

# การพัฒนาบุคลากร งานรักษาความปลอดภัย โดยการนำวงจร การบริหารคุณภาพในองค์กร (PDCA) มาปฏิบัติ\*

## Personnel Development Maintains Security by Implementing the Quality Management Cycle in Organization (PDCA) Practice

บุญเรือน ทองทิพย์  
Boonruen Thongthip  
มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต  
Rattana Bundit University, Thailand  
E-mail: boonruen.th@hotmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและทำความเข้าใจปัญหาการพัฒนาบุคลากรและงานรักษาความปลอดภัย โดยศึกษาวงจรการบริหารงานคุณภาพในองค์กร 2) ศึกษาและวิเคราะห์ศักยภาพในการพัฒนาบุคลากรและงานรักษาความปลอดภัย โดยใช้วงจรการบริหารงานคุณภาพในองค์กร (PDCA) เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติ และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรและงานรักษาความปลอดภัย โดยการนำวงจรการจัดการคุณภาพ (PDCA) เข้ามาใช้ในองค์กร โดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลหลักแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ผู้จัดการฝ่ายรักษาความปลอดภัย (จำนวน 5 คน) 2) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรและงานรักษาความปลอดภัย (จำนวน 10 คน) 3) ลูกค้าที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัย (จำนวน 3 คน) รวมกลุ่มละ 10 คน รวมทั้งหมดเป็น 40 คน การวิจัยนี้ใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม เพื่อรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาเชิงพรรณนาด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

### ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัญหาในการพัฒนาบุคลากรงานรักษาความปลอดภัยเกิดจากขาดความเข้าใจหลักการของ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ในการบริหารงานในองค์กร ทำให้ขั้นตอนการทำงานไม่เป็นไปตามหลักการเพื่อความปลอดภัยและประสิทธิภาพที่สูงขึ้น



2. การวิเคราะห์ศักยภาพในการพัฒนาบุคลากรด้านรักษาความปลอดภัยโดยใช้กระบวนการ PDCA ซึ่งประกอบด้วยแผน (Plan) กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรความปลอดภัย เช่น เพิ่มความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย วางแผนกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ (Do) ดำเนินกิจกรรมตามแผน เช่น จัดฝึกอบรม สร้างสื่อการเรียนรู้ สร้างโอกาสให้บุคลากรปฏิบัติงานที่ปลอดภัย ตรวจสอบ (Check) ประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อวัดผลว่าบรรลุเป้าหมายหรือไม่ ปรับปรุงแผนการพัฒนาต่อไป และแก้ไข (Act) ปรับปรุงแผนการฝึกอบรมหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

3. แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านรักษาความปลอดภัย โดยใช้ PDCA เพื่อปฏิบัติ การฝึกอบรม ใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย การฝึกทักษะในการแก้ไขเหตุฉุกเฉิน และจัดกิจกรรมทีมเสริมสร้างความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย

**คำสำคัญ:** การนำวงจรการบริหารคุณภาพในองค์กร (PDCA); การพัฒนาบุคลากร; งานรักษาความปลอดภัย

### Abstract

The purpose of this research is as follows: 1) to study and understand the issues of personnel development and safety management by examining and comprehending the quality management cycle within the organization, 2) to investigate and analyze the potential for personnel development and safety management using the Quality Management Cycle (PDCA) as a practical tool, 3) to propose guidelines for personnel development and safety management by incorporating the Quality Management Cycle (PDCA) into organizational practices. This involves using data from in-depth interviews and group discussions. The main data sources are divided into three groups. 1) Safety management department managers (5 participants). 2) Personnel related to personnel development and safety management (10 participants). 3) Customers utilizing safety management services (3 participants). With each group containing 10 participants, the total number of participants is 40. This research employs qualitative research techniques, including in-depth interviews and group discussions, to gather and analyze data for a qualitative comparative study.

#### The research findings include:

1. The problem in personnel development for safety management arises from a lack of understanding of the PDCA (Plan-Do-Check-Act) principles in organizational management, leading to inadequate adherence to safety and efficiency protocols.



2. The analysis of potential in personnel development for safety management utilizes the PDCA cycle: Planning involves setting goals for enhancing safety-oriented knowledge and skills, while Action involves implementing activities according to the plan, such as training programs and creating learning resources. Checking evaluates the outcomes to determine goal achievement and Act involves improvements to future plans or training programs.

3. Strategies for personnel development in safety management involve utilizing PDCA. Training employs safety-related equipment, skill development for emergency response, and team-building activities to enhance safe work practices.

**Keywords:** Implementing the Quality Management Cycle in Organization (PDCA); Personnel Development; Security Work

## 1. บทนำ

การพัฒนาพนักงานรักษาความปลอดภัย มีหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเติบโตและการพัฒนาของสาขานี้ ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ การขาดบุคลากรที่มีทักษะ สิ่งสำคัญคือต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะทางเทคนิคในการทำงานอย่างปลอดภัย ต้องอาศัยความเข้าใจและความชำนาญในการบริหารความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น การขาดแรงงานที่มีทักษะอาจส่งผลให้เกิดความเสี่ยงเพิ่มขึ้นหรือไม่สามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ใกล้เข้ามาได้ การฝึกอบรมและการพัฒนาไม่เพียงพอ การฝึกอบรมและการพัฒนาวิชาชีพสนับสนุนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่สำคัญในการพัฒนาทักษะและความรู้เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และเทคโนโลยีใหม่ ขาดการวางแผนพัฒนาบุคลากรในอนาคต การจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระยะยาวมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดทิศทางและเป้าหมายของ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ งานรักษาความปลอดภัย โดยการพัฒนาโปรแกรม สามารถพัฒนาโปรแกรมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้คน รวมถึงการสร้างโครงสร้างการเรียนรู้และเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในสายงานสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรในงานรักษาความปลอดภัย หากไม่มีวัฒนธรรมที่สนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนา หรือสภาพแวดล้อมที่ไม่ส่งเสริมการเติบโตส่วนบุคคล ผู้คนอาจไม่มีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง (ปนัดดา ศรีแจ่ม, สุกัญญา หรุลักษณานนท์ และณัฏดา ทิพย์จันทา, 2563)

ปัจจุบันปัญหาการพัฒนาคนในงานรักษาความปลอดภัยมีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร มีปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ขาดความรู้และทักษะ พนักงานรักษาความปลอดภัยอาจไม่มีความรู้และทักษะเพียงพอในการ



ปฏิบัติหน้าที่อย่างมืออาชีพ อาจจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะด้านความปลอดภัย เช่น การจัดการเหตุการณ์ ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง แก้ไขปัญหาในสถานการณ์ฉุกเฉิน ให้พลังงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว การขาดการวางแผนและการจัดการทรัพยากร องค์กรอาจไม่มีแผนในการพัฒนาเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของตน ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม การจัดสรรงบประมาณ และการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ องค์กรไม่สามารถวิเคราะห์บุคลากรและความต้องการงานในอนาคตได้ นำไปสู่การไม่เตรียมพร้อมรับมือกับปัญหาในอนาคต (ณัฐพงศ์ บุญเหลือ, 2561) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสม สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสมสามารถเป็นอีกปัจจัยหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรที่ปลอดภัย อาจมีปัญหาลักษณะแสงสว่างไม่เพียงพอในพื้นที่ทำงาน สภาพอากาศที่ไม่เอื้ออำนวย การทำลายสิ่งแวดล้อม หรือการทำงานในสภาวะที่เป็นอันตราย อาจทำให้ผู้คนเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุหรือการบาดเจ็บในที่ทำงาน การสื่อสารองค์กร การสื่อสารที่ไม่เพียงพอหรือการสนับสนุนที่ไม่เหมาะสมจากองค์กรที่สนับสนุนอาจส่งผลกระทบต่อการพัฒนาบุคลากรด้านความปลอดภัย บุคลากรอาจไม่ได้รับข้อมูลหรือคำแนะนำที่เพียงพอเกี่ยวกับมาตรฐานและขั้นตอนด้านความปลอดภัย ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความสับสนหรือไม่ปลอดภัย นอกจากนี้ การขาดความเข้าใจหรือความรู้เกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนด้านความปลอดภัยอาจทำให้

บุคลากรเพิกเฉยหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (Kingston and Dzamesi, 2012)

การนำแนวทาง PDCA (Plan-Do-Check-Act) มาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย จึงเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบในการอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้และปรับปรุงแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย (Joseph, 1993) องค์กรต้องดำเนินการอย่างจริงจังเนื่องจากการรักษาความปลอดภัยที่ดีจะช่วยลดความเสี่ยงต่อองค์กรและสมาชิก อีกทั้งยังช่วยให้องค์กรดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคง ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญมากที่จะต้องทำงานรักษาความปลอดภัยให้ดี ควรพิจารณาปรับปรุง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาประเด็นการพัฒนาบุคลากรและการทำงานที่ปลอดภัยโดยศึกษาทำความเข้าใจวงจรการจัดการคุณภาพในองค์กร มีการวิเคราะห์การพัฒนาศักยภาพพนักงานรักษาความปลอดภัยโดยนำวงจรการจัดการคุณภาพ (PDCA) ในองค์กรมาปฏิบัติและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบุคลากร งานรักษาความปลอดภัย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในงานต่างๆ โดยใช้แนวปฏิบัติ (PDCA) สิ่งสำคัญคือต้องให้ความสำคัญกับการป้องกันอันตรายและบรรลุนiveauความปลอดภัยสูงสุด ต่อไปนี้เป็นเคล็ดลับบางประการที่สามารถใช้เพื่อรักษาความปลอดภัยให้กับงานของคุณได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการพัฒนาบุคลากรและงานรักษาความปลอดภัย โดยการศึกษา และ



ทำความเข้าใจเกี่ยวกับวงจรการบริหารคุณภาพในองค์กร

2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ศักยภาพการพัฒนาบุคลากร งานรักษาความปลอดภัย โดยการนำวงจรการบริหารคุณภาพในองค์กร (PDCA) มาปฏิบัติ

3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากร งานรักษาความปลอดภัย โดยการนำวงจรการบริหารคุณภาพในองค์กร (PDCA) มาปฏิบัติ

### 3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อค้นหาความรู้ใหม่จากมุมมองของผู้ให้ข้อมูล (Key Informant) ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาดำเนินการ 6 เดือน (เมษายน 2565-กันยายน 2565) และใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลหลัก และการสนทนากลุ่มโดยการสนทนากลุ่มกับผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยสามารถ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วยกลุ่มที่ 1 ผู้จัดการหน่วยงานงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 5 คนกลุ่มที่ 2 ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร งานรักษาความปลอดภัย จำนวน 10 คนและกลุ่มที่ 3 ลูกค้ายูสเซอร์บริการงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 3 กลุ่ม กลุ่มละ 10 คน รวมทั้งหมด 30 คน รวมกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น 40 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นการพัฒนาคน งานรักษาความปลอดภัยโดยการนำวงจรการจัดการคุณภาพมาใช้ในองค์กร การวิเคราะห์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ งานรักษาความปลอดภัยโดยการนำวงจรการจัดการคุณภาพ (PDCA) ในองค์กรไปสู่การปฏิบัติและประเด็นการพัฒนาบุคลากร งานรักษาความปลอดภัยโดยการนำวงจรการจัดการคุณภาพมาใช้ในองค์กร รวมถึงการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือวิจัย ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่มกับผู้ดูแลเป็นหัวข้อสนทนา เพื่อเสนอแนวคิดและความคิดเห็นในประเด็นหรือแนวทางสู่การอภิปรายในวงกว้าง

การเก็บข้อมูลมีสองประเภทคือ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม ซึ่งผู้วิจัยจะมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) โดยผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และบันทึกปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการสังเกต ผู้วิจัยไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์ดังกล่าว

การวิเคราะห์ข้อมูลทำให้ง่ายต่อการวิเคราะห์โดยการสร้างฐานข้อมูล ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ได้ผ่านการตรวจสอบแล้ว การสนทนากลุ่ม เป็นต้น เพื่อพิจารณาความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับและนำไปใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลใช้หลักการ 3 ประการ คือ การลดข้อมูลและการปรับแต่งข้อมูล แสดงและตีความข้อมูล สรุปผล และตรวจสอบผลการศึกษา เป็นกระบวนการสรุปและตีความผลการ



วิจัย ผลลัพธ์หรือข้อค้นพบ (สุรางค์ จันทวานิช, 2559)

#### 4. สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัญหาการพัฒนาบุคลากรและงานรักษาความปลอดภัย โดยการศึกษา และทำความเข้าใจเกี่ยวกับวงจรการบริหารคุณภาพในองค์กรพบว่า งานด้านการพัฒนาบุคลากรและความปลอดภัยเป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ เพราะส่งผลต่อประสิทธิภาพและความปลอดภัยของทุกองค์กร ด้านของการทำงานร่วมกัน ดังนั้นการวิจัยและทำความเข้าใจเกี่ยวกับวงจรการจัดการคุณภาพในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้สามารถดำเนินงานด้านบุคลากรและความปลอดภัยได้อย่างเหมาะสม (สมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย, 2558)

สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า “วงจรการจัดการคุณภาพ วงจรการจัดการคุณภาพ เช่น PDCA (Plan-Do-Check-Act) หรือ DMAIC (Define-Measure-Analyze-Improve-Control) เป็นกระบวนการสำหรับการวางแผน ดำเนินการ ตรวจสอบ และปรับปรุงคุณภาพ การทำงานในองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งในขั้นตอนการวางแผนและการวิเคราะห์ในแง่ของการพัฒนาบุคลากรและการทำงานที่ปลอดภัย ระบุปัญหา วิเคราะห์สาเหตุและพัฒนามาตรการปรับปรุงเพื่อยกระดับคุณภาพบุคลากรในองค์กร และการจัดการความปลอดภัย การศึกษาและการฝึกอบรมช่วยปรับปรุงความสามารถของบุคลากร

ในการจัดการและดำเนินการรักษาความปลอดภัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ บทบาทและความรับผิดชอบองค์กรควรมีบทบาทและความรับผิดชอบที่ชัดเจนสำหรับพนักงานรักษาความปลอดภัย ทำให้ทุกคนเข้าใจและรับผิดชอบงานของตนเองอย่างเหมาะสม การประเมินและทบทวน องค์กรควรประเมินและทบทวนการดำเนินงานของตนเพื่อพิจารณาประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการพัฒนาบุคลากรและความพยายามด้านความปลอดภัย การประเมินผลควรเป็นระบบเพื่อวัดความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ” (กลุ่มที่ 1, การสัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม 2565)

ดังนั้น การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาบุคลากรและความพยายามในการรับประกัน องค์กรควรสร้างการสื่อสารที่เปิดเผยและตรงไปตรงมา การสื่อสารที่ดีทั้งภายในและภายนอกทำให้เกิดความเข้าใจและสร้างความไว้วางใจในการร่วมมือ การพัฒนาบุคลากรและความพยายามในการรักษาความปลอดภัยเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ต้องใช้เวลาและความพยายาม องค์กรควรส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยมุ่งเน้นที่บุคลากรและงานที่ปลอดภัย เพื่อจัดการกับงานและอุปสรรคในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาวิเคราะห์ศักยภาพการพัฒนาบุคลากรงานรักษาความปลอดภัย โดยการนำวงจรการบริหารคุณภาพในองค์กร (PDCA) มาปฏิบัติพบว่า วงจรการบริหารคุณภาพในองค์กร (PDCA) เป็นกระบวนการที่ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา



กระบวนการทางธุรกิจ โดยเฉพาะในงานรักษาความปลอดภัย การนำเอา PDCA มาปฏิบัติในการพัฒนาบุคลากรจะช่วยให้องค์กรสามารถตรวจสอบและปรับปรุงกระบวนการในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ (Petersen & Plowman, 2012)

สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ 1) การวางแผน (Plan) ในขั้นนี้ กิจกรรมควรกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนี้ยังควรประเมินและกำหนดความต้องการทรัพยากรที่จำเป็น เช่น เงิน บุคลากร และเครื่องมือที่จำเป็นในการดำเนินกระบวนการพัฒนาบุคลากร ควรมีวิธีการวัดและประเมินผลที่เหมาะสมเพื่อติดตามความก้าวหน้าในการพัฒนาบุคลากร ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพสามารถใช้วัดความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากร เช่น อัตราการประเมินการฝึกอบรม ความพึงพอใจของพนักงานหรือผู้อื่น 2) การลงมือทำ (Do) ในขั้นตอนนี้เป็นการกำหนดการดำเนินการตามแผน สามารถตั้งค่าหลักสูตรการฝึกอบรม การฝึกอบรม หรือการสนับสนุนการพัฒนาทักษะได้ อย่างไรก็ตามควรระมัดระวังและตระหนักถึงข้อจำกัดและปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในช่วงนี้เพื่อจะได้ปรับปรุงและแก้ไขได้ทันทั่วทั้ง ผลลัพธ์และข้อมูลที่ได้รับควรได้รับการทบทวน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายและเป้าหมายที่ตั้งไว้ สิ่งนี้ช่วยให้สามารถวิเคราะห์ความสำเร็จและข้อผิดพลาดที่เป็นไปได้ และ 4) การปรับปรุง (การกระทำ) ขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการ PDCA คือการปรับปรุงและแก้ไข

กระบวนการตามผลการตรวจสอบ ใช้ข้อมูลที่ได้รับจากขั้นตอนที่แล้วเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาบุคลากรและอาจปรับปรุงการฝึกอบรมปรับปรุงกระบวนการเพื่อสนับสนุนและกำหนดเป้าหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร” (กลุ่มที่ 2, การสัมภาษณ์, 21 กรกฎาคม 2565)

ดังนั้น การนำเอาวงจรการบริหารคุณภาพในองค์กร (PDCA) มาปฏิบัติในการพัฒนาบุคลากรจะช่วยให้องค์กรมีกระบวนการที่มีความสอดคล้องและมีประสิทธิภาพในการพัฒนาบุคลากร และสามารถปรับปรุงและปรับแก้ไขได้ตามความเหมาะสมทั้งนี้เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรเป็นไปในทิศทางที่เพื่อนร่วมงานและองค์กรต้องการ

ผลการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากร งานรักษาความปลอดภัย โดยการนำวงจรการบริหารคุณภาพในองค์กร (PDCA) มาปฏิบัติพบว่างานรักษาความปลอดภัยมีทิศทางหลายอย่างที่ต้องการในการดำเนินการ เพื่อให้สภาพแวดล้อมและบุคคลที่เกี่ยวข้องปลอดภัย นี่คือนโยบายที่งานรักษาความปลอดภัยต้องการ วางแผนและการประเมินความเสี่ยง งานรักษาความปลอดภัยต้องมีการวางแผนและประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เช่น การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การระบุปัจจัยเสี่ยงและการประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น (Mycoted, 2004)

สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า “พัฒนานโยบายและขั้นตอน สิ่งสำคัญคือต้องมีนโยบายและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย



การกำหนดมาตรการและขั้นตอนที่ชัดเจนจะช่วยให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามหลักปฏิบัติที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง การฝึกอบรมและคำแนะนำเป็นสิ่งสำคัญในการทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ควรสอนทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบวิธีจัดการกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น การติดตามและการตรวจสอบ ความพยายามในการรักษาความปลอดภัยจะต้องได้รับการติดตามและตรวจสอบเพื่อประเมินประสิทธิภาพของมาตรการรักษาความปลอดภัยที่นำมาใช้ ต้องรายงานเกณฑ์การปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานด้วย การตรวจสอบและปรับปรุงความปลอดภัยต้องเป็นกระบวนการต่อเนื่อง ควรมีการทบทวนและปรับปรุงแผนและมาตรการตามผลการประเมินและการติดตาม การทำงานร่วมกันและการสื่อสาร ความพยายามในการรักษาความปลอดภัยจำเป็นต้องมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร ซึ่งรวมถึงการสื่อสารกับบุคคลที่สาม เช่น การแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น การใช้เทคโนโลยี เทคโนโลยีสามารถช่วยให้งานด้านความปลอดภัยมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การใช้ระบบตรวจจบบัณฑิตการเกิดอุบัติเหตุขั้นวิกฤติ หรือความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์ ความปลอดภัยมีหลายด้านที่ต้องพิจารณา องค์กรและบริษัทต่างๆ พิจารณาใช้แนวทางเหล่านี้เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยสำหรับพนักงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง” (กลุ่มที่ 2, 3, การสัมภาษณ์, 22 กันยายน 2565)

ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรในงานรักษาความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้บุคลากรมี

ความรู้ ทักษะ และความเข้าใจที่เพียงพอในการปฏิบัติงานในด้านความปลอดภัย นี่คือนโยบายที่สามารถใช้เพื่อพัฒนาบุคลากรในงานรักษาความปลอดภัย การฝึกอบรมและการศึกษา จัดให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมและการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการรักษาความปลอดภัยที่ได้รับการยอมรับ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงระดับขั้นสูง เช่น การสอนเรื่องทฤษฎีและหลักการทางความปลอดภัย การฝึกปฏิบัติการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความปลอดภัยและการสร้างบรรยากาศที่ปลอดภัย สร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมให้บุคลากรรู้สึกถึงความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนี้ยังสร้างการเชื่อมโยงและการร่วมมือระหว่างบุคลากรในการปฏิบัติงาน เช่น การสร้างการทำงานเป็นทีม การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างบุคลากรต่อไปนั่นเอง

## 5. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการอภิปรายตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ปัญหาการพัฒนาบุคลากร งานรักษาความปลอดภัย โดยการนำวงจรการบริหารคุณภาพในองค์กรพบว่า เมื่อนำวงจรการบริหารคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรในงานรักษาความปลอดภัย อาจพบเจอหลายปัญหาที่อาจเกิดขึ้น นี่คือนโยบายที่อาจเกิดขึ้นความยากลำบากในการนำวงจรการบริหารคุณภาพมาใช้ในการรักษาความปลอดภัย การนำวงจรการบริหารคุณภาพมาใช้ในการรักษาความปลอดภัยอาจเป็นงานที่ซับซ้อนและท้าทาย มีการดูแลและควบคุมปัญหาความ



ปลอดภัยที่ต้องการความรอบรู้และทักษะทางเทคนิคที่สูง ดังนั้นการนำวงจรการบริหารคุณภาพมาใช้ในการนี้อาจเสี่ยงต่อความยากลำบากในการปรับใช้และการสื่อสารกับบุคลากรในองค์กรความขัดแย้งระหว่างวัตถุประสงค์ของการบริหารคุณภาพและการรักษาความปลอดภัย บางครั้งการบริหารคุณภาพอาจมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกับการรักษาความปลอดภัย การบริหารคุณภาพอาจเน้นการปรับปรุงกระบวนการหรือลดความผิดพลาดในขณะที่การรักษาความปลอดภัยอาจเน้นความเข้มงวดและการป้องกันอุบัติเหตุ องค์กรอาจพบความยากลำบากในการรวมทั้งสองวัตถุประสงค์ในการพัฒนาบุคลากรการสื่อสารและการฝึกอบรม การนำวงจรการบริหารคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรในงานรักษาความปลอดภัยอาจเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

ซึ่งเทียบเคียงงานวิจัยของณัฐวรรณ์ ศิริเดชภัทร์, กานต์สิริ อู่อรุณ และณิดาวัลย์ เตชะรัชต์พล (2561, หน้า 46-50) ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาโปรแกรมบริหารงานบุคคลและบริหารอัตรากำลังเพื่อทดแทนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ขาดหายไป พบว่า 1) โปรแกรมการบริหารงานบุคคลและอัตรากำลังเพื่อทดแทน รปภ. ที่จัดหาได้ และ 2) ความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย การพัฒนาบุคลากรด้านความปลอดภัยอาจมีความเสี่ยงเมื่อดำเนินการฝึกอบรมหรือปรับปรุงกระบวนการ บุคลากรอาจต้องทำงานในสภาวะที่เสี่ยงต่ออุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ร้ายแรง นอกจากนี้การพัฒนาเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยยังส่งผล

ให้บุคลากรหรือระบบรักษาความปลอดภัยต้องสูญเสียเวลาและทรัพยากรในขณะที่มีการพัฒนาอีกด้วย และอาจมีหลายวิธีในการแก้ไขปัญหาเหล่านี้

ดังนั้น การพิจารณาการปรับปรุงกระบวนการบริหารคุณภาพเพื่อเข้ากันได้กับงานรักษาความปลอดภัย การสื่อสารที่ชัดเจนและการฝึกอบรมที่เหมาะสมก็เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้และทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การจัดการและการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ อาจเหมาะสมที่สุดเมื่อมีการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญทางด้านการบริหารคุณภาพและรักษาความปลอดภัยในองค์กรเพื่อรับคำแนะนำและแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องและการฝึกอบรมที่สอดคล้องกัน การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนหรือขาดความรู้ในการบริหารคุณภาพอาจทำให้มีความสับสนและขัดแย้งกันระหว่างบุคลากรที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ การฝึกอบรมที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เพียงพออาจทำให้บุคลากรไม่มีความรู้และทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการอภิปรายตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 วิเคราะห์ศักยภาพการพัฒนาบุคลากร งานรักษาความปลอดภัย โดยการนำวงจรการบริหารคุณภาพในองค์กร (PDCA) มาปฏิบัติพบว่า การนำวงจรการบริหารคุณภาพในองค์กร (PDCA) เข้ามาปฏิบัติในการพัฒนาบุคลากรงานรักษาความปลอดภัย เป็นการใช้กระบวนการซึ่งมีขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน ดังนี้ Plan (วางแผน) Do (ดำเนินการ) Check



(ตรวจสอบ) และ Act (ปรับปรุง) ในขั้นตอนแรก ควรทำการวางแผนการพัฒนาบุคลากรงานรักษาความปลอดภัยอย่างรอบด้าน โดยใช้ข้อมูลและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ และผู้รับผิดชอบด้านการบริหารคุณภาพ ต้องกำหนดเป้าหมายการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับองค์กรและงานรักษาความปลอดภัย รวมถึงการกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรและทรัพยากรที่จำเป็นควรดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ รวมถึงการทำการฝึกอบรมให้กับบุคลากรในงานรักษาความปลอดภัย เพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ให้เหมาะสมกับหน้าที่และความต้องการของงาน การดำเนินการควรเป็นไปในรูปแบบที่มีความรอบคอบและตรวจสอบการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ หลังจากดำเนินการควรตรวจสอบผลลัพธ์ของการพัฒนาบุคลากร โดยการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบความเข้ากันได้ของการพัฒนาบุคลากรกับงานรักษาความปลอดภัย และการตรวจสอบความสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในขั้นตอนแรก และหากพบปัญหาหรือข้อผิดพลาดในการพัฒนาบุคลากร ควรทำการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม เช่น การเพิ่มหรือปรับปรุงการฝึกอบรม เปลี่ยนแปลงแผนการพัฒนาบุคลากร หรือปรับปรุงกระบวนการที่ทำให้บุคลากรสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งเทียบเคียงงานวิจัยของรุจน์ เกลยไตร และคณะ (2565, หน้า 157-171) ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะวิชาชีพ พนักงานรักษาความปลอดภัยท่าเรือที่มีลักษณะพิเศษ พบว่า (1) การวิจัยปัญหาและความต้องการของพนักงานรักษาความปลอดภัยในปัจจุบัน (2)

การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมระดับ 7 ของ Taba (1962) การคัดเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ 3) ผลการทดลองหลักสูตรการฝึกอบรม พบว่า (1) ความรู้ความสามารถรอบด้านอยู่ในระดับ ระดับสูง คะแนนเฉลี่ยตามหลัง การฝึกอบรมสูงกว่าครั้งก่อน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับ (2) คุณลักษณะ และ (3) ทศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผลการประเมินรูปแบบ Zipp ในหลักสูตรการฝึกความสามารถทางวิชาชีพ พบว่า หลักสูตรการฝึกความสามารถทางวิชาชีพที่ผู้เข้ารับการอบรมพัฒนาขึ้น ด้วยวงจรการบริหารคุณภาพในองค์กร (PDCA) การพัฒนาบุคลากรงานรักษาความปลอดภัยจะเป็นไปได้อย่างระบบต่อเนื่อง และช่วยให้บุคลากรมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาความปลอดภัยในองค์กร ซึ่งการพัฒนาบุคลากรงานรักษาความปลอดภัยเป็นกระบวนการที่ต้องเป็นไปอย่างระบบต่อเนื่อง เนื่องจากความปลอดภัยเป็นเรื่องที่สำคัญและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในสถานการณ์ทางเทคโนโลยีและสภาวะการปัจจุบันของโลก ดังนั้น องค์กรที่มีการพัฒนาบุคลากรงานรักษาความปลอดภัยที่ดีจะต้องมีการดำเนินการต่อเนื่อง

ผลการอภิปรายตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางการพัฒนาบุคลากร งานรักษาความปลอดภัย โดยการนำวงจรการบริหารคุณภาพในองค์กร (PDCA) มาปฏิบัติพบว่า การพัฒนาบุคลากรที่ทำงานในด้านรักษาความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากความสามารถและความเชี่ยวชาญของบุคลากรจะมีผลต่อความปลอดภัยขององค์กรหรือสถานที่ที่พวกเขาทำงานอยู่ ดังนั้น



นี่คือแนวทางที่สามารถใช้เพื่อพัฒนาบุคลากรในงานรักษาความปลอดภัยการฝึกอบรม การให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับรักษาความปลอดภัยจะช่วยเหลือเสริมสร้างความเข้าใจในเรื่องราวและหลักการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและการจัดการสถานการณ์เฉพาะ การให้ความรู้และทักษะที่เหมาะสมจะช่วยเหลือเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จริงและการสร้างและบำรุงวัฒนธรรมความปลอดภัย การสร้างและสนับสนุนวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความปลอดภัยจะสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและกระตือรือร้นในการรายงานเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย การเริ่มต้นด้วยการสร้างความตระหนักในความปลอดภัยของความปลอดภัยและพฤติกรรมที่ปลอดภัยในทุกๆ ระดับขององค์กรซึ่งการติดตามและการประเมินผล การติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานในด้านความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้บุคลากรรับรู้ถึงความคืบหน้าในการพัฒนาทักษะและประสิทธิภาพของพวกเขา การติดตามจะช่วยเหลือในการระบุข้อบกพร่องและพัฒนาวิธีการปฏิบัติที่ดีขึ้นในอนาคต

ซึ่งเทียบเคียงงานวิจัยของกอแก้ว จันทร์กิงทอง (2557, หน้า 31-41) ศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของพฤติกรรมบุคคล กลุ่ม และองค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานของสถานตำรวจเพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน พบว่า ประสิทธิภาพของความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิภาพสถานการณ์ส่งผล

โดยตรงต่อลำดับความสำคัญของความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน และประสิทธิภาพการแสดงบทบาทสมมติและความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อระดับความปลอดภัยองค์กรถูกจำกัดไว้เฉพาะภาคเอกชน แต่ความเป็นผู้นำดังกล่าวจำเป็นสำหรับการบริหารราชการแสดงให้เห็นว่าธรรมชาติของผู้นำที่สนใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานตามเป้าหมายขององค์กรนั้นเป็นสากล สามารถใช้ได้ทั้งในการตั้งค่าสาธารณะและส่วนตัว

ดังนั้น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญในงานรักษาความปลอดภัย บุคลากรควรได้รับการฝึกฝนทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อสื่อสารอย่างชัดเจนและถูกต้องกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยลดความขัดแย้งและเพิ่มความรู้สึกที่มั่นใจในการดำเนินงานร่วมกันและการให้คำแนะนำและการนำเสนอ บุคลากรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานรักษาความปลอดภัยสามารถใช้ความรู้และประสบการณ์ของพวกเขาในการให้คำแนะนำและเสนอแนวทางที่เหมาะสมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความปลอดภัย ซึ่งการพัฒนาบุคลากรในงานรักษาความปลอดภัยเป็นกระบวนการที่ต้องมีการสนับสนุนและการลงทุนอย่างต่อเนื่องจากองค์กร การฝึกอบรมทักษะการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย การพัฒนาทักษะการสื่อสาร การให้คำแนะนำและการติดตามผลเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาและเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในงานรักษาความปลอดภัย



## 6. ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรวางแผนการพัฒนาบุคลากรในงานรักษาความปลอดภัยโดยกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เพิ่มความรู้และทักษะทางเทคนิคให้กับพนักงานเพื่อป้องกันอันตราย ประเมินความต้องการของบุคลากรและกำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ ฝึกอบรมและพัฒนาทักษะในงานรักษาความปลอดภัยด้วยวิธีการเหมาะสม เช่น การฝึกซ้อมและจำลองสถานการณ์ เสริมแหล่งเรียนรู้และแบ่งปันความรู้ ประเมินผลด้วยตัวชี้วัดที่เหมาะสม เช่น อัตราการเกิดเหตุอันตราย ประเมินภาวะความปลอดภัย และใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงแผนพัฒนาต่อไปเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยในงานรักษาความปลอดภัย

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ควรเน้นการพิจารณาปัญหาหรือความต้องการที่จำเป็นต้องแก้ไขในงานรักษาความปลอดภัย โดยการระบุผลที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาวิจัย การเน้นการรวบรวมข้อมูลที่เป็นหลักการตั้งแต่แรกเป็นสิ่งสำคัญ โดยใช้วิธีการเช่นการสำรวจและการสัมภาษณ์ เพื่อสร้างข้อมูลพื้นฐานที่เพียงพอในการวิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลผ่าน

กราฟและตัวเลขเพื่อสื่อสารข้อมูลให้ชัดเจน การศึกษาการพัฒนาบุคลากรและการติดตามผลเป็นส่วนสำคัญ โดยการอบรมและพัฒนาบุคลากรในงานรักษาความปลอดภัยเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะ และการสร้างแผนการอบรมที่เหมาะสม เช่น อบรมเชิงปฏิบัติการหรือทฤษฎี นอกจากนี้ การติดตามผลการศึกษาวิจัยและการพัฒนาบุคลากรเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการตามความต้องการ และการเปลี่ยนแปลงในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญด้วยความสำคัญต่อความปลอดภัยในองค์กร

## 7. องค์ความรู้ที่ได้รับ

การพัฒนาบุคลากรในงานรักษาความปลอดภัยโดยใช้วงจรการบริหารคุณภาพในองค์กร (PDCA) สามารถสร้างเป็นโมเดลประกอบไปด้วย การวางแผนการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับความต้องการในงานรักษาความปลอดภัย การดำเนินการให้บุคลากรเข้าร่วมฝึกอบรมและการพัฒนาตามแผนที่วางไว้ การตรวจสอบผลลัพธ์และประเมินความพร้อมของบุคลากร และการปรับปรุงแผนการพัฒนาต่อไป ด้วยวิธีนี้ การพัฒนาบุคลากรจะเป็นกระบวนการที่เป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการดำเนินงานรักษาความปลอดภัยในองค์กร ตามแผนภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับ

### เอกสารอ้างอิง

- กอแก้ว จันทร์กิงทอง. (2557). อิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีดำรงจเพื่อประชาชนในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*, 34(2), 31-41.
- ณัฐพงศ์ บุญเหลือ. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการและนวัตกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ณัฐวรรณ ศิริเดชภัทร์, กานต์สิริ อู่อรุณ และณิดาวัลย์ เตชรัชต์พสุ. (2561). การพัฒนาโปรแกรมบริหารจัดการงานบุคลากรและจัดการกำลังคนทดแทนการขาดงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย. *วารสารการอาชีวศึกษาภาคกลาง*, 2(2), 46-50.



- ปนัดดา ศรีแจ่ม, สุภัญญา หรุลักษณานนท์ และณัฏฐา ทิพย์จันทา. (2563). ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัย กรณีศึกษา: บริษัท การบิน กรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน). *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 5, 29 พฤษภาคม 2563*, (หน้า 651-657). กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาบุคลากรทางการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตร่มเกล้า.
- รุจน์ เกลยไทร และคณะ. (2565). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะวิชาชีพของผู้ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยประจำท่าเรือที่มีลักษณะพิเศษ. *วารสารพุทธจิตวิทยา*, 7(2), 157-171.
- สมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย. (2558). *ร่างพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย*. เข้าถึงได้จาก <http://www.securitythaicenter.com/Lastest?102>
- สุภากร จันทวนิช. (2559). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 24). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Joseph, C. F. (1993). *Total Quality for Schools: A Suggestion for American Education*. Wisconsin: American Society for Quality.
- Kingston, C. and Dzamesi, Y. (2012). *The Effects of Training of Training and Development on Employees' Performance in the Hunger Project Ghana*. Retrieved from <http://hdl.handle.net/123456789/4939>
- Mycoted. (2004). *Plan Do Check Act (PDCA)*. Retrieved from <http://www.mycoted.com/creativity/techniques/pdca.php>
- Petersen, E. & Plowman, G. E. (2012). *Business Organization and Management*. New York: Literary License.
- Taba, H. (1962). *Curriculum development: Theory and practice*. New York: Harcourt, Brace & World.