

การศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในองค์กรของภาครัฐจังหวัดพิษณุโลก
The Study Quality of Life on Security Officers in Government Organizations
in Phitsanulok Province

Received: 06/12/2566

Revised: 27/12/2566

Accepted: 29/12/2566

นิตารัตน์ ฤทธิเนติกุล¹, พิมพวิมล สอนแก้ว²,
และสุภาฯ กล้าหาญ³

Nisarat Ritnetikul¹, Pimwimol Sonkaew²,
and Suphacha Klahan³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และเพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบปรากฏการณ์วิทยา พื้นที่ศึกษาองค์กรของภาครัฐ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในองค์กรของภาครัฐ จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 10 คน เครื่องมือที่สำคัญในการใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ นักวิจัยและแบบสัมภาษณ์มีโครงสร้าง ใช้วิธีการสนทนาแบบสนับทึบ การสัมภาษณ์เชิงลึก และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ยังขาดการพัฒนาคุณภาพชีวิตอยู่หลายมิติ ได้แก่ มิติสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย มิติการพัฒนาความรู้ความสามารถ มิติการส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในชีวิต ซึ่งถ้าองค์กรของภาครัฐสามารถพัฒนามิติต่างๆที่กล่าวมาได้ จะทำให้คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดีขึ้น และส่งผลให้การปฏิบัติงานดียิ่งขึ้นเช่นกัน สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ได้แก่ ด้านสวัสดิการ ด้านนโยบาย ด้านปฏิบัติการและกิจกรรมนันทนาการ เพื่อให้การขับเคลื่อนในเชิงพื้นที่เกิดการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตและความมั่นคงของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่อตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานมนุษย์

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิต, เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย, องค์กรของภาครัฐ

Abstract

This study aims to investigate the quality of life of security personnel. And provide policy recommendations on how to improve the quality of life of security personnel. This

¹⁻³ นักศึกษาหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

¹⁻³ Students of the Social Work Program, Faculty of Social Sciences and Local Development, Pibulsongkram Rajabhat University

*E-mail: pimwimol.s@psru.ac.th.

study is a phenomenological qualitative study organized by the government of Muang District, Phitsanulok Province. The main information provider is 10 security officials organized by the government of Fizanulo Province. The key tools for data collection are researchers and structured interviews, snowball dialogues, and in-depth interviews. And content analysis.

Research has found that there is a lack of comprehensive development in the quality of life for security personnel, including: A correct and safe environment dimension, a knowledge and ability development dimension, and a dimension that promotes life progress and stability. If government organizations can develop the above dimensions, it will improve the quality of life of security personnel. And lead to better performance. Policy recommendations on how to improve employee quality of life.

Keywords: Quality of life, Security personnel, Government organization

บทนำ

ในปัจจุบันสังคมไทยให้ความสำคัญกับงานด้านการรักษาความปลอดภัยมากขึ้นเพื่อป้องกันอันตรายที่เกิดจากมนุษย์หรือธรรมชาติ ป้องกันปัญหาอาชญากรรมและอุบัติเหตุต่างๆ ที่นับวันยังมีเพิ่มมากขึ้นและมีหลากหลายรูปแบบ ซึ่งปัญหาดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ ทุกเวลา ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินต่างๆ ของทุกคน แต่ปัญหาเหล่านั้นสามารถป้องกันได้ โดยการติดตั้งกล้องวงจรปิด ซึ่งจะเป็นการป้องกันและการแก้ไขปัญหาได้ระดับหนึ่ง แต่มีอยู่วิธีการหนึ่งที่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ดี คือ การมอบหมายหน้าที่ให้มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งคอยดูแล ตรวจตรา อยู่ตลอดเวลา บุคคลในนี้ คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หรือ รปภ. ซึ่งทั้งภาครัฐและเอกชนต่างก็ต้องการความสะดวกสบายและความปลอดภัย ในปัจจุบันอาชีพเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเป็นอาชีพที่ได้รับความนิยมมากขึ้นและมีคนไทยจำนวนไม่น้อยได้เข้าสู่อาชีพนี้ และยึดเอาอาชีพนี้เป็นอาชีพหลักในดำรงชีวิต (บริษัทรักษาความปลอดภัย สยามเซฟ การ์ด จำกัด, 2560)

เนื่องจากอาชีพเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความสำคัญได้รับความนิยมมากขึ้น และมีคนไทยจำนวนไม่น้อยได้เข้าสู่อาชีพนี้และดำรงชีวิตด้วยเงินรายได้ แต่อย่างไรก็ตามยังมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจำนวนมากที่ประสบปัญหาในการดำเนินชีวิตซึ่งจะต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเองและครอบครัว นอกจากนี้ลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีวิธีการดำเนินชีวิตที่แตกต่างจากการทำงานปกติ เช่น การเปิด-ปิดประตูทางเข้า-ออก การตรวจตราบริเวณรอบอาคาร ช่วยเหลือผู้อื่น เตือนภัย การดับเพลิง การแจ้งเหตุ และติดต่อเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย จนถึงติดต่อหน่วยงานภายนอกเพื่อขอความช่วยเหลือ รวมทั้งการเฝ้าระวังตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ทุกวัน ไม่มีวันหยุดราชการหรือ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ลักษณะงานในบางครั้งไม่สามารถกำหนดให้ชัดเจน หรือตายตัว เหตุการณ์อาจจะเกิดเวลาใดและสถานที่ใดก็ได้ และการ

ทำงานในที่นี้ไม่ได้หมายความว่าแค่การดูแลผู้อื่นแต่รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อนร่วมงาน และความกดดันในการทำงานด้วย ลักษณะการทำงานแบบนี้อาจจะส่งผลให้เกิดภาวะความเครียด ไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงาน การพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ หรืออาจมีพฤติกรรมการคลายความเครียดที่ไม่เหมาะสม เช่นการดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์จนส่งผลให้เกิดโรคตับแข็งหรือโรคอื่นๆตามมา และทำให้เกิดความเครียดเพิ่มขึ้น คุณภาพชีวิตลดลง ยกตัวอย่างชาวที่มีปัญหากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ชาว “เหตุที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คาดว่ามีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน เลยตัดสินใจชักปืนกราดยิงหน้าป้อมบาดเจ็บ 2 ราย ก่อนปลิดชีพตัวเองหนีความผิด ณ โรงงานแห่งหนึ่ง จังหวัดอ่างทอง (PPTV Online)” หรือ ชาวที่เกี่ยวกับปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เช่น ชาว “เหตุเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอนโดฯ แห่งหนึ่งย่านเพชรเกษม ถูกหนุมวัย 23 ปี เจ้าของรถที่จอดขวางภายในคอนโดฯ สั่งขยับรถที่จอดขวาง แต่กลับถูกทำร้าย ใช้ปืนตบหน้า (Latest News)” ดังนั้นจะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเป็นอาชีพที่มีแต่ความเสี่ยงอันตราย ความกดดันจากสิ่งแวดล้อมที่หนักหน่วง และไม่มีเวลาผ่อนคลายทำให้เกิดเป็นความเครียดสะสมทำให้ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน (จิตรวี เขยชม, นารัมมะ ลาเต๊ะ, มัชฌิมา สาแมง และสุรัตน์สวัสดิ์ แซ่แต้, 2564)

คุณภาพชีวิตมักตั้งอยู่บนรากฐานของความเชื่อ หรือแนวคิดเกี่ยวกับชีวิตของคนซึ่งจะประกอบด้วย กาย จิตใจ อารมณ์และสังคม โดยทั่วไป มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีชีวิตที่ดีพร้อมในทุก ๆ ด้าน ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตในสังคม เช่น มีสุขภาพดี มีอิสระในด้านความคิดและการกระทำ โดยประเทศไทยมีการสร้างเกณฑ์มาตรฐานของคุณภาพชีวิตไว้มากมาย แต่โดยภาพรวม ต่างมีจุดประสงค์ที่เหมือนกัน คือ เพื่อให้บุคคลในสังคมมีชีวิตที่มีคุณภาพ มีความสุขความสมบูรณ์และมีการกินดีอยู่ดีสามารถพึ่งพาตัวเองได้ เป็นชีวิตที่มีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ คุณภาพชีวิตมีบทบาทสำคัญทั้งในด้านความผาสุกของมนุษย์ในการดำรงชีวิตและการสร้างผลงานที่มีคุณค่า (อภิรดี แป๊ะสมัน, 2564)

จากการทบทวนปัญหาข้างต้นคณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในองค์กรของภาครัฐ และสนใจที่จะทำวิจัยในจังหวัดพิษณุโลกเพราะเป็นเมืองที่มีการกำลังพัฒนาจึงสำรวจเพื่อให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และนำเอาข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงในการปฏิบัติงานและพัฒนาให้คุณภาพชีวิตเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในองค์กรของภาครัฐ
2. เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในองค์กรของภาครัฐ

วิธีการวิจัย

1) วิธีการดำเนินการ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในองค์กรของภาครัฐจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งมีระเบียบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบปรากฏการณ์วิทยา พื้นที่ศึกษาองค์กรของภาครัฐในจังหวัดพิษณุโลก โดยแบ่งขั้นตอนการวิจัยเชิงคุณภาพออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

1.1) การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) ศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารด้านการศึกษาและตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีรูปแบบกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) สู่การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและประเด็นในการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูล

1.2) การวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) กับเพื่อหาข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต และสถิติสวัสดิการ ตลอดจนแนวทางการขับเคลื่อนสู่การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) กลุ่มเป้าหมายและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1) การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย

ใช้วิธีการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง (Purposive) ซึ่งพิจารณาพื้นที่ศึกษาว่าเป็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้แก่องค์กรของภาครัฐ กฎระเบียบการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของรักษาความปลอดภัย จังหวัดพิษณุโลก โดยส่วนใหญ่ทำงาน 10-12 ชั่วโมง และไม่สามารถละทิ้งหน้าที่ได้ จนกว่าจะมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอีกผลัดมาเปลี่ยน ซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบที่สำคัญ โดยมีแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับนโยบายของการทำงานหรือการได้รับสวัสดิการอย่างเหมาะสมในการทำงาน

2.2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยนี้มีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ในองค์กรของภาครัฐจังหวัดพิษณุโลก โดยเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการทำงานด้านการรักษาความปลอดภัยและใช้การคัดเลือกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ที่มีคุณสมบัติ ดังนี้ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยจำนวน 10 คน โดยจะเป็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยแบบประจำ คณะผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบสนับทึบ มาปรับใช้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย โดยคณะผู้วิจัยได้สุ่มลงพื้นที่จากใกล้ๆตัวผู้วิจัยก่อน และให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยแนะนำกันต่อไป

3) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1) นักวิจัยเป็นเครื่องมือในการวิจัย (Researchers as the research instrument) โดยมีการตรวจสอบข้อมูลแบบเจาะจง (Indepth Interview) รวมทั้งกระบวนการตรวจสอบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและคืนข้อมูลการวิจัยสู่พื้นที่ศึกษาเพื่อใช้ในการวางแผนเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยขององค์กรของภาครัฐในจังหวัดพิษณุโลก

3.2) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Semi-Structure interview Guideline) ได้มาจากบททวนจากหนังสือ บทความวิชาการ บทความวิจัย และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยมีเนื้อหาที่สำคัญ ได้แก่ คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีการลงข้อมูลที่ได้จากการสนทนาและการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis) อย่างเป็นระบบเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแง่ต่างๆ ตามข้อเท็จจริง ทั้งในเชิงเหตุและผลในลักษณะของการพรรณนาไปสู่คำตอบในการศึกษาและสรุปให้เห็นถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

ผลการวิจัย

การศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในองค์กรของภาครัฐจังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย พบว่า

1) **มิติต่อตอบแทน และสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ที่เป็นธรรม** จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ เงินค่าตอบแทนหรือสวัสดิการเป็นสิ่งที่องค์กรหรือหน่วยงานควรให้แก่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพื่อเป็นสิ่งตอบแทนในการทำงานให้กับองค์กร และการกำหนดค่าตอบแทนนั้นต้องเพียงพอต่อการดำรงชีวิตหรือสามารถเลี้ยงดูครอบครัวได้ มีความเป็นธรรม ความเท่าเทียมกันสำหรับผู้ที่มีความรู้ความสามารถ วุฒิและประสบการณ์ที่เหมือนกัน และทำงานในระดับหน้าที่และความรับผิดชอบและความยากง่ายของงานที่เทียบเคียงกันได้ รวมไปถึงการจัดสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เรื่องค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ เจ้าหน้าที่ได้พูดถึง 7 ประเด็น ได้แก่

1.เงินเดือน ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยใหม่จะได้รับเงินเดือน 9,560 บาท ไม่รวมค่าล่วงเวลา แต่ปัจจุบันนี้เจ้าหน้าที่ทุกคนที่คณะผู้วิจัยไปสัมภาษณ์จะขึ้นเงินเดือนเป็น 9,860 บาท

2.ค่าล่วงเวลา เวลางานทั่วไปไม่เกิน 8 ชั่วโมง/วัน หรือตกลงกันไม่เกิน 48 ชั่วโมง/สัปดาห์ แต่ถ้ามีการเข้าเวรจะได้ค่าล่วงเวลาเพิ่มครั้งละ 300 บาท

3.วันหยุด-วันลาตามกฎหมาย วันหยุดที่องค์กรจัดให้จะมีแค่ 4 วัน/1เดือนเท่านั้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานไม่พอและทางองค์กรยังไม่มียกย่องที่จะประกาศจ้างงานเพิ่มเติม และถ้าเป็นวันหยุดนักขัตฤกษ์เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะไม่ได้เงินในวันหยุด

4.ประกันสังคม คือ การสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตในกลุ่มของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีรายได้ และจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมเพื่อรับผิดชอบเฉลี่ยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจาก

การเจ็บป่วย คลอดบุตรทุพพลภาพ ตาย สงเคราะห์ ชราภาพ เพื่อให้ได้รับการรักษาพยาบาล และมีการทดแทนรายได้อย่างต่อเนื่อง

5.ประกันสุขภาพ คือ ประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากโรคร้ายไข้เจ็บต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอาการป่วยเล็กน้อยที่ไปหาหมอแล้วรับยากลับบ้าน หรือเจ็บป่วยหนักจนต้องนอนรักษาในโรงพยาบาลเป็นเวลานานอย่างใช้หนี้ใหญ่ ใช้เลือดออก ตลอดจนโรคร้ายแรงต่างๆ

6.การปรับเงินเดือนประจำปี การปรับเงินเดือนขององค์กรของภาครัฐนี้จะต้องประเมินผลงานทุกๆ 6 เดือน แต่การปรับขึ้นเงินเดือนไม่มีกำหนดการที่จะปรับขึ้น

7. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Provident Fund) คือ กองทุนที่นายจ้างและลูกจ้างร่วมกันจัดตั้งขึ้นด้วยความสมัครใจ เพื่อให้ลูกจ้างมีเงินออมไว้ใช้จ่ายยามเกษียณอายุ ออกจากงาน ทุพพลภาพ หรือเป็นหลักประกันให้แก่ครอบครัว กรณีที่ลูกจ้างเสียชีวิต

โดยเงินกองทุนจะมาจากเงินที่ลูกจ้างจ่ายเข้ากองทุนเพื่อตนเองส่วนหนึ่งเรียกว่า “เงินสะสม” ซึ่งกฎหมาย กำหนดให้สะสมได้ตั้งแต่ 2 - 15% ของเงินเดือน และเป็น ที่นายจ้างจ่ายเข้ากองทุนให้อีกส่วนหนึ่งเรียกว่า “เงินสมทบ” ซึ่งกฎหมายกำหนดให้ผมพบในอัตราที่ไม่ว่ามันจะมากลูกค้า ดังนั้นที่ทางองค์กรส่งเสริมการออมโดยการสมทบทุน เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการออม ดังคำกล่าวที่ว่า

“ถ้าถามว่าเงินแต่ละเดือนมันพอใช้ไหม สำหรับผมผมว่าพอใช้ เพราะผมก็ไม่ได้ใช้เงินฟุ่มเฟือย ให้ออมเก็บบ้าง” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย;สัมภาษณ์วันที่ 25/08/2566)

“จะพอใช้ได้อย่างไร ค่าครองชีพก็สูง ค่าใช้จ่ายทุกวันนี้ก็แพงขึ้นทุกวัน จ่ายค่าประกันและอื่นๆเงินเดือนก็เหลือแค่ไม่เท่าไหร่เองแต่ก็มีการส่งเสริมเรื่องการออมนะ เช่น ลูกฝากเงินที่ธนาคารทางองค์กรก็จะสมทบด้วยอีก เท่าหนึ่ง” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย; สัมภาษณ์วันที่ 25/08/2566)

2) มิติสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่อยู่อาศัยถือว่าเป็นหนึ่งที่สำคัญในการปฏิบัติงาน เพราะชีวิตส่วนใหญ่การทำงาน of เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มักจะใช้ชีวิตอยู่ที่ป้อมยาม ทั้งการปฏิบัติงานในช่วงกลางวันและหลับนอนในเวลากลางคืน ดังนั้นจึงนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะขาดไม่ได้ เพราะเป็นสถานที่ที่มีประโยชน์ในการป้องกันความร้อน ความหนาว แดด ลม ฝน ตลอดจน ป้องกันสัตว์และแมลงมารบกวน แต่การสร้างป้อมยามพักอาศัยนั้นจำต้องคำนึงถึงคุณภาพในหลายๆ ด้าน ให้มีสภาพที่เหมาะสมต่อการพักอาศัยด้วย คือ จะต้องเป็นที่ถูกสุขลักษณะ และเนื่องจากที่อยู่อาศัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญ ทางองค์กรจึงต้องดำเนินงานด้านความปลอดภัย 3 หลักที่ในองค์กรนั้นควรจัดให้มี ดังนี้

1. มีการส่งเสริมด้านสุขภาพของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

2. มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้พื้นที่การทำงานนั้นเกิดความปลอดภัย

3. มีการเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานภายในองค์กร และ สนับสนุนในทุกๆด้านที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้ปลอดภัยโดยให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม มีการออกนโยบายจากผู้บริหารเพื่อแสดงจุดยืนด้านความปลอดภัยขององค์กร มีการสนับสนุนในด้านการฝึกอบรมความปลอดภัย เพราะฉะนั้นการได้ปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่ทำงานที่สะอาด ปลอดภัย สิ่งแวดล้อมดี ไร้งังวลอันตรายจากการปฏิบัติงานจะทำให้ทุกคนมีชีวิตชีวา ส่งเสริมให้คนปฏิบัติงานทุกคนเกิดความสุขกาย สบายใจ มีความปลอดภัยในการทำงาน สามารถดำเนินชีวิตโดยทั่วไปได้อย่างมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ดังคำกล่าวที่ว่า

“ความปลอดภัยในองค์กร ลุงคิดว่ามีความปลอดภัยนะ เพราะอยู่ในตัวองค์กรมีรั้วรอบขอบชิด ไม่ได้น่ากลัวอะไร” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคนที่1,2,3,4,5,25/08/2566;สัมภาษณ์)

3) **มิติการพัฒนาความรู้ความสามารถ** จากการวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากสัมภาษณ์พบว่า ก่อนเริ่มปฏิบัติงานนั้นทางองค์กรหรือหน่วยงานได้ให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยนั้นอบรมเกี่ยวกับเรื่อง การดับเพลิง การช่วยเหลือคนติดลิฟต์ การจราจร รวมไปถึงด้านต่างๆอีกมากมาย และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยนั้นก็ได้นำประสบการณ์จากการปฏิบัติงานครั้งก่อนๆมาปฏิบัติด้วย เพราะในโลกของการศึกษาและการเรียนรู้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก ปัจจุบันเชื่อว่าการเรียนรู้ไม่ควรจบลงเมื่อศึกษาจบที่โรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย แต่ต้องเรียนรู้ตลอดไป ในการบริหารงานไม่ว่าภาครัฐ หรือเอกชนผู้บริหารทุกคนล้วนมีความต้องการให้บุคลากรของตนได้รับการพัฒนา และต้องการให้บุคลากรของตนมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ซึ่งบุคคลที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลานั้นจะมีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กร นอกเหนือจากการพัฒนาบุคลากรเพื่อองค์กรแล้ว การพัฒนาตนเองของบุคลากรยังส่งผลต่อความสำเร็จหรือเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพอีกด้วย การพัฒนาตนเองนั้นถือเป็นการแข่งขันกับตัวเองเพื่อเป็นบันไดไปสู่ความก้าวหน้าในอนาคต และเป็นการเตรียมความพร้อมในการที่จะต้องแข่งขันกับคนอื่น ในโลกของการทำงานที่มีการแข่งขันสูงเวทีการทำงานจะเปิดโอกาสให้กับคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเสมอ และเช่นเดียวกัน “คนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงจากการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องในเรื่องต่าง ๆ มักจะพร้อมอยู่เสมอสำหรับสถานการณ์ใดก็ตาม”

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยขององค์กรของภาครัฐ ในจังหวัดพิษณุโลก เจ้าหน้าที่หลายท่านก็ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ในระหว่างการทำงานไม่ได้มีการหาความรู้เพิ่มเติมเพราะกฎระเบียบการปฏิบัติงาน คือ การห้ามเล่นโทรศัพท์ในเวลางาน แต่ก่อนจะเข้าทำงานจะต้องดูประสบการณ์การทำงานรักษาความปลอดภัยและถ้าไม่มีประสบการณ์ก็จะมีสอนเสริมเพิ่มเติมก่อนเข้าปฏิบัติงานจริง ดังคำกล่าวที่ว่า

“การพัฒนาความรู้หรือการสอนเสริม ทางองค์กรจะจัดการสอนให้ก่อนที่จะเข้างานจริง จะสอนเรื่องการดับเพลิง การช่วยเหลือคนติดลิฟต์ การจราจร และด้านอื่นๆอีกมากมาย” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย; สัมภาษณ์วันที่ 25/08/2566)

“การพัฒนาความรู้สำหรับลุง ลุงคิดว่าไม่มีนะ เพราะลุงเคยทำงานเป็นเจ้าหน้าที่รถโฟล์กก่อน ถ้ามีความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยมาอยู่แล้วเข้าทำงานได้เลย” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย; สัมภาษณ์วันที่ 25/08/2566)

4) มิติการส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในชีวิตให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ทุกวันนี้โลกเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในแบบที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ในการปฏิบัติงานก็เช่นกัน หากว่าเราไม่มีการพัฒนาตนเอง งานที่มั่นคงอาจจะกลายเป็นงานที่ไม่มั่นคงในอนาคตก็เป็นได้ ดังนั้นการพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพจึงถือว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของการทำงาน เราจึงควรมีการพัฒนาความก้าวหน้าของตนเองอยู่เสมอ โดยเริ่มจากการลงมือศึกษาหาสิ่งสำคัญต่องานที่ทำก่อน จากนั้นก็ลองหาทักษะเสริมที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานของเราดียิ่งขึ้น นอกจากนั้นเราอาจจะได้ประสบการณ์ใหม่ ๆ จากการเรียนรู้แล้วยังสามารถทำให้เราต่อยอดได้ในอนาคต นอกจากนั้นการพัฒนาตนเองอยู่เสมอยังเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นศักยภาพของตนเองอีกด้วย นำไปสู่ออกาสมากมายที่จะตามมา ซึ่งสิ่งเหล่านี้นอกจากจะส่งผลดีต่อตัวเราแล้วยังส่งผลดีต่อองค์กรอีกด้วย เพราะเราปฏิบัติงานได้เก่งขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ผลปรากฏว่าส่วนใหญ่จะไม่ได้มีการพัฒนาความรู้ของตนให้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีความคิดว่า อาชีพเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่ได้มีความก้าวหน้าทางงาน/การเงินขนาดนั้น ดังคำกล่าวที่ว่า

“ผมคิดว่าทำอาชีพนี้ก็ดีนะ มีความมั่นคงด้านการเงินแต่ไม่ได้มีความก้าวหน้า เพราะอาชีพของคนเรียนน้อยก็ได้เท่านี้แหละ” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย; สัมภาษณ์วันที่ 21/08/2566)

5) มิติการสร้างสัมพันธภาพของผู้ปฏิบัติงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มนุษย์ถือเป็นสัตว์สังคมที่มีความต้องการพื้นฐานในการอยู่ร่วมกัน สังคมการปฏิบัติงานก็ถือเป็นอีกหนึ่งหน่วยสังคมของมนุษย์ที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตไม่แพ้สังคมอื่นๆ สิ่งหนึ่งที่จะทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุขก็คือการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน สังคมในการปฏิบัติงานก็เช่นกันไม่ว่าจะสาขาอาชีพใดก็ตามต่างย่อมต้องการส่งเสริมให้ทุกคนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพราะนั่นหมายถึงความรักใคร่ปรองดอง ความร่วมแรงร่วมใจช่วยเหลือเกื้อกูล สามัคคี และร่วมหัวจมท้ายกันเผชิญกับทุกสถานการณ์ เพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ บุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นย่อมส่งผลให้ตนเองได้รับความสัมพันธ์ที่ดีจากผู้อื่นเช่นเดียวกัน

ความสัมพันธ์ที่ดีเกิดจากการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การเข้าใจผู้อื่น ความมีเมตตาต่อกัน รวมไปถึงการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานส่งผลให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างราบรื่น ประเภทของความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงาน มี 3 ประเภท

1.ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา คือ การได้รับความช่วยเหลือ ความไว้วางใจ การส่งเสริมสนับสนุน ความเป็นกันเองกับผู้บังคับบัญชา

2.ความสัมพันธ์ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา คือ การปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจำเป็นต้องมีการสื่อสารเพื่อร่วมดำเนินงานให้ โดยผู้บังคับบัญชาจะทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเหมาะสมแก่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และในทางตรงกันข้ามก็ต้องรับฟังข่าวสารข้อมูล ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพื่อให้สามารถ ประสานงานในการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน คือการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานในด้านการร่วมมือในการทำงาน ช่วยแนะนำ ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และจะนำไปสู่สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ดังคำกล่าวที่ว่า

“ถามถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ก็ดีนะ ไม่ได้มีปัญหาอะไรกัน คอยช่วยเหลือกันตลอด ” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย;สัมภาษณ์วันที่ 21/08/2566)

“ความสัมพันธ์ที่มีต่อเพื่อนร่วมงานดี ไม่ได้มีปัญหาอะไรกัน แต่ถ้าสมมุติว่าเราไม่ชอบใจใครเราก็ไม่ต้องไปยุ่งกับเขา ต่างคนต่างอยู่” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย;สัมภาษณ์วันที่ 25/08/2566)

“เวลาทำงานก็ให้ความช่วยเหลือกันดีนะไม่เกี่ยงงานกัน เป็นรปภ.แล้วไม่ค่อยมีวันหยุด ส่วนมากเวลา มีธุระก็จะแลกเวรกัน” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย;สัมภาษณ์วันที่ 25/08/2566)

6) มิติกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมเป็นสิ่งที่รัฐกำหนดให้คนทุกคนในรัฐต้องอยู่ภายใต้กฎหมายและการบังคับใช้ที่เหมือนกัน จะมีคนใดคนหนึ่งได้รับสิทธิพิเศษหรืออยู่เหนือกว่ากฎหมายของรัฐไม่ได้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ในกรณีที่ลูกจ้างถูกเลิกจ้าง มีประเด็นสิทธิตามกฎหมายที่ลูกจ้างมีสิทธิเรียกร้องมากมายหลายเรื่องหลายประเด็น โดยส่วนใหญ่พบว่า ลูกจ้างไปดำเนินการโดยลำพัง และยังขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่ถูกต้องครบถ้วน และมีประสิทธิภาพเพียงพอ หลายกรณีจึงทำให้ลูกจ้างเข้าไม่ถึงสิทธิตามกฎหมาย การทำงานในองค์กร อย่างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย จึงต้องมีสิทธิทางกฎหมายและความยุติธรรมทางการปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องทำการพูดคุยตกลงกันถึงสิทธิที่เจ้าหน้าที่ สามารถปฏิบัติได้ในเวลาการทำงาน การกำหนดข้อตกลงในระยะเวลาการปฏิบัติงาน

การมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ การทำงานตามคำสั่งของนายจ้าง กำหนดเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุดของการทำงาน ไม่เกินเวลาทำงาน แต่ยากในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพราะจำเป็นต้องทำงานเกินเวลา แต่ถ้าพูดถึงตามสิทธิของผู้ปฏิบัติงานถือว่าไม่ควร เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานอยู่ในพื้นฐานของความเป็นธรรม มีการประเมินการทำงานอยู่เป็นระยะ ดังคำกล่าวที่ว่า

“ถ้าถามถึงความเลื่อมล้ำในการทำงานไหม มันก็มีประมาณ 20% ในความคิดของผมอะนะ เพราะว่า มันก็มีผู้ปฏิบัติงานบางท่านที่ทำผิดแล้วแต่ก็ยังไม่โดนลงโทษ” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย; สัมภาษณ์วันที่ 21/08/2566)

“มันก็มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นนะแต่เวลาพูดต้องพูดให้ถูกคน ไม่งั้นมันก็จะเป็นการข้ามหน้าข้ามตาในการทำงาน” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย; สัมภาษณ์วันที่ 25/08/2566)

“สำหรับผม ผมว่ามีความเป็นธรรมนะ เพราะเวลาประเมินการทำงานอะไรแบบนี้ก็ไม่มีใครได้ดีกว่าใคร” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย; สัมภาษณ์วันที่ 25/08/2566)

7) มิติสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การสร้างสมดุลให้กับชีวิตส่วนตัวและการทำงานนั้นไม่เพียงแค่มียุทธศาสตร์ต้องครบเท่านั้น แต่ยังมีประโยชน์ต่อบุคลากรเองด้วย ทั้งในด้านสุขภาพกายและสุขภาพใจ ถ้าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีคุณภาพชีวิตที่ดีก็ย่อมส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพได้มากขึ้นเช่นกัน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควรแบ่งเวลางานกับเวลาพักผ่อนให้เป็น คือ เราควรรู้จักแบ่งเวลาการทำงานกับการพักผ่อนให้เหมาะสม อย่าโหมทำงานหนักมากเกินไปจนความจำเป็น เพราะจะทำให้สุขภาพกายแย่ลงได้ หรือออกไปท่องเที่ยว คือ การหางานอดิเรกทำ เช่น การอ่านหนังสือ การไปนั่งพักผ่อนร้านกาแฟ ก็ถือเป็นพักผ่อนหย่อนใจที่ดี การไปเที่ยวจะทำให้เราได้เปิดประสบการณ์ใหม่ ออกจากโลกเดิมๆ ที่เราคุ่นเคย ให้ชีวิตได้ทำสิ่งใหม่ๆ บ้าง ไม่ยึดติดอยู่กับสิ่งเดิมมากเกินไป แถมการไปเที่ยวยังช่วยฟื้นฟูร่างกายและจิตใจได้ดีด้วย ดังคำกล่าวที่ว่า

“การพักผ่อนของผม คือ การนอนอยู่บ้าน แะทำงานรปภ.กลับบ้านไปก็หมดเวลาแล้ว” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย; สัมภาษณ์วันที่ 25/08/2566)

“การพักผ่อนวันหยุดของลุง คือ การตกปลา ทำปลาต้มมาขาย” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย; สัมภาษณ์วันที่ 21/08/2566)

“พักผ่อนก็มีการไปเที่ยวกับครอบครัวบ้าง อาจจะได้ไปไกลมาก เพราะวันหยุดรก.ไม่ได้เยอะ”
(เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย;สัมภาษณ์วันที่ 25/08/2566)

8) มิติความสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มนุษย์ทุกคนเกิดมามีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ทั้งต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม เมื่อถึงเวลาหนึ่งที่เข้าสู่วัยทำงาน ก็ต้องปฏิบัติออกมาให้ดีที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานที่ได้ก็ตามบนโลกใบนี้ ซึ่งการปฏิบัติงานในทุกวันนี้ คนปฏิบัติงานทุกคนย่อมที่จะต้องการให้ตนเองนั้น เป็นที่ยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง ทั้งเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า ลูกค้า หรือลูกน้อง เพื่อความสำเร็จในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้คนเหล่านั้น ให้เป็นที่ยอมรับนับถือของคนอื่น หรือมีความเป็นอยู่ดีกว่าบุคคลอื่น เช่น ต้องการความปลอดภัย ต้องการได้รับการยกย่องนับถือ ต้องการความยอมรับในสังคม ต้องการความก้าวหน้า เป็นต้น ดังคำกล่าวที่ว่า

“รู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับนะ เพราะเราก็อายุของเราไม่ได้ไปทำอะไรให้ใคร ส่วนใหญ่ก็มีการให้เกียรติกัน ส่วนน้อยเลยที่จะไม่ให้เกียรติ ที่บ้านก็สนับสนุนดีเพราะเป็นอาชีพที่เลี้ยงปากเลี้ยงท้องและสุจริต ” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย;สัมภาษณ์วันที่ 25/08/2566)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย “การศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในองค์กรของภาครัฐ จังหวัดพิษณุโลก” ครั้งนี้ จึงนำไปสู่ข้อสรุปที่ได้จากการประมวลข้อมูลจากแนวคิดทฤษฎี เอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผนวกเข้ากับบทการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปและอภิปรายผลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในองค์กรของภาครัฐ ดังนี้

1) ด้านการปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัยขององค์กร สามารถสรุปได้ว่า การดูแลทรัพย์สิน บุคลากรภายใน/ภายนอกที่เข้ามาเข้ามาเยี่ยมเยือนและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยต้องคอยอำนวยความสะดวกให้แก่ทุกคนไม่ว่าจะระดับใด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ที่กล่าวถึง ค่าตอบแทนสวัสดิการ และความรับผิดชอบ การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยลักษณะงานที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อองค์กรมาก เนื่องจากถ้าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ไม่ปฏิบัติตามกฎที่องค์กรตั้งไว้ หากเกิดเหตุไม่คาดคิด เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอาจมีการลงโทษถึงขั้นเชิญออกและมีผลต่อคุณภาพชีวิตในอนาคต และจะสอดคล้องกับวิจัยของคุณชุติมา เทียนแก้ว (2550) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ข้าราชการ ทหารชั้นประทวน กรม พลธิการทหารบก จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหารชั้น ประทวน ในภาพรวมด้านที่สูงที่สุด คือ ด้านการบังคับบัญชา รองลงมาคือ ด้านการได้รับความสำเร็จ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานตามลำดับ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน ที่อยู่ในระดับต่ำ มี 2 ด้านคือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ และ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน

2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร สามารถสรุปได้ว่า ค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่ได้ดีขนาดที่สามารถจูงใจในครอบครัวได้ทุกอย่าง ซึ่งจะสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) และแนวคิดคุณภาพชีวิต Richard E. Walton (2554) ที่จะกล่าวถึง ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่จะช่วยจูงใจในครอบครัว ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) จะอยู่กับปัจจัยอนามัย ที่เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรงแต่จะเป็นปัจจัยที่จูงใจให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยยังเลือกที่จะปฏิบัติงานอยู่องค์กรแห่งนี้อยู่ ส่วนแนวคิดคุณภาพชีวิต Richard E. Walton (2554) เป็นกรอบแนวคิดที่บ่งชี้ให้เห็นการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น

3) ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย สามารถสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย โดยปกติองค์กรจะให้ความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยก่อนปฏิบัติงานจริง แต่เจ้าหน้าที่หลังจากการเข้าปฏิบัติงานแล้วก็ไม่ได้มีการศึกษาหาความรู้ต่อยอดเพิ่มเติม ซึ่งจะสอดคล้องกับทฤษฎีอีอาร์จี ของ Alderfer, Clayton P. (1969) และแนวคิดคุณภาพชีวิต Richard E. Walton (1974) ที่จะกล่าวถึงความต้องการด้านความเจริญก้าวหน้า (Growth needs) ความต้องการที่อยากจะมีก้าวหน้าในงาน โดยบุคคลจะใช้ทักษะความรู้ ความชำนาญ ความสามารถของตน เพื่อทำงานให้เต็มความสามารถที่ตนเองมี รวมทั้งต้องการมีโอกาสแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ส่วนแนวคิดคุณภาพชีวิต Richard E. Walton (1974) จะกล่าวถึงการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถและลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

4) ด้านความรู้สึกระหว่างการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย สามารถสรุปได้ว่า โดยปกติแล้วการทำงานของมนุษย์ จะต้องเปิดใจ พุดคุยยิ้มแย้ม เพื่อที่จะเปิดรับสิ่งใหม่ๆ เสมอ ยิ่งทำงานเกี่ยวกับการบริการยังต้องมีความเข้าใจกันและกันเพื่อคอยช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีอีอาร์จี ของ Alderfer, Clayton P. (1969) ที่จะกล่าวถึงกลุ่มที่ต้องการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (R-Relatedness needs) คือ ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน คนในครอบครัว และกับคนในสังคม ในด้านนี้ อัลเคอร์เฟอร์ได้รวมบางส่วนในขั้นที่ 2 ของมาสโลว์เข้าไว้ด้วย คือ ความต้องการในส่วนของการปลอดภัยในความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น และ ขั้นที่ 4 ในส่วนของการได้รับการนับถือจากผู้อื่นความต้องการขั้นนี้ถึงจะเกิดขึ้น ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยที่มีที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ปราศจากความกลัว การสูญเสียและภัยอันตราย เช่น สภาพสิ่งแวดล้อมบ้านปลอดภัย การมีงานที่มั่นคง การมีเงินเก็บออม ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย รวมถึง ความมั่นคงปลอดภัยส่วนบุคคล สุขภาพและความเป็นอยู่ ระบบประกัน-ช่วยเหลือในกรณีของอุบัติเหตุ/ความเจ็บป่วย

5) ด้านความยุติธรรมของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย สามารถสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความเข้าใจในการได้รับความต้องการด้านความยุติธรรม เป็นความต้องการที่อยู่บนพื้นฐานของจริยธรรม ความสมเหตุสมผล ตลอดจนการบังคับใช้กฎหมายโดยคำนึงถึงสิทธิที่ไม่สามารถโอนให้แก่กันได้ ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองอย่างเท่าเทียมกันตามกฎหมาย ซึ่งจะสอดคล้องกับทฤษฎีความ

เสมอภาคของ Adams,J.S (1965) ที่เลือกใช้คำให้แสดงถึงความยุติธรรมว่า คือ ความเสมอภาค (equity) และความยุติธรรม คือ ความไม่เสมอภาค (inequity) โดย Adams มองว่าบุคคลที่เข้าทำงานนั้นต้องการที่จะแลกเปลี่ยนสิ่งหนึ่งเพื่อได้รับสิ่งหนึ่งอยู่เสมอ โดยสิ่งที่ใช้แลกเปลี่ยน ได้แก่ แรงกาย การทำงาน เวลา เปลี่ยนเป็นค่าตอบแทน สวัสดิการ หรือบริการอื่นๆที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควรได้รับ

6) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม สามารถสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานเพื่อ หารายได้เลี้ยงชีพ กับชีวิตด้านอื่นๆ ของคนประเทศต่างๆ ทั่วโลก ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากแนวโน้มทางด้านประชากรและสังคมเศรษฐกิจที่ เปลี่ยนแปลงไป เช่น การที่ผู้หญิงทำงานนอกบ้านมากขึ้น หรือกำลังแรงงานที่มีอายุเฉลี่ยมากขึ้น (Aging Workforce) แต่ถ้าหากองค์กรต่างๆ ต้องการที่จะดึงดูดและรักษาทุนมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถให้อยู่กับองค์กรไปนานๆ ก็จำเป็นที่จะต้องจัดการให้บุคลากรมี Work-Life Balance (W-LB) ที่ มิฉะนั้นแล้วบุคลากรอาจ ไม่เป็นสุขกับชีวิต และลาจากองค์กรเพื่อไปแสวงหาทางเลือกที่ดีกว่าให้กับชีวิตของตน จึงสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) เป็นปัจจัยอนามัย ด้านชีวิตส่วนตัว ที่จะกล่าวถึงการพักผ่อนจากการทำงาน เช่นวันหยุดได้ไปเที่ยวพักผ่อน หรือการมีงานอดิเรกทำในยามว่าง การพักผ่อนหย่อนใจในที่ของตนเอง

7) ด้านความสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง สามารถสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความรู้สึกได้รับการยอมรับ ความต้องการทางด้านสังคม ต้องการได้รับความรัก มิตรภาพ การเข้าร่วมและการยอมรับของกลุ่ม เช่น กลุ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยก็ต้องการการยอมรับจากเจ้าหน้าที่คนอื่นๆเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ที่จะกล่าวถึง ได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ รวมทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่การยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และการมีเกียรติศักดิ์ศรีในอาชีพ

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1) หน่วยงานภาครัฐควรจัดควรจัดอบรมเพิ่มเติมในการเตรียมตัวเกี่ยวกับความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในการป้องกันสถานการณ์ฉุกเฉิน และการป้องกันภัยต่างๆ

1.2) หน่วยงานภาครัฐควรมีการสร้างควมก้าวหน้าทางด้านการงาน ตำแหน่ง ค่าตอบแทน และสวัสดิการสังคมของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพื่อสร้างความมั่นคงทางชีวิตให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในอนาคตต่อไป

1.3) หน่วยงานภาครัฐควรจัดสวัสดิการด้านสุขภาพของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในการตรวจสุขภาพประจำปีเพื่อให้เกิดความพร้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

2) ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งต่อไปจะมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

- 2.1) ควรมีการศึกษาระดับความต้องการคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
- 2.2) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
- 2.3) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการวางแผนการดำเนินชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

เอกสารอ้างอิง

- จิตรวี เขยชม, นาริมีะ ลาเต๊ะ, มัชนี สาแมงอ, และสุรัตน์สวัสดิ์ แซ่แท้. (2564). *คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในสถานศึกษา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2566, เข้าถึงได้จาก http://journal.nmc.ac.th/th/admin/Journal/2564Vol14No1_82.pdf
- บริษัทรักษาความปลอดภัย ทีโอพี แมเนจ จำกัด. (2562). *ความรู้เกี่ยวกับ รปภ. ตอนที่ 6*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2566, เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/4wcqD>.
- ฤทัยรัตน์ ทองเต็มแก้ว. (2564). *คุณภาพชีวิตและบรรยากาศการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานหาดใหญ่*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2566, เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/q2JEn>.
- วีระยุทธ พรพจน์ธนาศ, ปะการัง ชินจิตร, วรณศิริ พรพจน์ธนาศ. (2564). *บทวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ต่อการอธิบายแรงจูงใจในการทำงาน ผ่านทฤษฎีความเสมอภาค*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2566, เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/boGtf>.
- อภิรดี แป๊ะสมัน. (2564). *คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยกรณีศึกษา บริษัท รักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2566, เข้าถึงได้จาก <https://golink.icu/Se0fKxB>.
- Adams,J.S. *ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)*. [serial online] 1965. [สืบค้นเมื่อ 11 มกราคม 2556]. Available from : URL : <http://salary.siamhrm.com/>
- Alderfer, Clayton P. (1969). "An empirical test of a new theory of human needs". *Organizational Behavior and Human Performance*. 4 (2): 142–75 : สืบค้นจาก https://en.wikipedia.org/wiki/ERG_theory
- Herzberg, Frederick., Mausner, Bernard and Snyderman, Barbara B. (1959). *The Motivation to Work*. (2nd ed.). New York: John Wiley.
- Richard E Walton, 1973. *Quality of Working Life: What is it?* Stone Management Review. permission of the publisher.