

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
Guideline of the Development of Functional Competency and Motivation of
Security Officer at Suvarnabhumi Airport

รัตนาภรณ์ หนากลาง¹ และ มีชัย สีเจริญ²

Rattanaporn Naklang and Meechai Sricharoen

Received March 2, 2024 Revise, June 6, 2024 Accepted June 6, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการวิจัยแบบผสมผสานกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 280 คน และผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า 1) เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย พบว่า ควรมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มองค์ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ เน้นการฝึกทักษะที่จำเป็นสำหรับงานนั้นๆ ควรฝึกความใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้ดี และควรมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และ 4) แนวทางการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย พบว่า ควรมอบโอกาสให้กับเจ้าหน้าที่ในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะ ควรชมเชยงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ ควรให้ความเข้าใจและการสนับสนุนให้กับเจ้าหน้าที่โดยตรง ควรระบุความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจโดยชัดเจนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ทำงานของตนเองอย่างเต็มความสามารถ ควรเสนอโอกาสในการเติบโตและพัฒนาอาชีพเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาของตนเอง ควรตรวจสอบค่าตอบแทนเพื่อเสริมสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน และควรสร้างบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความสุขและความเข้าใจช่วยเสริมสร้างทักษะในการจัดการความเครียด

คำสำคัญ: สมรรถนะ, แรงจูงใจ, เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย, ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

^{1,2} คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy

Email: meechai4832@hotmail.com



Abstract

This research article aims to 1) examine the competencies and motivations of the security officer at Suvarnabhumi Airport and 2) explore guidelines for developing the competencies and motivations of the security officer at Suvarnabhumi Airport through mixed-methods research. The sample groups consist of 280 security officers and 15 key informants. Research tools include questionnaires and interviews. Data analysis includes percentages, frequencies, averages, standard deviations, t-tests, and triangulation. The research findings are that 1) Most security officers demonstrate high competency levels overall. 2) Most security officers demonstrate high motivation levels overall. 3) Guidelines for developing work competencies among security officers suggest the need for training to enhance their knowledge, focusing on necessary job skills, developing emotional stability, and incorporating technology. 4) Guidelines for developing motivation in the work duties of security officers suggest providing opportunities for learning and skill development, acknowledging good performance, providing clear understanding and direct support, specifying responsibilities clearly to enable officers to perform to their full potential, offering opportunities for growth and career development to enable officers to specialize in their field, reviewing compensation to enhance enthusiasm in work, and creating a happy and understanding atmosphere to help reinforce stress management skills.

Keyword: Competency, Motivation, Security Officer, Suvarnabhumi Airport

บทนำ

สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นสิ่งจำเป็นที่เจ้าหน้าที่ต้องมี เนื่องจากสมรรถนะของเจ้าหน้าที่มีความสำคัญได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีหน้าที่คุ้มครองและปกป้องทรัพย์สินที่มีค่าขององค์กรหรือสถานที่ที่ทำงานอยู่ หรือการป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กร 2) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยของบุคคลภายในองค์กร ความปลอดภัยของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้รู้สึกปลอดภัยและมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน 3) การมีสมรรถนะในการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคคลภายนอกที่มีการมาใช้บริการ ความปลอดภัยที่มีระบบที่ดีช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการดำเนินงานมีความปลอดภัยและรักษามาตรฐานสูง 4) สนับสนุนตัวชี้วัดหลักของผลงาน (Key Performance Indications: KPIs) บรรลุเป้าหมาย 5) ช่วยในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 6) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีบทบาทสำคัญในการ



ตรวจสอบและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กร และช่วยเตรียมการจัดการเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสถานการณ์ฉุกเฉินให้เป็นไปได้อย่างเหมาะสม และ 7) ทำให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้น ซึ่งหากองค์กรมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยที่สมรรถนะตรงตามหน้าที่ในการปกป้องทรัพย์สินและความปลอดภัยก็จะส่งผลให้งานด้านการรักษาความปลอดภัยมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Airports of Thailand Public Co., Ltd., 2022; Anantatho, N. 2022)

นอกจากสมรรถนะที่ส่งผลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นแล้วนั้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงานก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเช่นเดียวกัน เนื่องจากแรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับควรได้ตระหนักและให้ความสนใจเป็นพิเศษ เพราะถ้าเจ้าหน้าที่ที่มีกำลังใจในการทำงานที่ดีหรือสูง แสดงว่าบุคลากรมีความรู้สึที่ดีต่อองค์กร รู้สึกดีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รู้สึกที่จะเสียสละเพื่อประโยชน์และส่วนรวม ร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน และทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพเป็นระยะเวลาอันยาวนาน แต่ในทางกลับกัน ถ้าบุคลากรในองค์กรอยู่ในสภาพที่มีกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ไม่ดี แสดงว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สึกระแวง ไม่เชื่อถือกันในกลุ่มเพื่อนร่วมงานการละทิ้งงานก็จะเกิดขึ้น ภารกิจขององค์กรย่อมไม่บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้ การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลว่าอยู่ในระดับใด จึงเป็นเรื่องจำเป็นขององค์กร เพื่อจะนำผลมาพิจารณาและสนับสนุนให้กำลังใจเพื่อส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดี เพราะมีกำลังใจในการปฏิบัติงานมุ่งมั่นจนงานสำเร็จ (Khaikaew, S. 2023)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น การศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อต้องการทราบว่าสมรรถนะและแรงจูงใจด้านใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ซึ่งผลการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางการในการกำหนดสมรรถนะที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยขององค์กรต่างๆ ในประเทศไทยได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร



การวิจัยเชิงปริมาณ 1) ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 1,042 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 พฤษภาคม 2566) และ 2) กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 280 คน จากการคำนวณด้วยสูตรของ เครซีและมอร์แกน ซึ่งทราบค่าจำนวนประชากรที่แน่นอน กำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย จำนวน 15 คน โดยคัดเลือกมาจากเจ้าหน้าที่อาวุโสระดับ 5 ขึ้นไป จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยจากองค์กรภายนอกที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 5 คน เนื่องจากมีประสบการณ์และเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานฝ่ายรักษาความปลอดภัย และปฏิบัติงานในหน่วยงานมาแล้วไม่ต่ำกว่า 5 ปี

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้ทำการศึกษา ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน และตัวแปรตาม คือ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ได้แก่ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ และการประยุกต์ใช้ และแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยใช้เวลาในการศึกษาเป็นระยะเวลา 2 เดือน ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2566 – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567

การทบทวนวรรณกรรม และแนวคิด

ข้อมูลทั่วไปของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ประตูสู่นานาชาติ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ถือเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยและมีบทบาททางยุทธศาสตร์เป็น “ประตูสู่นานาชาติ หรือ International Gateway” ในการต้อนรับการมาเยือนของผู้เดินทางเข้า-ออกประเทศไทยและผ่านไปยังประเทศต่างๆ ทั่วโลกด้วยบริการที่ดีที่สุดพร้อมรอยยิ้มอันเป็นเอกลักษณ์ของคนไทยที่จะสร้างความประทับใจไม่รู้ลืม ซึ่งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย จำนวน 1,042 คน (Airports of Thailand Public Co., Ltd., 2022)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะ หมายถึง องค์ประกอบ (Cluster) ของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และเจตคติ (Attitudes) ของปัจเจกบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้นๆ เป็นบทบาท



หรือความรับผิดชอบซึ่งสัมพันธ์กับผลงานและสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานและสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรม (Wanasangkum, V. 2018)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motivation) หมายถึง สิ่งที่ส่งเสริมและกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งเกิดจากการกระตุ้นความต้องการต่าง ๆ ภายในตัวบุคคล นอกจากนี้ยังรวมถึงความสำเร็จที่ต้องการที่จะได้รับ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกดีต่อการทำงานของตนเอง เพื่อให้สามารถทำงานได้ด้วยความกระตือรือร้นและความเต็มใจ (McClland, 2009)

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้ (1) ทำบันทึกหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล (2) นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลส่งถึงผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (3) นำแบบสอบถามดำเนินการสอบถามเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 280 คน (4) จัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 280 คน และ (5) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์ที่สร้างไว้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพในครั้งนี้ ทั้งนี้เพื่อให้ข้อมูลที่เก็บมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุดผู้วิจัยทำการขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลหลักบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ โดยใช้ระยะเวลาในสัมภาษณ์ 20-30 นาที การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ (1) ผู้วิจัยติดต่อกับเจ้าหน้าที่อาวุโสระดับ 5 ขึ้นไป จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยจากองค์กรภายนอก จำนวน 5 คน ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก พร้อมทั้งอธิบายถึงวัตถุประสงค์ในการเข้าพบ (2) ติดต่อกับนัดหมายวันเวลาและสถานที่เพื่อทำการเก็บข้อมูลผ่านวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (3) อธิบายวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน (4) ดำเนินการสัมภาษณ์ตามแนวคำถามปลายเปิดที่พัฒนาขึ้น โดยผู้วิจัยเตรียมแนวคำถามการสัมภาษณ์ส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบข้อคำถามของแบบสัมภาษณ์ ในช่วงเดือนสิงหาคมจากนั้นดำเนินการติดต่อ ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ในช่วงเดือนกันยายน 2566 และ (5) ผู้วิจัยได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้อง โดยใช้วิธีตรวจสอบ 3 เสา แต่ผู้วิจัยได้เลือกตรวจสอบ 3 เสา จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูลและการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการเก็บข้อมูล เนื่องจากมีความสอดคล้องกับบริบทของการวิจัยเรื่องนี้



ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายรักษาความปลอดภัย	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความรู้	4.76	0.42	มากที่สุด
ด้านทักษะ	4.94	0.23	มากที่สุด
ด้านคุณลักษณะ	4.95	0.09	มากที่สุด
ด้านการประยุกต์ใช้	4.87	0.29	มากที่สุด
รวม	4.88	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยพบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.25) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอันดับแรก คือ ด้านคุณลักษณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$, S.D. = 0.09) รองลงมา คือ ด้านทักษะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = 0.23) ด้านการประยุกต์ใช้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.29) และด้านความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายรักษาความปลอดภัย	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความสำเร็จในงาน	4.98	0.11	มากที่สุด
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.95	0.22	มากที่สุด
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.97	0.14	มากที่สุด
ด้านความรับผิดชอบ	4.90	0.33	มากที่สุด
ด้านความก้าวหน้า	4.98	0.09	มากที่สุด
ด้านค่าตอบแทน	4.96	0.20	มากที่สุด
ด้านความมั่นคงและปลอดภัย	4.93	0.20	มากที่สุด
รวม	4.95	0.18	มากที่สุด



จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยพบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$, S.D. = 0.18) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.98$, S.D. = 0.11) รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.98$, S.D. = 0.09) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$, S.D. = 0.14) ด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.20) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$, S.D. = 0.22) ด้านความมั่นคงและปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$, S.D. = 0.18) และด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.33) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย

จากผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย พบว่า 1) ด้านความรู้ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า ควรมีการฝึกอบรมโดยเน้นความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยและเน้นความรู้เฉพาะทางตามประเภทของงาน นอกจากนี้ บริษัทควรพาเจ้าหน้าที่ไปศึกษาดูงานยังหน่วยงานอื่นๆ ที่มีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเรียนรู้แนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุด และควรมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย เพื่อแบ่งปันประสบการณ์และความรู้ 2) ด้านทักษะ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า ควรมีการจัดฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ เน้นการฝึกทักษะที่จำเป็นสำหรับงาน รวมทั้งควรมีการฝึกซ้อมสถานการณ์จำลองเพื่อให้เจ้าหน้าที่คุ้นเคยกับการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉิน นอกจากนี้ ควรมีอบรมทักษะที่จำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการใช้เทคโนโลยี ทักษะการต่อสู้ป้องกันตัว ทักษะการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ ทักษะการสืบสวน เป็นต้น 3) ด้านคุณลักษณะ ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า ควรมีสภาพแข็งแรง สมบูรณ์ ร่างกายสมส่วน สายตาและการได้ยินดี นอกจากนี้ ต้องใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้ดี รวมทั้งควรมีความซื่อสัตย์ สุจริต ยึดมั่นในจริยธรรม แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พุดจาสุภาพ สื่อสารชัดเจน เข้าใจภาษากาย รับผิดชอบต่อหน้าที่ ทำงานตรงต่อเวลา อุดหนุนต่อแรงกดดัน ทำงานหนักได้ และ 4) ด้านการประยุกต์ใช้ ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า ควรมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบติดตาม และประเมินความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้ระบบกล้องวงจรปิด (CCTV) ระบบเซ็นเซอร์ หรือระบบการแจ้งเตือนแบบอัตโนมัติ รวมทั้งควรมีการประยุกต์ใช้ทักษะด้านการแก้ปัญหา



เนื่องจากเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

4. ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย

จากผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย พบว่า 1) ด้านความสำเร็จในงาน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า การมอบโอกาสให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยในการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเสริมทักษะทางวิชาชีพหรือการเป็นที่ปรึกษาในโครงการพิเศษ นอกจากนี้ยังสามารถมีการยกระดับตำแหน่งหรือการเปลี่ยนแปลงในหน้าที่ เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน อีกทั้งการมอบหมายงานที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เหมาะสมที่สามารถวัดผลได้ชัดเจนจะช่วยในการเสริมสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า การยอมรับและการชมเชยงานที่ดีของเจ้าหน้าที่เป็นสิ่งสำคัญ องค์กรควรมอบการตอบรับที่เป็นบวกต่อการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน เช่น การให้รางวัลหรือการชมเชยในการปฏิบัติงานที่โดดเด่น นอกจากนี้ ควรสร้างบรรยากาศที่เชื่อมั่นและสนับสนุนซึ่งกันและกันซึ่งสิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายบริหารควรเป็นตัวอย่างในการสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจในการทำงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย 3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า ผู้บริหารควรให้ความสนใจและการสนับสนุนให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยโดยตรง เช่น การให้เข้าร่วมการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ใหม่ๆ และการให้ทราบถึงความสำคัญของบทบาทและหน้าที่ในองค์กร อีกทั้งการสนับสนุนเจ้าหน้าที่ให้มีโอกาสในการแสดงความเป็นผู้นำภายในองค์กร โดยให้โอกาสในการรับผิดชอบโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมการพัฒนาและการเติบโต 4) ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า ควรระบุความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยให้เข้าใจโดยชัดเจนและสร้างการนับถือต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และติดตามการปฏิบัติงานและให้ข้อติเตียนหรือคำแนะนำในกรณีที่มีการละเมิดหรือข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับความรู้และมีการปรับปรุงต่อไป 5) ด้านความก้าวหน้า พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า การสร้างโอกาสในการเสนอโอกาสในการเติบโตและพัฒนาอาชีพ เช่น การเสนอโอกาสในการสร้างตำแหน่งหรือการเรียนรู้และพัฒนาต่อยอดในสาขาที่สนใจ และควรมีการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพเพื่อเพิ่มความมั่นใจและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเรียนรู้เทคโนโลยีและมาตรฐานใหม่ๆ เพื่อทำให้พวกเขาเป็นคนที่มีความรู้ที่ทันสมัยและความเชี่ยวชาญในสาขาของตนเอง 6) ด้านค่าตอบแทน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า การตรวจสอบระบบค่าตอบแทนเพื่อให้แน่ใจว่ามันเป็นเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการประสบความสำเร็จของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน



ควรปรับปรุงคำตอบแทนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความรู้สึกและความพึงพอใจของพนักงาน นอกจากนี้ การมีระบบการประเมินประสิทธิภาพที่ชัดเจนและเป็นธรรม โดยการให้ข้อมูลของผลงานการทำงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเห็นผลลัพธ์จากงานของตนเองและเชื่อมโยงกับคำตอบที่ได้รับ และ 7) ด้านความมั่นคงและปลอดภัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่า การสร้างบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความสุขและความเข้าใจในทีมงานช่วยเสริมแรงจูงใจ นอกจากนี้ยังสามารถใช้การประชุมเพื่อแสดงความขอบคุณและการพูดคุยเป็นระยะเวลาเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจร่วมกัน นอกจากนี้ การให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยมีสุขภาพที่ดีทั้งกายและใจจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การใช้เวลาในการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพกาย การเสริมสร้างทักษะในการจัดการความเครียดและการดูแลสุขภาพจิต

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

สรุป

1 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านคุณลักษณะ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านทักษะ ด้านการประยุกต์ใช้ และด้านความรู้ ตามลำดับ มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด

2 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงานและด้านความก้าวหน้า เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านคำตอบแทน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงและปลอดภัย และด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย พบว่า 1) ด้านความรู้ พบว่า ควรมีการฝึกอบรม เน้นความรู้เฉพาะทางตามประเภทของงาน เพื่อเรียนรู้แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด และควรมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย เพื่อแบ่งปันประสบการณ์และความรู้ 2) ด้านทักษะ พบว่า ควรมีการจัดฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ เน้นการฝึกทักษะที่จำเป็นสำหรับงาน ควรมีการฝึกซ้อมสถานการณ์จำลองเพื่อให้เจ้าหน้าที่คุ้นเคยกับการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉิน 3) ด้านคุณลักษณะ พบว่า ควรฝึกความใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้ดี สื่อสารชัดเจน เข้าใจภาษากาย รับผิดชอบต่อหน้าที่ ทำงานตรงต่อเวลา อดทนต่อแรงกดดัน ทำงานหนักได้ และ 4) ด้านการ



ประยุกต์ พบว่า ควรมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบ ติดตาม และประเมินความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4 แนวทางการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย พบว่า 1) ด้านความสำเร็จในงาน พบว่า การมอบโอกาสให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยในการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะใหม่ๆ จะช่วยในการเสริมสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า การยอมรับและการชมเชยงานที่ดีของเจ้าหน้าที่เป็นสิ่งที่สำคัญจะสร้างแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ในการทำงาน 3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ควรให้ความเข้าใจและการสนับสนุนให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยโดยตรง เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและการเติบโต 4) ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ควรระบุความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจโดยชัดเจนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ทำงานของตนเองอย่างเต็มความสามารถ 5) ด้านความก้าวหน้า พบว่า เสนอโอกาสในการเติบโตและพัฒนาอาชีพ เพื่อทำให้เป็นคนที่มีความรู้ที่ทันสมัย และมีความเชี่ยวชาญในสาขาของตนเอง 6) ด้านค่าตอบแทน พบว่า ควรปรับปรุงค่าตอบแทนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความรู้สึกรักและความพึงพอใจของพนักงาน และ 7) ด้านความมั่นคงและปลอดภัย พบว่า การสร้างบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความสุขและความเข้าใจจะช่วยเสริมแรงจูงใจในการทำงาน

อภิปรายผล

1) จากผลการวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านคุณลักษณะ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านทักษะ ด้านการประยุกต์ใช้ และด้านความรู้ ตามลำดับ มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chantana, Meepermpoolsri & Homwan (2022) ได้ศึกษาการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทก่อสร้างแห่งหนึ่ง ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานในบริษัทก่อสร้างแห่งหนึ่ง ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะ เป็นอันดับแรก

2) จากผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงานและด้านความก้าวหน้า เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงและปลอดภัย และด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Laeng-uksorn, T., et al (2022). ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต กรณีศึกษาพื้นที่จังหวัด



นครราชสีมา พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต ในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน มีข้อเสนอแนะดังนี้ (1) ด้านความรู้ ควรมีการฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย และควรมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย เพื่อแบ่งปันประสบการณ์และความรู้ (2) ด้านทักษะ ควรเน้นการฝึกทักษะที่จำเป็นสำหรับงาน รวมทั้งควรมีการฝึกซ้อมสถานการณ์จำลองเพื่อให้เจ้าหน้าที่คุ้นเคยกับการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉิน นอกจากนี้ ควรฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (3) ด้านคุณลักษณะ ควรมีความสุขแข็งแรง สมบูรณ์ ร่างกายสมส่วน สายตาและการได้ยินดี นอกจากนี้ ต้องใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้ดี รวมทั้งควรมีความซื่อสัตย์ สุจริต ยึดมั่นในจริยธรรม แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พุดจาสุภาพ สื่อสารชัดเจน เข้าใจภาษากาย รับผิดชอบต่อนหน้าที่ ทำงานตรงต่อเวลา อดทนต่อแรงกดดัน ทำงานหนักได้ และ (4) ด้านการประยุกต์ ควรมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบ ติดตาม และประเมินความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้ระบบกล้องวงจรปิด (CCTV) ระบบเซ็นเซอร์ หรือระบบการแจ้งเตือนแบบอัตโนมัติ รวมทั้งควรมีการประยุกต์ใช้ทักษะด้านการแก้ปัญหา เนื่องจากเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

2) ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีข้อเสนอแนะดังนี้ (1) ด้านความสำเร็จในงาน ควรมอบโอกาสให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยในการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเสริมทักษะทางวิชาชีพหรือการเป็นที่ปรึกษาในโครงการพิเศษ นอกจากนี้ยังสามารถมีการยกระดับตำแหน่งหรือการเปลี่ยนแปลงในหน้าที่ เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน อีกทั้งการมอบหมายงานที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เหมาะสมที่สามารถวัดผลได้ชัดเจนจะช่วยให้เสริมสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน (2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ควรมอบการตอบรับที่เป็นบวกต่อการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน เช่น การให้รางวัลหรือการชมเชยในการปฏิบัติงานที่โดดเด่น นอกจากนี้ ควรสร้างบรรยากาศที่เชื่อมั่นและสนับสนุนซึ่งกันและกันในการสร้างแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ (3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ควรให้ความสนใจและการสนับสนุนให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยโดยตรง เช่น การให้เข้าร่วมการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ใหม่ๆ และการให้ทราบถึงความสำคัญของบทบาทและหน้าที่ในองค์กร อีกทั้งการสนับสนุนเจ้าหน้าที่ให้มีโอกาสในการแสดงความเป็นผู้นำภายในองค์กร โดยให้โอกาสในการรับผิดชอบโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมการพัฒนาและการเติบโต (4) ด้านความรับผิดชอบ ควรระบุความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยให้เข้าใจโดยชัดเจนและสร้างการนับถือต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และติดตามการปฏิบัติงาน



และให้ข้อคิดเตือนหรือคำแนะนำในกรณีที่มีการละเมิดหรือข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับความรู้และมีการปรับปรุงต่อไป (5) ด้านความก้าวหน้า ควรสร้างโอกาสในการเสนอโอกาสในการเติบโตและพัฒนาอาชีพ เช่น การเสนอโอกาสในการสร้างตำแหน่งหรือการเรียนรู้และพัฒนาต่อยอดในสาขาที่สนใจ และควรมีการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพเพื่อเพิ่มความมั่นใจและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเรียนรู้เทคโนโลยีและมาตรฐานใหม่ๆ เพื่อให้พวกเขาเป็นคนที่มีความรู้ที่ทันสมัยและมีความเชี่ยวชาญในสาขาของตนเอง (6) ด้านค่าตอบแทน ควรปรับปรุงค่าตอบแทนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความรู้สึกรักและความพึงพอใจของพนักงาน นอกจากนี้ การมีระบบการประเมินประสิทธิภาพที่ชัดเจนและเป็นธรรม โดยการให้ข้อมูลของผลงานการทำงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเห็นผลลัพธ์จากงานของตนเองและเชื่อมโยงกับค่าตอบแทนที่ได้รับ และ (7) ด้านความมั่นคงและปลอดภัย ควรสร้างบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความสุขและความเข้าใจในทีมงานช่วยเสริมแรงจูงใจ นอกจากนี้ยังสามารถใช้การประชุมเพื่อแสดงความขอบคุณและการพูดคุยเป็นระยะเวลาเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจร่วมกัน นอกจากนี้ การให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยมีสุขภาพที่ดีทั้งกายและใจจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การให้เวลาในการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพกาย การเสริมสร้างทักษะในการจัดการความเครียดและการดูแลสุขภาพจิต

2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำการวิจัยครอบคลุมท่าอากาศยานทั่วทั้งประเทศ เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยมีสมรรถนะและแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานอื่นๆ เพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ที่อยู่ในและบริเวณภายนอกท่าอากาศยานได้อย่างทั่วถึง

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

การศึกษางานวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมเจ้าหน้าที่ที่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีแนวทางหลายประการที่สามารถทำได้ เช่น การฝึกอบรมเพื่อเสริมความรู้เฉพาะทางตามลักษณะงานและการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเพื่อแบ่งปันประสบการณ์และความรู้ การฝึกทักษะที่จำเป็นสำหรับงานและการฝึกซ้อมสถานการณ์จำลอง เพื่อให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้การจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินได้มากขึ้น และ การใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญในการตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมเจ้าหน้าที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีแนวทางหลายประการที่สามารถทำได้ เช่น การมอบโอกาสให้กับการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะใหม่ๆ มีความสำคัญต่อการเสริมสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน



การยอมรับและการชมเชยงานที่ดีของเจ้าหน้าที่เป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และการให้ความเข้าใจและการสนับสนุนโดยตรงเป็นสิ่งที่ส่งเสริมการพัฒนาและการเติบโตของเจ้าหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น การพัฒนาสมรรถนะและแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องให้ความสำคัญในการวางแผนและดำเนินการในอนาคต



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- ทิพย์อาภา เลี้ยงอักษร, ทัชชกร แสงทองดี และสุพจน์ บุญวิเศษ. (2565). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต กรณีศึกษาพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา (งานนิพนธ์หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นเรศร์ อนันต์โท. (2565). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าตอบแทนกับสมรรถนะหลักของพนักงานกรณีศึกษา : พนักงานรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยานภายใต้ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 8(3), 303-316.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2565). *รายงานประจำปี 2565*. สืบค้น 28 เมษายน 2566, จาก <https://www.airportthai.co.th/wp-content/uploads/2022/12/one-report-2565.pdf>.
- นันทวัฒน์ จันทนา, และคณะ (2565). การศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทก่อสร้างแห่งหนึ่ง ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 5(2), 193-204.

- วีรนนท์ วรรณแสงขำ. (2561). การศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์การในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สิทธิพงษ์ ไช้แก้ว. (2566). การศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราว สังกัดแขวงทางหลวงนครราชสีมาที่ 1 (โครงการหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- McCelland, D. C. (2009). *Human Motivation*. England: Cambridge University Press.

Translated Thai References

- Airports of Thailand Public Co., Ltd. (2022). *Annual Report 2022*. Retrieve April 28, 2023, from <https://www.airportthai.co.th/wp-content/uploads/2022/12/one-report-2565.pdf> (In Thai)
- Anantatho, N. (2022). A Study of The Relationship Between Compensation factors and Employee Competency: A Case Study the Airport Security Officer Under the Airports of Thailand Company Limited. *Journal of Legal Entity Management and Local Innovation*, 8(3), 303-316. (In Thai)
- Chantana, N., Meepermpoolsri, T. & Homwan, S. (2022). A study of the performance of employees in a construction company in Bangkok. *SSRU Journal of Public Administration*, 5(2), 193-204. (In Thai)
- Khaikaew, S. (2023). *The Study of Work Motivation of Temporary Workers in Nakhon Ratchasima Highway District 1* (Project (M.Eng.)). Nakhon Ratchasima: Suranaree University. (In Thai)
- Laeng-uksorn, T., et al (2022). Performance Motivation of Security Guard License Case Study of Nakhon Ratchasima Province. *Journal of Management and Local Innovation*, 4(7), 297-312. (In Thai)
- Wanasangkum, V. (2018). *A Study of Work Competencies, Work Process and Motivations Affecting Work Commitment in Bangkok and Metropolitan Areas* (Independent Studies (M.B.A.)). Bangkok: Bangkok University. (In Thai)

