



การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการบริหาร คุณภาพทั่วทั้งองค์กรสำหรับธุรกิจบริการ รักษาความปลอดภัยในอุตสาหกรรมบริการ

Curriculum Development of Total Quality Management for
Security Services In Services Industry

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสำหรับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย แล้วนำรูปแบบที่ได้มาพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสำหรับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ในอุตสาหกรรมบริการ โดยแบ่งการวิจัยและพัฒนาออกเป็น 6 ขั้นตอน คือ 1) การพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสำหรับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยในอุตสาหกรรมบริการ 2) การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม 3) การทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม 4) การฝึกอบรมหลักสูตรระดับบริหาร 5) การฝึกอบรมหลักสูตรระดับปฏิบัติการ และ 6) การติดตามผลหลังการฝึกอบรม สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำนวน 8 คน ผู้ทรงคุณวุฒิในการสัมมนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 9 คน การทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม จำนวน 8 คน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระดับบริหาร จำนวน 28 คน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระดับปฏิบัติการ จำนวนรวม 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก แบบประเมินด้านรูปแบบ แบบประเมินหัวข้อเนื้อหา แบบประเมินความเหมาะสมของหลักสูตร แบบทดสอบภาคทฤษฎีและปฏิบัติ แบบประเมินติดตามผลหลังการฝึกอบรม สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสำหรับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยในอุตสาหกรรมบริการหรือ GUARDS Model พบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

จากนั้นนำมาพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสำหรับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยในอุตสาหกรรมบริการ โดยผลการประเมินความเหมาะสมและความสอดคล้องโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่าหลักสูตรฝึกอบรมมี 2 ระดับ คือ ระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ ผลการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมหลักสูตรระดับบริหารกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 28 คน พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีผลสัมฤทธิ์จากคะแนนการทดสอบภาคทฤษฎีและปฏิบัติได้ค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 86.60 ส่วนผลการประเมินความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาพบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมระดับบริหารอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ในขณะที่การทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมหลักสูตรระดับปฏิบัติการกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีผลสัมฤทธิ์จากคะแนนการทดสอบภาคทฤษฎีและปฏิบัติได้ค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 87.90 ในขณะที่ผลการประเมินความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาพบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมระดับปฏิบัติการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด

คำสำคัญ : การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย อุตสาหกรรมบริการ

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาเศรษฐศาสตร์เครื่องกล คณะเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

บทคัดย่อ

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสำหรับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย
ในอุตสาหกรรมบริการ

Abstract

The purposes of this research were to develop model of total quality management for security services business and used the model to develop and find the curriculum efficiency of total quality management for security services business in services industry. The research and development were divided into 6 steps as follows; 1) the development of total quality management model for security services business in services industry. 2) the development of training curriculum 3) the curriculum trial 4) the management curriculum training 5) the operation curriculum training 6) after training monitoring. The samples of this study were 8 experts who provided the information in the in-deep interviewing process, 9 experts in the focus group, 8 trainees in the curriculum trial, 28 trainees from top management, middle management and lower management who attended the management curriculum training and 40 trainees from operation level who attended the operation curriculum training. The research tools for data collection were in-deep interview form, model assessment form, topic assessment form, appropriate curriculum assessment form, theoretical and practical test form, monitoring assessment form. The statistics in this study were mean, percentage and standard deviation.

The research results from development of quality management model for security services business in services industry revealed that it was appropriate at the highest level. The quality management model for security services business or Guards Model were developed the curriculum on total quality management for security services business in services industry. The appropriate and consistent assessment results evaluated by specialists showed that the training curriculum had two levels which were management and operation level.

The curriculum training implementation for management level with the sample of total 28 trainees, it was found that the post test and performance test were 86.60 percent and the assessment results from supervisors and subordinators found that the trainees who passed the training in the management level were meet criteria from high to the highest level. Whereas the curriculum training implementation for operation level with the sample of total 40 trainees, it was found that the post test and performance test were 87.90 percent and the assessment results from supervisors and subordinators found that the trainees who passed the training in the operation level were meet criteria from high to the highest level.

Keywords : Curriculum Development, Total Quality Management, Security Services Business, Services Industry

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยสถิติอาชญากรรมที่เพิ่มสูงขึ้น หรือการคุกคามจากการก่อการร้าย ทำให้หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ หันมาวิตกว่าจะกลายเป็นเป้าโจมตี จึงเรียกร้องในการเพิ่มการป้องกันและรักษาความปลอดภัย ตลอดจนความต้องการด้านการรักษาความปลอดภัยที่เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม จึงมีความจำเป็นต้องอาศัยผู้รักษาความปลอดภัยภาคเอกชนเพิ่มขึ้น (สำนักกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม อ้างถึงใน พงษ์ภุชงค์ และคณะ, 2552)

ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย จึงมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในช่วงเวลา 5 ปีที่ผ่านมา โดยอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 12.8 ต่อปี มูลค่ารวมของธุรกิจให้บริการรักษาความปลอดภัยสูงประมาณเกือบ 40,000 ล้านบาท (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2553) และมีจำนวนผู้ประกอบการทั่วประเทศจาก 844 ราย ในปี 2549 เพิ่มขึ้น 3,717 ราย ในปี พ.ศ. 2552 (สมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย, 2552 อ้างถึงใน กรมพัฒนาธุรกิจการค้า 2552) สอดคล้องกับฐานข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2553) ที่แสดงจำนวนสถานประกอบการบริการรักษาความปลอดภัย ณ เดือนสิงหาคม ไร่ถึง 3,948 แห่งทั่วประเทศ



อย่างไรก็ดีภาพรวมของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยยังประสบกับปัญหาเดิม ๆ ในการดำเนินธุรกิจ คือเรื่องของคุณภาพในงานบริการรักษาความปลอดภัย โดยปัญหาของผู้ใช้บริการเมื่อสืบกว่าปีที่แล้ว (ซูเกียรติ, 2539 อ้างถึงในพงษ์กฤษณ์ และคณะ. 2552) คือ การบริการรักษาความปลอดภัยไม่ได้มาตรฐาน จนทำให้ผู้ว่าจ้างเสียทรัพย์สิน หรือได้รับอันตราย โดยไม่สามารถระบุลักษณะผู้กระทำ ความผิดได้ เมื่อมีการศึกษาอีกครั้งในปี 2552 โดยพงษ์กฤษณ์ และคณะ (2552) ยังคงพบว่า หนึ่งในอุปสรรคสำคัญของการดำเนินธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย คือคุณภาพการบริการ

สำหรับประเทศไทย ระบบบริหารคุณภาพที่นำมาใช้และได้รับความนิยมในวงกว้างคือ มาตรฐานการบริหารคุณภาพสากล 9001 (International Organization for Standardization: ISO 9001) ในขณะที่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management) ที่อ้างอิงตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายมากขึ้น ในประเทศไทย โดยได้มีการนำไปประยุกต์ใช้ในหลายภาคส่วน (สิทธิศักดิ์. 2555) ซึ่งการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เป็นวิธีการที่มุ่งพัฒนาบุคลากรก่อน เพื่อให้มีจิตสำนึกกว่าหน้าที่ในการควบคุมคุณภาพนั้นเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุก ๆ คน ตั้งแต่ระดับสูงสุดจนถึงระดับต่ำสุด (ประนอม. 2531)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัย จึงมีความสนใจในการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสำหรับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย แล้วนำรูปแบบที่ได้มาพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร สำหรับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ซึ่งได้นำแนวคิด หลักเกณฑ์และเครื่องมือต่าง ๆ ของระบบบริหารคุณภาพทั้งสองระบบข้างต้น มาประยุกต์และสร้างเป็นองค์ประกอบหลักของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร สำหรับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยในอุตสาหกรรมบริการ เพื่อพัฒนาให้เป็นหลักสูตรที่เหมาะสมต่อระดับการรับรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และความต้องการของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย โดยให้ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่องค์กรต้องการต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสำหรับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ในอุตสาหกรรมบริการ
2. เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสำหรับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ในอุตสาหกรรมบริการ

3. สมมติฐานการวิจัย

หลักสูตรฝึกอบรมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรสำหรับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยในอุตสาหกรรมบริการ ที่ได้รับการพัฒนามีประสิทธิภาพโดยการทดสอบทางภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติรวมกันมีค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา หลักสูตรฝึกอบรมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร สำหรับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยได้ดำเนินการพัฒนาหลักสูตร โดยอ้างอิงตามองค์ประกอบหลักของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร สำหรับธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ในอุตสาหกรรมบริการ (GUARDS Model) ทั้ง 6 ปัจจัย คือ 1) Goal Setting 2) Understand & Planning 3) Action 4) Result Assessment 5) Development 6) Success Sharing

4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

4.2.1 ประชากรการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย

4.2.2 กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

4.2.2.1 กลุ่มเป้าหมายในการฝึกอบรมหลักสูตรระดับบริหาร ที่สุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 28 คน ที่เป็นบุคลากรขององค์กรที่ดำเนินธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย โดยอยู่ตำแหน่งตั้งแต่ระดับสายจนถึงระดับกรรมการผู้จัดการ และมีประสบการณ์ในการทำงานด้านงานบริการรักษาความปลอดภัย ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป