

**รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะตามสายงาน
ของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน***
**DEVELOPMENT OF SECURITY GUARDS' FUNCTIONAL
COMPETENCIES MODEL IN PRIVATE SECTOR**

ชุติกานจน์ ฉลาดสกุล

Chutikan Chalardsakul

ขวัญมิ่ง คำประเสริฐ

Kwanming Khamprasert

คทาวุฒิ สังฆมาศ

Khatawut Sangkhamart

ปิยะดา จุลวรรณ

Piyada Junwanna

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Phranakhon Rajabhat University, Thailand

E-mail: chutikan.stp@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีผลต่อสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย และ 3) ศึกษาสภาพปัญหาสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการคำนวณด้วยสูตร Taro Yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ผู้มีบทบาททำหน้าที่เป็นเจ้าของธุรกิจรักษาความปลอดภัย จำนวน 7 คน และผู้มีบทบาททำหน้าที่เป็นผู้จัดการของแต่ละบริษัท จำนวน 30 คน และกลุ่มผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 6 คน เพื่อประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน ซึ่งทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่า 1) พบว่า ระดับสมรรถนะด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ อยู่ในระดับน้อย ส่วนสมรรถนะด้านทักษะอยู่ในระดับปานกลาง 2) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และอายุงาน ไม่มีความแตกต่างกับสมรรถนะตามสายงาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา และรายได้ มีความแตกต่างในด้านภาพรวม และด้านทักษะ ส่วนด้านสถานะภาพมีความแตกต่างในด้านภาพรวม

* Received 16 April 2020; Revised 11 June 2020; Accepted 21 June 2020



และ 3) พบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำงานส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากพนักงานยังขาดความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ และได้นำแนวคิด SWOT และเทคนิค Tows Matrix เพื่อมาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา พบว่า ด้านระบบการบริหารที่ไม่ได้เสริมสร้างให้เกิดมาตรฐานและประสิทธิภาพ และด้านนโยบายในเรื่องงบประมาณที่จำกัด

คำสำคัญ: รูปแบบการพัฒนา, สมรรถนะ, พนักงานรักษาความปลอดภัย, ภาคเอกชน

Abstract

The purposes of this research were 1) study the level of competency according to the line of private security guards, 2) compare the personal factors of the security guards affecting the line of work of the security guards and 3) study the conditions of competencies in the work of private security guards. The sample group used in the research was security guards in Bangkok by calculating the formula, Taro Yamane has a sample size of 400 people and an in-depth interview group consisting of 7 security business owners and 30 manager roles for each company and a group of 6 participants to assess the capacity development model based on the work of private security personnel which analyzed the data quantitative and qualitative through the program the research instruments were questionnaires and in-depth interviews. The finding of this research were as follows: 1) level of knowledge competency feature at low level while the skills competency was at a medium level. 2) It was found that there were no differences in personal factors in sex and age at work. Personal factors in age, education and income were different in the overall and skills and picture status were different in the overall, and 3) found that some problems and obstacles in work arose from employees still lack of attention in performing their duties and using the SWOT concept and Tows Matrix techniques to analyze the cause of the problem, found that the management system that does not strengthen standards and efficiency and the policy regarding the limited budget.

Keywords: Development Model, Competency, Security Guard, Private Sector

บทนำ

ในปัจจุบันพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชนมีหน้าที่ช่วยฝ่ายปกครองหรือตำรวจทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตร่างกายทรัพย์สินรวมทั้งระงับเหตุและรักษาความสงบเรียบร้อยในบริเวณหรือสถานที่ที่รับผิดชอบเพื่อความมั่นคงของชุมชนและความเป็น



ระเบียบของสังคม พนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชนจึงมีความจำเป็นและความสำคัญอย่างมากในการทำงานเสริมเสมือนเป็นผู้ช่วยเจ้าพนักงานของภาครัฐ ในประเทศที่พัฒนาแล้วพบว่าแม้จะมีตำรวจอยู่แล้วก็ตามแต่ยังคงให้ความสำคัญกับพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน เนื่องจากสถานการณ์คุกคามฉุกเฉินที่นับวันจะมีหลายรูปแบบทำให้ธุรกิจรักษาความปลอดภัยมีบทบาทต่อสังคมเพิ่มขึ้น (ณัฏฐ์ชนินท์ พยัคฆชาติ และกฤษ จรินทร์, 2558); (Khantee, P. et al., 2015)

จากข้อมูลงานด้านอาชญากรรมสหรัฐอเมริกา (International Crime Threat Assessment, 2017) พบว่า ขนาดและอัตราการเติบโตของธุรกิจรักษาความปลอดภัยมีจำนวนบริษัทรักษาความปลอดภัยในสหรัฐอเมริกามากที่สุดถึง 57,000 แห่ง รองลงมาคือ ประเทศญี่ปุ่น 8,160 แห่ง และสหราชอาณาจักร 7,850 แห่ง ตามลำดับ สำหรับประเทศไทย พบว่ามีจำนวนบริษัทรักษาความปลอดภัย ประมาณ 1,100 แห่ง ถ้าพิจารณา ด้านจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย พบว่า สหรัฐอเมริกามีจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยมากที่สุด 2 ล้านคน อันดับสอง คือประเทศญี่ปุ่น 3.5 หมื่นคน และรองลงมา คือ ประเทศไทย 3.3 หมื่นคน แต่เมื่อพิจารณา อัตราการเติบโตของธุรกิจรักษาความปลอดภัย พบว่า สหราชอาณาจักรมีอัตราการเติบโตมากที่สุด โดยมีอัตราการเติบโตอยู่ระหว่าง ร้อยละ 20 - 30 รองลงมา คือ สหรัฐอเมริกา มีอัตราการเติบโตอยู่ระหว่างร้อยละ 20 - 25 และสำหรับประเทศไทย มีอัตราการเติบโตอยู่ระหว่างร้อยละ 15 - 20 ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้ว จะพบว่า ประเทศไทยมีอัตราการเติบโตของธุรกิจรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับที่สูงทั้งในแง่จำนวนบริษัทรักษาความปลอดภัยและจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย หลักสูตรอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัยจำนวน 40 ชั่วโมง แบ่งเป็นภาคทฤษฎี 16 ชั่วโมง ภาคปฏิบัติ 24 ชั่วโมง เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนได้ถูกต้อง รองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ อาทิ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน การปฐมพยาบาล ทั้งหมดเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยอันส่งผลต่อภาพรวมของประเทศ และหรือมีโทษตามกฎหมายของพนักงานรักษาความปลอดภัยและบริษัท (Chaiyachai, R., 2010); (Thairath Online, 2019)

จากการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ว่า ธุรกิจรักษาความปลอดภัยมีความเปลี่ยนแปลงตามสภาวะแวดล้อม มีการแข่งขันและยังมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง สำหรับประเทศไทยพบว่าการรักษาความปลอดภัย มีการดำเนินงานเพียงในหน่วยงานภาครัฐและในทางวิชาการ นอกจากนี้ยังพบอีกว่าปัญหาหลักของธุรกิจรักษาความปลอดภัยคือ แรงงานขาดแคลนทั้งจำนวนและคุณภาพ การฝึกอบรมที่ยังไม่ได้มาตรฐาน ในช่วงสิบปีที่ผ่านมา ชุมชน หน่วยงานราชการ ร้านค้า สถานประกอบการทุกระดับ มีการขโมย โจรกรรม และอาชญากรรมเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้หน่วยงานราชการผู้ประกอบการภาคเอกชนทุกกิจการยอมตัดสินใจมีค่าใช้จ่ายในด้านรักษาความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ



ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชนเป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการประกอบอาชีพให้มีคุณภาพมาตรฐานในระดับสากลซึ่งเป็นการผลิตและพัฒนาคนให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานถือว่าเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่จะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างความได้เปรียบโดยผู้วิจัยนำปรัชญา ทฤษฎี แนวคิดมาประยุกต์ใช้ในการสร้างรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีผลต่อสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย
3. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน เป็นการวิจัยและพัฒนาโดยวิธีผสมผสานระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัยในประเทศไทย จำนวน 400,000 คน (โพสท์ทูเดย์, 2562) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตร Taro Yamane (Yamane, T., 1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 399.60 คน ผู้วิจัยขอใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน
2. การวิจัยเชิงคุณภาพ 1) กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก (In - Dept Interview) ได้แก่ บริษัทที่ประกอบกิจการในธุรกิจรักษาความปลอดภัยในประเทศไทย จำนวน 3,917 ราย (โพสท์ทูเดย์, 2562) การคัดเลือกตัวอย่าง ดังนี้ 1.1) บริษัทได้รับอนุญาตถูกต้อง 1.2) บริษัทดำเนินธุรกิจรักษาความปลอดภัยมากกว่า 10 ปี 1.3) บริษัทมีที่ตั้งในเขตกรุงเทพมหานคร 1.4) บริษัทเป็นสมาชิกสมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัย แห่งประเทศไทย (ตัวอย่างมีบทบาททำหน้าที่เป็นเจ้าของธุรกิจรักษาความปลอดภัย จำนวน 7 คน) (ตัวอย่างมีบทบาททำหน้าที่เป็นผู้จัดการของแต่ละบริษัท จำนวน 30 คน) และ 2) กลุ่มผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จำนวน 6 คน เพื่อประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพัฒนาหลักสูตร จำนวน 4 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาสมรรถนะพนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 2 คน



เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ 1) เครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ มี 2 ชุด ดังนี้ (ชุดที่ 1) แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความปลอดภัยเอกชน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert scale) (Likert, R. A., 1932) (ชุดที่ 2) แบบประเมินรูปแบบ (Evaluation Form) สำหรับประเมินชุดฝึกอบรมเป็นแบบประเมินโดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน เพื่อพิจารณาความสอดคล้อง ความเหมาะสม และความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ โดยให้คะแนนความสอดคล้อง 2) เครื่องมือเชิงคุณภาพที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยพิจารณาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โครงสร้างและลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ชุด คือ 2.1) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In - Depth Interview) 2.2) ประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้ 1) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเชิงปริมาณ 1.1) นำให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน 1.2) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องแล้วคัดเลือกข้อสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยผลการวิเคราะห์ พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.91 1.3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try out) โดยทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน 1.4) การตรวจสอบคุณภาพด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือวิจัยโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบัค (Cronbach) โดยเลือกข้อที่มีความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.76 - 0.95 ถือว่าเพียงพอสำหรับใช้เป็นมาตรฐาน (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2543) แสดงว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเชื่อมั่นระดับสูงต่อแบบสอบถามเรื่องความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ และ 2) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเชิงคุณภาพ มีขั้นตอนดังนี้ 2.1) ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างข้อคำถามแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ประเด็นการสนทนากลุ่มแบบประเมินรูปแบบ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการใช้ภาษาและความถูกต้องของเนื้อหา 2.2) นำแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ประเด็นการสนทนากลุ่ม ที่ปรับปรุงแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้วไปจัดทำแบบสมบูรณ์และเก็บข้อมูลต่อไป



การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 1) ทำบันทึกหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล 2) นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลส่งถึงประธานกรรมการบริษัทรักษาความปลอดภัย จำนวน 7 บริษัท 3) นำแบบสอบถามดำเนินการสอบถามพนักงานรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และ 4) จัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ขั้นตอนที่ 2 1) นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลส่งถึงกรรมการผู้จัดการบริษัทรักษาความปลอดภัย จำนวน 7 บริษัท 2) ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 37 คน ขั้นตอนที่ 3 1) การร่างรูปแบบการพัฒนาศมรรณะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน ซึ่งได้มาจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ในขั้นตอนการวิจัยขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 และ 2) การพัฒนาชุดฝึกอบรม ขั้นตอนที่ 4 จัดสนทนากลุ่ม โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพัฒนาหลักสูตร จำนวน 4 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาพนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 2 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent sample t-test One Way Analysis of Variance: ANOVA ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป และการสัมภาษณ์เชิงลึก ผ่านเครื่องมือการประเมินสถานการณ์สำหรับธุรกิจด้วย SWOT Analysis และเทคนิค TOWS Matrix

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนำเสนอการดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. จากผลวิเคราะห์การศึกษาระดับสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 92 ตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41 - 45 ปี มีจำนวน 103 คนคิดเป็นร้อยละ 25.75 สถานภาพสมรส มีจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระดับประถมศึกษา มีจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 มีอายุงานมากกว่า 5 ปี มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 และรองลงมาอยู่ระหว่าง 3 - 5 ปีมีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาทจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 รองลงมาอยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ



ละ 43 และสรุปสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยรายด้านในภาพรวม และการแปลผล ด้านความรู้ ทักษะและด้านคุณลักษณะ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยรายด้าน ในภาพรวมและการแปลผล

สมรรถนะในด้านภาพรวม	แปลผล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความรู้				✓	
ทักษะ			✓		
คุณลักษณะ				✓	

จากการสรุปสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย พบว่า สมรรถนะด้านความรู้ และด้านคุณลักษณะ อยู่ในระดับน้อย สมรรถนะด้านทักษะอยู่ในระดับ ปานกลาง

2. ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะตามสายงานของพนักงาน รักษาความปลอดภัย ผู้วิจัยจะทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t - test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มได้แก่ สมมติฐาน 1 ส่วนสมมติฐาน 2, 3, 4, 5, 6 จะทดสอบ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: ANOVA) และเมื่อพบความ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ก็จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วย ค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดงสรุปผลการเปรียบเทียบความแตกต่างสมรรถนะตามสายงานของ พนักงานรักษาความปลอดภัย ตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ตามผลการทดสอบสมมติฐานมีดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 แสดงสรุปผลการเปรียบเทียบความแตกต่างสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้

สมรรถนะตาม สายงาน	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	สถานะภาพ	การศึกษา	อายุงาน	รายได้
ด้านความรู้	-	-	-	-	-	-
ด้านทักษะ	-	✓	-	✓	-	✓
ด้านคุณลักษณะ	-	-	-	-	-	-
รวม	-	✓	✓	✓	-	✓

หมายเหตุ: ✓ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการสรุปผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และอายุงาน ไม่มีความแตกต่างกับสมรรถนะตามสายงาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา และรายได้ มีความแตกต่างในด้านภาพรวม และด้านทักษะ ส่วนด้านสถานะภาพมีความแตกต่างในด้านภาพรวม

3. การศึกษาสภาพปัญหาสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน พบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ผลการวิเคราะห์แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกเจ้าของธุรกิจรักษาความปลอดภัย และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างผู้จัดการของกิจการ

3.1 ผลการสัมภาษณ์ เจ้าของธุรกิจรักษาความปลอดภัยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เจ้าของธุรกิจรักษาความปลอดภัย จำนวน 7 คน เพื่อศึกษาและนำมาประกอบในการสร้างชุดฝึกอบรม ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ ตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปจากการสัมภาษณ์เจ้าของธุรกิจรักษาความปลอดภัย

หัวข้อคำถาม	สรุปผลการสัมภาษณ์
ด้านปัญหาหรืออุปสรรคใดในการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย	ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย การขาดความใส่ใจในการทำงาน ความสามารถในการคิดวิเคราะห์แยกแยะเพื่อแก้ปัญหาตามสถานการณ์ การขาดวินัยพื้นฐานในการทำงาน และการไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับอย่างจริงจัง
สมรรถนะการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างไร	สมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่เป็นอยู่นั้นยังขาดการนำความรู้ไปใช้ให้ต่อเนื่องและรักษาวินัยการทำงานไว้ ขาดการฝึกฝนให้เกิดทักษะเพื่อเผชิญเหตุการณ์



หัวข้อคำถาม	สรุปผลการสัมภาษณ์
ปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรได้รับความสำเร็จด้านบุคลากรมากที่สุด (งานตรงกับความรู้/การพัฒนาตนเอง/การฝึกอบรม/การสัมมนา/การแลกเปลี่ยนความรู้กับองค์กรอื่น)	หรือสถานการณ์ที่จะต้องแก้ปัญหา หรือตัดสินใจกระทำการใด ๆ ขาดด้านทัศนคติที่ดีในการทำงาน ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จคือ ด้านการรู้จักการพัฒนาตนเองของพนักงานรักษาความปลอดภัย แนวคิดในการพัฒนาตนเอง ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานได้มีการพัฒนาตนเอง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของบุคลิกภาพ ลักษณะพฤติกรรม หรือแม้แต่วิธีทำงาน จะต้องประเมินตนเองโดยหาข้อบกพร่อง ปรับปรุงให้ดีขึ้น
“การพัฒนาสมรรถนะพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อการพัฒนาธุรกิจรักษาความปลอดภัย” ท่านมีความคิดเห็นว่าควรมีองค์ประกอบในเรื่องใดบ้าง นอกจากการอบรมตามหลักสูตรที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้ 10 หัวข้อนั้นแล้ว	การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัย ได้มีการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด 10 หัวข้อแล้วก็จะขึ้นอยู่กับลักษณะประเภทของธุรกิจที่ว่าจ้าง ซึ่งต่างก็มีรายละเอียดในระเบียบปฏิบัติแตกต่างกันไปแต่ยังให้ความสำคัญในการพัฒนาทัศนคติที่สร้างสรรค์ต่ออาชีพหรือการแสดงออกในบทบาทของการเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยน้อยเกินไป

3.2 ผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการของกิจการ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้จัดการของกิจการจำนวน 30 คน เนื่องจากระดับผู้จัดการ เป็นผู้ที่มึบทบาทในการทำงานที่ใกล้ชิดกับพนักงานรักษาความปลอดภัยและได้สัมผัสกับปัญหาของพนักงานผลจากการสัมภาษณ์สรุปดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการของกิจการ

หัวข้อคำถาม	สรุปผลการสัมภาษณ์
ด้านปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย	พนักงานรักษาความปลอดภัยยังขาดความเอาใจใส่ในหน้าที่ ไม่มีความอดทนในการทำงาน เอาความรู้ใส่ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง
สมรรถนะการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างไร	พนักงานรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่ยังทำงานด้วยการขาดความภาคภูมิใจในตนเอง ไม่มีความรับผิดชอบ ต่อส่วนรวม ไม่เข้าใจตนเอง ไม่สามารถแสดงบทบาทที่เหมาะสมกับสังคม
ปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรได้รับความสำเร็จด้านบุคลากรมากที่สุด (งานตรงกับความรู้/การพัฒนาตนเอง/การฝึกอบรม/การสัมมนา/การแลกเปลี่ยนความรู้กับองค์กรอื่น)	ในระดับผู้บริหารจะเป็นด้านการพัฒนาตนเองและการแลกเปลี่ยนความรู้กับองค์กรอื่น ในระดับหัวหน้างาน จะเป็นการฝึกอบรมและงานตรงกับความรู้ ในระดับพนักงานรักษาความปลอดภัยจะเป็นการฝึกอบรม
การพัฒนาสมรรถนะพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อการพัฒนาธุรกิจรักษาความปลอดภัย ท่านมีความคิดเห็นว่าควรมี	การฝึกอบรม หลักสูตร 10 ข้อนั้น เป็นการเตรียมความพร้อมสร้างคนให้เกิดความรู้เพื่อเข้าสู่อาชีพ หรืออาจจะอบรมระหว่างการทำงานเพิ่มเติมในรายละเอียดของแต่ละ



องค์ประกอบในเรื่องใดบ้างนอกจากการอบรม ละหน้างาน ในส่วนที่ควรให้การอบรมเพิ่มเติมคือ ด้านตามหลักสูตรที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทักคนคิตในการทำงาน ด้านจรรยาบรรณของอาชีพ กำหนดไว้ 10 หัวข้อนั้นแล้ว

จากผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการของกิจการสะท้อนให้เห็นว่าในอาชีพการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยมีการให้บริการที่มีความหลากหลายขึ้นกับประเภทของลูกค้า และได้รับการฝึกอบรมความรู้พื้นฐานในงานรักษาความปลอดภัยเท่านั้น องค์การควรมีกลยุทธ์ของการสร้างขวัญกำลังใจ สร้างเสริมความสุข สร้างสมดุลชีวิตและการทำงานให้กับพนักงาน รปภ. เพื่อให้ได้รับการพัฒนาทางด้านจิตใจก็จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร มีความภาคภูมิใจในอาชีพ ก็จะทำให้ปฏิบัติงานอย่างมีวินัยเต็มไปด้วยความรับผิดชอบ และมีความสุขในการเป็น รปภ. มีอาชีพ

การวิเคราะห์สภาพปัญหาสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ภาคเอกชนจากแนวคิด ทฤษฎี และการสัมภาษณ์เจ้าของธุรกิจรักษาความปลอดภัยและผู้จัดการของกิจการ ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์ กำหนดกลยุทธ์สู่การพัฒนาโดยใช้แนวทางการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมธุรกิจโดยศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ใช้วิธีการวิเคราะห์ SWOT Analysis และ TOWS Matrix โอกาสและอุปสรรค จากปัจจัยแวดล้อมภายนอก (External Opportunities and Threats) จุดแข็งและจุดอ่อนจากปัจจัยแวดล้อมภายใน (Internal Strengths and Weaknesses) สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกทั่วไป (General External Environment Analysis) เป็นการวิเคราะห์สภาพกว้างของสิ่งแวดล้อมทั่ว ๆ ไป ซึ่งครอบคลุมปัจจัยต่าง ๆ ตามตัวแบบ PEST Analysis ในด้านการเมือง (Politic) เศรษฐกิจ (Economic) สังคม (Social) และเทคโนโลยี (Technology) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก โดยใช้ PEST Analysis

ประเด็นพิจารณา	Opportunities โอกาส	Threats อุปสรรค
กฎหมาย การเมือง นโยบายเกี่ยวกับธุรกิจ	1) รัฐบาลกำหนดพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 ขึ้นเพื่อยกระดับและเสริมสร้างศักยภาพของธุรกิจและพนักงานรักษาความปลอดภัยเพื่อเป็นการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม 2) ทำให้ธุรกิจรักษาความปลอดภัยได้สร้างเครือข่ายทางธุรกิจด้วยการเป็นสมาชิกสมาคมธุรกิจเพื่อประสานงานหรือมีข้อเสนอต่อการกำหนดนโยบายจากภาครัฐ ทำงานร่วมกันกับกรม	1) พรบ. ธุรกิจรักษาความปลอดภัยไม่ได้บังคับใช้กับพนักงานรักษาความปลอดภัยอิสระ พนักงานรักษาความปลอดภัยขององค์ การ สงเคราะห์ทหารผ่านศึก ทำให้ไม่บรรลุลัทธิประสงค์ในการควบคุมมาตรฐาน และคุณภาพของธุรกิจ 2) การกำหนดคุณสมบัติ รปภ. จะต้องผ่านเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับ มัธยมศึกษาปีที่ 3 (ม.3) รปภ. ที่ไม่ผ่านเกณฑ์จะต้องทำการเทียบ



ประเด็นพิจารณา	Opportunities โอกาส	Threats อุปสรรค
เศรษฐกิจ รายได้ ประชาชาติ อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ อัตราดอกเบี้ย งบประมาณฯ	พัฒนาฝีมือแรงงาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน 3. ได้ร่วมทำธุรกิจกับพันธมิตรทาง การค้ากับสมาคมผู้ประกอบการอุปกรณ์ รักษาความปลอดภัย 1) เศรษฐกิจทั่วโลกชะลอตัว ทำให้การ ลงทุนจากบริษัทที่ถือหุ้นใหญ่โดย ต่างชาติมีแนวโน้มลดลง ทำให้บริษัทที่เป็นของคนไทยเผชิญกับ การแข่งขันของคู่แข่งน้อยลง 2) สภาพเศรษฐกิจในประเทศตกต่ำทำ ให้จำนวนผู้ว่างงานมากขึ้นก็จะมีแรงงาน เข้ามาสู่อาชีพ รปภ.มากขึ้น 3) การแข่งขันด้านราคาของคู่แข่งใน ธุรกิจไม่รุนแรง 4) บริหารงานบุคคลง่ายขึ้นทำให้ พิจารณาคัดเลือกพนักงานตาม ที่ ต้องการไว้ได้	ระดับขึ้น (เทียบโอน) โดยเรียนตาม หลักสูตรส่งเสริมการศึกษานอก ระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย โดยต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง 1) รายได้ลดลง 2) รายจ่ายเพิ่มขึ้นทุกกระบวนการ จากต้นทุนการบริการสูงขึ้น ทั้ง ค่าแรง อุปกรณ์ต่าง ๆ 3) การจัดงบประมาณในการพัฒนา องค์กรณ์้อยลง 4) เกิดโรคอุบัติใหม่อุบัติซ้ำมากขึ้น ทำให้ค่าใช้จ่ายมีมากขึ้น และ เจ้าหน้าที่ที่มีความเสี่ยงมากขึ้น
สังคม วัฒนธรรม พฤติกรรม หรือทัศนคติของประชาชน มาตรฐานการศึกษา ระดับการศึกษา	1) ปัจจัยทางโครงสร้างสังคม (Social Structure) การเป็นสังคมเมืองมากขึ้น มีการศึกษาสูงขึ้น มีฐานะร่ำรวยมากขึ้น ถือครองทรัพย์สินมากขึ้น 2) มีการลงทุนด้านอสังหาริมทรัพย์ (real estate) เพิ่มขึ้นโดยการสร้าง หมู่บ้านจัดสรรลักษณะต่าง ๆ อาคารชุด อาคารสำนักงาน และโรงงาน อุตสาหกรรม 3) มีความต้องการใช้บริการงานรักษา ความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้นทั้งจากการ ดำเนินชีวิตประจำวัน และการดำเนิน ธุรกิจ	1) สังคมเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ประชาชนย้ายถิ่นจากสังคมชนบท มาสู่สังคมเมืองโดยขาดการวางแผน ด้านเคหะที่อยู่อาศัย การ สาธารณูปโภคต่าง ๆ ไม่เพียงพอ เกิดช่องว่างทางสังคม ศิลธรรมเสื่อม โทรม ปัญหาด้านอาชญากรรมเพิ่ม มากขึ้น 2) ประชาชนไม่เห็นความสำคัญของ กฎระเบียบในสังคม ความปลอดภัย สวัสดิภาพ 3) ปัญหาด้านจัดการการศึกษาไม่ทั่วถึงทำให้เกิดอุปสรรคในการ พัฒนาสังคมแห่งความเป็นพลเมืองดี
เทคโนโลยีเครื่องมือใน การทำงานด้านงาน รักษาความปลอดภัย เทคโนโลยี	1) ระบบการสื่อสาร เทคโนโลยี ก้าวหน้า รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย สามารถนำมาช่วย ลดภาระงาน	1) งบประมาณการพัฒนาเทคโนโลยี และการเตรียมความพร้อมของ บุคลากร



ประเด็นพิจารณา	Opportunities โอกาส	Threats อุปสรรค
คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสื่อสาร คมนาคมฯ	2) ระบบ IT แพร่หลายประชาชนเข้าถึง ข้อมูลได้ง่าย	2) ขาดการนำข้อมูลสารสนเทศมา วิเคราะห์และพัฒนางาน

อภิปรายผล

การเสนออภิปรายผลการวิจัยดำเนินการตามวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้วิจัยนำเสนอเป็น 3 ประเด็น ตามข้อค้นพบของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาระดับสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน จากผลการวิจัยระดับสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัย ด้านความรู้ และคุณลักษณะอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการคาดหวังของผู้ประกอบการที่เป็นลูกค้าในการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานของงานที่กำหนด แต่สภาพความเป็นจริงมีปัจจัยหลายอย่างที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์กฤษณ์ มงคลสินธุ์ และคณะ การศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนามาตรฐานอาชีพรักษาความปลอดภัยเนื่องจากพนักงานรักษาความปลอดภัยมาจากกลุ่มแรงงานการทำงานรับค่าจ้างรายวันประกอบกับระดับความรู้ส่วนใหญ่ไม่จบ ม. 3 แม้ว่าจะอยู่ในวัยทำงานก็ตามแต่ด้านกระบวนการคิด การวางแผนงานการรู้จักแยกแยะเหตุและผลยังมีอยู่น้อย ดังนั้นจึงทำให้การแปลผลระดับสมรรถนะด้านความรู้ และคุณลักษณะอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านทักษะอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยยังได้มีการกำกับควบคุมอย่างใกล้ชิด มีการอบรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเพื่อรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานไว้ (พงษ์กฤษณ์ มงคลสินธุ์ และคณะ, 2552)

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะตามสายงานพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน จากผลการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อสมรรถนะ ส่วนปัจจัยด้าน เพศ และอายุงานไม่มีผลต่อสมรรถนะ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่างานรักษาความปลอดภัยเป็นงานที่ต้องแสดงความเข้มแข็งและมีความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาจึงต้องมีความพร้อมด้านร่างกาย ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุจึงมีผลต่อสมรรถนะ ส่วนด้านสถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อสมรรถนะเช่นกัน ด้วยสภาพของงานด้านรักษาความปลอดภัยต้องเป็นผู้ที่มีร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์พร้อมที่จะรับสถานการณ์ต่าง ๆ ทุกรูปแบบ ปัจจัยด้านการศึกษา มีความสำคัญถึงกระบวนการคิดวิเคราะห์แยกแยะอย่างมีเหตุผล และด้านรายได้เป็นปัจจัยสำคัญในการหล่อเลี้ยงร่างกายและจิตใจให้มีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีสมรรถนะการทำงานก็จะดีด้วย ส่วนปัจจัย ด้านเพศ และอายุการทำงาน ไม่มีผลต่อสมรรถนะ อาจเป็นเพราะว่าไม่ว่าชายหรือหญิงสามารถปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งได้เหมือนกัน



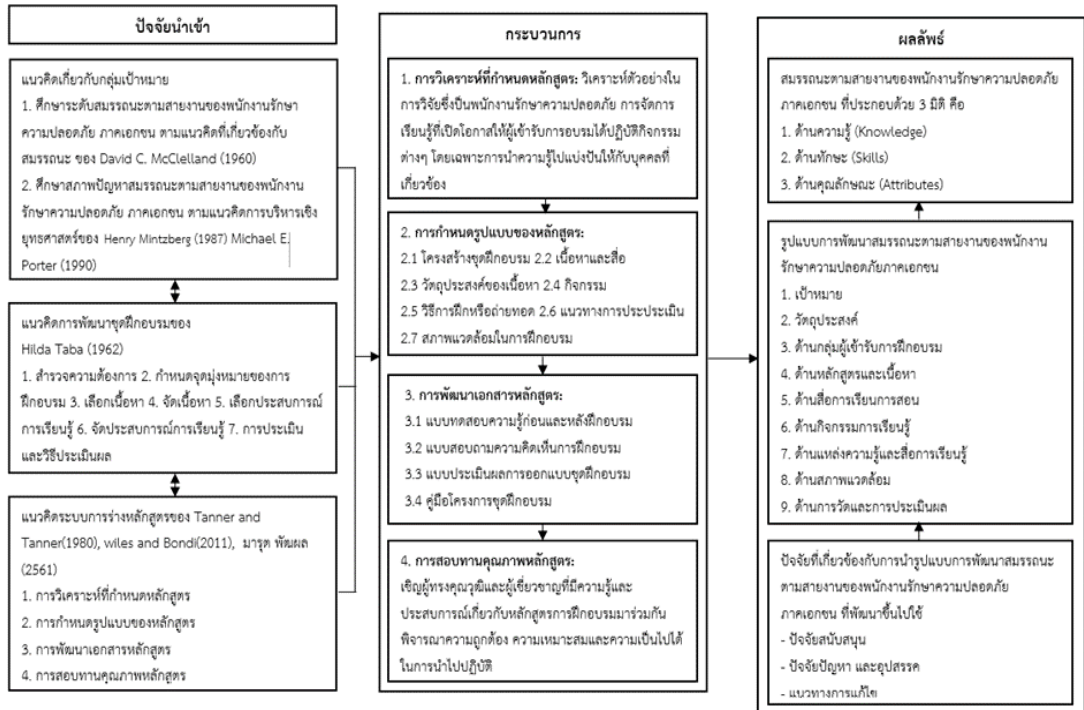
เพียงแยกประเภทของหน้าที่ที่เหมาะสมกับเพศชายหรือหญิง ซึ่งงานรักษาความปลอดภัยจะทำงานเป็นทีมทั้งการควบคุมพื้นที่การต้อนรับการบริการการจัดทำรายงานเอกสารจึงถือว่าเพศชายหรือหญิงสามารถทำหน้าที่ที่เหมาะสมได้เช่นกัน ส่วนปัจจัยด้านอายุงาน จะไม่มีผลต่อสมรรถนะเนื่องจากลักษณะงานรักษาความปลอดภัยสามารถฝึกฝนเรียนรู้ได้ถ้ามีความขยันตั้งใจก็สามารถปฏิบัติงานที่ดีได้ ซึ่ง อาภรณ์ ภูววิทยพันธุ์ ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Functional Competency ว่าเป็นขีดความสามารถในงานกำหนดขึ้นจากขอบเขตความรับผิดชอบในงาน ถึงแม้จะอยู่ในหน่วยงานเดียวกันแต่ขอบเขตความรับผิดชอบต่างกัน Functional Competency ก็จะแตกต่างกันด้วย การกำหนด Functional Competency ไม่จำเป็นจะต้องมีจำนวนมากควรจะเป็นข้อหลักๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน (อาภรณ์ ภูววิทยพันธุ์, 2548)

3. ผลการศึกษาสภาพปัญหาสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน ผลจากการสัมภาษณ์ เจ้าของธุรกิจรักษาความปลอดภัย และผลจากการสัมภาษณ์ ผู้จัดการของกิจการ สำหรับการศึกษาสภาพปัญหาผู้วิจัยได้เลือกวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนั้นผลจากการสังเคราะห์ข้อมูลจึงมีส่วนสำคัญยิ่ง ผู้วิจัยได้นำมาประมวลผล ได้ประเด็นที่สำคัญเชิงลึก กล่าวคือ สมรรถนะ และแผนการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียตั้งแต่บริษัทรักษาความปลอดภัย ผู้ประกอบการที่เป็นลูกค้า ผู้ใช้บริการ บุคคลทั่วไป หน่วยงานภาครัฐที่ควบคุมกำกับงานด้านรักษาความปลอดภัย และพนักงานรักษาความปลอดภัย เมื่อผู้วิจัยได้วิเคราะห์ โดยใช้แนวทาง SWOT Analysis และการใช้เทคนิค Tows Matrix ทำให้เห็นภาพที่แท้จริงของธุรกิจรักษาความปลอดภัย ซึ่งสิ่งที่มีการพูดถึง ประสิทธิภาพ และมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น นอกเหนือจากการสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะ ตามที่ผู้วิจัยได้นำเสนอในการวิจัยครั้งนี้ ยังมีส่วนที่เกี่ยข้องกับ ระบบ และนโยบายการบริหารของผู้ประกอบการที่เป็นลูกค้าด้านคุณธรรมและจริยธรรม จริยอยู่ตามแนวคิดทฤษฎีการแข่งขัน Competitive Advantage ของ Michael E. Porter ซึ่งมีหลักอยู่ 3 เรื่องได้แก่ ด้านต้นทุน (Cost leadership) ด้านการสร้างแตกต่าง (Differentiation) และด้านความเป็นการเฉพาะ (Focus) แต่ภาพที่เห็นจากการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ประกอบการที่เป็นลูกค้าเองมีน้อยมากที่จะให้ความสนใจในเรื่องความเป็นธรรมมาภิบาลทางการบริหาร สิ่งนี้จึงนำไปสู่ผลกระทบต่อสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยในเรื่องค่าจ้าง และสวัสดิการ ที่เป็นหัวใจในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน (Porter, M. E. , 1985) ในบริบทของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นผู้ที่มิถุนีลามาในต่างจังหวัด เคยชิน เคยใช้ชีวิตอยู่กับสภาพแวดล้อม การปรับเปลี่ยน สิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ได้มาทำหน้าที่ในการให้บริการต่อบุคคลที่หลากหลายในสังคมเมือง จำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อทำหน้าที่ในการเป็นผู้ดูแล ค้มครอง ชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนมีหน้าที่ให้การช่วยเหลือ เป็นผู้ให้บริการอย่างดีที่สุด ผู้วิจัยมองว่าสิ่งนี้จะเกิดขึ้นได้จะต้องอาศัยการสอน การฝึก ผ่านกระบวนการหล่อหลอม



กลุ่มเกลา นั่นคือจะต้องมีหลักสูตรในการฝึกอบรมที่เหมาะสมสอดคล้องจึงจะนำไปสู่การแก้ปัญหาและการพัฒนาสมรรถนะได้ (พิรพัฒน์ วรรณแสงแก้ว และคณะ, 2556)

องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 1 โมเดลกระบวนการพัฒนาสมรรถนะพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน

การสังเคราะห์และประมวลเนื้อหาบูรณาการให้เห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยผ่านปัจจัยนำเข้าส่งผ่านไปยังผลลัพธ์ที่ได้จากงานวิจัยนี้คือสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน ที่ประกอบด้วย 3 มิติ คือ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) ด้านคุณลักษณะ (Attributes) รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน ประกอบด้วย 1) เป้าหมาย 2) วัตถุประสงค์ 3) ด้านกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม 4) ด้านหลักสูตรและเนื้อหา 5) ด้านสื่อการเรียนการสอน 6) ด้านกิจกรรมการเรียนรู้ 7) ด้านแหล่งความรู้และสื่อการเรียนรู้ 8) ด้านสภาพแวดล้อม และ 9) ด้านการวัดและการประเมินผล และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน ที่พัฒนาขึ้นไปใช้ คือ ปัจจัยสนับสนุน ปัจจัยปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข



สรุป/ข้อเสนอแนะ

พนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นผู้ที่ทำงานมีรายได้เป็นค่าจ้างรายวัน จึงจำเป็นที่ผู้ประกอบการที่เป็นลูกค้า บริษัทรักษาความปลอดภัย และหน่วยงานภาครัฐที่ควบคุมกำกับงานด้านรักษาความปลอดภัยจะต้องสร้างโอกาสเพื่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ หากไม่ดำเนินการปัญหาเรื่องประสิทธิภาพ หรือสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของงานด้านรักษาความปลอดภัยทั้งระบบ สังคมโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งระบบการบริหารเทคโนโลยี ระบบการสื่อสาร และได้ข้อเสนอนี้ว่า ควรขยายผลของการวิจัยนี้ ด้วยการศึกษาคู่เปรียบเทียบกับระดับที่สูงกว่าพนักงานรักษาความปลอดภัย เช่น ตัวแปรในระดับหัวหน้างาน สายตรวจ และผู้จัดการปฏิบัติการ เป็นการขยายผลการวิจัยเพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะงานรักษาความปลอดภัยให้ครบองค์ประกอบ ตามแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ที่จะต้องได้รับการพัฒนาในทุกระดับอย่างเป็นระบบ และผลการวิจัยเชิงคุณภาพควรมีการขยายผลการวิจัย ด้วยการศึกษาคู่เปรียบเทียบกับผู้ประกอบการภาคธุรกิจและหน่วยงานส่วนราชการที่ใช้บริการงานรักษาความปลอดภัยเพราะทุกภาคส่วนต่างมีผลต่อสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์เชื่อมโยง แล้วนำไปสร้างรูปแบบการพัฒนางานด้านรักษาความปลอดภัยทั้งระบบจะเป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างยิ่ง

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐชนินท์ พยัคฆชาติ และกฤช จรินโท. (2558). สมรรถนะอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีที่มีผลต่อบริษัท รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี จำกัด. ในโปสเตอร์นำเสนอ การประชุมวิชาการ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2543). วิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: พี.เอ็น. การพิมพ์.
- พงษ์กฤษณ์ มงคลสินธุ์ และคณะ. (2552). การศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนามาตรฐานอาชีพรักษาความปลอดภัย. กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ .
- พิรพัฒน์ วรรณแสงแก้ว และคณะ. (2556). การพัฒนารูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้สมรรถนะเป็นฐานเพื่อการพัฒนาพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย. วารสารครุศาสตร์, 42: ฉบับพิเศษ (กันยายน), 18-32.
- โพสต์ทูเดย์. (2562). จัดระเบียบ รปภ เมื่อวุฒิการศึกษาสำคัญกว่าประสบการณ์ชีวิต. เรียกใช้เมื่อ 14 ธันวาคม 2562 จาก <https://www.posttoday.com/politic/report/425934>



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

Chaiyachai, R. (2010). Social learning theory and stone-throwing behavior: the measure of crime prevention crime control and crime solving. In Master of Sociology Thesis Criminology and Justice. Chulalongkorn University.

International Crime Threat Assessment. (2017). Chapter V: The Future of International Crime. Washington, DC: US Government Printing Office.

Khantee, P. et al. (2015). Criminology theory: principles Research and Applied Policy. Bangkok: S. Charoen Printing. (In Thai).

Likert, R. A. (1932). Technique for the Measurement of Attitude. Archives Psychological, 3(1), 42-48.

Porter, M. E. . (1985). Value chain Analysis Competitive Advantage. New York: Free Press.

Thairath Online. (2019). Collecting single invasions, hijacking money, Lotus, Chonburi Unemployed claims – gambling. Retrieved September 23, 2019, from <https://www.thairath.co.th/content/461955>

Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. New York: Harper and Row Publication.