

สมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัย

ในเขตกรุงเทพมหานคร

จิรพัทธ์ เทพวงษ์¹ ดร.อนุรักษ์ ไกรยุทธ²

ผู้รับผิดชอบบทความ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง สมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าทดสอบไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.75 มีอายุระหว่าง 25 ปี ถึง 35 ปี มากที่สุด 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญามากที่สุด จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 มีประสบการณ์การทำงาน 1 ถึง 5 ปี มากที่สุด จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 โดยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) และด้านสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะหลัก และด้านสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : สมรรถนะ พนักงานรักษาความปลอดภัย

¹ นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Visionary Leaders) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

Independent study subject The Competency of Security Guards in Bangkok Security Enterprise has the objectives to (1) to study the level of opinions related to The Competency of Security Guards in Bangkok Security Enterprise and (2) to study the relationship between personal factors and the level of opinions related to The Competency of Security Guards in Bangkok Security Enterprise. There are 400 questionnaires which completed by 400 Security Guards in Bangkok Security Enterprise and returned to analyze the data by statistic program. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. And the chi-square test value

The study found that most of the samples were 283 males, accounting for 70.75%, aged between 25-35 years, a total of 135 people, representing 33.75%. There were 360 people who below High Vocational Certificate, representing 90.00%, got 1-5 years of working experience 165 people, representing 41.25%, It is found that the level of opinions regarding The Competency of Security Guards in Bangkok Security Enterprise in overall aspect was regarded the high level ($\bar{X} = 4.13$) and considering in each aspect, it was found that the Core Competency was at the high level ($\bar{X} = 4.17$), followed by the Functional Competency level was also regarded at high level ($\bar{X} = 4.08$) respectively.

The result of relationship between personal factors, age, working experience, are related to the levels of opinions regarding The Competency of Security Guards in Bangkok Security Enterprise 2 aspects, Core Competency and Functional Competency there is a statistically significant relationship at the level of 0.05

Key words: Competency, Security Guards

บทนำ

ประเทศไทยมีธุรกิจรักษาความปลอดภัยเกิดขึ้นกว่า 30 ปี โดยในอดีตเรียกว่า อาชีพรักษาความปลอดภัย ซึ่งเริ่มต้นเป็นรูปธรรมอย่างไม่เป็นทางการเมื่อ พ.ศ. 2508 กิจการของผู้ประกอบการธุรกิจรักษาความปลอดภัยของประเทศไทย ในปัจจุบันเริ่มมีบทบาทและความสำคัญ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ที่ทำให้อาณากรรมจำนวนเพิ่มขึ้นสูงขึ้น จากข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติปี 2558 พบว่า มีคดีอาญาประทุร้ายต่อทรัพย์สินและตัวบุคคลเพิ่มขึ้นสูงกว่า 70,000 คดี หรือการคุกคามจากการก่อการร้าย ทำให้หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ หวั่นวิตกว่าจะกลายเป็นเป้าโจมตี ทำให้ธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยเพิ่มจำนวนมากขึ้น โดยอัตราการขยายตัวของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยในประเทศไทยเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 15 ต่อปี และมีจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย 330,000 คน (กฎหมายธุรกิจรักษาความปลอดภัย, 2560) จนทำให้มาตรการของภาครัฐและองค์กรต่างๆ ที่นำมาใช้ในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินต้องปรับตัวตามให้ทัน ซึ่งทำให้การพัฒนาธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยต้องเปลี่ยนแปลงให้ทันกับสถานการณ์ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง และควรมีการทำวิจัยทางด้านรักษาความปลอดภัยให้มีลักษณะ สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1. ได้รับความเชื่อถือจากประชาชน 2. มีความเป็นมืออาชีพ 3. ความเชื่อมโยงสามารถร่วมเกี่ยวหนุนประโยชน์กับหน่วยงานรักษาความมั่นคงและรักษาความปลอดภัยของภาครัฐได้เป็นอย่างดี (กิตติพงษ์ กิตยารักษ์, 2550)

ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจรักษาความปลอดภัยและพนักงานรักษาความปลอดภัยในช่วงที่ผ่านนั้นมีมาอย่างต่อเนื่อง พบว่ามีปัญหาสำคัญ คือ การให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจหรือพนักงานรักษาความปลอดภัยบางรายที่ยังมีลักษณะไม่ได้มาตรฐานและคุณภาพที่เป็นสากล การร้องเรียนจากผู้ว่าจ้างที่ใช้บริการรักษาความปลอดภัย เรื่องของคุณภาพและการจ้างงานพนักงานรักษาความปลอดภัยยังไม่ดีพอ ผู้ว่าจ้างไม่เชื่อมั่นในการให้บริการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานที่ผู้ว่าจ้างกำหนดไว้ในสัญญาจ้าง ซึ่งผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นสิ่งที่ถูกคาดหวังมากที่สุด

สำรวจความคิดเห็นของ ประชาชนต่อเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.): กรณีศึกษาตัวอย่าง ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ลำดับที่	พฤติกรรมที่ไม่สร้างสรรค์ของ รปภ.	ค่าร้อยละ
1.	แอบหลับในเวลาปฏิบัติงาน	50.7
2.	สูบบุหรี่ในเวลาปฏิบัติงาน	48.4
3.	เลือกปฏิบัติ บริการดีเฉพาะกับคนที่ให้เงิน หรือสิ่งของ	35.6
4.	ละเลยไม่ใส่ใจหน้าที่เช่น ไม่อยู่ที่ป้อมเป็นเวลานาน ดูแต่โทรทัศน์ ไม่เดินตรวจตรา	32.1
5.	พูดแซวเยาะ โลมผู้หญิงที่เดินผ่าน	21.0
6.	ดื้อเหวี่ยงเบียร์ระหว่างปฏิบัติงาน	20.3
7.	สบถ พุดจาหยาบคายกับเจ้าของบ้าน	16.4
8.	ทะเลาะ มีปากเสียงกับเจ้าของบ้าน	13.1

9.	เล่นการพนันระหว่างปฏิบัติงาน	10.3
----	------------------------------	------

ตารางที่ 1.1 แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ การพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่สร้างสรรค์ของ รปภ. ประจำที่พักอาศัย ของตน (เฉพาะตัวอย่างที่มี รปภ. ประจำที่พักอาศัย)

ที่มา: เอแบคโพลล์ (2552)

ถึงแม้ว่าในปัจจุบันจะมีการบังคับใช้พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2558 โดยหน่วยงาน หรือผู้ประกอบการ ที่ดำเนินธุรกิจรักษาความปลอดภัยในประเทศไทยนั้น ต้องดำเนินการและปฏิบัติตามข้อกำหนดที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2558 แต่ก็ยังมีการตั้งคำถามและถกเถียงเกี่ยวกับพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวว่า เป็นเพียงตัวบทกฎหมายที่ “เป็นมาตรฐาน” แต่ไม่อาจ “สร้างมาตรฐาน” ของธุรกิจรักษาความปลอดภัยได้จริง อาจถือได้ว่า ตัวกฎหมายนั้น ไม่เป็นส่วนหนึ่งของบริบทที่แท้จริง ไม่ตอบ โจทย์หรือแก้ไขปัญหาก็ไม่ยังให้เกิดความสงบเรียบร้อยและมีมาตรฐานในสังคมตามที่ได้มีการคาดหวังเอาไว้ (ปานจินต์ สุทธิทวี, บทคัดย่อ, 2561) ยกตัวอย่างในพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2558 “หมวด 3 พนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต มาตรา 34 ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรับ อนุญาตต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้ ก.คุณสมบัติ (3) สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หมายความว่าด้วยการศึกษาระดับมัธยมศึกษา” ซึ่งพนักงานรักษาความปลอดภัยจำนวนมากได้รับผลกระทบเป็นจำนวนมาก จากขาดคุณสมบัติด้านการศึกษา ทำให้ไม่สามารถขึ้นทะเบียนและประกอบอาชีพนี้ได้

ระหว่างที่ข้อเถียงที่ยังดำเนินอยู่ และปัญหาที่ไม่ยังมีแนวทางแก้ไขอย่างถาวรเมื่อมองกลับมาที่ผู้ ประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัยและพนักงานรักษาความปลอดภัย จึงสะท้อนให้เห็นว่า ยังมีข้อจำกัดในการ ให้บริการและการปฏิบัติงาน เมื่อยังคงธุรกิจดำเนินอยู่ การไม่หยุดพัฒนาสมรรถนะขีดความสามารถให้การ ให้บริการและการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่ต้องทำควบคู่กันไป เพื่อลดช่องว่างในความไม่ปลอดภัยของชีวิตและ ทรัพย์สิน เนื่องจากปฏิเสธไม่ได้เลยว่า ความปลอดภัยเป็นหัวใจสำคัญในการดำรงชีวิต ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะ ศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำผลจากการศึกษามาเป็นแนวทางในการสร้างมาตรฐาน สร้างศักยภาพ และพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน รักษาความปลอดภัย เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และเพิ่มคุณค่าให้กับ ธุรกิจรักษาความปลอดภัยอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัย ของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของ บริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์

1. สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล สามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

2. สมรรถนะหลัก หมายถึง กลุ่มของทักษะ บุคลิกลักษณะหรือการแสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กร ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะทัศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์กร

3. สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ หมายถึง ความรู้ ความสามารถในงานที่สะท้อนให้เห็นถึงทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ หน้าที่งานที่ต่างกัน ความสามารถในงานย่อมแตกต่างกันตามอาชีพ

4. ธุรกิจรักษาความปลอดภัย หมายถึง ธุรกิจการให้บริการรักษาความปลอดภัยโดยจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตทำหน้าที่คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สินของบุคคล โดยได้รับเงินหรือประโยชน์ตอบแทนอื่นใด แต่ไม่รวมถึงการให้บริการรักษาความปลอดภัยโดยหน่วยงานของรัฐตามที่นายกรัฐมนตรีประกาศกำหนดในราชกิจจานุเบกษา (พระราชบัญญัติ ธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2558)

5. บริษัทรักษาความปลอดภัย หมายถึง บริษัทซึ่งได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย (พระราชบัญญัติ ธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2558)

6. พนักงานรักษาความปลอดภัย หมายถึง รักษาความปลอดภัยในชีวิตร่างกาย และทรัพย์สินของ บุคคล รวมทั้งระงับเหตุและรักษาความสงบเรียบร้อยภายในบริเวณหรือสถานที่ที่รับผิดชอบรักษาความปลอดภัยตามข้อกำหนดในสัญญาจ้าง (พระราชบัญญัติ ธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2558)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งบูรณาการแนวคิดและทฤษฎีสมรรถนะ ของ Prof. Dr. David C. McClelland (1973)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ศึกษาสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยมีจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 คน

การทดสอบ การปฏิบัติ โดยผู้วิจัย ได้นำผลการวิจัยที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาศึกษาสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2562 ถึง เดือน มีนาคม 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ผู้วิจัยนำผลการวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ขององค์กรให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และลดข้อผิดพลาด อันเนื่องมาจากความบกพร่องในหน้าที่
4. ประโยชน์ด้านการวิจัยในการศึกษาต่อ สามารถนำผลวิจัยไปพัฒนาและประยุกต์ใช้กับกิจการต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน องค์กร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนตามความเหมาะสม

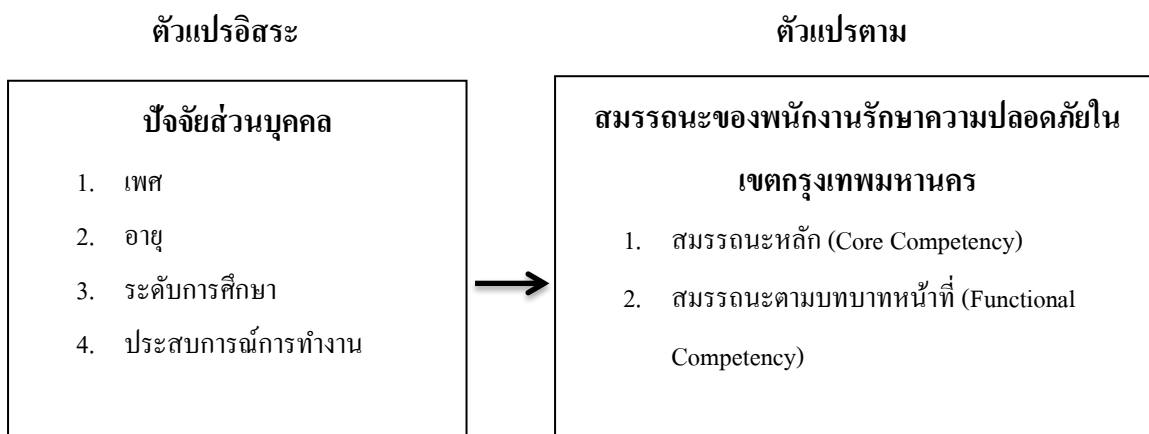
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีสมรรถนะ(David C. McClelland) สมรรถนะคือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อน อยู่ภายในปัจเจกบุคคล สามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่

1. สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง บุคลิก ลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กร โดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง ,2547) หรือ จิตความสามารถหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะหรือการแสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กร ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์กร โดยรวม ถ้าพนักงานทุกคนในองค์กรมีความสามารถประเภทนี้ ก็จะมีส่วนช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ จิตความสามารถชนิดนี้จะถูกกำหนดจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายหลัก หรือกลยุทธ์ขององค์กร (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์,2547)

2. สมรรถนะตามสายงาน (Job Competencies) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้น ๆสามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้น ๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน (ณรงค์วิทย์ แสนทอง ,2547) หรือ ความรู้ ความสามารถในงานที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ (Job-Based) หน้าที่งานที่ต่างกัน ความสามารถในงานย่อมแตกต่างกันตามอาชีพ ซึ่งอาจจะเรียกว่าจิต ความสามารถตามตำแหน่งงาน Functional Competency หรือ Job Competency เป็น Technical Competency (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์,2547)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันผลต่อระดับความคิดเห็นสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จากจำนวนประชากรประมาณ 200,000 กว่าคน โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ขอมรับค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์ มีค่าเท่ากับ 0.79 และหาความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค นำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขและนำไปทดลองใช้ จำนวน 40 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.961 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการแจกแจงความถี่และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.75 มีอายุระหว่าง 25 ปี ถึง 35 ปี มากที่สุด 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มากที่สุด จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 มีประสบการณ์การทำงาน 1 ถึง 5 ปี มากที่สุด จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท
รักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร
ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานรักษาความ
ปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแสดงเป็นภาพรวม

สมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. สมรรถนะหลัก (Core Competency)	4.17	0.546	มาก
2. สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency)	4.08	0.539	มาก
ภาพรวม	4.13	0.525	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท
รักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานครภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า
ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competency) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) และด้านสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่
(Functional Competency) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะของพนักงานรักษาความ
ปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความปลอดภัย ด้านอายุ และประสบการณ์ทำงาน มี
ความสัมพันธ์กับสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของ
ด้าน เพศ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัย อย่างไม่มีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลและอภิปรายผล

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากการศึกษาในเรื่อง สมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท
รักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

5.2.1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท
รักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท
รักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ด้านสมรรถนะหลัก และด้านสมรรถนะ
ตามบทบาทหน้าที่ พบว่า ภาพรวมของสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก โดยจำแนก
เป็นรายด้านและอภิปรายได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสมรรถนะของพนักงานรักษาความ

ปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสมรรถนะหลัก ผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นด้านสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 3 ลำดับแรก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในคุณธรรม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านความรับผิดชอบในงาน ตามลำดับ อาจเนื่องมาจาก การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยอยู่บนพื้นฐานของการยึดมั่นในคุณธรรม ประกอบกับการมีความรับผิดชอบในงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย ซึ่งการปฏิบัติงานนั้นมีลักษณะการทำงานเป็นทีม มีการร่วมมือและประสานงานกับผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ อยู่เสมอ และต้องอาศัยความชำนาญในหน้าที่ของตัวบุคคลผสมผสานกัน เพื่อนำไปสู่เป้าหมายและการมุ่งผลสัมฤทธิ์ขององค์กร

ด้านการยึดมั่นในคุณธรรม อยู่ในระดับมาก คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยมีความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถรักษาความลับของหน่วยงาน โดยไม่นำไปบอกกล่าวให้ผู้อื่นรับรู้ แสดงออกถึงการยอมรับผิดในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบ ไม่นำทรัพย์สินขององค์กรไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืออากาศโท ปุณณวัชร นาคเงิน (2557) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักของข้าราชการทหาร ศูนย์รักษาความปลอดภัยกองบัญชาการกองทัพไทย โดยใช้ตัวแบบสมรรถนะหลักของข้าราชการทหาร ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย (กรมกำลังพลทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย, 2551) ประกอบไปด้วยปัจจัย 5 ด้าน พบว่า ภาพรวมสมรรถนะหลักของข้าราชการทหารอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อเรียงลำดับจากมากไปน้อยแล้ว พบว่า ข้าราชการทหารส่วนใหญ่มีจริยธรรมสูงเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ มีวินัยและเสียสละ มีความร่วมแรงร่วมใจ มีการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และมีการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก คือ พนักงานรักษาความปลอดภัย สร้างสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานร่วมกับทีมงาน สามารถกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม สามารถจัดลำดับความสำคัญของที่ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาลีตา แซ่ก๊วง ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะการเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมาก

ด้านความรับผิดชอบในงาน อยู่ในระดับมาก คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยแสดงออกถึงความเข้าใจในขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง สามารถเรียนรู้งานจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น สามารถหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม แสดงออกถึงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาง โสภภาพรรณ สุริยะมณี และ นายตรีเพ็ชร อ่าเมือง ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาโมเดลนำร่องของสมรรถนะของหน่วยเลขานุการผู้บริหาร : กรณีศึกษาเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า สมรรถนะหลัก ด้านการมีความรับผิดชอบในงาน อยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสมรรถนะของพนักงานรักษาความ

ปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ ผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นด้านสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 3 ลำดับแรก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความคิดเกี่ยวกับตนเอง ด้านความยืดหยุ่นผ่อนปรน และด้านความถูกต้องของงาน ตามลำดับ อาจเนื่องมาจาก ในการปฏิบัติงานนั้นต้องอาศัยปัจจัยย่อยหลายด้านมาสนับสนุน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการใฝ่หาความรู้ การฝึกอบรมเพิ่มเติมและพัฒนาทักษะ การปรับบุคลิกลักษณะของตนเองให้เหมาะสม การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การมีทัศนคติความคิดเกี่ยวกับตนเองในทางที่ดี มีความเข้าใจผู้อื่น ปฏิบัติงานโดยยึดความถูกต้องของงานเป็นหลัก มีความยืดหยุ่นผ่อนปรน สามารถปรับได้อย่างรวดเร็ว สิ่งเหล่านี้แสดงออกความพร้อมและความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ได้อย่างเหมาะสม

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง อยู่ในระดับมาก คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพรักษาความปลอดภัย มีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตสาธารณะ มีความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ เสริมสร้างความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องในหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลงานวิจัยของ ปรีชา รัตนบุรี(2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ ระหว่างทัศนคติในการทำงานและความรู้สึกการเห็นคุณค่าในตนเองกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้าง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้างมีระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับมาก และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก

ด้านความยืดหยุ่นผ่อนปรน อยู่ในระดับมาก คือ พนักงานรักษาความปลอดภัย สามารถปรับตัวเข้ากับบุคคล หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ไม่ยึดติดกับความเชื่อเดิม ๆ สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ยอมรับฟังความเห็นของผู้อื่น และพร้อมที่จะปฏิบัติตามอย่างมีเหตุผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางโสภาพรรณ สุริยะมณี และ นายตรีเพ็ชร อ่าเมือง ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาโมเดลนำร่องของสมรรถนะของหน่วยเลขานุการผู้บริหาร : กรณีศึกษาเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าสมรรถนะในงานหรือประจำสายงาน ด้านความยืดหยุ่นผ่อนปรนอยู่ในระดับมาก

ด้านความถูกต้องของงาน อยู่ในระดับมาก คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยปฏิบัติในงานที่รับผิดชอบบนพื้นฐานของความถูกต้อง พยายามสร้างความชัดเจนในหน้าที่ โดยอาศัยกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ มาเป็นกรอบและแนวทางปฏิบัติ พยายามไม่ใช้อคติส่วนตัวเข้าไปตัดสินงานหรือประเมินงาน เพื่อความถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางสาวอารีชา จารุภูมิ ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ:กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง พบว่า สมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ลูกจ้างชั่วคราว ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความถูกต้องของงาน อยู่ในระดับมาก

5.2.2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งด้าน อายุ และประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยยะทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลงานวิจัยของ ยุพิน สุขเจริญ และ ขวัญดาว กล่ำรัตน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครปฐม โดยพบว่า พยาบาลที่มีอายุมากกว่ามีการปฏิบัติงานตามสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพสูงกว่าพยาบาลที่มีอายุน้อยกว่า เนื่องจากพยาบาลที่มีอายุมากกว่าจะมีประสบการณ์การทำงานที่มากกว่า ได้นำความรู้ ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง ได้รับประสบการณ์ในการทำงาน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และได้แสดงบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ ได้ปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพและการมีอายุมากขึ้นจะทำให้มีความพร้อมทางวุฒิภาวะสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ผลจากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัยครั้งถัดไปได้ โดยควรเพิ่มวิธีการเก็บข้อมูลด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น
2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพนักงานรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจสามารถนำไปศึกษาต่อเรื่อง สมรรถนะของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัยในด้านอื่นๆ เช่น พนักงานป้องกันอัคคีภัย เจ้าหน้าที่อารักขา เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กฎหมายธุรกิจรักษาความปลอดภัย (2560).ขนาดและอัตราการเติบโตของธุรกิจรักษาความปลอดภัยในประเทศต่าง ๆ.ค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2563,
จาก <http://songmetta.com/security/pdf/registrar/security-business-law.pdf>
- กิตติพงษ์ กิตยารักษ์.(2550). การพัฒนาระบบยุติธรรมชุมชนในสังคมไทย. กิตติพงษ์ กิตยารักษ์, ยุติธรรมชุมชน: บทบาทการอำนวยความสะดวกโดยชุมชนเพื่อชุมชน, กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว).
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

ชนพล พลเยี่ยม, เป็นเรื่องเป็นข่าว, กฎเหล็ก! จัดระเบียบ รปภ., คั่นเมื่อ 10 มีนาคม 2563,

จาก https://www.youtube.com/watch?v=E_5aei4vGHk

ปานจันต์ สุทธิทวี.(2561).ระบบกฎหมายไทย : ปฏิรูป / เปลี่ยนผ่าน/ ปฏิสังขรณ์. ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายตาม

พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปาลิตา แซ่ก๊วง.(2557).สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงาน

ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขต

กรุงเทพมหานคร.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปรีชา รัตนบุรี. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานและความรู้สึกรักการ

เห็นคุณค่าในตนเองกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมวัสดุ

ก่อสร้าง. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, 6(1), 43-49.

พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558

พิชพร วิพิชกาญจน์.(2560).การใช้บังคับกฎหมายว่าด้วยธุรกิจรักษาความปลอดภัยตามพระราชบัญญัติธุรกิจรักษา

ความปลอดภัย พ.ศ.2558.นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี

ยุพิน สุขเจริญ และ ขวัญดาว กล่ำรัตน์ (2558).ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะพยาบาล

วิชาชีพของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครปฐม.วารสาร

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.

เรืออากาศโท ปุณณวัชร นาคเงิน.(2558).สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร

ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย.รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยเกริก.

มนัสยา แรกค่านวน.(2561).รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษา

ความปลอดภัยสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

(สปร.อสมศ.).ธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ศุภชัย ยาวะประกาย.(2548). การบริหารงานบุคลากรภาครัฐไทย กระแสใหม่และความท้าทาย.พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพฯ: จุดทอง.

นางโสภภาพรรณ สุริยะมณี และนายตรีเพชรย์ อ่าเมือง.(2559), การพัฒนาโมเดลนำร่อง

ของสมรรถนะของหน่วยเลขานุการผู้บริหาร : กรณีศึกษาเลขานุการผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยมหิดล. มหาวิทยาลัยมหิดล

อารรณ์ ภู่วิทยพันธ์.(2547), Competency Dictionary (กรุงเทพฯ: เอชอาร์ เซ็นเตอร์).

เอแบคโพลล์. สสำรวจความคิดเห็นของ ประชาชนต่อเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

(รปภ.) : กรณีศึกษาตัวอย่างประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.

คั่นเมื่อ 1 มีนาคม 2563,จาก <https://www.ryt9.com/s/abcp/756663>