

บทที่ 2

ข้อมูลบริษัทซีเคียว สเปเชียลการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด (SSG)

การทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยกรณีศึกษา บริษัท Secure Special Guard (Thailand) Co., Ltd. คณะผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลทั่วไป การพัฒนาองค์กร การพัฒนาบุคลากร อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ขอบเขตการให้บริการ การฝึกอบรม การปฏิบัติเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน และมาตรฐานการปฏิบัติการของบริษัทไว้ดังต่อไปนี้

บริษัท ซีเคียว สเปเชียลการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด (SSG) ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2542 โดย คุณชัยรัตน์ จำนงค์การ และทีมงาน ที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อบริการ ขยายตัว อย่างรวดเร็วของที่อยู่อาศัย และ อาคารสำนักงานที่มีมูลค่าการก่อสร้างมากมาย มหาศาลซึ่งหมายถึงความมั่นคงทั้งทางด้านชีวิต และทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างอันเป็นที่มาของ ระบบการรักษาความปลอดภัยที่มุ่งเน้นการให้บริการที่มีมาตรฐาน และคุณภาพ ดังคำขวัญของ เราที่ว่า **“คุณภาพคือบริการของเรา”** มีทุนจดทะเบียนบริษัท 12 ล้านบาท บริษัทได้ก่อตั้งมา เป็นเวลา 8 ปีมีพนักงานทั้งสิ้น 2,562 คน แบ่งเป็น ประจำสำนักงาน 32 คน สายตรวจและผู้ฝึก 30 คน รปภ. 2,500 คน กรุงเทพฯและปริมณฑล 206 หน่วยงาน หน่วยงานต่างจังหวัด 41 หน่วยงาน (ข้อมูลบริษัทฯ ณ 31 ธันวาคม 2550)

นโยบายองค์กร คือ บริษัทมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรเพื่อมอบการบริการ ด้าน การรักษาความปลอดภัย ที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ ให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้า

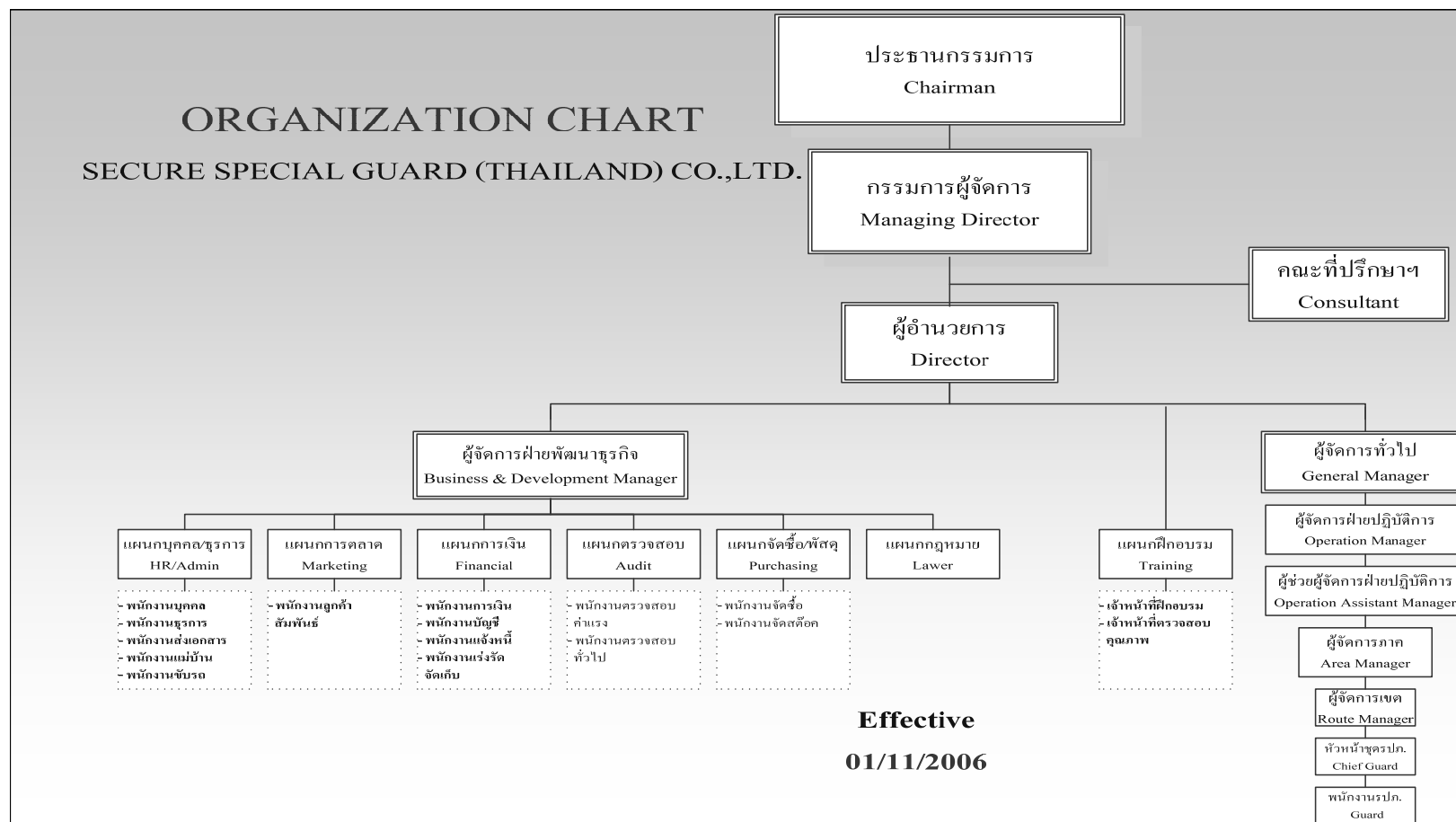
ภารกิจหลัก คือ

- พัฒนางานด้านการรักษาความปลอดภัยสู่ความเป็นสากลและทัดเทียมนานาชาติ
- รับผิดชอบงานบริการด้านการรักษาความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม
- ส่งเสริมการจ้างงานให้มีอาชีพที่มั่นคง

ตารางที่ 2.1 Criteria ของบริษัท ซีเคียว สเปเชียลการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด (SSG)
(ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2550)

Criteria	Description
1. ประเภทอุตสาหกรรม	ภาคการบริการ
2. ขนาดกิจการ	
1) เงินทุน	ทุนจดทะเบียนบริษัท 12 ล้านบาท
2)จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยในกรุงเทพฯ	ประมาณ 1,700 คน
3)จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยในต่างจังหวัด	ประมาณ 800 คน
3. สัญชาติของบริษัท	สัญชาติไทย
4. การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	การได้รับการยอมรับและความสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง
5 ภารกิจหลัก	5.1 พัฒนางานด้านการรักษาความปลอดภัยสู่ความเป็นสากลและทัดเทียมนานาชาติ 5.2) รับผิดชอบงานบริการด้านการรักษาความปลอดภัยอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม 5.3) ส่งเสริมการจ้างงานให้มีอาชีพที่มั่นคง
6. นโยบาย	บริษัทมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรเพื่อมอบการบริการด้าน การรักษาความปลอดภัย ที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ ให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้า
7. ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยจากการร้องเรียนจากลูกค้า	1. การขาดกำลังพลทดแทน กรณี ลาป่วย ลากิจ ไม่สามารถทดแทนได้ทัน 2. การแต่งกาย 3. การเมาสุราในเวลาทำงาน 4. การหลับเผลอ

Criteria	Description
8. เหตุผลในการลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัย	1. ผู้ค้าใช้จ่ายไม่ไหวในกรุงเทพฯ 2. กลับไปดูแลครอบครัว 3. กลับไปทำงานในภูมิลำเนาเดิมของตนเอง 4. ปัญหาส่วนตัว 5. ปัญหาสุขภาพ 6. เข้ากับเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานไม่ได้
9.การขัดแย้งภายในบริษัท	การประสานงานที่ไม่เข้าใจกันไม่เป็นไปตามทิศทางเดียวกัน
10. การร้องเรียนจากหัวหน้างาน	มาจากการร้องเรียนจากลูกค้า และการเข้าไปตรวจเวอร์
11. อัตราการลาออก	12% ต่อปี



ภาพที่ 2.1 แผนผังองค์การบริษัท ซีเคียว สเปเชียลการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด (SSG)

ด้านการพัฒนาองค์การบริษัทได้วางแผนการพัฒน่องค์การไว้หลายด้านดังนี้

- มาตรฐานการฝึกอบรม
- มาตรฐานทางวินัย
- มาตรฐานการมีและใช้เครื่องมืออุปกรณ์
- มาตรฐานการปฏิบัติงาน
- มาตรฐานการตรวจสอบติดตาม
- การรายงานผลการดำเนินงาน

ด้านการพัฒนาบุคลากร เพื่อพัฒนาพนักงานให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้านการรักษาความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพบริษัทจึงได้กำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรม ดำเนินการฝึกอบรม และประเมินผลการฝึกอบรมพนักงานทุกคนซึ่งปฏิบัติหน้าที่อันมีผลกระทบกับคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดโปรแกรมการฝึกอบรมไว้ 4 หลักสูตรใหญ่คือ

- ปฐมนิเทศพนักงานใหม่
- การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
- ระบบรับรองการผ่านมาตรฐานการฝึกอบรม
- ระบบการฝึกอบรมเฉพาะทาง

อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

ได้แก่ โทรศัพท์วงจรปิด (CCTV) นาฬิกาข้อมือและวิทยุสื่อสาร

ขอบเขตการให้บริการของบริษัท

ได้แก่ สถานที่ราชการ อาคารสำนักงาน คอนโดมิเนียม ห้างสรรพสินค้า โครงการก่อสร้าง

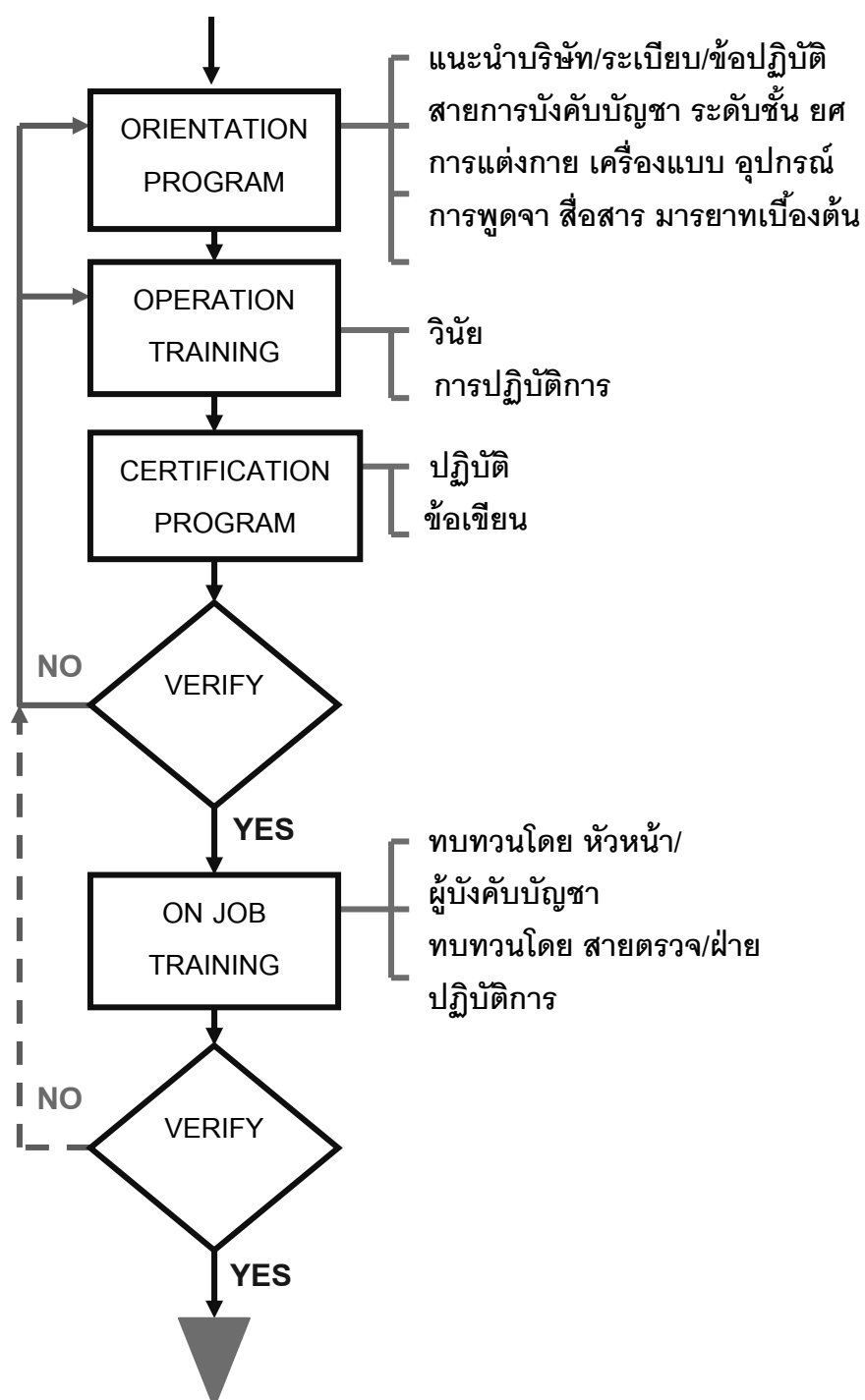
หมู่บ้านอยู่อาศัย โรงงาน / คลังสินค้าและสถานที่จอดรถ

การฝึกอบรม เพื่อพัฒนาพนักงานรักษาความปลอดภัย ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพบริษัทจึงมีการฝึกอบรมทั่วไปและฝึกอบรมหลักสูตรการระงับอัคคีภัย เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง

ภาพที่ 2.2 ผังการฝึกอบรม

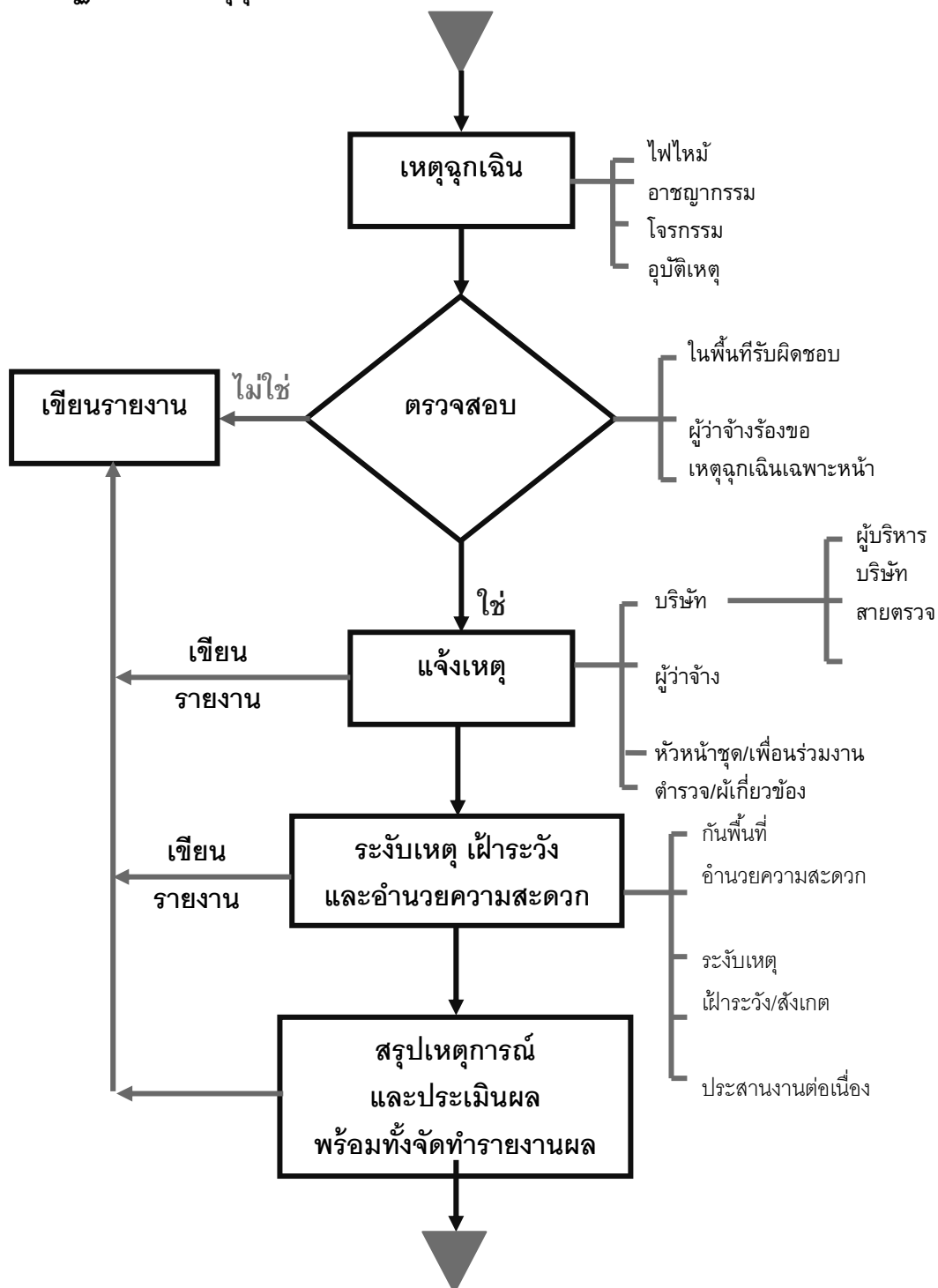
ผังการฝึกอบรม





ภาพที่ 2.3 การปฏิบัติเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน

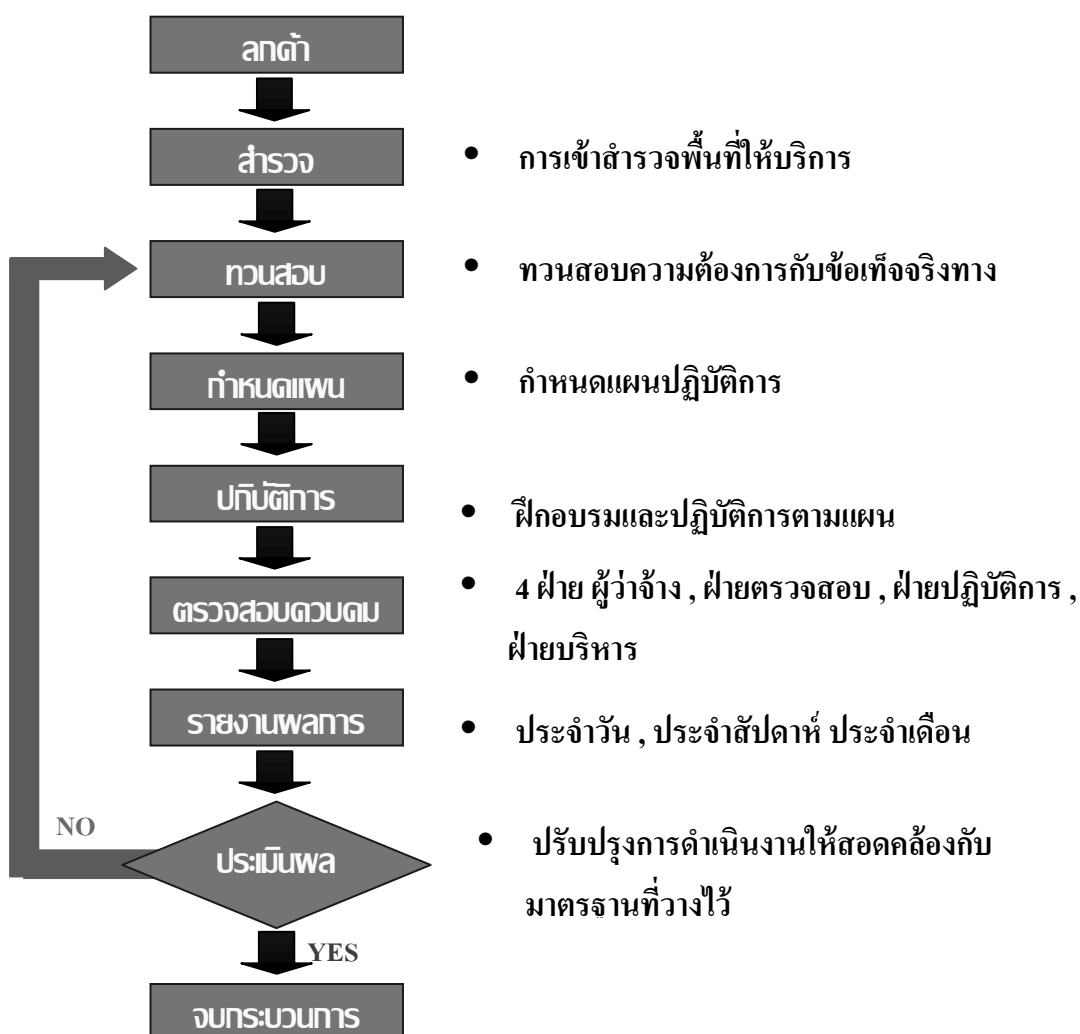
การปฏิบัติเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน



มาตรฐานการปฏิบัติงาน

การบริการด้านการรักษาความปลอดภัยที่มีคุณภาพจนเป็นที่ยอมรับของลูกค้าจำเป็นต้องมี มาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพซึ่งประกอบไปด้วย

ภาพที่ 2.4 มาตรฐานการปฏิบัติงาน



ที่มา : บริษัทซีเคียว สเตเชียลการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด (SSG)