

รูปแบบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย

THE LEADERSHIP MODEL FOR THE MIDDLE-LEVEL EXECUTIVES IN THE SECURITY BUSINESS SECTOR IN THE 21st CENTURY

ปิยะนุช เงินชูศรี¹

ดวงเดือน จันทร์เจริญ², ชมสุภัค ครุฑทะ³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้ภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย (2) สร้างรูปแบบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย (3) ประเมินรูปแบบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย โดยแบ่งการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ (1) ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้ภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลหลัก 25 คน (2) สร้างรูปแบบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย ใช้แบบสอบถามปลายเปิดและแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับโดยใช้เทคนิคเดลฟาย 3 รอบ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณหาค่ามัธยฐาน และพิสัยระหว่างควอไทล์จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน และ (3) ประเมินความเหมาะสมของรูปแบบภาวะผู้นำสำหรับ

ผู้บริหารระดับกลางฯ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ รวมจำนวน 7 คน

ผลของการวิจัย พบว่า (1) สภาพและปัญหาการใช้ภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความสำคัญเห็นว่าต้องมีการวางแผนและสื่อสารการปฏิบัติงานให้ชัดเจน วิธีการสั่งการไม่ชัดเจน และไม่มีการมอบหมายอำนาจการตัดสินใจที่เป็นลายลักษณ์อักษร และไม่มีการรายงานผลสรุปการปฏิบัติงานทั้งในส่วน of ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหามาเพื่อจัดทำเป็นข้อมูลกลางสำหรับแจ้งให้บุคลากรทุกระดับ (2) รูปแบบภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยในศตวรรษที่ 21 ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า เป็นภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ กระบวนการการบริหาร ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน การบริหารจัดการ การสั่งการ และการควบคุม และ (3) ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่ารูปแบบภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยในศตวรรษที่ 21 เป็นรูปแบบแลกเปลี่ยนและผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ มีความเหมาะสมมากที่สุด

¹หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะพัฒนาศาสตร์มนุษย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³รองศาสตราจารย์ ดร. คณะพัฒนาศาสตร์มนุษย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ ผู้บริหารระดับกลาง ภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย

middle-level executives showed appropriateness.

Abstract

In this dissertation, the researcher studies (1) the conditions and problems in the use of leadership for middle-level executives in the security business sector; constructs (2) a 21st century leadership model for these executives; and then (3) evaluates the model. The research investigation was conducted in three steps taken seriatim as follows: In Step One, the researcher studied the conditions and problems in the use of leadership for middle-level executives in the security business sector by means of conducting semi-structured interviews with twenty-five key informants. In Step Two, the researcher constructed a leadership model for the middle-level executives. An open-ended questionnaire and a five-rating scale questionnaire eliciting germane data appertaining to the use of leadership for the middle-level executives were used. The Delphi method was employed for three rounds carried out by eighteen experts. The data collected were analyzed through determining the median (*Mdn*) and establishing the interquartile range (IQR) within which the data fell. In Step Three: evaluation by seven experts established whether the leadership model for the

Findings are as follows: (1) In regard to the conditions and problems in the use of leadership by the middle-level executives under investigation, key informants expressed the following opinions: Planning and communication pertaining to work performance must be in accordance with a clear delineation of the company. Orders are not clearly stated. Authority to make decisions is not assigned in writing. There are no reports summarizing work performance in response to variegated problems and methods recorded by a central information agency which in turn would notify personnel at all levels. (2) The leadership model constructed by the researcher was viewed by examining exports as a transactional leadership and transformational leadership model. The administration process was to consist of four steps: planning, management, ordering, and control. (3) The experts' opinions on the leadership model for middle-level executives in the security business sector as a model of transactional leadership and transformational leadership was appropriate at the highest level.

Keywords: Leadership, Middle-level executives, The security business sector

บทนำ

ธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี มีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนรูปแบบไปจากเดิมส่งผลให้การดำเนินการในด้านต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น และมีแนวโน้มเติบโตตามสภาวะการทางเศรษฐกิจ โดยข้อมูลของบริษัท แทรนแพเรนซี มาร์เก็ต รีเสิร์ช รายงานว่าตลาดการรักษาความปลอดภัยทางกายภาพของภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีการคาดการณ์ว่าจะเติบโตด้วยอัตราการเติบโตเฉลี่ยต่อปีที่ร้อยละ 17 จากปี 2556-2562 และประกอบกับการรายงานข้อมูลของไมโครมาร์เก็ต มอนิเตอร์ ที่กล่าวว่า ตลาดการรักษาความปลอดภัยของภูมิภาคนี้จะขยายด้วยอัตราการเติบโตเฉลี่ยต่อปีที่ร้อยละ 11.3 จากปี 2557-2562 ซึ่งรายงานดังกล่าวสอดคล้องกับรายงานของ แอซิส คอมมิวนิ-เคชั่น (Axis Communications) ของซีไอโอของแอซิส คอมมิวนิเคชั่น สรุปว่า อุตสาหกรรมการรักษาความปลอดภัยพัฒนาอย่างรวดเร็ว เนื่องจากได้รับแรงกระตุ้นจากวิกฤตภัยคุกคามจากการก่อการร้ายจากทั่วโลก เหตุความขัดแย้งความไม่แน่นอนทางการเมือง และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาต่อเนื่องไปไม่หยุดยั้ง (ธุรกิจรักษาความปลอดภัย, 2561)

ประเทศไทยมีแนวโน้มการเติบโตทางธุรกิจรักษาความปลอดภัยที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ตั้งแต่ปี 2559 ที่ผ่านมามีการคาดการณ์ว่ามูลค่าธุรกิจรักษาความปลอดภัยในเอเชียแปซิฟิกจะเพิ่มขึ้นเป็นกว่า 9 หมื่นล้านบาท โดยมีอัตราการเติบโตสูงถึงปีละราว 7.5% (กฎหมายปาระมี, 2561) จากการเติบโตทางธุรกิจของภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยดังกล่าว การกำหนดมาตรฐานของธุรกิจรักษาความปลอดภัย

และมาตรฐานของพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นการยกระดับมาตรฐานธุรกิจรักษาความปลอดภัยและเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานรักษาความปลอดภัย จึงเป็นเรื่องสำคัญเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 (ข้อบังคับสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ, 2558) จำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาวิชาชีพการรักษาความปลอดภัยให้แก่บุคลากรในองค์กรให้ได้มาตรฐานและสัมฤทธิ์ผลและมีความเป็นมืออาชีพ (professional) เพื่อการพัฒนาองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ๆ ขึ้นไป (กิตติพงษ์ กิตยารักษ์, 2550, หน้า15-52) ซึ่งพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าว มีจุดมุ่งหวังที่จะยกระดับและมีการดำเนินการให้ได้มาตรฐานเพื่อยกระดับธุรกิจความปลอดภัยรวมทั้งให้ประชาชนมั่นใจว่าจะได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสม เนื่องจากปัจจุบันมีผู้ประกอบการให้บริการรักษาความปลอดภัยเป็นจำนวนมาก แต่มีมาตรฐานในการประกอบธุรกิจที่แตกต่างกัน ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยระดับผู้บริหารที่ต้องใช้ภาวะผู้นำในการบริหารจัดการองค์กร

บริษัท รักษาความปลอดภัย ฮาเลเดียม จำกัด เป็นหนึ่งในบริษัทรักษาความปลอดภัยที่ดำเนินธุรกิจรักษาความปลอดภัยมามากกว่า 30 ปี ซึ่งมีองค์กรชั้นนำได้ให้ความไว้วางใจในการใช้บริการของบริษัทฯ อาทิเช่น กลุ่มธุรกิจเซ็นทรัล กรุ๊ป และบริษัทในเครือโรงพยาบาลกรุงเทพทุกสาขาทั่วประเทศ รวมทั้งนิคมอุตสาหกรรมต่าง ๆ เลือกใช้พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ผ่านการฝึกอบรมจากบริษัทดังกล่าว ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ เห็นความสำคัญของการสร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้นกับผู้บริหารระดับกลางขององค์กรให้มี

ความสามารถและมีศักยภาพในการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งผู้บริหารระดับกลางมีหน้าที่ในการรับนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานจากผู้บริหารระดับสูงมาบริหารงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์แก่องค์กรจะเป็นตัวเชื่อมระหว่างนโยบายขององค์กรและการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้องค์กรสามารถดำเนินไปได้ตามทิศทางที่ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรวางไว้และช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันท่วงที (Hurtz and Kevin , 2009, p. 635; Daft 2012, pp. 14-15) ดังนั้นการใช้ภาวะผู้นำจึงเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจากการวิเคราะห์บทบาทภาวะผู้นำของบุญช่วย โชติวิโสและสุนทร สายคำ (2560, หน้า 15-28) สรุปได้ว่าผู้ได้บังคับบัญชาจะกล่าวถึงผู้บริหารเกี่ยวกับการใช้ภาวะผู้นำว่า ล้มเหลวในการรับฟังความกล้า หรือไม่ยอมรับความพยายามของผู้ตาม ซึ่งแนวโน้มในปัจจุบันมุ่งสนใจที่ผู้นำให้อำนาจต่อผู้ตาม นอกจากนี้องค์กรยังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (วิจารณ์ พานิช, 2555) ผู้บริหารจึงต้องปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและในศตวรรษที่ 21 ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำที่จำเป็นได้แก่ มีแรงบันดาลใจในตนเอง เปิดใจกว้างกับข้อมูลป้อนกลับ มีความน่าเชื่อถือ มีความสามารถในการประสานงาน เปิดรับความเป็นไปได้อื่นๆ กล้าเสี่ยง มีวิสัยทัศน์ชัดเจน มีความยืดหยุ่น การฟังอย่างตั้งใจ มีความจริงใจ มีความเข้าใจ และน่าเคารพ (Weebly, 2014)

ดังนั้น รูปแบบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย จึงเป็นการศึกษาที่มองไปใน

อนาคตนับตั้งแต่เวลาปัจจุบันไปจนถึงปี ค.ศ. 2100 ซึ่งผู้บริหารระดับกลางจะเป็นผู้ใช้ภาวะผู้นำในรูปแบบที่เหมาะสมร่วมกับหลักการบริหารจัดการตามขอบเขตความรับผิดชอบ บทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ เพราะผู้บริหารระดับกลางจะเป็นตัวเชื่อมระหว่างนโยบายขององค์กรและการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้องค์กรสามารถดำเนินไปได้ตามทิศทางที่ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรวางไว้และช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันท่วงที การศึกษารูปแบบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหารระดับกลาง กรณีศึกษา บริษัท รักษาความปลอดภัย ฮาเลเดียม จำกัด จะได้ต้นแบบที่ดีของผู้บริหารระดับกลางในการใช้ภาวะผู้นำในการปฏิบัติหน้าที่ทางการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพให้กับบริษัทรักษาความปลอดภัยแห่งอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้ภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย
2. เพื่อสร้างรูปแบบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย
3. เพื่อประเมินรูปแบบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้ภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย โดยใช้แบบสัมภาษณ์

กึ่งโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลหลัก 25 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และจัดกลุ่ม (categorized) สรุปสภาพและปัญหาการใช้ภาวะผู้นำ

ขั้นตอนที่ 2 สร้างรูปแบบภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย ใช้แบบสอบถามปลายเปิดและแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับเกี่ยวกับการใช้ภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารระดับกลางโดยใช้เทคนิคเดลฟาย 3 รอบ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณหาค่ามัธยฐานและพิสัยระหว่าง ควอไทล์ โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินความเหมาะสมของรูปแบบภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย โดยผู้ทรงคุณวุฒิรวมจำนวน 7 คน โดยใช้แบบสอบถามมีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการว่าเหมาะสมและไม่เหมาะสม โดยหาค่าร้อยละ

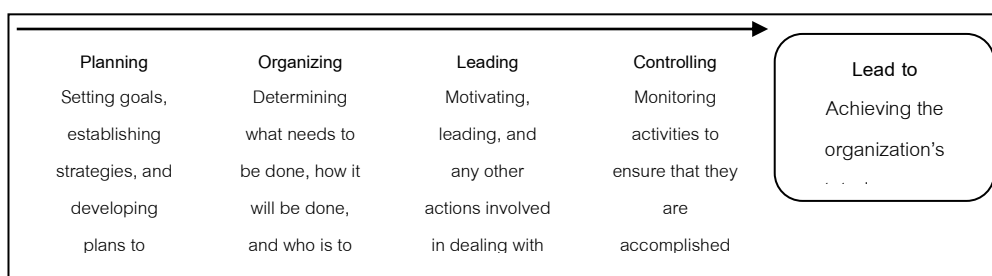
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ต้นแบบของภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจรักษาความปลอดภัย เพื่อให้สามารถนำสรรหา คัดเลือกผู้บริหารระดับกลาง
2. เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจรักษาความปลอดภัย
3. เป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหารในระดับอื่น ๆ ขององค์กรต่าง ๆ ได้ต่อไป

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การบริหารเป็นแนวทาง วิธีการจัดการทางการ

บริหารเน้นการจัดการทั่วทั้งองค์การ ผู้บุกเบิกสำคัญของทฤษฎีการจัดการทางการบริหารคนสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาเสนอในการทำวิจัย ได้แก่ Fayol (as cited in Robbins & Judge, 2011, p.40) ได้รวมกระบวนการบริหาร (Management Process) เป็น 4 ขั้นตอน เช่นเดียวกับ กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์ และณัฐ วัฒนาพานิช (2560, หน้า 121-122) ที่ได้สรุปหน้าที่ของผู้บริหารที่จะสามารถสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร แบ่งเป็น 4 ด้านตามที่ Fayol ดังนี้ (1) การวางแผน (Planning) หมายรวมถึง การกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ รวมทั้งการรวบรวมและประสานงานกิจกรรมต่าง ๆ จากบุคคลที่เกี่ยวข้องในองค์กร เพื่อให้ทุกฝ่ายมีความเข้าใจในทิศทางทางการปฏิบัติงานตรงกัน (2) การจัดการ (Organizing) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดกิจกรรมที่ต้องดำเนินการบุคคลที่จะเป็นผู้รับผิดชอบและปฏิบัติงาน การจัดโครงสร้างองค์การ การจัดกลุ่มงานและการกำหนดสายการบังคับบัญชา และมีหน้าที่ในการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ อย่างถูกต้อง และเหมาะสมกับกลุ่มงานและกลุ่มคนในความรับผิดชอบ (3) การสั่งการ/การนำ (Leading) หมายถึงการสั่งการการจูงใจและสั่งการให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันอย่างเต็มที่ โดยการเลือกช่องทางการสื่อสารแก้ไขความขัดแย้งเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และ (4) การควบคุม (Controlling) เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน การเปรียบเทียบและการแก้ไขผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่กำหนดไว้ ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กระบวนการบริหาร (Management Process)

ที่มา. จาก Four Functions of Management. (p. 42), by S. P. Robbins and M. Coulter, 2016. *Management*, 13th ed.

นอกจากนี้ ยังมีการนำหลักการทรงงาน 9 ประการหรือศาสตร์แห่งพระราชา โดย พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มหิตลาธิเบศรรามาธิบดี จักรีนฤพดินทร สยามินทราธิราช บรมนาถบพิตร รัชกาลที่ 9 มาประยุกต์ใช้ร่วมกับหน้าที่การบริหารงานในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาศึกษาร่วมกับทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ และแลกเปลี่ยน (Transaction and Transformation Leadership Theory) เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในศตวรรษที่ 21 เพราะเป็นทฤษฎีในยุคที่ 4 คือ ทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ (Situation Leadership Theories or Contingency Leadership Theories) ที่เน้นให้เห็นว่า ผู้นำจะทำหน้าที่ได้ดีที่สุดย่อมขึ้นอยู่กับสถานการณ์ โดยเชื่อว่าประสิทธิผลในการทำงานของผู้นำขึ้นอยู่กับปัจจัยทางสถานการณ์

ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และเปลี่ยนสภาพ (Transactional and Transformation Leadership Theories) คือ การแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพหรือความสำเร็จของผู้นำ โดยดูจากอิทธิพลของผู้นำและผู้ตามในการส่งผลซึ่งกันและกัน

ซึ่งทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ และแลกเปลี่ยน เริ่มต้นได้รับการพัฒนาจากการวิจัยเชิงบรรยายของผู้นำทางการเมือง คือ เบอร์น (Yukl & Fleet., 1992, pp.175-176; Burns., 1978.) อธิบายถึงภาวะผู้นำในเชิงกระบวนการที่ผู้นำและผู้ตามจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทฤษฎีของเบอร์นพยายามยกระดับความรับรู้ของผู้ตามโดยการยกระดับแนวความคิด และค่านิยมทางสังคมให้สูงขึ้น เช่น ความยุติธรรม สันติภาพ โดยไม่ยึดตามอารมณ์ เช่น ผู้นำจะทำให้ผู้ตามมีแนวคิดจากตัวตนในทุกวันไปสู่ตัวตนที่ดีกว่า Burns(1978) จึงมีแนวคิดว่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอาจจะมี การแสดงออกโดยผู้ใดก็ได้ในองค์กรทุกตำแหน่ง ซึ่งผู้วิจัยสนใจศึกษาใน 2 ลักษณะ สรุปดังตารางที่ 1

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาสภาพและปัญหาของรูปแบบภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย พบว่า ด้านการวางแผนในปัจจุบัน มีแผนการปฏิบัติงานตามที่บริษัทกำหนดซึ่งมาจากแผนการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 ความสำคัญของลักษณะภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนสภาพ (Transformational Leadership)	ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership)
เป็นผู้มีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกลและก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงโดยการสร้างแรงกระตุ้นและจูงใจให้เกิดกับผู้ตามเพื่อให้เกิดแรงผลักดันให้มีความต้องการทำงานให้ประสบความสำเร็จและพร้อมที่จะเป็นผู้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา	ผู้นำจะพิจารณาว่าอะไรคือสิ่งที่ผู้ตามต้องการจากการทำงานและพยายามให้ได้รับสิ่งที่ต้องการนั้น
เป็นคนกล้าและเปิดเผยลักษณะและสภาพความเป็นจริง ยอมรับกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงขององค์กรเพื่อสามารถที่จะเผชิญกับปัญหาที่สลับซับซ้อนนำมาเป็นแรงกระตุ้นการทำงานของผู้ตาม	มีการแลกเปลี่ยนผลตอบแทนและสัญญาว่าจะพยายามให้ผลตอบแทนจากการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการหรือเป้าหมายขององค์กร
เป็นคนที่มีความเชื่อมั่น ไว้วางใจผู้อื่น	ผู้นำตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของผู้ตามให้นานเท่าที่ผู้ตามจะทำงานได้สำเร็จ

ประจำปี Action Plan มีการปรึกษาหารือและช่วยกันนำเสนอแนวทางการปฏิบัติงานต่าง ๆ ต่อผู้บริหารระดับสูงในการพิจารณาตัดสินใจจากข้อมูลที่ได้พิจารณาร่วมกัน การสื่อสารเป็นลักษณะการพูดด้วยวาจาทำให้เกิดความไม่เข้าใจในแผนการดำเนินงาน และการปฏิบัติงานตามแผนงาน บางครั้งมีความเข้าใจที่ไม่สอดคล้องกันในเรื่องการของการปรับแผนการดำเนินงานระหว่างผู้บริหารระดับกลางและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความขัดแย้งระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกันเอง บุคลากรในความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับกลางยังไม่มีความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ทำให้ทำงานไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายขององค์กร และไม่มีวิธีการหรือลักษณะการบริหารจัดการบุคลากรได้การบังคับบัญชาอย่างเป็นรูปธรรมและการประสานงานระหว่างผู้บริหาร

ระดับกลางและผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานอื่น ๆ ยังมีการติดขัดในส่วนงานที่ตนเองไม่ได้รับผิดชอบ มีการสื่อสารกับบุคลากรในความรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยการประสานงานสั่งการ และการแจ้งข่าวสารที่จำเป็นให้รับทราบผ่านวิทยุสั่งการและศูนย์วิทยุสื่อสาร และระบบ Application ทางโทรศัพท์ มีปัญหาในการสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือบุคลากรในหน่วยงานเนื่องจากบางครั้งมีปัญหาด้านระบบการสื่อสารล่มหรืออับสัญญาณ ยังไม่มีการประเมินผลวิธีการสั่งการ และไม่มีการมอบหมายอำนาจการตัดสินใจที่เป็นลายลักษณ์อักษรตามอำนาจการดูแลพื้นที่ต่าง ๆ ในกรณีฉุกเฉินที่นอกเหนืออำนาจการตัดสินใจของผู้บริหารในพื้นที่นั้น ๆ และมีการควบคุม/การกำกับ/การติดตามการปฏิบัติงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือบุคลากรในหน่วยงานของผู้บริหารระดับกลาง

ผ่าน KPI ที่ระบุไว้ในแผนการปฏิบัติงาน ติดตามผลการปฏิบัติงานผ่านการประชุมแถวหน้างานในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อให้หัวหน้าชุดได้รายงานผลการปฏิบัติงานการบริหารบุคลากรหน้างานเพื่อให้เกิดความเหมาะสมของการปฏิบัติงาน และยังไม่มีวิธีการควบคุม/การกำกับ/การติดตามการปฏิบัติงานและการประเมินผลที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่ารูปแบบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีกระบวนการบริหารได้แก่

1. ด้านการวางแผน พบว่า ผู้บริหารระดับกลางขององค์กรต้องเข้าใจในวิสัยทัศน์นโยบายและแผนขององค์กรในปัจจุบัน เข้าใจการปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์นโยบายและแผนงานขององค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 มีการวางแผนปรับตัวเองในทันกับสถานการณ์ด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และ เทคโนโลยีในศตวรรษที่ 21 สามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ขององค์กรสู่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้บริหารระดับกลางขององค์กรและผู้บริหารระดับล่างมีส่วนในการปรึกษาหารือและช่วยกันหาทางออก และนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงในการพิจารณาตัดสินใจจากข้อมูลที่ได้พิจารณาร่วมกัน

2. ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ผู้บริหารระดับกลางขององค์กรสร้างบรรยากาศขององค์กรให้มีลักษณะที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน สามารถรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กร เป็น

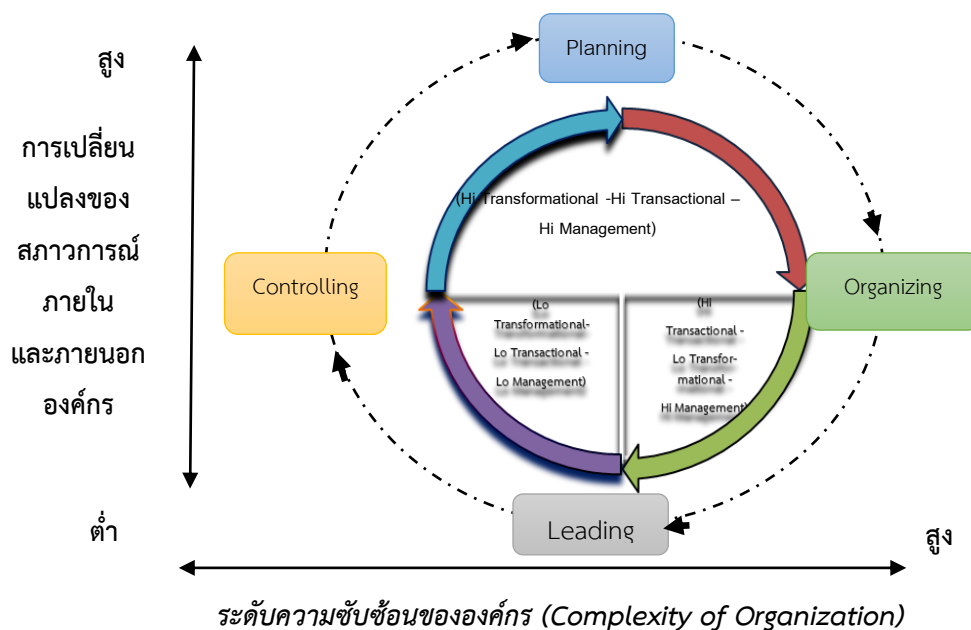
ต้นแบบที่ดีในการปฏิบัติงาน เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และแก้ปัญหาาร่วมกันและการทำงานกับทีมที่มีประสิทธิภาพ

3. ด้านการสั่งการ พบว่า ผู้บริหารระดับกลางขององค์กรผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ในการสั่งการ สื่อสารและมอบหมายงานพร้อมปรับตัวให้เข้าได้กับทุกสถานการณ์ มีหลักธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอำนวยความสะดวก ให้เกิดวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสม พร้อมจะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ สามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ สามารถสื่อสาร อธิบายชี้แนะให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในสิ่งที่ต้องนำมาพิจารณาแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ได้ โดยกำกับการดำเนินงานในลักษณะต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

4. ด้านการควบคุม พบว่า ผู้บริหารระดับกลางขององค์กรควบคุม/กำกับ/ติดตามผลการปฏิบัติงานผู้ใต้บังคับบัญชา ในหน่วยงานตาม KPI ที่ระบุไว้ในแผนการปฏิบัติงาน ติดตามผลการปฏิบัติงานผ่านการประชุมแถวหน้างานในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อให้หัวหน้าชุดได้รายงานผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เชื่อมโยงสถานการณ์ต่าง ๆ สำหรับการพิจารณาผลการปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบผลการประเมินการปฏิบัติงานให้ทราบถึงความก้าวหน้าหรือผลการปฏิบัติงานและแจ้งให้ผู้รับผิดชอบหน่วยงานต่าง ๆ รับทราบผลการปฏิบัติงานเพื่อปรับใช้ให้เหมาะสมกับพื้นที่ต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงาน

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเหมาะสมมากที่สุดสามารถสรุปรูปแบบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยได้ดังภาพที่ 2

หน้าที่การบริหารจัดการองค์กรธุรกิจรักษาความปลอดภัย (POLC)



ภาพที่ 2 รูปแบบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาสภาพและปัญหาการใช้ภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย ประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายได้แก่ มีแผนการปฏิบัติงานตามที่บริษัทกำหนดซึ่งมาจากแผนการปฏิบัติงานประจำปี Action Plan มีการปรึกษาหารือและช่วยกันนำเสนอแนวทางการปฏิบัติงานต่าง ๆ ต่อผู้บริหารระดับสูงในการพิจารณาตัดสินใจจากข้อมูลที่ได้พิจารณาร่วมกัน และควบคุมกำกับติดตามผลการปฏิบัติงานผู้ใต้บังคับบัญชา โดยใช้ KPI ของแผนและการประชุมแถวในพื้นที่ต่าง ๆ ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารระดับกลางจะเป็นตัวเชื่อมระหว่างนโยบายขององค์กรและการปฏิบัติงานของพนักงานเมื่อองค์กรกำหนดแผนกลยุทธ์ผู้บริหาร

ระดับกลางจึงถ่ายทอดนโยบายและประสานงานกับหัวหน้าหน่วยและร่วมประชุมเขียนแผนปฏิบัติการที่แสดงขอบเขตของกิจกรรม ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายในแต่ละงานหรือกิจกรรมตามแผนหรือโครงการเพื่อให้มีผลการดำเนินการบรรลุเป้าหมายของแผนซึ่ง สอดคล้องกับอาภรณ์ แก้วสลัสสี (2552) กล่าวถึงผู้บริหารระดับกลางว่า เป็นบุคคลที่อยู่ตรงกลางระหว่างผู้บริหารระดับสูง และผู้ปฏิบัติเป็นผู้ที่ทำหน้าที่นำวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ของผู้บริหารระดับสูงมา แปลงสู่การปฏิบัติของพนักงานในระดับอื่น ๆ

สำหรับประเด็นปัญหา ได้แก่ การสื่อสารเป็นลักษณะการพูดด้วยวาจาทำให้เกิดความไม่เข้าใจในแผนการดำเนินงาน และการปฏิบัติงานตามและไม่มีมออบหมายอำนาจการตัดสินใจที่เป็น

ลายลักษณ์อักษรตามอำนาจการดูแลพื้นที่ ต่าง ๆ ทั้งนี้เนื่องมาจากธุรกิจการรักษาความปลอดภัย ประสพภาวะการณ์ขาดแคลนพนักงานเนื่องจาก พนักงานต้องดูแลสถานประกอบการตลอด 24 ชั่วโมง การประชุมให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำ แผนจึงเป็นข้อจำกัดจึงใช้การชี้แจงหน้าแถว อีกทั้ง การมอบอำนาจให้พนักงานตัดสินใจนอกเวลา เป็น ภาวะเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อบริษัทเนื่องด้วยผู้บริหาร ระดับกลางต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และทักษะในการ บริหารจัดการ และและนำทีมงานต้องผ่านการสรร หาคัดเลือกและอบรมซึ่งเป็นข้อจำกัดในการ ดำเนินการมอบอำนาจได้ทุกคนสอดคล้องกับยุทธ พงศ์ ทิพย์วงศ์ (2557) กล่าวว่าบริษัทผู้ประกอบการ ด้านการรักษาความปลอดภัยควรมีการพัฒนา ทั้งระบบการทำงาน ความรู้ ทักษะ วิธีการทั้งใน ส่วนการบริหารงานและความรู้ ความเชี่ยวชาญ ทั้งในส่วนการบริหารงานในสภาวะการณ์เปลี่ยนแปลง และการบริหารบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงาน ได้ตามนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดย อยู่บนพื้นฐานของการอบรมยกระดับมาตรฐาน ให้กับอาชีพนี้

ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่ารูปแบบภาวะผู้นำ ในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหารระดับกลางใน ภาครธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย มีความ เหมาะสมร้อยละ 96.42 สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ด้านการวางแผน ผู้บริหารระดับกลางขององค์กร ต้องเข้าใจในวิสัยทัศน์ นโยบาย และแผนขององค์กร ในปัจจุบัน และมีความเข้าใจการปรับตัวและการ เปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ นโยบายและแผนงานของ องค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 โดยสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ขององค์กรสู่ให้

เกิดความเข้าใจตรงกัน เพื่อดำเนินงานให้ได้ตาม แผนงานที่กำหนดไว้ กล้าคิดและตัดสินใจโดยใช้ ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของตนพิจารณา ข้อมูลต่าง ๆ ร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน ลักษณะอื่น ๆ ได้ ซึ่งต้องมีแผนการดำเนินงาน สำรองในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินอยู่เสมอ อาจ เนื่องมาจาก การดำเนินการให้ได้ตามแผนงานที่ กำหนดไว้นั้น เป็นเรื่องที่สำคัญมากเพราะส่งผลต่อ ผลการประกอบการขององค์กรและภาพลักษณ์ ชื่อเสียงของผู้ประกอบการในธุรกิจ โดยเฉพาะ อนาคตในศตวรรษที่ 21 การเปลี่ยนแปลงและการ ปรับตัวในทุก ๆ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารระดับกลางจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้อง ปรับตัวและศึกษาข้อมูลรอบด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อ ร่วมกันกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแผนการ ดำเนินการและถ่ายทอดหรือสื่อสารแผนการดำเนิน การให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจในทิศทางเดียวกันแม้ จะมีสถานการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน เพื่อให้ บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นไป ตามแนวคิดของ Burn (1978) สรุปว่า ลักษณะของ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน เป็นความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้นำและผู้ตาม ที่ใช้หน้าที่ทางการบริหาร เป็นเรื่อง สำคัญในการดำเนินงานให้การดำเนินการสามารถ บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และ ภาวะผู้นำการ เปลี่ยนสภาพ โดยภาวะผู้นำในลักษณะนี้มีความ เชี่ยวชาญในการวางแผน การกำหนดกลยุทธ์และ วิสัยทัศน์ที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการ ปรับเปลี่ยนและการเปลี่ยนแปลงของสภาวะการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจะสามารถสร้างการแสดงออกของความสัมพันธ์ ระหว่างผู้นำและผู้ตามที่มีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง สภาพทั้งสองฝ่าย ซึ่งผู้นำลักษณะดังกล่าวจะมีความสามารถในการนำการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ กล

ยุทธ์ และวัฒนธรรมขององค์การพร้อมไปกับการส่งเสริมการริเริ่มสร้างสรรค์ด้านผลงาน ผลิตภัณฑ์ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ อีกด้วย ซึ่งลักษณะดังกล่าว สอดคล้องกับ Fayol (1949, p. 7) ได้สรุปไว้ว่า หัวใจของการบริหารจัดการเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายนั้น มีองค์ประกอบด้านการวางแผน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ

ด้านการบริหารจัดการ ผู้บริหารระดับกลางขององค์กรต้องเป็นต้นแบบที่ดีในการปฏิบัติงาน และเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยสร้างค่านิยมที่ดีให้เกิดขึ้นแก่บุคลากร สามารถบริหารสายการบังคับบัญชาตามความสามารถของบุคลากรและสร้างบรรยากาศขององค์กรให้มีลักษณะที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานเพื่อรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กรและให้ความสำคัญกับการทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารระดับกลางในภาครัฐกิจด้านการรักษาความปลอดภัย มีบทบาทและหน้าที่หลักในการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานในทุก ๆ ส่วนให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น การสร้างบรรยากาศที่ดีและการสร้างค่านิยมที่ดีจึงเป็นเรื่องที่จำเป็น เพราะเมื่อบุคลากรในองค์กรมีค่านิยมที่ดี ก็จะสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีให้เกิดขึ้นได้เช่นเดียวกัน ประกอบกับการบริหารงานที่มีผู้นำที่เป็นต้นแบบที่ดีต่อการทำงาน เช่น การดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาเหมือนคนในครอบครัวสามารถเข้าถึงได้เพื่อการขอคำปรึกษา ประกอบกับการบริหารจัดการค่าตอบแทนและการเจริญเติบโตในสายงานอย่างเหมาะสม ก็จะเป็นการสร้างคนและสร้างทีมงานที่พร้อมจะพัฒนาความรู้และทักษะให้เกิดขึ้นก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นแก่องค์กรอย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและ

อนาคต สอดคล้องกับทฤษฎีวิถีสู่เป้าหมาย (path-goal theory) ของ House (1977) สรุปว่า ผู้ตามจะยอมรับ และพอใจกับพฤติกรรมผู้นำ เมื่อได้รับรู้ว่าพฤติกรรมนั้นนำไปสู่การที่ตนเองจะสามารถบรรลุเป้าหมายของตนเองได้ ภารกิจของผู้นำคือกระตุ้นให้ผู้ตามปรับปรุงการทำงานมีการให้รางวัลตอบแทน ส่งเสริมการทำงานที่มุ่งไปสู่เป้าหมายปรับเปลี่ยนองค์การให้ก้าวหน้า มีการเพิ่มผลลัพธ์ตอบแทนจากการที่ผู้ตามสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้ และหาทางเพิ่มโอกาสของความพึงพอใจแก่ผู้ตามบ่อย ๆ ทฤษฎีวิถีสู่เป้าหมาย เน้นให้เห็นว่าผู้นำจะทำหน้าที่ได้ดีที่สุดย่อมขึ้นอยู่กับสถานการณ์

ด้านการสั่งการ ผู้บริหารระดับกลางสามารถบริหารความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในองค์กร เพราะในบางกรณีความขัดแย้งจะสามารถสร้างประโยชน์ในการดำเนินงานเพื่อเป็นการพัฒนาและการตรวจสอบการดำเนินการระหว่างกัน เช่น ฝ่ายการเงินและฝ่ายจัดซื้อต้องมีการพัฒนาเพื่อให้เกิดการตรวจสอบที่ถูกต้อง อาจเนื่องมาจากธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยนั้นมีการเปลี่ยนแปลงลักษณะของสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจทำให้เกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ได้ อยู่เสมอ การสั่งการที่มีความเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นเรื่องสำคัญที่ผู้นำจะต้องเรียนรู้ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านความรู้และความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ร่วมกับการใช้หลักธรรมาภิบาลในการกำกับดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและเป็นไปตามแผนการดำเนินการที่กำหนดไว้ ดังนั้นวิธีการสั่งการหรือการมอบหมายงานที่ดีสำหรับผู้บริหารในอนาคต การสื่อสารเป็นวิธีการแลก

เปลี่ยนข้อมูลที่ทำให้ทั้งผู้รับและผู้ให้ข้อมูล เกิดความรู้และความเข้าใจระหว่างกัน ส่งผลให้มีการปรับตัวและวิธีการปฏิบัติงานได้ตามสถานการณ์ ซึ่งเมื่อผู้ที่เกี่ยวข้องรับรู้ข้อมูลที่ตรงกันก็จะสามารถลดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน เพราะมีความเข้าใจที่ตรงกันและเป็นโอกาสที่ดีที่ผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากการสื่อสารข้อมูลที่ตรงกัน ทำให้เกิดการเรียนรู้ในการทำงานได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น

ด้านการควบคุม ผู้บริหารระดับกลางขององค์กรควบคุม/กำกับ/ติดตามผลการปฏิบัติงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาในหน่วยงานตาม KPI ที่ระบุไว้ในแผนการปฏิบัติงาน สามารถเชื่อมโยงสถานการณ์ต่าง ๆ สำหรับการพิจารณาตรวจสอบผล การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อแจ้งให้ผู้รับผิดชอบรับทราบ และนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับพื้นที่ต่าง ๆ โดยมีการรายงานความก้าวหน้าหรือผลการปฏิบัติงาน แล้วนำไปพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อไป ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การควบคุม เป็นการกำกับ ติดตาม วิธีการดำเนินงานและผลการปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ ให้เป็นไปในทิศทาง การดำเนินงานที่ถูกต้องและเหมาะสม ผู้บริหารจะนำเอาข้อมูล เหล่านั้นมาบูรณาการร่วมกับสถานการณ์ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเพื่อการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานเดิมที่กำหนดไว้ หรือการป้อนข้อมูลกลับเพื่อการปรับแผนการดำเนินงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดมาก่อน และเมื่อมีการปรับแผนการดำเนินงาน หรือการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการในส่วนใด ก็จะมีการสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสมภายใต้การควบคุมดูแล

ของผู้บริหาร รวมทั้งการนำเอาผลการควบคุมกำกับ ติดตามผลการปฏิบัติงานดังกล่าว มาเป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ ทักษะของบุคลากรในส่วนต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดการพัฒนาคนและพัฒนางานในการดำเนินงานขององค์กรต่อไป เป็นไปตามศาสตร์แห่งพระราชโดยรัชกาลที่ 9 (อ้างถึงใน ภาณุพงศ์ สุนทรา, 2550) ทรงพระราชทานไว้ว่าควรมีการจัดทำแผนงานโครงการที่เป็นรูปธรรมจับต้องได้ โดยกำหนดเป็นกิจกรรมหลัก รอง เสริมในทุกประเด็นของการปฏิรูปหรือการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ซึ่งต้องกำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ สามารถประเมินผลการดำเนินงานได้ล่วงหน้า

ผลการประเมินรูปแบบผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่ารูปแบบภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยในศตวรรษที่ 21 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากองค์ประกอบของรูปแบบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการบริหารจัดการ ด้านการสั่งการ และด้านการควบคุม ได้บรรยายให้เห็นรายละเอียดการใช้ภาวะผู้นำรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ที่ประกอบด้วย เป็นผู้มีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกลและก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงโดยการสร้างแรงกระตุ้นและจูงใจให้เกิดกับผู้ตามเพื่อให้เกิดแรงผลักดันให้ทำงานให้ประสบความสำเร็จ กล้าและเปิดเผยลักษณะและสภาพความเป็นจริง มีความเชื่อมั่น และไว้วางใจผู้อื่น และใช้ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มาเป็นส่วนสำคัญในการบริหารงานเพื่อให้เกิดการกระตุ้นจูงใจสร้างแรงผลักดัน ตอบสนองความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ซึ่งเป็นไปตามแนวคิด Kotter (1990) ที่

กล่าวว่า ผู้นำที่ดีจะต้องรู้จักเลือกใช้ภาวะผู้นำทั้งแบบเปลี่ยนสภาพและแบบแลกเปลี่ยนควบคู่กันไป เนื่องจากเป็นภาวะผู้นำที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร และยังสอดคล้องกับ Weebly (2014) กล่าวว่าภาวะผู้นำศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วยทักษะมีแรงบันดาลใจในตนเอง เปิดใจกว้างกับข้อมูลป้อนกลับ การรู้จักจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง มีความน่าเชื่อถือ มีความสามารถในการหยั่งรู้ เปิดรับความเป็นไปได้อื่นๆ กล้าเสี่ยง มีความทะเยอทะยาน วิสัยทัศน์ชัดเจน มีความยืดหยุ่น การฟังอย่างตั้งใจ มีความจริงใจ เข้าใจง่าย มีความน่าเคารพ มีเสน่ห์ดึงดูดใจ และสร้างความไว้วางใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกันยา สรรพกิจโกศล (2558) ที่ค้นพบว่ารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำสู่โลกสากลของผู้บริหารบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมส่งออกอาหารไทยด้วยการสนทนากลุ่ม พบว่า รูปแบบฯ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

รูปแบบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหารระดับกลางในภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัย สามารถสรุปองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องได้ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการวางแผน (2) ด้านการบริหารจัดการ (3) ด้านการสั่งการ และ (4) ด้านการควบคุม ซึ่งภาคธุรกิจอื่น ๆ สามารถนำไปปรับใช้ได้กับลักษณะของธุรกิจนั้น ๆ ผู้บริหารระดับกลางของภาคธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยสามารถนำเอาองค์ประกอบและปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ไปดำเนินการร่วมกับ

ลักษณะการปฏิบัติงานที่ดำเนินงานอยู่ เพื่อก่อให้เกิดผลการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะรวมไปถึงการพัฒนาส่วนความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับกลางที่มีความเกี่ยวข้อง ทั้งในด้านการประสานงานกับผู้บริหารระดับสูง และกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับลักษณะของการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร สามารถนำเอาผลการวิจัยจากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ไปใช้ในการกำหนดสมรรถนะและทักษะในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลาง อีกทั้ง ควรจัดการฝึกอบรมทักษะในการบริหารจัดการทุกด้านเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ผู้บริหารทุกระดับขององค์กร สามารถนำเอารูปแบบภาวะผู้นำ ดังกล่าวไปปรับใช้กับลักษณะการปฏิบัติงานของตนเอง เพราะรูปแบบภาวะผู้นำ ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นรูปแบบภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 ซึ่งสามารถเป็นแนวทางในการปรับใช้ให้เหมาะสมกับภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับ เพราะการเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ในสภาพการณ์ที่สังคม เศรษฐกิจ การเมืองและเทคโนโลยี มีการพัฒนา ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้าน ดังนั้น การเตรียมพร้อมที่จะพัฒนาตนเองพร้อม ๆ กับการเรียนรู้ที่จะปรับตัวของผู้บริหารจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำที่เหมาะสมเท่านั้น ที่จะสามารถรับมือกับสถานการณ์และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามที่องค์กรกำหนดไว้

บรรณานุกรม

- กฎหมายปารเมอี parameelaw.com. (2561). พีซีเอสเดินหน้ายกระดบฐรกีจรัชชาความปลอดภย เป็ดตัว “เซนทรีการ์ด” (Sentry Guard) ชูเทคโนโลยีแก้ปัญหาแรงงาน. ค้นเมื่อ 3 เมษายน 2561, จาก <https://www.parameelaw.com>
- กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์ และณรัฐ วัฒนาพานิช . (2560). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : แดเน็กซ์อินเตอร์คอร์ปอเรชั่น.
- กิตติพงศ์ กิตยารักษ์. (2550). *การพัฒนากระบวนการยุติธรรมชุมชนในสังคมไทย*. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว).
- ข้อบังคับสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ พ.ศ. 2558 (3 พฤศจิกายน 2558) *ราชกิจจานุเบกษา*, เล่ม 132 ตอนพิเศษ 279 ง, น. 21-41.
- กานุงพงศ์ สุนทรา. (2550). *หลักการทรงงาน 9 ประการ*. ค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2561, จาก <http://www.skareal.org/smms/pic/panu3.doc>
- ธุรกิจรักษาความปลอดภัย: ธุรกิจที่ยังเติบโตต่อเนื่อง. (2553). ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2561, จาก <https://positioningmag.com/52192>
- บุญช่วย โชติวโสและสุนทร สายคำ. (2560). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารในมุมมองของผู้ใต้บังคับบัญชา*. *วารสารสถาบันวิจัยภูมิธรรม*, 4(2), 15-28.
- ยุทธพงศ์ ทิพย์วงศ์. (2557). *ธุรกิจรักษาความปลอดภัย แข่งดุ ชิงเค้กหมื่นล้าน!!!*. ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2561, จาก <https://pantip.com/topic/32649418>
- วิจารณ์ พานิช. (2555). *วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิสดศรีสฤษดิ์วงศ์.
- อาภรณ์ แก้วสลัศรี. (2552). *ระบบงบประมาณ จากแบบแสดงรายการสู่แบบมุ่งเน้นผลงาน*. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ, กองแผนงาน.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper and Row.
- Daft, R. L. (2012). *New era of management*. South-Western: Cengage Learning.
- Fayol, H. (1949). *General and industrial management*. London: Pitman.
- Fayol, H. (1964). *General and industrial management*. London : Pittman and Sons.
- Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, J. W. (2008). *Management: A competency-based approach* (11th ed.). Mason, OH: Thomson/South-Western.
- House, R. J. (1977). A 1976 theory of charismatic leadership. In J. G. Hunt & L. L. Larson (Eds.), *Leadership: The Cutting Edge*. Carbondale, IL: Southern Illinois.
- Hurtz, G. M., & Kevin, J. W. (2009). Attitudinal and motivation antecedents of participation in voluntary employee development activities. *Journal of Apply Psychology*, 94(3), 635-653.

- Kotter, J. P. (1990). *A force for change: How leadership differs from management*. New York: The Free Press.
- Kotter, J. P. (1998). *Leading change: Why transformation efforts fail*. Boston: Harvard Business School Press.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2011). *Organizational behavior* (14th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Robbins, Stephen P.; Coulter. (2016). *Four Functions of Management*. (p. 42), Mary, Management 13th Edition.
- Weebly.com. (2014). *21st century leadership skills*. Retrieved May 25, 2013, from <http://www.traceyhumel.weebly.com/21st-century-Leadership-skills.html>
- Yukl, Gary & Fleet D. Van David. (1992). "Theory and research on leadership in organizations, in handbook of industrial and organization psychology" California : Consulting Psychologists.