

## นวัตกรรมการจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย \* MANAGEMENT INNOVATION IN SECURITY GUARD BUSINESS

ณรงค์ บุญรักษา\*, ตรีนตร ตันตระกูล

Narong Bunraksa\*, Trinet Tantrakul

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Graduate School, Western University, Bangkok, Thailand

\*Corresponding author E-mail: scassetble@hotmail.co.th

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพนวัตกรรมการจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัยในปัจจุบัน 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย และ 3) พัฒนาแนวทางการนำไปใช้ในนวัตกรรมจัดการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 25 คน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม ผลการศึกษาพบว่า 1) สภาพนวัตกรรมจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัยในปัจจุบัน ด้านต้นทุนในการบริหารจัดการ ส่วนใหญ่ใช้กับการฝึกอบรม และพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัย ด้านบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่กำหนดคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติ มีการพัฒนาฝึกอบรมตามมาตรฐาน สรรหาพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมและได้รับใบอนุญาตเข้ามาปฏิบัติงาน 2) ปัญหาและอุปสรรคการจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย พบว่า พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 ไม่กำหนดให้ธุรกิจจ้างพนักงานโดยไม่ผ่านบริษัทรักษาความปลอดภัยได้ ไม่ได้กำหนดให้มีค่าตอบแทนล่วงเวลา อีกทั้งการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ มีความซับซ้อนในกระบวนการทำงานของหน่วยงาน และการดำเนินงานล่าช้าในการยื่นเอกสารของพนักงาน 3) แนวทางในการนำไปใช้ในการจัดการนวัตกรรมสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย 3.1) นวัตกรรมด้านเทคโนโลยี ควรนำระบบเทคโนโลยีช่วยในการดูแลความปลอดภัยในอาคารชุด ใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างการทำงาน พัฒนานวัตกรรมสรรหาและกระบวนการพัฒนาบุคลากร 3.2) ผู้นำเชิงนวัตกรรม ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ในการทำสิ่งใหม่ๆ สร้างทีมงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงาน และเทคโนโลยี และส่งเสริมให้มีการสื่อสารสองทาง และ 3.3) นวัตกรรมด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาและฝึกอบรมเพิ่มเติมในเรื่องที่พนักงานขาดความรู้และทักษะ และส่งเสริมให้พนักงานใช้เทคโนโลยีร่วมในการปฏิบัติงาน

**คำสำคัญ:** นวัตกรรม, การจัดการ, รักษาความปลอดภัย

### Abstract

This research aims to 1) study the current state of management innovation in security businesses, 2) study problems and obstacles in security business management, and 3) develop guidelines for use in management innovation in security businesses. This study a qualitative research work. Data were collected from 25 key informants through in-depth interviews and focus group discussions. The results of the study found that: 1) Management costs mainly are from training and development to modern technology. Operating personnel most of the qualifications

are determined according to the act. Training has been developed according to standards. Training has been developed according to standards. They all have been trained and license to work. 2) Problems and obstacles in managing security businesses: The Security Business Act of 2015 does not require businesses to hire employees without going through a company. No overtime compensation has been specified, and coordination with government agencies, there has been complexity in the work process as of the agency and delays in submitting employee documents. 3) Guidelines for using management innovation for security businesses 3.1) Technology should be used to help maintain safety in condominium buildings and to use technology for communicate during work. Develop innovative recruitment and personnel development processes 3.2) Innovative leaders should promote creativity in doing new things, creating a knowledgeable team with expertise in work and technology, and promoting two-way communication 3.3) Additional development and training in areas where employees lack knowledge and skills and encourage employees to use technology in their works.

**Keywords:** Innovation, Management, Security Guard

## บทนำ

การขยายตัวของเศรษฐกิจ และปริมาณจำนวนประชากรที่เพิ่มสูงขึ้นของประเทศไทย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพของสังคม อันก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำของผู้คนในสังคม ผู้คนจึงต่างดิ้นรนหารายได้เพื่อต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ทำให้ประชาชนบางกลุ่มหันมาประกอบอาชีพที่ผิดกฎหมายหารายได้ทางลัด อาชญากรรมในสังคมจึงเพิ่มขึ้นด้วยเหตุผลดังกล่าว ประกอบกับเจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนจำกัดเมื่อเทียบกับปริมาณอาชญากรรมที่เพิ่มขึ้น ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงมีความต้องการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากขึ้น การให้บริการรักษาความปลอดภัยภาคเอกชนเพื่อสนับสนุนในการดูแลคุ้มครองในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนจึงได้เกิดขึ้นและมีความจำเป็นจากเหตุผลดังกล่าว ซึ่งการให้บริการรักษาความปลอดภัยได้รูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการปัจจุบัน ตามที่ปรากฏขึ้นจริงในทางปฏิบัติของบริษัท สังคมไทยในปัจจุบัน ได้แก่ บริการรักษาความปลอดภัยในสถานที่อยู่อาศัยและสถานประกอบการ บริการรักษาความปลอดภัยด้านการอำนวยความสะดวกและการจราจร บริการรักษาความปลอดภัยแก่บุคคล และบริการรักษาความปลอดภัยในการขนย้ายเงินสด หรือทรัพย์สินมีค่า (พิสิฐ อัครอภิโกศ, 2562)

ธุรกิจรักษาความปลอดภัย (security guarding business) และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (security guard) หรือที่ในอดีตเรียกกันทั่วไปว่า ยาม มีบทบาทมากขึ้นในทำหน้าที่ในการเป็นผู้สนับสนุนการรักษาความปลอดภัยให้บริษัท ห้างร้าน หน่วยงานราชการต่างๆ ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา โดยปัจจุบันได้มีการจัดตั้งบริการด้านการรักษาความปลอดภัยให้เป็นธุรกิจที่มีมาตรฐาน เพื่อรองรับการเติบโตอย่างต่อเนื่องของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมของประเทศไทย ธุรกิจรักษาความปลอดภัยมีบทบาทที่สำคัญมากขึ้นในการเข้ามาทดแทนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เคยให้บริการในด้านการรักษาความปลอดภัย ธุรกิจนี้ได้เติบโตควบคู่มากับการเติบโตของเศรษฐกิจของประเทศ โดยในช่วง 10 ปี ที่ผ่านมาธุรกิจรักษาความปลอดภัยมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 12.80 ต่อปี โดยในปี 2562 มีมูลค่าทางการตลาดรวมประมาณ 40,000 ล้านบาท มีผู้ประกอบการบริษัทรักษาความปลอดภัยมากถึง 3,717 บริษัท ทำให้อาชีพรักษาความปลอดภัย (รปภ.) เป็นอาชีพที่น่าสนใจมากขึ้น (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563)

แต่เนื่องจากในช่วงปี 2557 มีผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการรักษาความปลอดภัยในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการเจริญเติบโตของอสังหาริมทรัพย์ต่างๆ ได้แก่ อาคารสำนักงาน คอนโดมิเนียม อพาร์ทเมนท์ หมู่บ้านจัดสรร ห้างสรรพสินค้า โดยอสังหาริมทรัพย์ดังกล่าวต่างมีการใช้บริการธุรกิจรักษาความปลอดภัย เนื่องจากช่วยในการแบ่งเบาภาระ ลดค่าใช้จ่ายและลดเวลาบริหารจัดการด้านความปลอดภัย โดยผู้ประกอบการก็มีแนวโน้มเข้ามาจับตลาดในการป้องกันอาชญากรรมพื้นฐานมากขึ้น แต่ในประเทศไทยขณะนั้นยังไม่มีกฎหมายควบคุมธุรกิจประเภทนี้ จึงสามารถประกอบธุรกิจได้โดยไม่ต้องขออนุญาต และประกอบธุรกิจอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้วางจ้างและผู้ปฏิบัติหน้าที่ ประกอบกับสภาพการแข่งขันในทางธุรกิจด้านนี้ การแข่งขันกันแย่งลูกค้าโดยเน้นราคาถูก ไม่เน้นคุณภาพของการให้บริการจากพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สังกัดในธุรกิจด้านนี้ ผู้ประกอบการดังกล่าวต่างมีการจัดหาบุคคลที่ไม่ได้มาตรฐาน และมีการจ้างแรงงานต่างด้าวมากกว่าการใช้แรงงานไทยเนื่องจากค่าแรงถูกกว่า อีกทั้ง มีอาชญากรรมแฝงตัวเข้ามาประกอบอาชีพนี้เป็นจำนวนมาก เพราะไม่มีมาตรการกำกับดูแลและ คัดกรองบุคคลเหล่านี้ก่อนเข้ารับทำงาน ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงในด้านความปลอดภัยต่อผู้รับบริการทั้งสิ้น (พิสิฐ อัครอภิโกศ, 2562) รัฐบาลไทยจึงเล็งเห็นว่าผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการรักษาความปลอดภัย และบุคคลผู้ประกอบการอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยต่างไม่มีมาตรฐานในการให้บริการ จำเป็นต้องการจัดระเบียบและยกระดับมาตรฐานของผู้ประกอบการและอาชีพดังกล่าวทั้งหมด รวมทั้งการให้บริการรักษาความปลอดภัยมีความเกี่ยวข้องและใกล้ชิดต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นอย่างมาก จึงได้มีการตรากฎหมายควบคุมธุรกิจและอาชีพดังกล่าวขึ้น โดยพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 ได้ประกาศใช้และให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 4 มีนาคม 2559 เป็นต้นมา โดยกฎหมายฉบับนี้มีการควบคุมโดยใช้ระบบของใบอนุญาต ได้แก่ ใบอนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย และใบอนุญาตพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต (พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558, 2558)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา เรื่อง นวัตกรรมจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปสู่แนวทางการนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัยที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ตอบสนองตรงความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด เพื่อให้การดำเนินธุรกิจสามารถเติบโตต่อไปได้ในอุตสาหกรรม และเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการธุรกิจได้วางแผนการดำเนินงานกำหนดนโยบายที่มีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพในดำเนินการทั้งระบบ เพื่อพัฒนาธุรกิจรักษาความปลอดภัยให้ยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถทางการแข่งขันและสร้างความพึงพอใจผู้ใช้บริการตลอดไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพนวัตกรรมจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัยในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย
3. เพื่อพัฒนาแนวทางการนำไปใช้ในการจัดการนวัตกรรมสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในการศึกษาเรื่อง นวัตกรรมจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย (Methodology) ในการศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการวิจัยเชิงเอกสาร (documentary research) การศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus group) โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

#### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

ประชากรสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก หรือผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาดำเนินการคัดเลือกแบบเจาะจงบุคคล (purposeful sampling) จากประชากรที่มีความรู้

ความสามารถมีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ ความรอบรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงเกี่ยวกับนวัตกรรมการจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อตอบคำถามการศึกษาข้างต้นดังนี้

#### การสัมภาษณ์เชิงลึก

1. กลุ่มนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญงานรักษาความปลอดภัยจำนวน 5 ท่าน
2. กลุ่มผู้ประกอบการอาคารชุดหรือคอนโดมิเนียม ที่อยู่ในพื้นที่ที่มีอาคารชุดหรือคอนโดมิเนียมที่มากที่สุด 10 เขตแรกในกรุงเทพมหานครจำนวน 10 ท่าน

#### การสนทนากลุ่ม

1. กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจรักษาความปลอดภัย 10 ท่าน โดยพิจารณาจากผู้ประกอบการธุรกิจรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการอาคารชุดหรือคอนโดมิเนียมที่เป็นระดับพรีเมียมจากการจัดอันดับคอนโดมิเนียมในวงการอสังหาริมทรัพย์ เนื่องจากมีนวัตกรรมในการบริหารธุรกิจรักษาความปลอดภัยที่มากกว่าคอนโดมิเนียมระดับทั่วไป (Hipflat, 2563)
2. กลุ่มผู้จัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย ธุรกิจรักษาความปลอดภัย 10 ท่าน จากธุรกิจรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการอาคารชุดหรือคอนโดมิเนียมที่เป็นระดับพรีเมียมที่เดียวกันกับ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจรักษาความปลอดภัย

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัย นวัตกรรมจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ผู้วิจัยได้กำหนด เครื่องมือในการวิจัยดังนี้

1. วิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแนวทางหนึ่ง โดยทำการศึกษา ค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา ข้อมูลจากการค้นคว้า ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนผลงานวิจัยประเภทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย แนวคิดและทฤษฎีผู้นำเชิงนวัตกรรม แนวคิดและทฤษฎีนวัตกรรมด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 (พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558, 2558) ระเบียบข้อบังคับ สมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย แนวคิดและทฤษฎีต้นทุนในการบริหารจัดการ แนวคิดการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ แนวคิดเกี่ยวกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์และกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และเป็นการสร้างความเข้าใจเบื้องต้นเพื่อนำไปสู่การศึกษาค้นคว้า และสร้างคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ผู้วิจัยกำหนดประเด็นคำถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด โดยมีประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย ปัญหาและอุปสรรคการจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย และแนวทางการจัดการนวัตกรรมสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย วิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนดังนี้

- 2.1 ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำราวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งงานวิจัยเชิงเอกสารและข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

- 2.2 ร่างแบบสัมภาษณ์ สร้างหัวข้อคำถามที่มีประเด็นสอดคล้องกับนวัตกรรมจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย ปัญหาและอุปสรรคการจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย และแนวทางการจัดการนวัตกรรมสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย



2.3 เสนออาจารย์ประเมินความสอดคล้องข้อคำถามกับเนื้อหา และวัตถุประสงค์ เพื่อแนะนำและปรับแก้ข้อคำถามให้ถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม ทั้งทางด้านเนื้อหาและด้านการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษา โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน เป็นผู้ตรวจความสอดคล้องข้อคำถามกับเนื้อหา และวัตถุประสงค์ IOC = 0.6 - 1.0 ทุกข้อมีสอดคล้องที่เหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้

2.4 นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้วนำไปใช้กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้เลือกไว้

3. การสนทนากลุ่ม (Focus group) ผู้วิจัยกำหนดประเด็นการสนทนากลุ่มจากข้อคำถามที่น่าสนใจจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อค้นหาคำตอบที่ยังคลุมเครือ ไม่แน่ชัด เพื่อช่วยทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ขึ้น

#### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) เป็นการขอความร่วมมือสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ จากกลุ่มนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญงานรักษาความปลอดภัยจำนวน 5 ท่าน และกลุ่มผู้ประกอบการอาคารชุดหรือคอนโดมิเนียม จำนวน 10 ท่าน รวมจำนวน 15 ท่าน เป็นตัวแทนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2. การสนทนากลุ่ม (Focus group) เป็นการรวบรวมข้อมูลการสนทนากลุ่มจากประเด็นคำถามที่น่าสนใจจากกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจรักษาความปลอดภัย จำนวน 10 ท่าน และกลุ่มผู้จัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย จำนวน 10 ท่าน รวมจำนวน 20 ท่าน โดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นคำถามที่ทางผู้วิจัยกำหนดขึ้นมา

ในกระบวนการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มนั้น ทางผู้วิจัยดำเนินการขออนุญาต บันทึกข้อมูล โดยวิธีการจดบันทึกข้อมูล และการบันทึกเสียงของผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยหรือผู้ให้ข้อมูลสำคัญและผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม โดยการขออนุญาตก่อนทำการบันทึกเสียง หากได้รับอนุญาต เพื่อนำมาใช้ในกระบวนการตรวจสอบและตรวจทานความถูกต้องจากการบันทึกเสียงในภายหลังได้

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และประเด็นการสนทนากลุ่ม เพื่อสรุปประเด็นเป็นการวิเคราะห์เนื้อหาโดยการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และการสนทนากลุ่มด้วยการบันทึกข้อมูล และการบันทึกเสียง แล้วนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม เนื้อหาจากเอกสาร มาดำเนินการจัดแบ่งประเภทของข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและตรวจสอบกับข้อมูลที่ได้จากแหล่งอื่น เพื่อความสอดคล้องและความถูกต้อง และนำมาสรุปและวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้น

การวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) ซึ่งเป็นวิธีที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสามารถหาแก่นสาระ (Theme) ของนวัตกรรมการจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย ปัญหาและอุปสรรคการจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย และแนวทางการจัดการนวัตกรรมสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่มมาทำการถอดเทป (Transcribe) เพื่อทำการสังเคราะห์และแยกแยะความหมายออกมาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยพิจารณาสิ่งที่เหมือนและแตกต่างกันของข้อมูล (Braun, V. & Clarke, V., 2021) เพื่อจัดระบบข้อมูลและลดทอนข้อมูลที่ไม่จำเป็นออก (Data reduction) จากนั้นผู้วิจัยจะทำการตีความ (Interpret) โดยพยายามดึงความหมายออกมาจากข้อมูลที่มีอยู่และหาความเชื่อมโยงของข้อมูลที่ปรากฏ (Mezmir, E. A., 2020) จากกระบวนการตีความ ผู้วิจัยสามารถสร้างข้อสรุปจากปรากฏการณ์ที่มองเห็น แล้วหาข้อสรุปที่เชื่อมโยงหรือมีความสัมพันธ์กันกับข้อสรุปย่อยอื่นๆ

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 สภาพนวัตกรรมการจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัยในปัจจุบัน

1. ต้นทุนในการบริหารจัดการ ธุรกิจรักษาความปลอดภัยบริหารทุน และมีเงินทุนหมุนเวียนสำรองสำหรับใช้จ่ายเงินในการดำเนินงาน และบริหารต้นทุน เช่น ต้นทุนการจัดตั้งธุรกิจ ต้นทุนการบริหารทรัพยากรบุคคล ต้นทุนการทำการตลาด ต้นทุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ ธุรกิจรักษาความปลอดภัยบริหารต้นทุนด้านบุคลากร เพื่อใช้จ่ายเป็นค่าจ้าง สวัสดิการ การพัฒนาฝึกอบรมพนักงานสำหรับบริหารต้นทุนด้านเทคโนโลยี เพื่อจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน และการวางแผนการบริหารต้นทุนเพื่อลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น

2. บุคลากรที่ปฏิบัติงาน คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยทำหน้าที่คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของบุคคล มีคุณสมบัติที่ธุรกิจกำหนดภายใต้ข้อกำหนดของพระราชบัญญัติของธุรกิจรักษาความปลอดภัย มีหนังสือรับรองผ่านการฝึกอบรม ได้รับใบอนุญาตเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต

3. นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย คือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีทันสมัยสำหรับนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น QR Code ระบบการตรวจสอบการเข้าออก กล้องวงจรปิด ระบบ GPS ตรวจสอบการทำงานของพนักงาน วิทยุสื่อสาร ระบบตรวจจับป้ายทะเบียน เครื่องสแกนตรวจจับโลหะ เครื่องทาบบัตรนาฬิกาข้อมือ เป็นเทคโนโลยีที่ใช้กับการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ระบบพัฒนาให้ทันสมัยตลอดเวลา

4. ผู้นำเชิงนวัตกรรมสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย คือ ผู้นำที่สามารถกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ การปฏิบัติงาน เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติงาน มีเป้าหมายการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน แก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที พัฒนาปรับปรุงรูปแบบการทำงานใหม่ มีความรู้ มีประสบการณ์ และเป็นผู้ที่พนักงานสามารถไว้วางใจและเชื่อใจที่จะร่วมมือในการปฏิบัติงาน

5. นวัตกรรมด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การพัฒนาความรู้ ความสามารถของมนุษย์โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ เช่น อบรมให้ความรู้ ปรุมนิเทศศึกษาดูงาน การฝึกปฏิบัติ ผ่านสื่อออนไลน์ พนักงานธุรกิจรักษาความปลอดภัยบังคับให้ผ่านการฝึกอบรมตามข้อบังคับของพระราชบัญญัติก่อนการได้รับอนุญาตเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรับ ใบอนุญาต มีการอบรมก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง มีการรายงานผลหลังการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความพร้อมในการปฏิบัติงาน ทักษะการทำงาน ทักษะการใช้เทคโนโลยีเกิดวิสัยทัศน์ และทัศนคติในการปฏิบัติงาน เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคการจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย

1. พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 ส่งผลกระทบต่อธุรกิจคือ 1) การกำหนดคุณสมบัติไม่ได้กำหนดอายุสูงสุดไว้ ทำให้ธุรกิจรักษาความปลอดภัยบางแห่งมีพนักงานที่มีอายุมากไม่เหมาะสมต่อการทำงานที่มีความเสี่ยง หรือมีอันตราย 2) การบังคับให้อบรมไม่ได้แยกประเภทการฝึกอบรมทำให้พนักงานขาดทักษะที่เหมาะสมกับรูปแบบการให้บริการที่ผู้ว่าจ้างต้องการ 3) พระราชบัญญัติไม่ได้บังคับใช้กับธุรกิจอื่นหรืออาคารชุดที่จ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยเองส่งผลให้เกิดการขาดแรงงาน และแรงงานไม่มีมาตรฐาน 4) การขอใบอนุญาตประกอบกิจการ การขอรับใบอนุญาตของพนักงาน การบังคับกำหนดให้ธุรกิจมีเครื่องแต่งกายส่งผลทำให้ธุรกิจมีต้นทุนในการดำเนินการ 5) กฎกระทรวงกำหนดให้พนักงานไม่มีสิทธิได้รับค่าล่วงเวลาและค่าล่วงเวลาในวันหยุด ทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานรักษาความปลอดภัยตัดสินใจลาออกบ่อยครั้ง 6) กฎหมายไม่อนุญาตให้พนักงานรักษาความปลอดภัยพกพาอาวุธเพื่อป้องกันตัวเมื่อมีเหตุการณ์หรืออันตรายถึงตัวพนักงานไม่สามารถป้องกันตัวเองได้ และอาจก่อให้เกิดอันตรายถึงชีวิต 7) ข้อบังคับการให้อ่านาหน้าที่ทำให้พนักงานไม่สามารถดำเนินการช่วยเหลือได้ทันท่วงที และ 8) กรณีที่ลูกจ้างเป็นต่างด้าวระเบียบข้อบังคับของการรับพนักงานจะมีความยุ่งยากมากกว่าการรับพนักงานที่เป็นบุคคลสัญชาติไทย



2. ระเบียบข้อบังคับสมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย ส่งผลดีต่อการดำเนินงานของธุรกิจรักษาความปลอดภัยคือ 1) สมาคมเป็นเครือข่ายสร้างความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจช่วยให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ เผยแพร่ข้อมูล ให้ความรู้ มีแนวทางและมีทิศทางในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างถูกต้อง 2) ส่งเสริมสนับสนุนและให้ความร่วมมือในการยกระดับการดำเนินธุรกิจการรักษาความปลอดภัยให้เป็นมาตรฐาน 3) ช่วยเป็นตัวแทนในการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐในการดำเนินการต่างๆ 4) เป็นแหล่งการดำเนินการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ 5) ปัจจุบันสมาคมพยายามผลักดันให้อาชีพการรักษาความปลอดภัยได้รับค่าล่วงเวลาจากการทำงานปกติและการทำงานในช่วงวันหยุด

3. การประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลต่อการบริหารงานในทางที่ดี คือ 1) ธุรกิจรักษาความปลอดภัย จะประสานงานร่วมมือกับตำรวจในพื้นที่เพื่อช่วยกันดูแลรักษาความปลอดภัยและเพื่อแจ้งให้เข้ามาระงับเหตุเมื่อมีสถานการณ์อันตราย 2) ธุรกิจประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตามข้อบังคับระเบียบพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัยโดยจัดทำบัญชีรายชื่อพนักงาน และจะต้องจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นมาตรฐานของธุรกิจที่ได้รับอนุญาต

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3 แนวทางในการนำไปใช้ในการจัดการนวัตกรรมสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย

1. แนวทางในการบริหารจัดการต้นทุน คือ 1) การจัดหาเงินทุนสำรอง คือ ควรมีการจัดหาเงินทุนเพื่อทำให้ธุรกิจเกิดความมั่นคงซึ่งเป็นการจัดหาทุนทั้งภายในภายนอก อันก่อให้เกิดประโยชน์กับธุรกิจ 2) การวางแผนการบริหารจัดการต้นทุน คือ ผู้บริหารควรหาจุดเด่นจุดด้อยของการบริหารงานและสามารถคาดการณ์ปรับเปลี่ยนแนวคิดในการบริหารต้นทุนใหม่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของธุรกิจ ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น และให้ความสำคัญกับการจัดสรรเงินทุนที่เกิดการพัฒนาทั้งธุรกิจด้านพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้ในธุรกิจรักษาความปลอดภัย และการพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพในการทำงาน

2. แนวทางในการบริหารจัดการบุคลากรที่ปฏิบัติงาน คือ การวางแผน คือ การวางแผนตารางเวลาการทำงานของพนักงานให้เหมาะสมมีพนักงานหมุนเวียน คัดเลือกพนักงานรักษาที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการฝึกอบรม มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้กับพนักงาน มีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น ค่าตอบแทนที่คุ้มค่า มีสวัสดิการอื่นๆ ให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นกับยุคปัจจุบัน การสรรหาพนักงาน ควรวางแผนและกำหนดนโยบายร่วมกับองค์กรการจัดหางานของภาครัฐ การตรวจงานและการรายงานผลการปฏิบัติงาน ควรจัดให้มีหัวหน้างาน จัดระบบการตรวจงาน แบ่งพื้นที่การทำงาน เพื่อตรวจการปฏิบัติงานของพนักงาน และปรับปรุงการทำงาน และกำหนดเกณฑ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ชัดเจน

3. แนวทางการป้องกันปัญหาและอุปสรรคจากพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 คือ ผู้ประกอบการ และสมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยผลักดันให้ภาครัฐพิจารณาปรับปรุงข้อบังคับให้สามารถนำมาใช้กับทุกธุรกิจที่มีการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย ควรร่วมมือผลักดัน ขับเคลื่อน ให้มีการปรับปรุงข้อกำหนดมาตรฐานของพนักงานรักษาความปลอดภัยให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ควรมีการกำหนดคุณสมบัติโดยใช้พระราชบัญญัติเป็นฐานในการกำหนดคุณสมบัติ

4. แนวทางในการป้องกันปัญหาและอุปสรรคจากระเบียบข้อบังคับสมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย คือ ธุรกิจรักษาความปลอดภัยควรเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย เพื่อสร้างเครือข่ายพันธมิตรในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน เพื่อให้ความร่วมมือในการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่จะพัฒนาและยกระดับธุรกิจรักษาความปลอดภัยให้เป็นมาตรฐาน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อช่วยเหลือสมาชิกในกลุ่มประสานความร่วมมือกับสมาคมให้มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจให้ธุรกิจรักษาความปลอดภัยเป็นมาตรฐานเดียวกัน

5. แนวทางในการป้องกันปัญหาและอุปสรรคจากการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ คือ ธุรกิจรักษาความปลอดภัยควรร่วมมือและดำเนินการประสานงาน กับเจ้าหน้าที่ แจ้งให้พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจในท้องที่ทราบทันทีเมื่อพบความผิดปกติ มีกระบวนการในการดำเนินงานการประสานงานกับภาครัฐโดยการจัดระบบงาน และการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์เพื่อทำหน้าที่ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะช่วยในการประสานงาน เตรียมความพร้อม จัดเตรียมเอกสาร การตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วนก่อนการดำเนินงานกับภาครัฐ

6. แนวทางในการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาใช้ในธุรกิจรักษาความปลอดภัยควรมีการจัดการคือ ผู้ประกอบการพิจารณาถึงความจำเป็นของนวัตกรรมเทคโนโลยีสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย เลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในใช้ในงาน มีการจัดฝึกอบรม ให้ความรู้ กับพนักงานได้สามารถใช้ระบบ ปัจจุบันมีเทคโนโลยีสำหรับการปฏิบัติงาน สามารถนำมาใช้ในงานบริหารบุคคล ซึ่งธุรกิจต้องประเมินแนวโน้มการพัฒนาธุรกิจและความเหมาะสมในการนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์กับธุรกิจโดยมีการวางแผนการจัดระบบการทำงาน ร่วมกับการใช้เทคโนโลยี การพัฒนาระบบ และกำหนดข้อปฏิบัติในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และพัฒนาพนักงานให้สามารถใช้เทคโนโลยีในการทำงาน

7. แนวทางการจัดการผู้นำเชิงนวัตกรรมในธุรกิจรักษาความปลอดภัย คือ ธุรกิจควรมุ่งหาแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์สามารถทำงาน หาแนวทางในการแก้ปัญหาด้วยวิธีการใหม่ๆ ส่งเสริมให้กำลังใจด้วยการให้รางวัลหรือผลตอบแทน สนับสนุนการพัฒนาความสามารถของพนักงาน พัฒนาพนักงานให้มีความรู้ทักษะให้มีโอกาสในการเป็นผู้นำ ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพ วิเคราะห์ความต้องการความบกพร่องในการทำงานเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีทิศทางที่ดีขึ้น มีการวางระบบการทำงานเป็นทีม นำเทคโนโลยีมาใช้ในการงาน เปิดใจยอมรับกับความคิดของผู้ที่ทำงานร่วม รวมถึงวิธีการทำงานรูปแบบใหม่เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาของธุรกิจ

8. แนวทางในการนำนวัตกรรมด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาใช้ในธุรกิจรักษาความปลอดภัย การอบรมพัฒนาทักษะ การจัดการความรู้ให้กับพนักงานได้สามารถมีความคิดสร้างสรรค์สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างการทำงาน พัฒนาระบบโครงสร้างของบริษัท กำหนดนโยบายกระบวนการสื่อสาร การให้รางวัล การวัดและประเมินผล เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดการพัฒนาระบบการจัดการความสามารถ พัฒนาทักษะที่เหมาะสมให้พนักงาน

## อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ที่ 1 สภาพนวัตกรรมจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัยในปัจจุบัน

1. ต้นทุนในการบริหารจัดการ ธุรกิจรักษาความปลอดภัยบริหารทุน และมีเงินทุนหมุนเวียนสำรองสำหรับใช้จ่ายเงินในการดำเนินงาน และบริหารต้นทุน เช่น บริหารต้นทุนด้านบุคลากร เพื่อใช้จ่ายเป็นค่าจ้าง สวัสดิการ การพัฒนาฝึกอบรมพนักงานสำหรับบริหารต้นทุนด้านเทคโนโลยี เพื่อจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน และการวางแผนการบริหารต้นทุนเพื่อลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ทั้งนี้เนื่องจากต้นทุนเป็นส่วนสำคัญในการบริหารจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัยให้มั่นคง สอดคล้องกับแนวคิดของ Kovács, G.; AL-Dahiyat, M. et al. และ Frederick, D. E. & VanderWeele, T. J. กล่าวว่าการบริหาร ต้นทุนมีแนวคิดเกี่ยวกับการลดต้นทุนที่ไม่ที่มีอัตราส่วนสูงมากกว่าต้นทุนประเภทอื่นๆ และการควบคุมไม่ให้มีค่าใช้จ่ายที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานให้บริษัท รวมถึงการเปลี่ยนระบบการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน (Kovács, G., 2019; AL-Dahiyat, M. et al., 2021; Frederick, D. E. & VanderWeele, T. J., 2019)

2. บุคลากรที่ปฏิบัติงาน คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยทำหน้าที่คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของบุคคล มีคุณสมบัติที่ธุรกิจกำหนดภายใต้ข้อกำหนดของพระราชบัญญัติของธุรกิจรักษาความปลอดภัย มีหนังสือรับรองผ่านการฝึกอบรม ได้รับใบอนุญาตเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต และผู้ที่รับผิดชอบงานด้านอื่นๆ เช่น ด้านธุรการ บุคคล บัญชี งานขาย ฝ่ายรักษาความปลอดภัย จะมีหัวหน้าโซนสายตรวจ หัวหน้าชุด หัวหน้าผลัด พนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัย ธุรกิจมีพนักงานปฏิบัติงานตลอดเวลา 24 ชั่วโมง คอยสับเปลี่ยนการทำงาน มีการตรวจประจำจุดการปฏิบัติงาน พนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นผู้ที่มีความรู้ มีทักษะ มีประสบการณ์ในการทำงาน ตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบ มีความพร้อมทั้งกายและใจ ทำงานเป็นทีม อำนวยความสะดวกให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในอาคารชุด และผู้มาติดต่องาน ทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจรักษาความปลอดภัยใช้ทรัพยากรบุคคลเป็นหลักในการปฏิบัติงาน ดังนั้นบุคลากรจำเป็นต้องมีความสามารถและความน่าเชื่อถือในการรักษาความปลอดภัย สอดคล้องกับแนวคิดของ Bratton, J. et al. และ Mahapatro, B. B. กล่าวว่าบุคลากรควรมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงาน (Bratton, J. et al., 2007; Mahapatro, B. B., 2022)

3. นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย คือ ธุรกิจรักษาความปลอดภัยมีอุปกรณ์เทคโนโลยีทันสมัยสำหรับนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น QR Code ระบบการตรวจสอบการเข้าออก กล้องวงจรปิด ระบบ gps ตรวจสอบการทำงานของพนักงาน วิทยุสื่อสาร ระบบตรวจจับป้ายทะเบียน เป็นต้น อันเป็นเทคโนโลยีที่ใช้กับการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ระบบพัฒนาให้ทันสมัยตลอดเวลา พนักงานสามารถใช้เทคโนโลยีสำหรับการปฏิบัติงาน ธุรกิจควรพิจารณาถึงประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัยและการเลือกใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้เนื่องจากเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุนให้การรักษาความปลอดภัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Badmus, E. O. et al.; Goud, B. P. et al. และ Yang, H. & Han, X. กล่าวว่า การปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยปัจจุบันผสมผสานและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานเพื่อยกระดับการให้บริการ และปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน การใช้เทคโนโลยีควรใช้ให้เหมาะสมกับงานและพนักงานในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Badmus, E. O. et al. , 2021; Goud, B. P. et al., 2020; Yang, H. & Han, X. , 2020)

4. ผู้นำเชิงนวัตกรรมสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย คือ ผู้นำที่สามารถกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ การปฏิบัติงาน เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติงาน มีเป้าหมายการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน แก้ไขปัญหาได้ทันที่ที่ พัฒนาปรับปรุงรูปแบบการทำงานใหม่ ผู้นำที่มีความรู้ มีประสบการณ์ เป็นผู้นำทันสมัยนำเทคโนโลยีมาใช้ร่วมกับการปฏิบัติงาน มีวิสัยทัศน์ในการทำงานที่ สร้างความแตกต่าง เป็นผู้ที่ถ่ายทอดความรู้ ส่งเสริมพัฒนาการเรียนรู้ มีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจ รวมถึงเป็นผู้ที่พนักงานสามารถไว้วางใจและเชื่อใจที่จะร่วมมือในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจรักษาความปลอดภัยเป็นการทำงานร่วมกันของหลายภาคส่วนจำเป็นต้องมีความร่วมมือกันเพื่อให้การรักษาความปลอดภัยมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Lee, A. et al.; Guzmán, V. E. et al. และ Tajeddini, K. et al. กล่าวว่าผู้นำเชิงนวัตกรรมเป็นผู้ที่มีความสามารถในการพัฒนาเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานใหม่ๆ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาจากการทำงาน สามารถบริหารจัดการด้วยวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่โดยใช้การทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร (Lee, A. et al. , 2020; Guzmán, V. E. et al., 2020; Tajeddini, K. et al., 2020)

5. นวัตกรรมด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ ปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ เช่น อบรมให้ความรู้ ปรุมนิเทศศึกษาดูงาน การฝึกปฏิบัติ ผ่านสื่อออนไลน์ ให้กับพนักงานธุรกิจรักษาความปลอดภัย และบังคับให้ผ่านการฝึกอบรมตามข้อบังคับของพระราชบัญญัติก่อนการได้รับอนุญาตเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรับ ใบอนุญาต มีการอบรมก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง มีการรายงานผลหลังการปฏิบัติงาน

เพื่อให้เกิดความพร้อมในการปฏิบัติงาน ทักษะการทำงาน ทักษะการใช้เทคโนโลยี เกิดวิสัยทัศน์ และทัศนคติในการปฏิบัติงาน เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน อันเป็นแนวทางการสร้างนวัตกรรมในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อปรับเปลี่ยนคุณลักษณะ หรือพฤติกรรมขององค์กร โดยการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นศักยภาพและให้ความสำคัญกับความรู้เพื่อเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการสร้างนวัตกรรม ซึ่งควรมีนำวิธีการพัฒนารูปแบบใหม่มาส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Victor, M. L. & Kathaluwage, K. C. D., 2019; Sheeba, M. J. & Christopher, P. B., 2020; Haidari, M. et al., 2022)

#### วัตถุประสงค์ที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคการจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย

1. พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 ส่งผลกระทบต่อธุรกิจหลายประการ เช่น การกำหนดคุณสมบัติไม่ได้กำหนดอายุสูงสุดไว้ ทำให้ธุรกิจรักษาความปลอดภัยบางแห่งมีพนักงานที่มีอายุมากไม่เหมาะสมต่อการทำงานที่มีความเสี่ยง หรือมีอันตราย การบังคับให้อบรมไม่ได้แยกประเภทการฝึกอบรมทำให้พนักงานขาดทักษะที่เหมาะสมกับรูปแบบการให้บริการที่ผู้ว่าจ้างต้องการ การบังคับกำหนดให้ธุรกิจมีเครื่องแต่งกายส่งผลทำให้ธุรกิจมีต้นทุนในการดำเนินการ การกำหนดให้พนักงานไม่มีสิทธิได้รับค่าล่วงเวลาและค่าล่วงเวลาในวันหยุด ทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานรักษาความปลอดภัยตัดสินใจลาออกบ่อยครั้ง เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของ เกรียง พลรัฐธนาสิทธิ์ กล่าวว่าพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 ทำให้เกิดผลกระทบกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย และองค์กรเอกชนที่ประกอบธุรกิจการรักษาความปลอดภัย (เกรียง พลรัฐธนาสิทธิ์, 2563) และการศึกษาของ พิสิฐ อัครอภิโชค กล่าวว่า ปัญหาการใช้บังคับของกฎหมายยังมีความไม่ครอบคลุมถึงรูปแบบบริการต่าง ๆ ตามที่เกิดขึ้นในความเป็นจริงในทางปฏิบัติและไม่ครอบคลุมถึงผู้ประกอบการอาชีพรักษาความปลอดภัยที่รับจ้างโดยตรง (พิสิฐ อัครอภิโชค, 2562)

2. ระเบียบข้อบังคับสมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจรักษาความปลอดภัย เช่น สมาคมเป็นเครือข่ายสร้างความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจช่วยให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ เผยแพร่ข้อมูล ให้ความรู้ มีแนวทางและมีทิศทางในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ส่งเสริมสนับสนุนและให้ความร่วมมือในการยกระดับการดำเนินธุรกิจการรักษาความปลอดภัยให้เป็นมาตรฐาน และผลักดันให้อาชีพการรักษาความปลอดภัยได้รับค่าล่วงเวลาจากการทำงานปกติและการทำงานในช่วงวันหยุด เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Osman, N. W. & Kamis, A. และ Karia, N. & Abu Hassan Asaari, M. H. กล่าวว่า การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ช่วยให้องค์กรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีองค์กรช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถมีพันธมิตรร่วมพัฒนา และบริหารจัดการไปในทิศทางที่ถูกต้อง (Osman, N. W. & Kamis, A., 2019; Karia, N. & Abu Hassan Asaari, M. H. , 2019)

3. การประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลต่อการบริหารงานในทางที่ดี คือ 1) ธุรกิจรักษาความปลอดภัย จะประสานงานร่วมมือกับตำรวจในพื้นที่เพื่อช่วยกันดูแลรักษาความปลอดภัยและเพื่อแจ้งให้เข้ามาระงับเหตุเมื่อมีสถานการณ์อันตราย 2) ธุรกิจประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตามข้อบังคับระเบียบพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัยโดยจัดทำบัญชีรายชื่อพนักงาน และการต้องจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นมาตรฐานของธุรกิจที่ได้รับอนุญาต สอดคล้องกับข้อกำหนดใน ราชกิจจานุเบกษา ตามมาตรา มาตรา 28 มาตรา 29 มาตรา 30 มาตรา 31 สำหรับการประสานงานกับภาครัฐที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจคือ หน่วยงานภาครัฐมีกระบวนการดำเนินงานที่ยุ่งยาก ทำงานล่าช้า (พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558, 2558) สอดคล้องกับแนวคิด Misra, S. et al. และ Sharma, A. et al. กล่าวว่าประสานงานในการนำองค์กรเข้าสู่กระบวนการตามระเบียบของภาครัฐ ผู้ปฏิบัติงานมีการประสานงานในกระบวนการ ให้มีการเตรียมการเตรียมการประสานงานและระหว่างการทำงานร่วมกัน (Misra, S. et al., 2020; Saleem, A. et al., 2020A; Sharma, A. et al., 2020B)



วัตถุประสงค์ที่ 3 แนวทางในการนำไปใช้ในการจัดการนวัตกรรมสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย

1. แนวทางในการบริหารจัดการต้นทุน คือ 1) การจัดหาเงินทุนสำรอง พิจารณาถึงความสามารถในการบริหารต้นทุนให้เกิดประโยชน์ให้กับธุรกิจ 2) การวางแผนการบริหารจัดการต้นทุน ควบคุมค่าใช้จ่าย ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น และให้ความสำคัญกับการจัดสรรเงินทุนที่เกิดการพัฒนาธุรกิจด้านพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้ในธุรกิจรักษาความปลอดภัย และการพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Deng & Zhang; Golding & Nicola กล่าวว่าการบริหารต้นทุนเป็นวางแผนและควบคุมการดำเนินงานของกิจการ การบริหารเงินทุน เงินสำรอง การลดต้นทุน โดยการปรับปรุงแก้ไขกิจกรรมที่เคยทำมาก่อนหน้า และการตั้งเป้าหมายวิธีการวัด และการเปรียบเทียบที่ชัดเจน (Deng, M., & Zhang, A. , 2020; Golding, L. P., & Nicola, G. N., 2019)

2. แนวทางในการบริหารจัดการบุคลากรที่ปฏิบัติงาน คือ ธุรกิจมีการวางแผน เช่น การวางแผนตารางเวลาการทำงาน มีพนักงานหมุนเวียน คัดเลือกพนักงานรักษาที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการฝึกอบรม การพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน ให้พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในนำความรู้ไปการปฏิบัติงาน การกำหนดคุณสมบัติพนักงาน พนักงานให้ชัดเจนสอดคล้องกับพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ ธุรกิจควรสร้างขวัญกำลังใจสร้างแรงจูงใจ และสร้างความสุขในการทำงาน และกำหนดค่าตอบแทนที่คุ้มค่า มีสวัสดิการอื่นๆ ให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นกับยุคปัจจุบัน การสรรหาพนักงาน ควรวางแผนและกำหนดนโยบายร่วมกับองค์กรจัดการหางานของภาครัฐ การตรวจงานและการรายงานผลการปฏิบัติงาน ควรจัดให้มีหัวหน้างาน จัดระบบการตรวจงาน แบ่งพื้นที่การทำงาน เพื่อตรวจการปฏิบัติงานของพนักงาน และปรับปรุงการทำงาน และกำหนดเกณฑ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ชัดเจน ดังที่ Boon, C. et al.; Bratton, J. et al. และ Armstrong, M. & Taylor, S. ได้พบว่า การบริหารทรัพยากรบุคคล ควรดำเนินการวางแผนกำลังคน การสรรหาและคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ร่วมกัน รวมถึงการดูแลสุขภาพความปลอดภัยพนักงาน (Boon, C. et al. , 2019; Bratton, J. et al., 2007; Armstrong, M. & Taylor, S. , 2020)

3. แนวทางการป้องกันปัญหาและอุปสรรคจากพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 คือ ผู้ประกอบการ และสมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยผลักดันให้ภาครัฐพิจารณาปรับปรุงข้อบังคับให้สามารถนำมาใช้กับทุกธุรกิจที่มีการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย ควรร่วมมือผลักดัน ขับเคลื่อน ให้มีการปรับปรุงข้อกำหนดมาตรฐานของพนักงานรักษาความปลอดภัยให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ให้มีการปรับปรุงพิจารณาข้อกำหนดการพกพาอาวุธของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ที่เสี่ยงอันตราย สร้างเครือข่ายความร่วมมือช่วยให้องค์กรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่งเสริมสนับสนุนให้ธุรกิจเกิดการขับเคลื่อน ได้ประโยชน์และเกิดการพัฒนา (Osman, N. W. & Kamis, A., 2019; Karia, N. & Abu Hassan Asaari, M. H. , 2019) ธุรกิจรักษาความปลอดภัยควรมีการกำหนดคุณสมบัติโดยใช้พระราชบัญญัติเป็นฐานในการกำหนดคุณสมบัติ ทั้งนี้การพิจารณาค่าตอบแทนของพนักงานรักษาความปลอดภัยให้เกิดความเป็นธรรมในการจ้างงาน การบริหารจัดการต้นทุนสำหรับการดำเนินงานให้เพียงพอตามข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติ ธุรกิจควรกำหนดคุณสมบัติพนักงานให้ชัดเจน เพื่อการสรรหาพนักงานตามมาตรฐานและสอดคล้องกับพระราชบัญญัติ ธุรกิจควรกำหนดความชัดเจนอำนาจหน้าที่และขอบเขตการดำเนินงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย และธุรกิจรักษาความปลอดภัยควรมีนโยบายอำนวยความสะดวกและการประสานงานให้พนักงานได้รับการไปฝึกอบรมผ่านเกณฑ์มาตรฐานและจัดการขอใบอนุญาต สอดคล้องกับการศึกษาของ ประสาร ช้างวิเศษ กล่าวว่าการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมให้เหมาะสมเป็นแนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัยตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประสาร ช้างวิเศษ, 2565)

4. แนวทางในการป้องกันปัญหาและอุปสรรคจากระเบียบข้อบังคับสมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย คือ ธุรกิจรักษาความปลอดภัยควรเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย เพื่อสร้างเครือข่ายพันธมิตรในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน เพื่อให้ความร่วมมือในการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่จะพัฒนาและยกระดับธุรกิจรักษาความปลอดภัยให้เป็นมาตรฐาน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อช่วยเหลือสมาชิกในกลุ่ม หาแนวทางร่วมกันในการแก้ปัญหาจากผลกระทบที่เกิดจากพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย ผลักดันให้มีการปรับปรุงแก้ไข ประสานความร่วมมือกับสมาคมให้มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจให้ธุรกิจรักษาความปลอดภัยเป็นมาตรฐานเดียวกัน (Osman, N. W. & Kamis, A., 2019; Karia, N. & Abu Hassan Asaari, M. H. , 2019)

5. แนวทางในการป้องกันปัญหาและอุปสรรคจากการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐคือ ธุรกิจรักษาความปลอดภัยควรให้ความร่วมมือและดำเนินการประสานงาน กับเจ้าหน้าที่ แจ้งให้พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจในท้องที่ทราบทันทีเมื่อพบความผิดปกติ ธุรกิจควรปฏิบัติตามพระราชบัญญัติโดยการจัดทำบัญชีรายชื่อและการรายงานผลการปฏิบัติงานให้นายทะเบียนตามระยะเวลาที่พระราชบัญญัติกำหนดให้ไว้ ควรมีกระบวนการในการดำเนินงานการประสานงานกับภาครัฐโดยการจัดระบบงาน และการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์เพื่อทำหน้าที่ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะช่วยในการประสานงาน เตรียมความพร้อมจัดเตรียมเอกสาร การตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วนก่อนการดำเนินงานกับภาครัฐ (Misra, S. et al., 2020; Saleem, A. et al., 2020A; Sharma, A. et al., 2020B)

6. แนวทางในการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาใช้ในธุรกิจรักษาความปลอดภัยควรมีการจัดการคือ ผู้ประกอบการพิจารณาถึงความจำเป็นของนวัตกรรมเทคโนโลยีสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย เลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในใช้ในงาน มีการจัดฝึกอบรม ให้ความรู้ กับพนักงานได้สามารถใช้ระบบ ปัจจุบันมีเทคโนโลยีสำหรับการปฏิบัติงาน สามารถนำมาใช้ในงานบริหารบุคคล ซึ่งธุรกิจต้องประเมินแนวโน้มการพัฒนาธุรกิจและความเหมาะสมในการนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์กับธุรกิจโดยมีการวางแผนการจัดการระบบการทำงาน ร่วมกับการใช้เทคโนโลยี การพัฒนาระบบ และกำหนดข้อปฏิบัติในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และพัฒนาพนักงานให้สามารถใช้เทคโนโลยีในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Liu, Y. et al. กล่าวว่าการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพปัจจุบันผสมผสานนวัตกรรมใหม่ๆ และนำมาใช้ในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (Liu, Y. et al., 2022)

7. แนวทางการจัดการผู้นำเชิงนวัตกรรมในธุรกิจรักษาความปลอดภัย คือ ธุรกิจควรมหาแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์สามารถทำงาน หาแนวทางในการแก้ปัญหาด้วยวิธีการใหม่ๆ ส่งเสริมให้กำลังใจด้วยการให้รางวัลหรือผลตอบแทน สนับสนุนการพัฒนาความสามารถของพนักงาน พัฒนาพนักงานให้มีทักษะให้มีโอกาสในการเป็นผู้นำ การวางแผนความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานส่งเสริมให้มีภาวะผู้นำวางแผนระบบพัฒนารูปแบบการผู้นำที่ทันสมัยกำหนดระเบียบเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน มอบหมายหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพ วิเคราะห์ความต้องการความบกพร่องในการทำงานเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีทิศทางที่ดีขึ้น ผู้นำควรคิดวางระบบการทำงานเป็นทีม นำเทคโนโลยีมาใช้ในการงาน เปิดใจยอมรับกับวิธีการทำงานใหม่ๆ ยอมรับความคิดของผู้ที่ทำงานร่วมเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาของธุรกิจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Saleem, A. et al. และ Hunt, T. & Fedynich, L. กล่าวว่าผู้นำช่วยสร้างแรงจูงใจได้ให้ผู้ตามเกิดความพึงพอใจต่องาน สามารถช่วยแก้ไขอุปสรรคขวางกั้นหนทางไปสู่เป้าหมาย (Saleem, A. et al., 2020A; Hunt, T. & Fedynich, L., 2019) และสอดคล้องกับแนวคิดของ Sousa, M. J. & Rocha, Á. และ Lee, A. et al.

กล่าวว่าผู้นำแบบสนับสนุนส่งเสริมปรับปรุงบรรยากาศการทำงาน เช่น ความเป็นมิตรและช่วยเหลือกัน รวมถึงการดูแลสวัสดิการ สามารถทำงานได้อย่างมีทักษะและสามารถจัดการกับงาน (Sousa, M. J. & Rocha, Á. , 2019; Lee, A. et al. , 2020)

8. แนวทางในการนำนวัตกรรมด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาใช้ในธุรกิจรักษาความปลอดภัย การอบรมพัฒนาทักษะ การจัดการความรู้ให้กับพนักงานได้สามารถมีความคิดสร้างสรรค์สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างการทำงาน พัฒนาระบบโครงสร้างของบริษัท กำหนดนโยบายกระบวนการสื่อสาร การให้รางวัล การวัดและประเมินผล เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดการพัฒนาระบบการจัดการความสามารถ พัฒนาทักษะที่เหมาะสมให้พนักงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Boon, C. et al. และ Collins, C. J. กล่าวว่าฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์คิดค้นโครงการหรือกิจกรรมใหม่ๆ เพื่อเป็นแนวทางกระตุ้นให้คนสร้างผลงาน รวมถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อแชร์ความรู้และประสบการณ์ กำหนดระเบียบและมาตรฐานการปฏิบัติงานให้ชัดเจน เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเสนอความคิดเห็น เพื่อกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน (Boon, C. et al. , 2019; Collins, C. J., 2021) และสอดคล้องกับแนวคิดของ Papa, A. et al. และ Rasool, S. F. et al. กล่าวว่า การเข้าถึงความรู้ได้อย่างสร้างสรรค์ และให้ความสำคัญกับความรู้เพื่อเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการสร้างนวัตกรรม แนวคิด วิธีปฏิบัติหรือเครื่องมือใหม่สำหรับบุคคลหรือหน่วยงานที่นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา (Papa, A. et al., 2020; Rasool, S. F. et al. , 2019)

### สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า สภาพนวัตกรรมการจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัยในปัจจุบัน ด้านต้นทุนในการบริหารจัดการ ส่วนใหญ่ใช้กับการฝึกอบรม และพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัย ด้านบุคลากรที่ปฏิบัติงาน มีการพัฒนาฝึกอบรมตามมาตรฐาน สรรหาพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมและได้รับใบอนุญาตเข้ามาปฏิบัติงาน สำหรับปัญหาและอุปสรรคการจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย พบว่า พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 ส่งผลกระทบต่อธุรกิจหลายประการ เช่น ธุรกิจรักษาความปลอดภัยบางแห่งมีพนักงานที่มีอายุมากไม่เหมาะสมต่อการทำงานที่มีความเสี่ยง หรือมีอันตราย การกำหนดให้พนักงานไม่มีสิทธิได้รับค่าล่วงเวลาและค่าล่วงเวลาในวันหยุด ทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานรักษาความปลอดภัยตัดสินใจลาออกบ่อยครั้ง เป็นต้น ในขณะที่เดียวกัน การประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ พบว่า มีความซับซ้อนในกระบวนการทำงานของหน่วยงาน และการดำเนินงานล่าช้าในการยื่นเอกสารของพนักงาน ส่วนแนวทางในการนำไปใช้ในการจัดการนวัตกรรมการจัดการธุรกิจรักษาความปลอดภัย คือ ควรนำระบบเทคโนโลยีช่วยในการดูแลความปลอดภัยในอาคารชุด ใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างการทำงาน พัฒนานวัตกรรมการสรรหาและกระบวนการพัฒนาบุคลากร ควรมีผู้นำเชิงนวัตกรรม ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ในการทำสิ่งใหม่ๆ สร้างทีมงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงาน และเทคโนโลยี และส่งเสริมให้มีการสื่อสารสองทาง และควรจัดให้มีการพัฒนาและฝึกอบรมเพิ่มเติมในเรื่องที่พนักงานขาดความรู้และทักษะ และส่งเสริมให้พนักงานใช้เทคโนโลยีร่วมในการปฏิบัติงาน และมีข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 1.1) ธุรกิจรักษาความปลอดภัยกำหนดนโยบายความชัดเจนในการบริการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในเรื่องของการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานรักษาความปลอดภัย การจัดการค่าตอบแทนและสวัสดิการ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย 1.2) ธุรกิจรักษาความปลอดภัยวางแผนพัฒนาระบบการบริหารงาน และการให้บริการด้วยระบบนวัตกรรมเทคโนโลยีที่ใช้ในงาน เพื่อนำไปสู่การยกระดับการให้บริการงานรักษาความปลอดภัย และระดับธุรกิจรักษาความปลอดภัยให้เป็นที่ยอมรับ และ 2) ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป 2.1) ควรมีการศึกษาตัวแปรของธุรกิจที่เป็นปัจจัยสาเหตุธุรกิจได้รับผลกระทบจากการ ดำเนินงาน เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยให้ธุรกิจสามารถกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการธุรกิจได้อย่างถูกต้อง 2.2) ควรศึกษาข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่

ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ครบทุกประเภทขององค์กรที่เป็นผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างครบถ้วน

### เอกสารอ้างอิง

- เกรียง พลรัฐธนาสิทธิ์. (2563). การเมืองกับนโยบายธุรกิจรักษาความปลอดภัย. *Journal of MCU Social Science Review*, 10(2), 373-386.
- ประสาร ช้างวิเศษ. (2565). แนวทางการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัยตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558. *วารสารสมาคมนักวิจัย สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 27(4), 18-38.
- พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558. (2558). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 132 ตอนที่ 104 ก หน้า 25 (5 พฤศจิกายน 2558) .
- พิสิฐ อัครอภิโกศ. (2562). ปัญหาการใช้บังคับของกฎหมายว่าด้วยธุรกิจรักษาความปลอดภัย. *Graduate Law Journal*, 12(4), 669-682.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทย ประจำปี 2563. เรียกใช้เมื่อ 30 สิงหาคม 2564 จาก [https://www.nesdc.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=11803](https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=11803).
- AL-Dahiyat, M. et al. (2021). A new method to measure production spoilage and its effect on cost reduction. *Accounting*, 7(3), 591-600.
- Armstrong, M. & Taylor, S. . (2020). *Armstrong's handbook of human resource* Aschbacher, M. C., & Sablik, J. (2019). Innovative leadership style for industrial companies. *Science Journal of Business and Management*, 7(2), 45.
- Badmus, E. O. et al. . (2021). Smart Fingerprint Biometric and RFID Time-Based Attendance Management System. *European Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 5(4), 34-39.
- Boon, C. et al. . (2019). A systematic review of human resource management systems and their measurement. *Journal of management*, 45(6), 2498-2537.
- Bratton, J. et al. (2007). *Human Resource Management: Theory and Practice*. Palgrave Macmillan: Basingstoke.
- Braun, V. & Clarke, V. (2021). One size fits all? What counts as quality practice in (reflexive) thematic analysis? *Qualitative research in psychology*, 18(3), 328-352.
- Collins, C. J. (2021). Expanding the resource based view model of strategic human resource management. *The International Journal of Human Resource Management*, 32(2), 331-358.
- Deng, M., & Zhang, A. . (2020). Effect of transaction rules on enterprise transaction costs based on williamson transaction cost theory in Nanhai, China. *Sustainability*, 12(3), 1129.
- Frederick, D. E. & VanderWeele, T. J. (2019). Supported employment: Meta-analysis and review of randomized controlled trials of individual placement and support. *PloS one*, 14(2), e0212208.

- Golding, L. P., & Nicola, G. N. (2019). A business case for artificial intelligence tools: the currency of improved quality and reduced cost. *Journal of the American College of Radiology*, 16(9), 1357-1361.
- Goud, B. P. et al. (2020). Smart attendance notification system using SMTP with face recognition. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering (IJITEE)*, 9(5), 337-342.
- Guzmán, V. E. et al. (2020). Characteristics and Skills of Leadership in the Context of Industry 4.0. *Procedia Manufacturing*, 43(2020), 543-550.
- Haidari, M. et al. (2022). Artificial intelligence and human resource management: a conceptual framework. In *Innovations in Finance, Business Processes and Technology During Crisis*. Weser Books.
- Hipflat. (2563). ข้อมูลคอนโดมิเนียมในเขตกรุงเทพมหานคร. เรียกใช้เมื่อ 1 มกราคม 2564 จาก <https://www.hipflat.co.th/market/condo-huai-khwang-jykbfb>
- Hunt, T. & Fedynich, L. (2019). Leadership: Past, present, and future: An evolution of an idea. *Journal of Arts and Humanities*, 8(2), 22-26.
- Karia, N. & Abu Hassan Asaari, M. H. . (2019). Leadership attributes and their impact on work-related attitudes. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(5), 903-919.
- Kovács, G. (2019). Layout design for efficiency improvement and cost reduction. *Bulletin of the Polish Academy of Sciences. Technical Sciences*, 67(3), 557-569.
- Lee, A. et al. . (2020). Leadership, creativity and innovation: A meta-analytic review. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(1), 1-35.
- Liu, Y. et al. (2022). Discovering the Hidden Facts of User-Dispatcher Interactions via Text-based Reporting Systems for Community Safety. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 7(CSCW1), 1-31.
- Mahapatro, B. B. (2022). Human resource management. PG Department of Business Management. New Delhi, India: New Age International Publishers.
- Mezmir, E. A. . (2020). Qualitative data analysis: An overview of data reduction, data display, and interpretation. *Research on humanities and social sciences*, 10(21), 15-27.
- Misra, S. et al. (2020). A systematic literature review on compliance requirements management of business processes. *International Journal of System Assurance Engineering and Management*, 11(2020), 561-576.
- Osman, N. W. & Kamis, A. (2019). Innovation leadership for sustainable organizational climate in institution of technical and vocational education and training (TVET) in Malaysia. *Asian Journal of Assessment in Teaching and Learning*, 9(1), 57-64.
- Papa, A. et al. (2020). Improving innovation performance through knowledge acquisition: the moderating role of employee retention and human resource management practices. *Journal of Knowledge Management*, 24(3), 589-605.

- Rasool, S. F. et al. . (2019). How human resource management practices translate into sustainable organizational performance: the mediating role of product, process and knowledge innovation. *Psychology research and behavior management*, 12(2019), 1009-1025.
- Saleem, A. et al. (2020A). Principal leadership styles and teacher job performance: Viewpoint of middle management. *Sustainability*, 12(8), 3390.
- Sharma, A. et al. (2020B). Utilities and Services in Smart Cities: A Case Study of Jaipur City. In *Smart Cities—Opportunities and Challenges* (pp. 329-340). Singapore: Springer.
- Sheeba, M. J. & Christopher, P. B. (2020). Exploring the role of training and development in creating innovative work behaviors and accomplishing non-routine cognitive jobs for organizational effectiveness. *Journal of Critical Reviews*, 7(4), 263-267.
- Sousa, M. J. & Rocha, Á. . (2019). Leadership styles and skills developed through game-based learning. *Journal of Business Research*, 94(2019), 360-366.
- Tajeddini, K. et al. (2020). The importance of human-related factors on service innovation and performance. *International Journal of Hospitality Management*, 85(2020), 102431.
- Victor, M. L. & Kathaluwage, K. C. D. (2019). The impact of training and development on knowledge management. *International Journal of Advance Research and Innovative Ideas in Education*, 5(1), 164-175.
- Yang, H. & Han, X. . (2020). Face recognition attendance system based on real-time video processing. *IEEE Access*, 8(2020), 159143-159150.