด้านต่างๆที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย
3. เป็นประโยชน์ต่อนายจ้างในการกำหนดแนวทางการทำงานต่อผู้ใช้แรงงานเพื่อเสริมสร้างระบบบริหารความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรอันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

1.5 ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท Secure Special Guard (Thailand) Co., Ltd. ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 2,500 คน ซึ่งจะศึกษาโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรแบบ Cluster sampling เลือกเอากรุงเทพมหานครเป็นกลุ่มตัวอย่างแล้วจึงทำการใช้วิธีการ stratified sampling เฉพาะส่วนกรุงเทพมหานครจากนั้นเพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจึงใช้วิธีการ Random sampling อีกครั้งหนึ่งโดยใช้สูตรยามาเน่ ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้ทั้งสิ้น 324 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา จะศึกษา ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านความขัดแย้ง ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ ปัจจัยด้านการแบ่งปันความรู้ที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์

1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย

การบริหารความสัมพันธ์ คือ การที่บุคลากรในองค์การมีทัศนคติอย่างไรต่อองค์กร มีการแสดงออกถึงการประชาสัมพันธ์องค์การ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ กฎหมาย อัตราการหมุนเวียนลาออกของพนักงาน รูปแบบการติดต่อสื่อสาร ลักษณะการแสดงออกถึงการยอมรับ เชื่อฟังคำสั่ง คำแนะนำและทำความเข้าใจอย่างสมานฉันท์ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและการสนทนาที่ต่อเนื่อง การฟังการถ่ายทอดความรู้ความสามารถอื่นๆ ที่ไม่ใช่งาน และการทำงานร่วมกัน

หัวหน้างาน คือ หัวหน้าชุดรปภ.และสายตรวจ

บรรยากาศองค์การ คือ องค์ประกอบต่างๆของสภาพแวดล้อมในองค์การที่บุคคลในองค์การรับรู้ เช่น อาคาร สถานที่ ห้องทำงาน เครื่องแต่งกาย วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนบุคคลากรที่เกี่ยวข้องที่มีการร่วมมือ การแข่งขัน หรือความเห็นอกเห็นใจ และเป็นสิ่งที่ทำให้แต่ละองค์การมีความแตกต่างกันไป โดยบรรยากาศองค์การยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์การทั้งทางด้านบวกและด้านลบ