

การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ  
สำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Development of operational performance of security personnel to increase service quality  
for security businesses in Bangkok and its vicinity

อัจฉรา นุชาพันธ์<sup>1</sup> และ ดร.สุรภา ไถ้บ้านกวย<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ เรื่อง การศึกษาการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อเพิ่มคุณภาพบริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ (2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากสถิติ จำนวนคนทำงานของสถานประกอบการธุรกิจ ปี 2562 ในด้านสถานประกอบการธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยส่วนบุคคล (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) จำนวน 123,846 คน ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง 399 คน แต่ในการทำ วิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่มากกว่าค่าที่คำนวณได้ เครื่องมือที่ใช้ในการ วิจัย คือ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ

**คำสำคัญ :** สมรรถนะ, ธุรกิจรักษาความปลอดภัย

<sup>1</sup> นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต Visionary Leaders รุ่นที่ 21 สาขา วิชาการจัดการ  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้รับผิดชอบบทความ

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาคณบดีอัสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานโดยใช้การวิเคราะห์ chi-square

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 2 ปีมากที่สุด ลำดับถัดมาได้แก่ช่วงอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด และลำดับถัดมาคือ สถานภาพสมรส จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. เป็นส่วนใหญ่ ลำดับถัดมา ได้แก่ ปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานในอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยในช่วง 1-5 ปี มากที่สุด ลำดับถัดมาคือมีประสบการณ์ น้อยกว่า 1 ปี

โดยพบว่า (1) ผลการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เมื่อพิจารณาสมรรถนะรายด้าน พบว่า ด้านบุคลิกลักษณะประจำบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก ( $\bar{X}=4.62$ , S.D. = 0.71) รองลงมาคือ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.57$ , S.D. = 0.69) และ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.50$ , S.D. = 0.67) ตามลำดับ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความปลอดภัยกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ ทั้งในภาพรวม และรายด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ ทั้งในภาพรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยด้านความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

## ABSTRACT

A study of the development of operational performance of security personnel To increase service quality for security businesses in Bangkok and its vicinity The objectives were: 1) to study the relationship between personal factors and the level of competency 2) to study the level of opinions on the improvement of competency to increase service quality. The population used in the study was security guards in Bangkok and its vicinity. From the statistics of the number of people working in business establishments in 2019 in the field of personal security service business establishments (National Statistical Office, 2021) totaling 123,846

people. Using the Taro Yamane formula, at a 95% confidence level and a 5% error, 399 subjects were co-opted in this study, but in this study, a sample of 400 was assigned, a number greater than the calculated value. The research tool was a questionnaire for collecting data. Statistics used in data analysis Using descriptive statistics: Frequency, percentage, mean, standard deviation and the hypothesis was tested using inferential statistics using chi-square analysis.

The results showed that the sample was male more than female. Most of them were in the age range of 21-30 years. Most of them were single. Mostly graduated in secondary education or vocational certificate. Most of the sample had experience working in a security guard career in the range of 1-5 years.

It was found that (1) the results of the study on the performance of security personnel To increase the quality of service for security businesses in Bangkok and its vicinity When considering individual competencies, it was found that in terms of individual personality At the highest level, it was ranked first ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.71), followed by opinions about yourself. At the highest level ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.69) and in terms of motivation to work. It was at the highest level ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.67), respectively. And analysis found that personal factors in terms of gender, age, education level correlated with operational performance levels to improve service quality were significantly at 0.05 level.

And marital status correlated with operational performance levels to improve service quality was significantly at 0.05 level but the knowledge of the operators was significant at the 0.05 level.

**Keyword** : competency, security businesses

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการศึกษาของ International Crime Threat Assessment (2017 อ้างถึงใน ชุตติกาญจน์ ฉลาดสกุล และคณะ, 2563) พบว่า ธุรกิจรักษาความปลอดภัยนั้นเป็นธุรกิจที่มีการขยายตัวมากยิ่งขึ้นตามความรุนแรงของอาชญากรรม เพราะในประเทศที่มีสถิติอาชญากรรมสูง เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และสหราชอาณาจักร

อังกฤษ จะมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยอยู่ในระดับร้อยละ 20-30 เมื่อนำมาประกอบกับการศึกษาของสมาคมผู้ประกอบกิจการรักษาความปลอดภัยปี 2558 (เลิศชาย พิพัฒน์สุนทร, 2562) ที่พบว่าบริษัทที่ประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัยในประเทศไทยในช่วงระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา มีอัตราการเติบโตเฉลี่ย ร้อยละ 12.80 และมีบริษัทรักษาความปลอดภัยทั่วประเทศมากถึง 3,717 แห่ง แสดงให้เห็นว่าประเทศไทยเองก็กำลังมีแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจรักษาความปลอดภัยที่เพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกับประเทศที่มีสถิติอาชญากรรมสูงเช่นกัน

แม้ว่าจะมีการฝึกอบรม และฝึกปฏิบัติที่มีความเข้มงวด เป้าหมายเพื่อให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยแล้วก็ตาม ยังพบว่าบางการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการรักษาความปลอดภัยยังคงมีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงทางด้านสมรรถนะการให้บริการอยู่ เช่น การศึกษาของจิรพัทธ์ เทพวงษ์ และอนุรักษ์ ไกรยุทธ (2562) พบว่า หนึ่งในสิ่งที่พนักงานยังมีความจำเป็นต้องปรับปรุงในสมรรถนะการทำงานทางด้านรักษาความปลอดภัย คือ การเอาใจใส่ต่อหน้าที่ และมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การทำงาน ที่จะช่วยให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถมากยิ่งขึ้น ซึ่งสมรรถนะเหล่านี้ไม่ใช่สมรรถนะที่มีในการฝึกอบรมหรือปฏิบัติของหลักสูตรต่างๆ

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปได้อย่างมีคุณภาพในด้านการให้บริการ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยได้ในอนาคต

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งตัว

แปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้ 1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ สมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย

**ขอบเขตด้านประชากร** ประชากร คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากสถิติจำนวนคนทำงานของสถานประกอบการธุรกิจ ปี 2562 ในด้านสถานประกอบการธุรกิจการบริการ รักษาความปลอดภัยส่วนบุคคล (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) จำนวน 123,846 คน และกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ทำการคำนวณจากสูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ของ ทาโร ยามาเน่ โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 399 คน และทำการเก็บแบบสอบถามเพิ่มอีกร้อยละ 10 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือ ไม่น้อยกว่า 399 ตัวอย่าง

**ขอบเขตด้านพื้นที่** คือ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

**ขอบเขตด้านเวลา** ระยะเวลาตั้งแต่เดือน สิงหาคม – ธันวาคม 2564

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดทฤษฎีสัมรรถนะการทำงาน

พรพิมล พิทักษ์ธรรม (2559) ได้สรุปองค์ประกอบของสมรรถนะตามแนวทางของ David C. McClelland ไว้ว่าประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความรู้ หมายถึง ความรอบรู้เฉพาะบุคคล ในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับงาน
2. ทักษะ คือ สิ่งที่บุคคลปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ หรือปฏิบัติได้ด้วยความว่องไว
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง คือ ทักษะคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง
4. บุคลิกลักษณะประจำบุคคล คือ อุปนิสัย คุณลักษณะ ความคิด เพื่อให้มีความเหมาะสมกับหน้าที่
5. แรงจูงใจในการทำงาน คือ แรงขับเคลื่อนจากภายในบุคคล ให้แสดงออกพฤติกรรมที่มุ่งเข้าไปสู่เป้าหมาย หรือความสำเร็จ

องค์ประกอบทั้ง 5 ด้านนี้จะรวมกันเป็นสมรรถนะของบุคคล และสามารถเห็นได้เฉพาะพฤติกรรมที่แสดงออก

ต่อมา Spencer (1993) ได้อธิบายว่าสมรรถนะสามารถแบ่งตามความยากง่ายของการพัฒนาซึ่งเปรียบเทียบได้กับโมเดลภูเขาน้ำแข็ง โดยอธิบายว่าคุณลักษณะของบุคคลแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ

1. ส่วนที่มองเห็นหรือสังเกตได้ ประกอบด้วย ความรู้ และทักษะ ในส่วนนี้สามารถนำมาพัฒนาเพิ่มเติมได้ไม่ยาก ด้วยการศึกษาคำความรู้ ฝึกฝนปฏิบัติให้เกิดความชำนาญ

2. ส่วนที่ไม่สามารถมองเห็นหรือสังเกตได้ ประกอบด้วย ทักษะ ค่านิยม ความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง บุคลิกประจำตัว และแรงจูงใจ ซึ่งเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) อธิบายว่าองค์ประกอบของสมรรถนะมี 5 ด้าน คือ

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพกว่าระดับมาตรฐาน ซึ่งสามารถเปรียบเทียบได้จากผลการปฏิบัติงานของตนเองหรือเปรียบเทียบกับเกณฑ์วัดผลที่กำหนดขึ้น

2. บริการที่ดี หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจ และความพยายามที่จะให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการในหน้าที่ซึ่งเกี่ยวข้องกับตนเอง โดยต้องไม่มีการเลือกให้บริการ

3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความสนใจที่จะเพิ่มความสามารถของตนเอง ด้วยการศึกษาศึกษาและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง แล้วยนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในหน้าที่การงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4. การยึดมั่นในความซื่อสัตย์ ถูกต้องชอบธรรมตามกฎหมาย และจริยธรรม

5. การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจ และพร้อมที่จะทำงานร่วมกับคนอื่น หรือเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน หน่วยงาน หรือส่วนงานที่ต้องเข้าร่วม โดยผู้ปฏิบัติอาจเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องอยู่ในฐานะหัวหน้า

## 2. แนวคิดทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอขึ้นครั้งแรกโดย Victor Vroom (1964) ที่มีการอธิบายว่าการจูงใจให้พนักงานงานเพิ่มมากขึ้นต้องทำความเข้าใจกับกระบวนการรับรู้และกระบวนการทางความคิดในระดับบุคคลก่อน (เจตชาติ ดวงสงค์, 2552) หลังจากที่ Vroom ได้เสนอทฤษฎีแล้ว ต่อมา Barta and Matin (1991) ได้พัฒนาทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ด้วยการอธิบายว่า ความคาดหวังประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนเองพยายามต่อกระทำพฤติกรรมได้ตามความสามารถแล้วโอกาสที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จมีมากน้อยเพียงใด เป็นการคิดก่อนจะทำสิ่งต่าง ๆ ว่าสามารถทำได้หรือไม่

2. ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนกระทำพฤติกรรมว่าถ้าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลลัพธ์แก่ตนเองในทางที่ดีหรือไม่

3. ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ หมายถึง คุณค่าจากผลของการกระทำนั้น

ซึ่งมีสมการดังนี้

การจูงใจ (หรือแรงจูงใจ) = คุณค่าของผลลัพธ์ x ความคาดหวัง x ความสัมพันธ์ระหว่าง

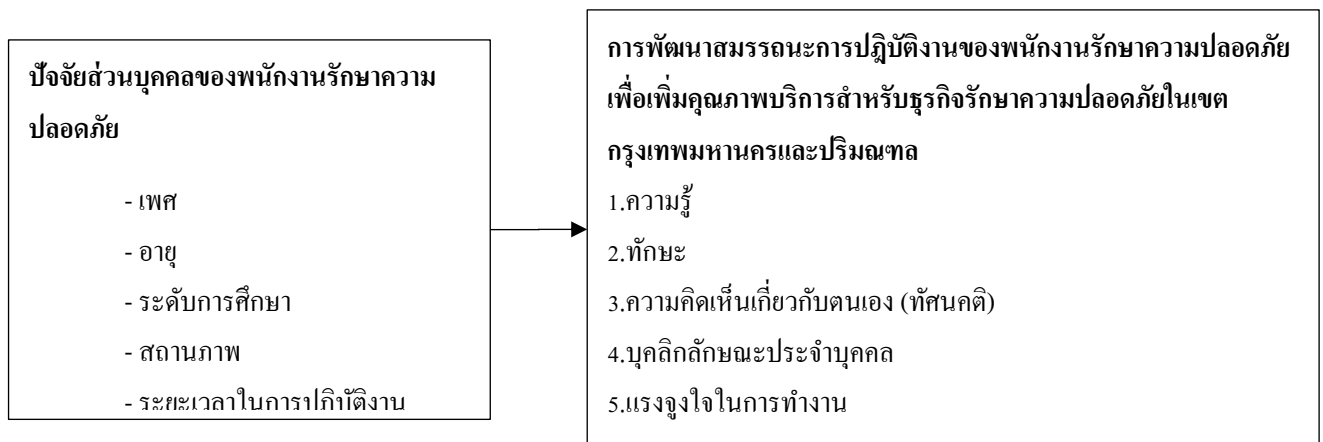
จึงสามารถสรุปได้ว่า รูปแบบความคาดหวังในการทำงานด้วยทฤษฎี VIE มีรายละเอียด ดังนี้

V = Valance หมายถึง ระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมาย

I = Instrumentality หมายถึง การรับรู้ถึงความเชื่อมโยงระหว่างการทำงาน

E = Expectancy หมายถึง ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ในการได้รับรางวัลเมื่อแสดงออกอย่างเหมาะสม

### กรอบแนวคิดการวิจัย



## สมมุติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อเพิ่มคุณภาพบริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากสถิติจำนวนคนทำงานของสถานประกอบการธุรกิจ ปี 2562 ในด้านสถานประกอบการธุรกิจการบริการรักษาความปลอดภัยส่วนบุคคล (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) จำนวน 123,846 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ทำการคำนวณจากสูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 399 คน และทำการเก็บแบบสอบถามเพิ่มอีกร้อยละ 10 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนดคือไม่น้อยกว่า 399 ตัวอย่าง

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลซึ่งเป็นข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยรายละเอียดในแบบสอบถามสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อใช้สรุปผลการวิจัยเชิงพรรณนา ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นแบบสอบถามที่มีหนึ่งคำตอบ (Single Choice Questions)



ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย โดยใช้เครื่องมือประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาทฤษฎีแนวคิดจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถามโดยศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้หรือไม่
4. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบคุณภาพด้วยการนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Alpha Cronbach Coefficient) เท่ากับ 0.906

### 4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์ chi-square เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับระดับความคิดเห็นในสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ

## ผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

จากข้อมูลการเก็บแบบสอบถามจำนวน 450 ชุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายจำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 74.89 เพศหญิงจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 25.11 มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 64.89 ลำดับถัดมาได้แก่ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 25.56 และมากกว่า 40 ปี จำนวน 23 คน มีสถานภาพโสด จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 48.67 ลำดับถัดมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 30.89 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 20.44 จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปลาย หรือ ปวช. จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 42.89 ลำดับถัดมา ได้แก่ ปริญญาตรี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 19.56 และประถมศึกษาจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33 กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์

ในการทำงานในอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยอยู่ในช่วง 1-5 ปี จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 59.56 ลำดับถัดมาคือมีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 35.11 และมีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33

## 2. ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

สมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย ด้านความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ในภาพรวมเท่ากับ 4.40 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยสมรรถนะเรื่องปฏิบัติงานตามกฎระเบียบของบริษัทที่กำหนดขึ้นได้ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด และสมรรถนะเรื่องเป็นแบบอย่างที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.10 อยู่ในระดับมาก

ด้านทักษะของผู้ปฏิบัติงาน ในภาพรวมเท่ากับ 4.48 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยสมรรถนะเรื่องส่งมอบงานระหว่างเปลี่ยนกะการทำงานได้อย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.90 อยู่ในระดับมากที่สุด และสมรรถนะเรื่องสามารถแบ่งแยกงานได้อย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.01 อยู่ในระดับมาก

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ในภาพรวมเท่ากับ 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยสมรรถนะเรื่องปฏิบัติตามมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.85 อยู่ในระดับมากที่สุด และสมรรถนะเรื่องแนะนำเพื่อนร่วมทีมถึงจุดที่ควรระมัดระวังในการรักษาความปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้น หากไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.29 อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านบุคลิกลักษณะประจำบุคคล ในภาพรวมเท่ากับ 4.62 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยสมรรถนะเรื่องปฏิบัติตามมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.83 อยู่ในระดับมากที่สุด และสมรรถนะเรื่องมีวิธีการทำงานที่ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้จ้างงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.39 อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมเท่ากับ 4.50 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยสมรรถนะเรื่องดูแลการทำงานภายใต้ความรับผิดชอบในแต่ละวันให้สำเร็จลุล่วงเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุด และสมรรถนะเรื่องให้ความช่วยเหลือแก่หน่วยงานคู่ภัย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับมากที่สุด

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความปลอดภัยกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

ตาราง 1

สรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความปลอดภัยกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

คุณลักษณะส่วนบุคคล	สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ				
	ด้านความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน	ด้านทักษะของผู้ปฏิบัติงาน	ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	ด้านบุคลิกลักษณะประจำบุคคล	ด้านแรงจูงใจในการทำงาน
เพศ	Sig=.000* สัมพันธ์ $r_s=.253$	Sig=.000* สัมพันธ์ $r_s=.194$	Sig=.000* สัมพันธ์ $r_s=.476$	Sig=.000* สัมพันธ์ $r_s=.402$	Sig=.000* สัมพันธ์ $r_s=.158$
อายุ	Sig=.003* สัมพันธ์ $r_s=.219$	Sig=.000* สัมพันธ์ $r_s=.271$	Sig=.000* สัมพันธ์ $r_s=.121$	Sig=.000* สัมพันธ์ $r_s=.279$	Sig=.000* สัมพันธ์ $r_s=.280$
ระดับการศึกษา	Sig=.000* สัมพันธ์ $r_s=-.442$	Sig=.000* สัมพันธ์ $r_s=-.272$	Sig=.001* สัมพันธ์ $r_s=-.198$	Sig=.000* สัมพันธ์ $r_s=-.369$	Sig=.002* สัมพันธ์ $r_s=-.205$
สถานภาพ	Sig=.029* สัมพันธ์ $r_s=.147$	Sig=.000* สัมพันธ์ $r_s=.242$	Sig=.000* สัมพันธ์ $r_s=.328$	Sig=.000* สัมพันธ์ $r_s=.397$	Sig=.000* สัมพันธ์ $r_s=.351$
ประสบการณ์ในการทำงาน	Sig=.000* สัมพันธ์ $r_s=.335$	Sig=.000* สัมพันธ์ $r_s=.343$	Sig=.000* สัมพันธ์ $r_s=.068$	Sig=.000* สัมพันธ์ $r_s=.292$	Sig=.000* สัมพันธ์ $r_s=.343$

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ ด้านความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน อย่างมี



นัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ และ ประสบการณ์ในการทำงานในอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัย กับสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพ การบริการ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

## อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อเพิ่ม คุณภาพการบริการสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อ สมรรถนะการปฏิบัติงานที่เพิ่มคุณภาพการบริการได้ กล่าวคือ ปัจจัยด้านเพศ อายุ ด้านการศึกษา และสถานภาพ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของยาใจ ชรรณพิทักษ์ (2559) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะ ของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่พบว่า พนักงานที่ทำงานด้านการบริการที่มีเพศ อายุ และ สถานภาพแตกต่างกัน จะมีสมรรถนะด้านการบริการที่แตกต่างกัน เพราะปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผล ไปสู่แนวคิดและทัศนคติในด้านต่างของชีวิตที่แตกต่างกัน นอกจากนั้น สถานภาพสมรส จะทำให้บุคคลมีความ ต้องการอยู่ในอาชีพที่มากกว่าสถานภาพโสด เนื่องจากภาระหน้าที่ที่อาจมีมากกว่า ซึ่งส่งผลทำให้ปฏิบัติหน้าที่ ในการทำงาน ได้อย่างดีมากกว่าผู้ที่มีสถาน โสด เพื่อให้คงไว้ซึ่งงานที่มีอยู่

นอกจากนั้นด้านการศึกษา มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความ ปลอดภัยเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ ในทิศทางตรงกันข้ามนั้น สอดคล้องกับการศึกษาของ ชุติกาญจน์ ฉลาด สกุด และคณะ (2563) ที่ทำการศึกษารื่องรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความ ปลอดภัยภาคเอกชน พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษามีผลต่อสมรรถนะ เนื่องจากอาชีพรักษาความปลอดภัยเป็น อาชีพที่ต้องมีร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์พร้อมกับสถานการณ์ต่างๆ ทุกรูปแบบ จึงถือได้ว่าเป็นกิจกรรมที่เน้นการ ใช้แรงซึ่งผู้ที่ได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นจะมีแนวโน้มการปฏิบัติงานในเชิงการใช้แรงงานที่ลดลงและเน้น การปฏิบัติงานในลักษณะความรู้เฉพาะทางมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปตามการศึกษาของ มัณฑนา ดำรงค์ศักดิ์ และธีร นุช ห้านริตติชัย (2557) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยทำนายคุณภาพชีวิตของพนักงานรักษาความปลอดภัย พบว่า ปัจจัยด้านการศึกษาที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางผกผัน ซึ่งหมายถึงเมื่อการศึกษาสูงขึ้นทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกถึง คุณภาพชีวิตที่ลดลง เนื่องจากความพึงพอใจในการที่ได้ทำงานในตำแหน่งลดลง

## ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรวางแผนทางนโยบายการรับพนักงานรักษาความปลอดภัยโดยเน้นไปที่บุคคลที่มีสถานภาพสมรส หรืออาจเป็นผู้ที่มีครอบครัวขนาดใหญ่ที่จำเป็นต้องเลี้ยงดูรับผิดชอบ และอายุไม่น้อยจนเกินไป เพื่อให้พนักงานมีวุฒิภาวะ ความรับผิดชอบในการทำงานสูงขึ้น
2. ผู้บริหารควรรับพนักงานรักษาความปลอดภัยให้เป็นไปตามตำแหน่งที่เหมาะสมกับระดับการศึกษา โดยเมื่อมีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ควรเน้นให้ทำกิจกรรมในระดับหัวหน้าเวร เพื่อตรวจความเรียบร้อย สมบูรณ์ของงาน มากกว่าการปฏิบัติงานเวรโดยตรง

## เอกสารอ้างอิง

- จิรพัทธ์ เทพวงษ์ และอนุรักษ์ ไกรยุทธ (2562). สมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยของ บริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 1 กันยายน 2564, จาก [http://www.vl-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-1-1\\_1594885286.pdf](http://www.vl-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-1-1_1594885286.pdf)
- ชุตติกาญจน์ ฉลาดสกุล และคณะ (2563). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน. *Journal of Social Science and Buddhist Anthropology*, 5(6), กรกฎาคม 2563.
- นริกันต์ ศรีวัฒนะ (2555). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน. ค้นเมื่อ 1 กันยายน 2564, จาก <http://repository.cmu.ac.th/handle/6653943832/10303>
- นิธิธร ทรัพย์อัศร์ (2560). ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ.เอ.อี. กรุ๊ป-88 จำกัด. ค้นเมื่อ 1 กันยายน 2564, จาก [https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MBA/2560/F\\_Nitithorn\\_Supakara.pdf](https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MBA/2560/F_Nitithorn_Supakara.pdf)
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). *มารู้จัก Competency กันเถอะ*. กรุงเทพมหานคร: เอชอาร์เซ็นเตอร์
- เจตชาติ ดวงสงค์ (2557). ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory). ค้นเมื่อ 1 กันยายน 2564, จาก [http://www.sas.mju.ac.th/wtms\\_document.aspx?bID=278](http://www.sas.mju.ac.th/wtms_document.aspx?bID=278)
- พรพิมล พิทักษ์ธรรม (2559). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาโรงแรมคอตมันน์ แวงค็อก กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยเกริก.

เบญจพร วรณุปถัมภ์ และบุญเลี้ยง ทุมทอง (2555). สมรรถนะของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

มันทนา คำรงค์ศักดิ์ และธีรนุช ห้านิรัตติชัย (2557). ปัจจัยทำนายคุณภาพชีวิตของพนักงานรักษาความปลอดภัย. ค้นเมื่อ 1 กันยายน 2564, จาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/cmunursing/article/view/7373>

ยาใจ ธรรมพิทักษ์ (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ลัดดา รักจรยาบรรณ (2557). การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยบูรพา. ค้นเมื่อ 1 กันยายน 2564, จาก [http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930278/title.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930278/title.pdf)

เลิศชาย พิพัฒน์สุคนธ์ (2562). องค์ประกอบของการให้บริการที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคกลาง. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 6(1), มกราคม-กรกฎาคม 2562

วรุฒ มณีมาโรจน์ (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริษัท รักษาความปลอดภัยของผู้ประกอบการบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541). การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ และ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (2558). มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย. กรุงเทพมหานคร: สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน).

ไสว ชัยบุญเรือง (2555). คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด. ค้นเมื่อ 1 กันยายน 2564, จาก [http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930157/title.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930157/title.pdf)

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์ (2548). *Competency dictionary*. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

Lindy-Lee Lubbe and Antoni Barnard (2013). *Security guarding: a competency model*.

Retrieved 1 September 2021, [https://www.researchgate.net/publication/259921168\\_Security\\_guarding\\_a\\_competency\\_model](https://www.researchgate.net/publication/259921168_Security_guarding_a_competency_model)