

สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
บริษัท สยาม การ์ด พรินเวทซ์ จำกัด

นายอมรชัย คุ้มรุ่งเรือง

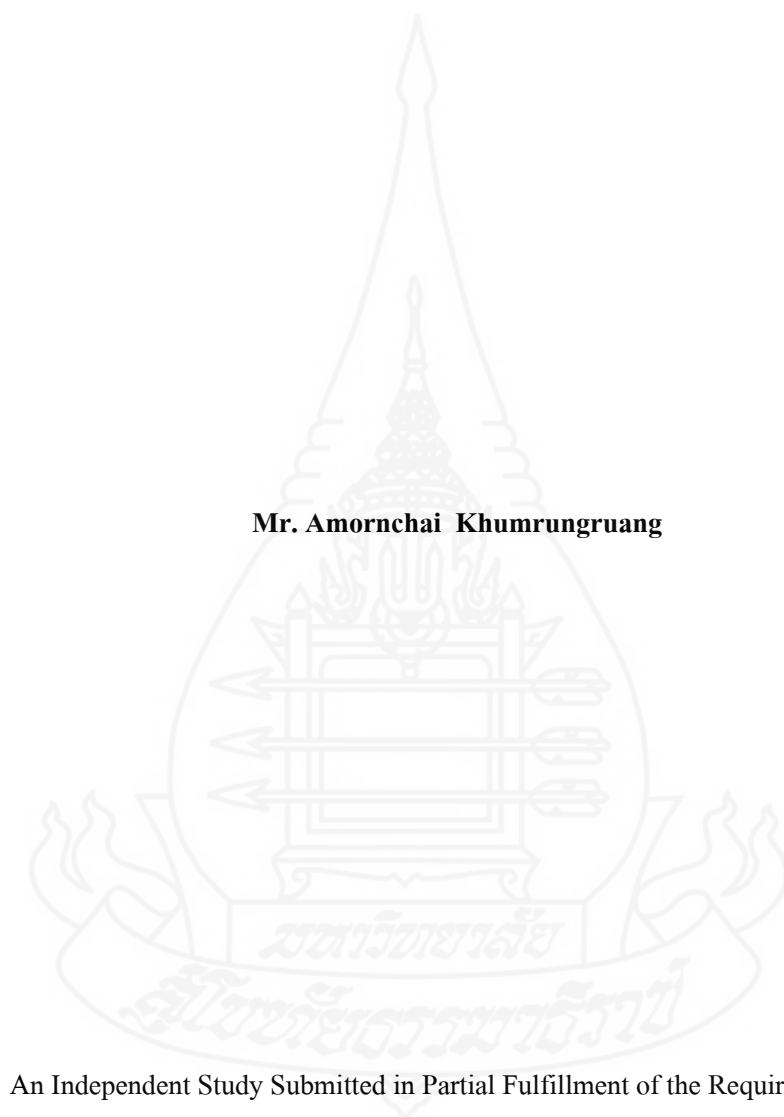


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2557

Competency of Security Guards at Siam Guard Prevention Company Limited

Mr. Amornchai Khumrungruang



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2014

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
บริษัท สยาม การ์ด พรินเวนชั่น จำกัด
ชื่อและนามสกุล นายอมรชัย คุ้มรุ่งเรือง
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2558

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุขุมลย์ จำนิจ)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
บริษัท สยาม การ์ด ฟริเวนชั่น จำกัด

ผู้ศึกษา นายอมรชัย คุ่มรุ่งเรือง **รหัสนักศึกษา** 2563002217 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ **ปีการศึกษา** 2557

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟริเวนชั่น จำกัด (2) เปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟริเวนชั่น จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ(3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟริเวนชั่น จำกัด

ประชากรในการศึกษานี้ คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟริเวนชั่น จำกัด จำนวนทั้งหมด 102 คน โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟริเวนชั่น จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกคือด้านอุปนิสัย ลำดับต่อมาคือ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านแรงจูงใจ ด้านทักษะและด้านความรู้ตามลำดับ (2) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟริเวนชั่น จำกัด ที่มีสมรรถนะการปฏิบัติงานมากกว่าได้แก่ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพศชาย อายุ 51-60 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษาและมีประสบการณ์ทำงานด้านรักษาความปลอดภัย 7 ปีขึ้นไปและ (3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ

คำสำคัญ สมรรถนะการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟริเวนชั่น จำกัด

Independent Study title: Competency of Security Guards at Siam Guard Prevention Company Limited

Author: Mr. Amornchai Khumrungruang ; **ID:** 2563002217;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Sritana Boonyasait, Associate Professor;

Academic year: 2014

Abstract

The purposes of this study were (1) To study the competency of the employees of the Siam Guard Prevention Ltd. (2) Compare the competency of the employees of Siam Guard Prevention Co., Ltd. by personnel factors. and (3) Suggest the way to improve the competency of the Siam Guard Prevention Co., Ltd.'s employees.

The sample of this study consists of 102 employees of the Siam Guard Prevention Co., Ltd., from the entire population. The tool used in this study is a questionnaire and data was analyzed by frequency, percentage, average and standard deviation.

The result of this study shows that (1) The competency of the Siam Guard Prevention Co., Ltd.'s employees in both overall and aspects were at high level. The first aspect is habit and followed by the opinions about themselves, the motivation, skills and knowledge, respectively (2) From the comparative study, it is found that male employees are more competent than female employees, including security guard men aged between 51-60 years old, elementary graduates and experience in security guard field over 7 years can perform their duty very well. and (3) Guidelines of security guard's competency performance development are the knowledge and skills.

Keywords: Competency, Security guard, Siam Guard Prevention Company Limited

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ศิริธนา บุญญเศรษฐ์ ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนเจ้าของผลงาน ตำรา และเอกสารวิชาการทุกท่านที่ผู้ศึกษาได้นำมาศึกษา/อ้างอิงจนเกิดแนวคิดอันมีคุณค่าต่อการศึกษา ค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เกิดสัมฤทธิ์ผล ได้อย่างเป็นรูปธรรม

คุณค่าและประโยชน์จากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเพื่อเป็นเครื่องบูชา ต่อผู้มีพระคุณทุกท่าน ซึ่งผู้ศึกษาจะนำไปพัฒนาความรู้และความสามารถของผู้ศึกษาเอง รวมถึงนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานส่วนที่รับผิดชอบและส่วนที่เกี่ยวข้องให้ดียิ่งขึ้นเพื่อช่วยเหลือองค์กร ที่ทำงานอยู่ สังคมและประเทศชาติในทุกโอกาสที่สามารถทำได้ต่อไป

อมรชัย คุ้มรุ่งเรือง

ตุลาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
กรอบแนวคิดการศึกษา	2
สมมติฐานการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน	5
แนวคิดเกี่ยวกับงานรักษาความปลอดภัย	12
ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท สยาม การ์ด พรีเมียมชั่น จำกัด	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	26
ประชากร	26
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
การวิเคราะห์ข้อมูล	28
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรีเมียมชั่น จำกัด	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรिवินชั่น จำกัด	31
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรिवินชั่น จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	36
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	39
สรุปการศึกษา	39
อภิปรายผล	42
ข้อเสนอแนะ	45
บรรณานุกรม	46
ภาคผนวก	50
ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม	51
ข แบบสอบถาม	53
ค ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	57
ประวัติผู้ศึกษา	66



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวน และ ร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล	30
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ในภาพรวม	31
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านความรู้.....	32
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านทักษะ.....	33
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง.....	33
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านอุปนิสัย.....	34
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจ.....	35
ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ.....	36
ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ.....	36
ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	37
ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์ทำงานด้านรักษาความปลอดภัย.....	38

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา	2
ภาพที่ 2.1 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง	7
ภาพที่ 2.2 Competency Pyramid	8
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการบริหารงาน	17



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานทุกประเภท ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงถูกกำหนดให้เป็นนโยบายที่มีความสำคัญและจัดเป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศ เมื่อสังคมวิวัฒนาการมาสู่ยุคโลกาภิวัตน์ สิ่งที่สำคัญคือการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ในการบริหารงานในองค์กรต่างๆ จึงเน้นที่ความรู้ (Knowledge) ความชำนาญ (Skill) ความสามารถ (Ability) ในการปฏิบัติงานของบุคคล เป็นสำคัญ ในอันที่จะปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปโดยการนำเทคโนโลยีหรือวิทยาการใหม่ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (นิสคาร์ก เวชยานนท์, 2558)

อีกทั้งการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community – AEC) ในปี 2558 ส่งผลทำให้ประเทศไทยต้องพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การเปลี่ยนแปลงนั้นย่อมส่งผลทำให้แต่ละองค์กรมีการแข่งขันกันระหว่างองค์กร ระหว่างประเทศ ซึ่งแต่ละองค์กรต้องเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้สูงกว่าเดิมในทุกด้าน และการเพิ่มศักยภาพของคนในองค์กรก็จำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในองค์กรกลายเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องได้รับการดูแลอย่างเร่งด่วน ซึ่งสมรรถนะเป็นรากฐานสำคัญของความสำเร็จที่จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้วยโดยจะต้องมุ่งเน้นทั้งด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เพราะหากขาดทักษะจะทำให้เป็นอุปสรรคอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งการเสริมสร้างความพร้อมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (สิทธิชัย แจ็งตามธรรม, 2557)

บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชั่น จำกัด เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจด้านรักษาความปลอดภัย โดยทางบริษัทเล็งเห็นว่าการทำงานด้านบริการนั้น ต้องรักษาคุณภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า เพราะฉะนั้นทางบริษัทจึงต้องการพนักงานที่มีการทำงานและการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และมีความชำนาญ สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้

ดังนั้นทางบริษัทจึงจำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่มีอยู่ ให้มีความรู้ ทักษะและความชำนาญในเรื่องของการบริการและการรักษาความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษาเล็งเห็นถึงประโยชน์ในการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวท จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

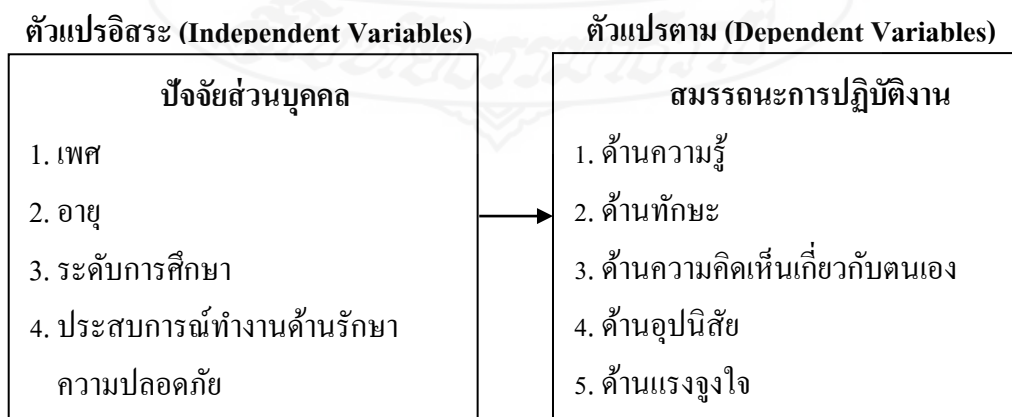
2.1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวท จำกัด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวท จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวท จำกัด

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวท จำกัด ใช้แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของ David C. McClelland (1970) (อ้างใน ขจรศักดิ์ สิริมัย, 2554) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของบริษัท สยาม การ์ด พรินเวทซ์ จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานด้านรักษาความปลอดภัย ที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวทซ์ จำกัด จำนวนทั้งหมด 102 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวทซ์ จำกัด โดยใช้แนวคิดสมรรถนะของ David C. McClelland ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านอุปนิสัย และด้านแรงจูงใจ

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่เดือน มิถุนายน ถึง เดือนตุลาคม 2558

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นที่อยู่ในตัวของแต่ละคน ซึ่งแสดงออกมาและส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วย

6.1.1 *ความรู้* หมายถึง ความเข้าใจ ความสามารถ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวทซ์ จำกัด

6.1.2 *ทักษะ* หมายถึง ความสามารถเฉพาะที่จำเป็น อาทิ ทักษะการใช้เครื่องมือสื่อสาร และความสามารถในการจดจำสัญญาณบุคคล

6.1.3 *ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง* หมายถึง ทักษะทัศนคติ ภาวะลักษณะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่สามารถสังเกตจากพฤติกรรมที่ได้แสดงออกมาต่อสถานการณ์ต่างๆ

6.1.4 **อุปนิสัย** หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อตอบโต้กับสถานการณ์ที่เป็นตัวกระตุ้นจนเกิดการตอบสนองต่อสถานการณ์นั้นๆ

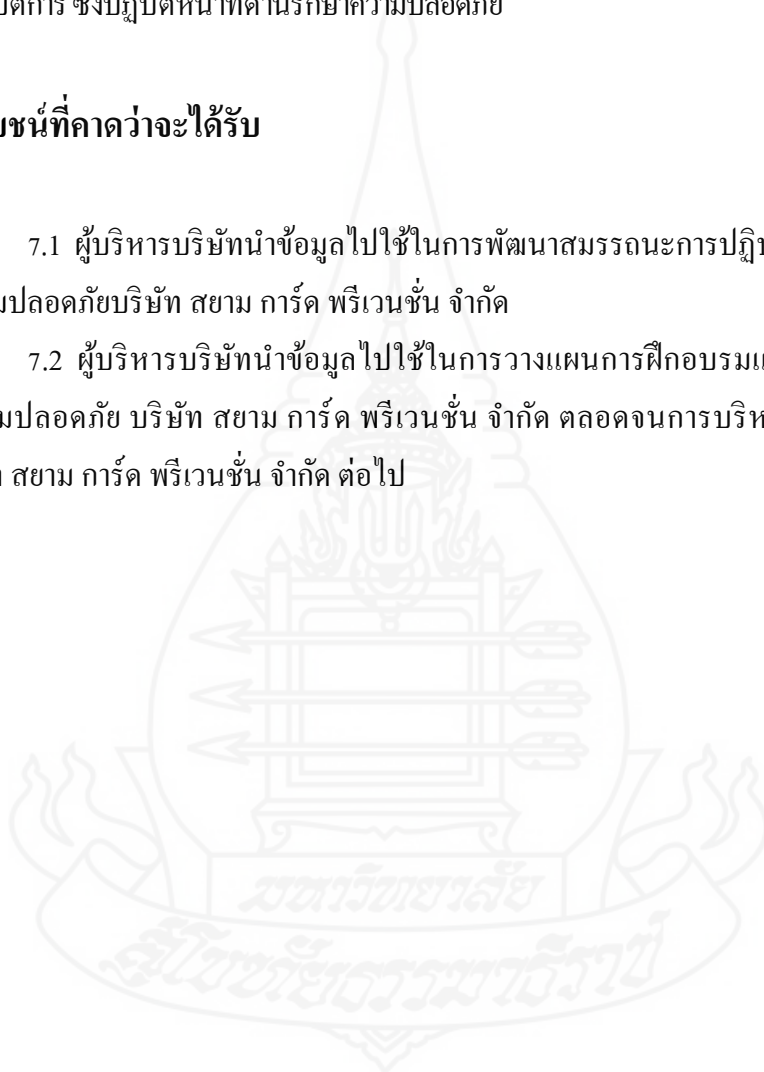
6.1.5 **แรงจูงใจ** หมายถึง ความต้องการที่แต่ละคนมีอยู่ในตัวเองและเป็นต้นเหตุของการแสดงออก และแสดงความรู้สึกออกมา

6.2 **เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย** หมายถึง บุคลากรของบริษัท สยาม การ์ด ฟริเวนชั่น จำกัด ในฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ด้านรักษาความปลอดภัย

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผู้บริหารบริษัทนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบริษัท สยาม การ์ด ฟริเวนชั่น จำกัด

7.2 ผู้บริหารบริษัทนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟริเวนชั่น จำกัด ตลอดจนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท สยาม การ์ด ฟริเวนชั่น จำกัด ต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง “สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรिवินซ์ จำกัด” ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดตัวแปรและกรอบแนวคิด ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับงานรักษาความปลอดภัย
3. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท สยาม การ์ด พรिवินซ์ จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของ David C. McClelland ซึ่งเป็นนักวิจัยที่ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ของคุณลักษณะที่ดีของบุคลากรในองค์กรกับระดับทักษะ ความรู้ ความสามารถ เป็นการเริ่มต้นในการพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่ง

1.1 ความหมายของสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553, น.1) ได้ให้ความหมายว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถของคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นในองค์กร

ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล (2549, น.13) ได้ให้ความหมายว่า สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้ และความสามารถหรือพฤติกรรมของบุคลากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจจะสามารถทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงานนั้น

David C. McClelland (อ้างใน จูรีพร ชันตี, 2555 , น. 21) ได้ให้ความหมายว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบได้ดี ซึ่งส่งผลทำให้บุคคลนั้นมีความรับผิดชอบที่สูงกว่าเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

L.M.Spencer and S.M.Spencer (อ้างใน สุจิตรา ธนานันท์, 2552, น.8) ได้ให้ความหมายว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด โดยการใช้เกณฑ์มาตรฐานในการวัดผลการปฏิบัติงานของตัวพนักงาน

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นที่อยู่ในตัวของบุคคล ซึ่งแสดงออกมาและส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

ขจรศักดิ์ สิริมัย (2554, น.3) กล่าวถึงสมรรถนะตามแนวคิดของเดวิด แมคเคิลแลนด์ว่าประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่

1) ความรู้ (Knowledge) คือ เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น โดยความสามารถนี้จะรวมไปถึงการคิดอย่างเป็นระบบ (Analytical Thinking) ที่จะใช้เหตุผลในการคิดวิเคราะห์

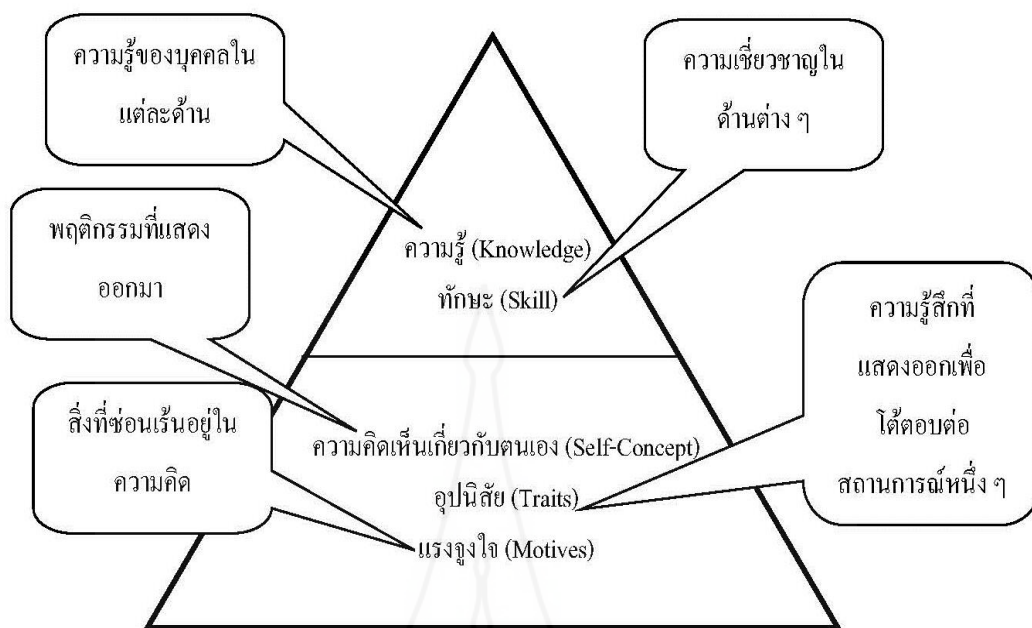
2) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่บุคคลนั้นมีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ซึ่งทักษะที่เกิดขึ้นจากพื้นฐานความรู้ความสามารถ และปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่ว

3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) คือเป็นส่วนของค่านิยม (Value) ทักษะคติ (Attitude) และภาพลักษณ์ของตนเอง (Self Image) ซึ่งสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกมาได้ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเกี่ยวกับตนเอง เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง

4) อุปนิสัย (Traits) เป็นคุณลักษณะที่มักจะแสดงออกเพื่อโต้ตอบต่อสถานการณ์ต่างๆ อันเนื่องมาจากปฏิกิริยาตอบสนองต่อปัญหาหรือสถานการณ์ของแต่ละคน

5) แรงจูงใจ (Motives) เป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในความคิดหรือความต้องการที่จะเป็นต้นเหตุของการแสดงออก

ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 5 ประการดังกล่าว รวมกันเป็นคุณลักษณะของบุคคลและก่อให้เกิดสมรรถนะเป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายใน จนจะเห็นได้เฉพาะพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นเท่านั้น สามารถเปรียบเทียบกับโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model) ดังภาพที่ 2.1

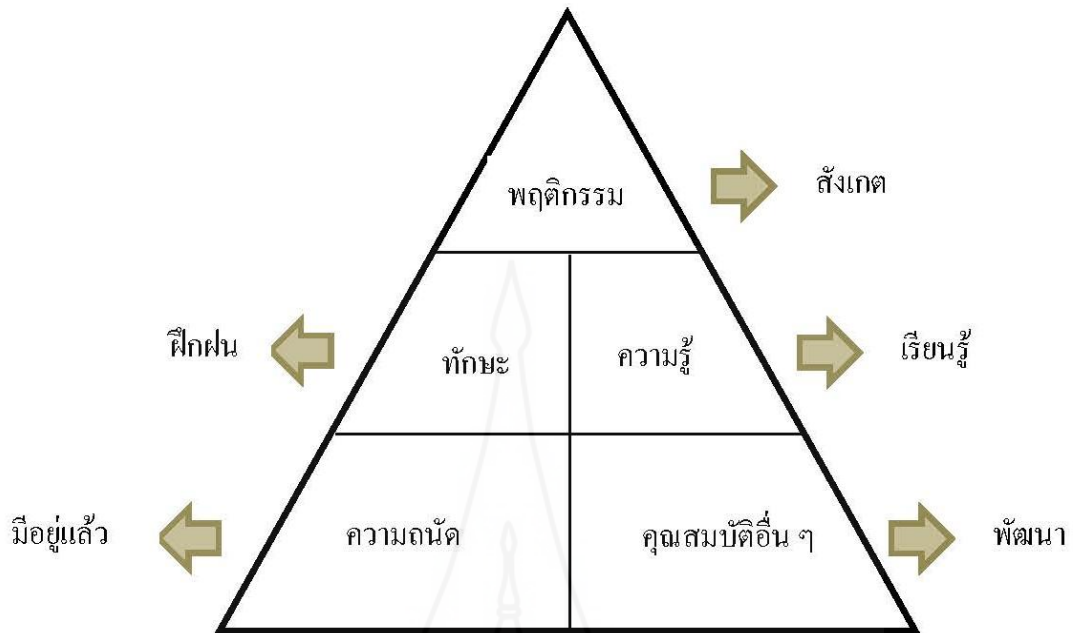


ภาพที่ 2.1 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง

ที่มา : ขจรศักดิ์ ศิริมัย (2554, น.3)

ดังนั้นในส่วนที่เป็นยอดของภูเขาน้ำแข็งคือส่วนที่เป็นทักษะและความรู้จะสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน จึงพัฒนาได้ง่าย โดยทั่วไปจะใช้การฝึกอบรมเป็นการพัฒนา Competency ในส่วนนี้ แต่ในอีกส่วนที่อยู่ใต้น้ำ คือส่วนที่เป็นอุปนิสัย แรงจูงใจและแนวคิดของตคนนั้นพัฒนาได้ยาก และต้องสังเกตจากพฤติกรรม การแสดงออกเมื่อเผชิญกับสถานการณ์หนึ่งๆ ถ้าเป็นแรงจูงใจและอุปนิสัยจะพัฒนาได้เมื่อค่อยๆ ผ่านการหล่อหลอมจากการดำรงชีวิตและประสบการณ์การทำงาน (ขจรศักดิ์ ศิริมัย ,2554, น.3)

ใน Competency Model จะเห็นได้ชัดเจนจากองค์ประกอบหลักๆ 2 ส่วน คือความสามารถที่มาแต่เดิม (Innate Abilities) และความสามารถที่เกิดขึ้นภายหลัง (Acquired Abilities) ซึ่งสามารถร่างออกมาเป็นรูปแบบของ Competency Pyramid (Lucia and Lepsiger, 1999 อ้างใน สมบัติ กุสุมาวาล, 2552, น.11) ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 Competency Pyramid

ที่มา : Lucia and Lepsiger (1999 อ้างใน สมบัติ กุสุมาวล, 2552, น.11)

พรนารี โสภานุตร (2555, น.11) กล่าวว่า หลักตามแนวคิดของ โบยาทซีส (Boyatzis) ได้แบ่งสมรรถนะเป็น 2 กลุ่มคือ

1) สมรรถนะพื้นฐาน (Threshold Abilities Competencies) ประกอบด้วย

(1) ประสบการณ์ ความชำนาญในระดับพื้นฐาน (Expertise and Experience)

(2) ความรู้ทั่วไปในงาน (Knowledge)

(3) ความสามารถในการเรียนรู้ หรือรับรู้ขั้นพื้นฐาน ความจำ การให้เหตุผลเชิงอนุมาน (Basic Cognitive , Memory and Deductive Reasoning)

2) สมรรถนะที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกัน (Differentiation Outstanding Competencies)

(1) ความสามารถในการเรียนรู้ รับรู้ โดยคิดอย่างเป็นระบบ (Cognitive Competencies)

(2) ความฉลาดทางอารมณ์ การควบคุมอารมณ์ตนเอง (Emotional Intelligence)

(3) ความฉลาดทางสังคม ตระหนักถึงสังคม การบริหารความสัมพันธ์ เช่น ความเห็นอกเห็นใจ และ การทำงานเป็นทีม (Social Intelligence)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (2557) กล่าวว่า คุณลักษณะพื้นฐานเป็นสมรรถนะของบุคคลซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวทางการกระทำ พฤติกรรม หรือการคิด โดยคุณลักษณะพื้นฐานเหล่านี้จะแผ่ขยายไปยังสถานการณ์อื่นๆ และคงทนอยู่ภายในตัวบุคคลเป็นระยะเวลาานพอสมควร หรือกล่าวอย่างสั้นๆ ก็คือ “บุคคลต้องมีคุณลักษณะอย่างไรบ้าง” คุณลักษณะพื้นฐานประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) แรงจูงใจ (Motive) เป็นสิ่งที่บุคคลคิดถึงหรือมีความต้องการ ซึ่งแรงจูงใจจะเป็นตัวผลักดันหรือแรงขับให้บุคคลกระทำพฤติกรรม หรือตัวกำหนดทิศทางหรือทางเลือกในการกระทำพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมาย หรือหลีกเลี่ยงจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนไม่พึงปรารถนา เช่น เมื่อบุคคลตั้งเป้าหมายที่ทำทนายจะทำให้เขามีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ และจะใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับเพื่อทำงานให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

2) อุปนิสัย (Trait) เป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคล ซึ่งจะแสดงออกมาเพื่อตอบสนองต่อข้อมูล หรือสถานการณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ อุปนิสัยเป็นสิ่งที่เกิดจากการศึกษา การอบรมเลี้ยงดู ประสบการณ์ และการเรียนรู้ของบุคคล สมรรถนะด้านอุปนิสัย เช่น การควบคุมอารมณ์ภายใต้สภาวะความกดดัน ความคิดริเริ่ม เป็นต้น

3) อัตมโนทัศน์ (Self-Concept) หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง อาจรวมถึงทัศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Value) จินตภาพส่วนบุคคล (Self-Image) เป็นต้น

4) บทบาททางสังคม (Social Role) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้ผู้อื่นในสังคมเห็นว่าตัวเขามีบทบาทต่อสังคมอย่างไรบ้าง เช่น การเป็นผู้นำที่มั่งงาน ความมีจริยธรรม เป็นต้น

5) ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจในหลักการแนวคิดต่างๆ ที่ บุคคลจำเป็นต้องมีในสาขาวิชาชีพนั้นๆ หรือกล่าวอย่างสั้นๆ ก็คือ “บุคคลต้องมีความรู้ อะไรบ้าง” เช่น เจ้าหน้าที่บุคคล ต้องมีความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารทรัพยากรบุคคล ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน เป็นต้น

6) ทักษะ (Skill) หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานทั้งด้านใช้วัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย หรือการใช้สมองเพื่อคิดสิ่งต่างๆ หรือกล่าวอย่างสั้นๆ ก็คือ “บุคคลต้องทำอะไรได้บ้าง” เช่น อายุรแพทย์ต้องมีสมรรถนะ “ความเชี่ยวชาญในการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคด้านอายุรศาสตร์” จิตแพทย์ต้องมีสมรรถนะ “ความเชี่ยวชาญในการตรวจวินิจฉัยและรักษาผู้ป่วยจิตเวชและสารเสพติด” เป็นต้น ระดับหรือประเภทของสมรรถนะนี้เราสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนและบริหารทรัพยากรบุคคล

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า องค์ประกอบของสมรรถนะจะประกอบด้วยสิ่งที่ซ่อนอยู่ในตัวของแต่ละบุคคลที่ประกอบด้วย ทักษะ ความรู้ บทบาททางสังคม อุปนิสัย และแรงจูงใจ ในแต่ละบุคคลนั้น ซึ่งจะอยู่ภายในตัวบุคคลเป็นระยะเวลาอันยาวนาน และเมื่อเกิดแรงกระตุ้นก็จะสามารถนำสมรรถนะออกมาใช้เพื่อให้เกิดความชำนาญมากยิ่งขึ้น

1.3 ประเภทของสมรรถนะ

จิติวัจน์ ฐิติภาสวรมธ (2553, น.11) ได้จำแนกสมรรถนะของบุคลากร (Employee Competency) เป็น 3 ประเภทคือ

1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือสมรรถนะที่บุคลากรในองค์กรจำเป็นต้องมีเหมือนกันทุกคน ไม่ว่าจะอยู่ในสายงานใดหรือระดับตำแหน่งใดก็ตาม

2) สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) คือสมรรถนะที่เป็นความรู้ความสามารถ ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามสายงานหนึ่งๆ เพราะฉะนั้นบุคลากรแต่ละคนจะต้องมีสมรรถนะ 2 ประเภท ซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะหลักและสมรรถนะตามสายงาน

3) สมรรถนะตามบทบาท (Role Competency) คือสมรรถนะที่บุคลากรในระดับบริหารจำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่และบทบาทการเป็นผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด องค์กรบางแห่งอาจเรียกสมรรถนะประเภทนี้ว่า สมรรถนะเชิงการจัดการ (Management Competency)

จารุวรรณ ศรีพงษ์พันธุ์กุล (2551) ได้จำแนกประเภทของ สมรรถนะเป็น 3 กลุ่มหลักคือ

1) Core Competency (CC) เป็นความสามารถหลักที่ทุกคนในองค์กรต้องมีร่วมกัน
2) Managerial Competency (MC) เป็นความสามารถทางการบริหารจัดการ แตกต่างตามบทบาท ของระดับ ตำแหน่งงาน

3) Functional Competency (FC) เป็นความสามารถทางอาชีพในทางเทคนิค เฉพาะทางที่ต้องมี ตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ประเภทสมรรถนะการปฏิบัติงานจะแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ 1) สมรรถนะหลัก ที่เป็นสิ่งที่ทุกคนจะต้องมี 2) สมรรถนะตามความรู้ความสามารถ ซึ่งจะมีทักษะที่จำเป็นเฉพาะกับงานที่ตนเองปฏิบัติ 3) สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ เป็นความรู้ความสามารถทางการบริหาร

1.4 ขั้นตอนสำคัญสำหรับการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน

บตี ศรีสุคนธ์ (2557) ได้กล่าวว่า ในการพัฒนาพนักงานขององค์กรนั้นถือเป็นสิ่งสำคัญต่อการสนับสนุนประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจากในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ สภาพทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การแข่งขันทางธุรกิจ ความเจริญของเทคโนโลยี ความคาดหวังของลูกค้าที่เพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ความก้าวหน้าของวิทยาการจัดการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรทั้งสิ้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้องค์กรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของตนอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงที่องค์กรเผชิญอยู่ สิ่งที่มาคือ สมรรถนะการทำงาน (Competency) ของพนักงานแต่ละตำแหน่งอาจเปลี่ยนแปลงไป องค์กรต้องให้ความสนใจต่อการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานเพื่อรักษาไว้ซึ่งผลการดำเนินงานที่องค์กรพึงประสงค์ การพัฒนาพนักงานจึงควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของการนำสมรรถนะการทำงานมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อตอบสนองเป้าหมายการดำเนินธุรกิจและความก้าวหน้าของแต่ละบุคคล ซึ่งการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน มีขั้นตอนการจัดทำดังนี้

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์ Competency ซึ่งการวิเคราะห์ Competency ควรเริ่มจากการวิเคราะห์งานก่อน เนื่องจากการวิเคราะห์งานจะทำให้ทราบถึง ขอบข่ายที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน ลักษณะผู้ปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 2 กำหนดระดับมาตรฐานของ Competency

ขั้นที่ 3 ประเมิน Competency ของผู้ปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 4 สร้างแผนพัฒนาพนักงานรายบุคคล (Individual Development Plan)

ขั้นที่ 5 ดำเนินการพัฒนาสมรรถนะการทำงานพนักงาน

ขั้นที่ 6 ประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน

1.5 การนำสมรรถนะไปประยุกต์ใช้

การนำ สมรรถนะไปประยุกต์ใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สามารถทำได้หลายประการดัง ประภาส พืงทอง (2552 , น. 22) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning) เป็นการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ทั้งความต้องการเกี่ยวกับตำแหน่งซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับการกำหนด Competency ในแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อให้องค์กรได้มีคนที่เหมาะสม และสอดคล้องกับการวางกลยุทธ์ขององค์กร

2) การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน (Job Evaluation of Wage and Salary Administration) ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการกำหนดค่าจ้าง

- 3) การสรรหาและการคัดเลือก (Recruitment and Selection) เมื่อมีการกำหนดสมรรถนะแล้ว ในส่วนของการสรรหาพนักงานจะต้องสอดคล้องกับสมรรถนะของตำแหน่งงานนั้นๆ
- 4) การบรรจุตำแหน่ง ก็ควรคำนึงถึง สมรรถนะของผู้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมหรือมีความสามารถตรงตามตำแหน่งงานที่ต้องการ
- 5) การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) การฝึกอบรมและพัฒนาก็ดำเนินการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับ สมรรถนะของบุคลากรให้เต็มขีดความสามารถของแต่ละคน
- 6) การวางแผนสายอาชีพและการสืบทอดตำแหน่ง (Career Planning and Succession Planning) องค์กรจะต้องวางแผนเส้นทางอาชีพ ในแต่ละเส้นทางที่แต่ละคนก้าวหน้าในชั้นที่จะต้องมีความสามารถอะไรบ้าง องค์กรจะช่วยเหลือได้อย่างไร และบุคลากรสามารถพัฒนาในด้านใดเพื่อนำไปสู่กระบวนการฝึกอบรมต่อไป
- 7) การโยกย้าย การเลิกจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง (Rotation, Termination and Promotion) การทราบ สมรรถนะของแต่ละคนทำให้สามารถบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับการโยกย้าย การเลิกจ้าง การเลื่อนตำแหน่งได้ง่ายและเหมาะสม
- 8) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) เป็นการนำหลักการจัดการทางคุณภาพที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่การวางแผน ที่ต้องคำนึงถึง สมรรถนะของแต่ละคน วางคนให้เหมาะสมกับงาน และความสามารถรวมทั้งการติดตามการทำงาน การประเมินผลก็พิจารณาจาก สมรรถนะเป็นสำคัญ

2. แนวคิดเกี่ยวกับงานรักษาความปลอดภัย

2.1 ความหมายของงานรักษาความปลอดภัย

พระราชบัญญัติการรักษาความปลอดภัยเอกชน ฉบับปี 2550 (2550) ได้ให้ความหมายงานรักษาความปลอดภัย หมายถึง การจัดการ หรือการให้บริการ หรือการอำนวยความสะดวก หรือการคุ้มครองป้องกัน เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคคล โดยได้รับสินจ้าง

มนต์เทพ กฤษณะวนิช (2550) ได้ให้ความหมาย ว่างานรักษาความปลอดภัย คืองานที่มีหน้าที่คอยปกป้อง คุ้มครอง ดูแล ไม่เฉพาะแต่ทรัพย์สิน แต่เป็นทุกๆ ส่วนที่อยู่รอบบริเวณรับผิดชอบ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า งานรักษาความปลอดภัย หมายถึง งานบริการที่คอยปกป้อง คุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินเพื่อให้ปลอดภัย ในทุกส่วนที่รับผิดชอบ

2.2 ความสำคัญของการรักษาความปลอดภัย

เดชนัน จรุงเรืองฤทธิ์ (2549 อ้างใน เถลิงศักดิ์ อินทรสร, 2554, น.33) ได้อธิบายถึงความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยดังนี้

1) เหตุที่ผู้บริหารจะต้องรู้เรื่องการรักษาความปลอดภัยมีหลากหลายเหตุผล อาทิ ความรุนแรงต่อการโจรกรรม การลักขโมย ไปจนถึงการกระทำ ความรุนแรง

2) การรักษาความปลอดภัยเป็นงานที่ต้องใช้เงินเป็นจำนวนมากโดยมองไม่เห็นผลผลิตโดยตรง ซึ่งผู้บริหารให้ความสำคัญและยอมเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาความปลอดภัย เพื่อป้องกันความสูญเสีย แต่การรักษาความปลอดภัยไม่มีผลเป็นรูปธรรมที่วัดได้ทันทีและวัดได้โดยตรง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดได้ว่าการลงทุนในการรักษาความปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงจะคุ้มค่าที่สุด

3) การรักษาความปลอดภัยขององค์กรเป็นเรื่องที่องค์กรหรือผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบ ซึ่งจะต้องมีสามัญสำนึกในการปฏิบัติด้านการรักษาความปลอดภัย

4) การรักษาความปลอดภัยเป็นงานบริหารซึ่งต่างกับการทำงานปกติ คือการบริหารตามปกติจะมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์รวมถึงการวางแผนเพื่อให้ได้ผลตามความต้องการ

2.3 ประเภทและความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานรักษาความปลอดภัย

ประสิทธิ์ ลับไพรี (2552, น.22) ได้กล่าวถึงประเภทและความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย เพื่อให้การรักษาความปลอดภัยดำเนินไปอย่างได้ผลและรัดกุม ครอบคลุมอย่างทั่วถึง การรักษาความปลอดภัยจึงแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

1) การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับบุคคล (Personal Security) หมายถึง มาตรการที่กำหนดขึ้นสำหรับใช้ปฏิบัติต่อข้าราชการ หรือผู้ที่ได้รับความไว้วางใจให้เข้าถึงสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการหรือให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการที่สำคัญ เพื่อให้เป็นความเชื่อที่ว่าจะต้องเป็นผู้ไม่เป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศชาติ

2) การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับเอกสาร (Documental Security) หมายถึง มาตรการที่กำหนดขึ้นสำหรับปฏิบัติต่อเอกสารลับ เพื่อป้องกันมิให้ผู้ไม่มีอำนาจหน้าที่ได้ล่วงรู้หรือเข้าถึงเอกสารนั้น

3) การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่ (Physical Security) หมายถึง บรรดา มาตรการที่กำหนดขึ้นเพื่อพิทักษ์รักษาให้ความปลอดภัยแก่ที่สงวน อาคารและสถานที่ ตลอดจน วัสดุ อุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ และเอกสารในอาคารสถานที่ ให้พ้นจากการโจรกรรม การจารกรรมและการก่อวินาศกรรม หรือเหตุอื่นใด อันอาจทำให้เสียสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน

2.4 กฎระเบียบของพนักงานรักษาความปลอดภัย

ประสิทธิ์ ลับ ไพร (2552, น.22) ได้กล่าวถึงกฎระเบียบของพนักงานรักษาความปลอดภัยไว้ดังนี้

2.4.1. ข้อที่ต้องปฏิบัติ

1) ต้องแต่งกายให้สะอาดเรียบร้อย และถูกต้องตามระเบียบของผู้รับจ้าง และสอดคล้องกับข้อกำหนดของผู้ว่าจ้างพร้อมทั้งสำรวจอุปกรณ์การทำงานต่างๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ได้ทันที

2) ต้องมาปฏิบัติหน้าที่ตรงต่อเวลา

3) ต้องไม่ละทิ้งจุดที่รับผิดชอบโดยเด็ดขาด

4) ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเข้มแข็ง

5) ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น และมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน

6) ต้องให้บริการที่ดีแก่บุคลากรและผู้มาติดต่องาน

7) ต้องมีมารยาท พูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพและอ่อนน้อมต่อบุคคลทั่วไป

8) ต้องแสดงความเคารพต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

9) ต้องมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่มีน้ำใจและมีความสามัคคีต่อเพื่อนร่วมงาน

10) ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายอย่างถูกต้อง และเคร่งครัด ถ้าสงสัยหรือไม่เข้าใจให้สอบถาม เพื่อจะได้ปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง

11) ต้องบันทึกเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่โดยละเอียดลงในสมุดรายงาน ทั้งนี้เพื่อว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะได้ตรวจสอบได้ และเพื่อไม่เป็นการประมาทเลินเล่อของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่

12) ต้องใช้ไหวพริบเป็นคนช่างสังเกต สนใจ และรับทราบเหตุการณ์เคลื่อนไหวต่างๆ อยู่เสมอ เพื่อจะได้หาวิธีป้องกันอันตรายที่เกิดขึ้น จนเต็มความสามารถ

13) ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ถ้ามีเหตุการณ์ผิดปกติขึ้น หรือมีเหตุการณ์ผิดปกติก่อให้เกิดความเสียหายได้ให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติดังนี้

(1) ต้องตัดสติใจแก้ไขเบื้องต้น และรีบแจ้งหัวหน้าชุดของผู้รับจ้างทันที

(2) ต้องบันทึกและแจ้งให้ผู้รับเวรผลัดต่อไปทราบ

(3) ต้องบันทึกเหตุการณ์นั้นๆ ลงในสมุดรายงานเพื่อเป็นหลักฐาน และต้องทำ รายงานเป็นหนังสือถึงผู้ว่าจ้างทราบทันที

14) ก่อนที่จะส่งมอบงานให้ซึ่งกันและกันในแต่ละครั้ง พนักงานรักษาความปลอดภัยจะต้องสำรวจตัวเองเสียก่อนว่า ปฏิบัติหน้าที่โดยถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดของผู้ว่าจ้างหรือยัง และจะต้องแก้ไขตัวเองอย่างไร

15) ในกรณีมีเหตุการณ์ร้ายเกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้

- (1) ต้องควบคุมป้องกันสถานการณ์และสถานที่เกิดเหตุในทันทีที่ทำได้
- (2) ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่ทำการฝึกอบรมจนเต็มความสามารถ
- (3) ติดต่อหัวหน้าชุด เจ้าหน้าที่ สายตรวจ และผู้ว่าจ้างในทันทีทุกครั้ง และต้องแจ้งตลอด 24 ชั่วโมง จนกว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะเรียบร้อยเป็นปกติ

(4) กรณีเหตุการณ์ร้ายแรง ยากที่จะระงับเหตุได้พนักงานรักษาความปลอดภัย แจ้ง เหตุด่วนเหตุร้าย โทร. 191 กองปราบปราม โทร. 195 และเหตุเพลิงไหม้ โทร. 199

16) พนักงานรักษาความปลอดภัยทุกคน ต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเข้มแข็งรอบคอบ เพื่อมิให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน ไม่ว่าจากการลักขโมย นื้อ โกง หรือการโจรกรรมทรัพย์สิน พนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลานั้น ต้องรับผิดชอบร่วมกัน (กรณีพนักงานรักษาความปลอดภัย ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป)

2.4.2 ข้อห้าม

- 1) ห้ามหลับในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่
- 2) ห้ามไว้ผมยาวต้องไว้ผมรองทรง และห้ามไว้หนวดเคราโดยเด็ดขาด
- 3) ห้ามดื่มสุรา ยาเสพติดทุกชนิด หรือมีอาการมึนเมา ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่
- 4) ห้ามเล่นการพนัน หรือชักชวนผู้อื่นเล่นการพนัน
- 5) ห้ามนำอาวุธ เช่น ปืน มีด หรืออาวุธร้ายแรง ซึ่งนอกเหนือไปจากกระเปียบว่าด้วยรูปแบบของผู้รับจ้างและให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของผู้ว่าจ้าง
- 6) ห้ามเขียนหรืออ่านหนังสือทุกประเภทที่ไม่เกี่ยวกับหน้าที่
- 7) ห้ามก่อเหตุทะเลาะวิวาทกับเพื่อนร่วมงานโดยเด็ดขาด และห้ามใช้กริยาวาจาไม่สุภาพหรือส่งเสียง ะอะโวยวาย
- 8) ห้ามหยอกล้อ หรือเล่นกัน หรือกระทำตนไม่เหมาะสมในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่
- 9) ห้ามจับกลุ่มพูดคุยกันเกินกว่า 2 คน ระหว่างปฏิบัติหน้าที่
- 10) ห้ามใช้โทรศัพท์ของผู้ว่าจ้าง เว้นแต่ได้รับอนุญาตให้ใช้ในหน้าที่เท่านั้น
- 11) ห้ามนั่งไขว่ห้างในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่

12) ห้ามกระทำการใดๆ อันอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ชื่อเสียง หรือทรัพย์สินของผู้ว่าจ้าง

2.5 วัตถุประสงค์ของมาตรการรักษาความปลอดภัย

เดชน์ จรุงเรืองฤทธิ์ (2549 อ้างใน เถลิงศักดิ์ อินทรสร, 2554, น. 33) ได้กล่าวว่า มาตรการรักษาความปลอดภัยนั้นมีวัตถุประสงค์หลักๆ อยู่ 2 ประการคือ

1) การลดโอกาสที่จะเกิดภัยหรือลดการเสี่ยงภัยให้เหลือน้อยที่สุด คือ ถ้าไม่มีการรักษาความปลอดภัย โอกาสที่จะถูกปล้นถูกขโมยก็มีได้ 100% แต่ถ้ามีการรักษาความปลอดภัย โอกาสที่จะถูกปล้นถูกขโมยก็จะลดลง

2) การบรรเทาความเสียหายหากภัยเกิดขึ้น เช่น การเกิดอุบัติเหตุไฟไหม้ ถ้าไม่มีเครื่องดับเพลิงก็จะทำให้เกิดไฟลุกลามไหม้หมด แต่หากมีมาตรการรักษาความปลอดภัยจะทำให้ความเสียหายนั้นน้อยลง

3. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท สยาม การ์ด พรีเมียม จำกัด

3.1 ความเป็นมาของบริษัท

บริษัท สยาม การ์ด พรีเมียม จำกัด จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการดูแลงาน ด้านการรักษาความปลอดภัย และการให้บริการด้านการจัดการจราจรประจำโดยผู้ที่มีประสบการณ์ด้านงาน ระวังป้องกันรักษาทรัพย์สินเข้ามารวมกัน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้บริการเจ้าของทรัพย์สินให้เกิดความปลอดภัยสูงสุด โดยกลุ่มบุคคลที่มีคุณภาพและผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้หลายอย่าง เช่น

- การระวังป้องกันรักษาทรัพย์สินต่อที่พักอาศัย หมู่บ้าน อาคาร สถานที่ โดยจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยเฝ้าอยู่ตลอด 24 ชั่วโมง

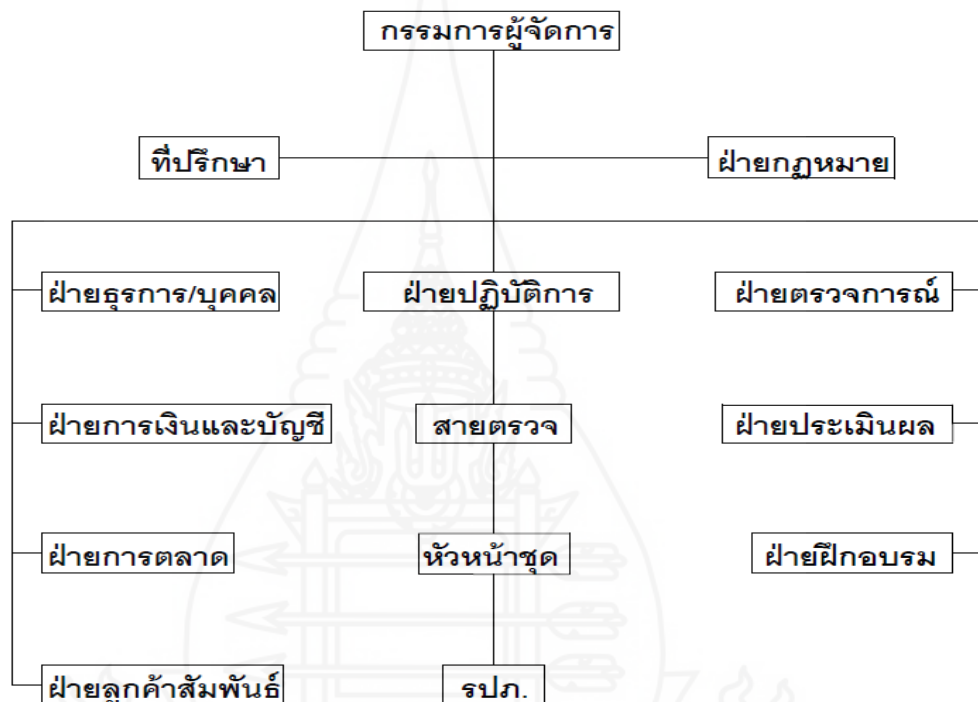
- การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร ลานจอดรถโดยจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัย ปฏิบัติหน้าที่การจราจรในเส้นทางเข้า-ออก หรือ การจราจรเชื่อมต่อทางหลวง การอำนวยความสะดวกงานจราจรบริเวณลานจอดรถ ซึ่งบริการให้กับลูกค้าหรือผู้มาใช้สถานที่ พร้อมอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานการจราจร และสามารถที่จะแก้ไขปัญหาการจราจรในเขตพื้นที่ได้

- การป้องกันอัคคีภัย พนักงานรักษาความปลอดภัยทุกคนได้ผ่านการฝึกอบรม การป้องกันอัคคีภัย ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติตามขั้นตอน สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้และพร้อมที่จะใช้อุปกรณ์ต่างๆได้เป็นอย่างดี ก่อนที่จะมาปฏิบัติหน้าที่

ดังนั้น งานรักษาความปลอดภัย ที่สามารถให้บริการได้ 24 ชั่วโมง คือ "บุคคล เอกสาร สถานที่" 3 อย่างนี้ คือ หัวใจของงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท

3.2 โครงสร้างการบริหารงานของบริษัท

บริษัท สยาม การ์ด พีริเวนชั่น จำกัด จัดโครงสร้างการบริหารงานโดยแบ่งเป็น 9 ฝ่าย ได้แก่ 1) ฝ่ายธุรการ/บุคคล 2) ฝ่ายการเงินและบัญชี 3) ฝ่ายการตลาด 4) ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ 5) ฝ่ายปฏิบัติการ 6) ฝ่ายกฎหมาย 7) ฝ่ายตรวจการณ์ 8) ฝ่ายประเมินผล 9) ฝ่ายฝึกอบรม ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการบริหารงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายมีดังนี้

- 1) ฝ่ายธุรการ/บุคคล มีหน้าที่รับสมัครบุคคลเข้าทำงานและตรวจสอบเอกสารเข้าทำงาน
- 2) ฝ่ายการเงินและบัญชี มีหน้าที่รับผิดชอบวางแผนการเงิน การรับเช็ค การวางบิล และค่าใช้จ่ายต่างๆ ของบริษัท
- 3) ฝ่ายการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบในการหาลูกค้าและประชาสัมพันธ์บริษัทให้เป็นที่รู้จัก
- 4) ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลลูกค้าหลังการขาย
- 5) ฝ่ายปฏิบัติการ มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบและดูแลความเรียบร้อยของหน่วยงาน

6) ฝ่ายกฎหมาย มีหน้าที่รับผิดชอบเจรจาและดูแลข้อกฎหมายในส่วนของกฎหมายแรงงานและข้อพิพาทระหว่างบริษัทกับลูกค้า

7) ฝ่ายตรวจการณ มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย สายตรวจ

8) ฝ่ายประเมินผล มีหน้าที่รับผิดชอบในการประเมินผลการทำงานของทุกฝ่าย ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

9) ฝ่ายฝึกอบรม มีหน้าที่รับผิดชอบจัดตารางการฝึกอบรม อบรมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยก่อนเข้าปฏิบัติงาน อบรมที่หน่วยงานทุกสัปดาห์ อบรมประจำเดือนและอบรมประจำปี

3.3 การบริหารงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท

การบริหารงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือแก่ผู้ใช้บริการของบริษัท โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.3.1 มาตรการในการรักษาความปลอดภัยของบริษัท พิจารณาจากพื้นที่การปฏิบัติตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

- 1) การจัดจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยให้เหมาะสมกับสถานที่
- 2) การจัดส่งกำลังทดแทน กรณีฉุกเฉิน ลากิจ ลาป่วย
- 3) เขตรั้ว และการจำกัดช่องทางเข้า/ออก
- 4) การใช้เครื่องกีดขวางปิดกั้น
- 5) การให้แสงสว่าง
- 6) การกำหนดเขตหวงห้าม
- 7) การควบคุมการเข้า/ออก บุคคลภายในภายนอก ยานพาหนะ และการจัดจราจร
- 8) การป้องกันอัคคีภัย
- 9) การติดต่อสื่อสาร และระบบสัญญาณแจ้งภัย

3.3.2 คุณสมบัติเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของบริษัท บริษัทให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่อคัดเลือกเจ้าหน้าที่ ที่เหมาะสมและตรงตามคุณสมบัติของบริษัท โดยกำหนดคุณสมบัติดังนี้

- 1) ชายไทยอายุ 18-45 ปี สูง 160 ซม. ขึ้นไป
- 2) หญิงไทยอายุ 18-45 ปี สูง 150 ซม. ขึ้นไป
- 3) การศึกษา ต้องจบการศึกษาหลักสูตรประถมศึกษาตอนต้นขึ้นไป อ่านออก

เขียนได้ดี

4) มีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์ ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง หรือ โรคต้องห้าม ที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ ไม่พิการทุพพลภาพหรือวิกลจริต โดยมีใบรับรองการตรวจโรคจากแพทย์

5) ไม่เป็นผู้ติดสิ่งเสพติดให้โทษโรคพิษสุราเรื้อรังและติดยาเสพติด

6) ไม่เคยต้องโทษเกี่ยวกับคดีอาญาใดๆ มาก่อน (โดยเฉพาะความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ เช่น ลักทรัพย์ฉ้อโกงทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ยักยอกทรัพย์ เป็นต้น ยกเว้นความผิด ลหุโทษหรือความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท)

7) ไม่เป็นบุคคลที่มีหมายจับหรืออยู่ระหว่างการพิจารณาคดีในความผิดอาญา

8) เป็นบุคคลที่มีหลักแหล่งที่แน่นอน สามารถตรวจสอบประวัติได้

9) ผ่านการอบรมตามหลักสูตรของบริษัท มาแล้วอย่างดี มีความพร้อมที่จะเข้าปฏิบัติหน้าที่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพทันทีที่ส่งตัวเข้าปฏิบัติหน้าที่

10) พนักงานรักษาความปลอดภัย จะต้องแต่งเครื่องแบบสะอาด เรียบร้อย ติดยศประจำตัวอยู่ตลอดเวลาที่เข้าปฏิบัติหน้าที่

3.3.3 หน้าที่และความรับผิดชอบของงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท เจ้าหน้าที่

รักษาความปลอดภัยมีหน้าที่ปกป้องดูแลทรัพย์สินของผู้อื่นไม่ให้ได้รับความสูญหาย เสียหาย รวมทั้งการป้องกันอัคคีภัย ผู้บุกรุกเข้าไปในเขตหวงห้าม ป้องกันการโจรกรรม และอาชญากรรม การสูญเสียบางอย่าง ตลอดจนความเสียหายต่างๆ ในอันที่จะทำให้ผู้อื่นต้องสูญเสียบางอย่างไป กล่าวคือ

1) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ และเชื่อฟังคำสั่งโดยชอบของผู้อื่นโดยเคร่งครัด

2) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะต้องอยู่ปฏิบัติหน้าที่ในจุดหรือบริเวณที่กำหนด

3) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะละทิ้งหน้าที่ไปก่อนที่จะมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคนใหม่มาปฏิบัติงานไม่ได้ ต้องรองจนกว่าจะมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มาเข้ารับหน้าที่ก่อนจึงจะออกไปจากสถานที่ได้ (เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาระดับหัวหน้าพนักงานรักษาความปลอดภัยขึ้นไป)

4) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะต้องมาถึงจุดปฏิบัติงานก่อนเวลาทำงาน (อย่างน้อย 15 นาที) เพื่อรับส่งมอบงาน และประสานงานระหว่างพนักงานด้วยกันในผลัดเก่า และเมื่อเสร็จภาระหน้าที่แล้ว ให้ออกนอกสถานที่โดยทันที ไม่อนุญาตให้อยู่ในบริเวณสถานที่ทำงาน

5) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตื่นตัว รวดเร็ว และจะต้องพร้อมที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในทุกรูปแบบ

6) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะต้องเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ ซึ่ง จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานที่ทางบริษัท ให้นำติดตัวไปและพร้อมที่จะใช้งานตลอดเวลา รวมทั้ง จะต้องคอยดูแลรักษาเครื่องแบบ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทางบริษัท มอบให้ ให้อยู่ในสภาพดี อยู่เสมอ

7) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะต้องเข้าปฏิบัติหน้าที่ตามตารางเวลา ที่ได้กำหนดไว้

8) ห้ามนำบุคคลภายนอกที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานของตนเข้าไปใน สถานที่ทำงานของผู้ว่าจ้าง ไม่ว่าจะเป็ญาติ หรือเพื่อน หากพบเห็นถือว่าเป็นความผิดร้ายแรง

9) ถือเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่จะต้องเรียนรู้ และ ศึกษางานในหน้าที่ และรายละเอียดในการปฏิบัติอยู่ให้เข้าใจ เพื่อจะสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง เรียบร้อย และได้ผลสมตามความมุ่งหมาย

3.3.4 เครื่องแบบและอุปกรณ์ เป็นส่วนสำคัญที่เจ้าหน้าที่จะต้องมีไว้เพื่อใช้สำหรับ ปฏิบัติหน้าที่ โดยบริษัทได้กำหนดเครื่องแบบและอุปกรณ์ดังนี้

- 1) การแต่งกาย: ตามระเบียบกำหนดของบริษัท
- 2) อุปกรณ์ประจำกาย: นกหวีด กระบอง ไฟฉาย
- 3) อุปกรณ์ประจำหน่วยงาน: วิทยุสื่อสาร กระบองไฟสัญญาณ เลื่อยจากร สะท้อนแสง กรวยยาง จักรยาน สมุดรายงาน บัตรผ่านเข้า-ออก ไฟตรวจการณ์
- 4) อุปกรณ์เสริมตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

3.3.5 การฝึกอบรม การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย โดยบริษัทได้กำหนดการฝึกอบรมเบื้องต้นเป็นประจำทุกปี ซึ่งการอบรมนั้นจะ ประกอบด้วยหลักสูตรดังต่อไปนี้

1) การฝึกอบรมเบื้องต้น บริษัทจะทำการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติหน้าที่ 3 วัน ในหัวข้อที่สำคัญ และเกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ประจำให้เข้าใจชัดเจนที่สุด พื้นฐานการจัดการ และ ตัดสินใจในปัญหาเฉพาะหน้า

- (1) การฝึกทำบุคคลมือเปล่า
- (2) ทักษะคติ บทบาท วิธีการรักษาความปลอดภัย
- (3) การรักษาความปลอดภัยบุคคลและสถานที่
- (4) การควบคุมการเข้า-ออก และบัตรผ่าน เอกสารการเข้าออกพื้นที่

- (5) การตรวจสอบบุคคล ยานพาหนะและทรัพย์สินที่นำออกจากพื้นที่
- (6) การควบคุมอัคคีภัย อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมเพลิง
- (7) การควบคุมและอำนวยความสะดวกการจราจรในพื้นที่
- (8) การปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- (9) การใช้เครื่องมือสื่อสาร

2) การฝึกอบรมพิเศษ

- (1) อบรมในพื้นที่ปฏิบัติการจริง เพื่อให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีทักษะในพื้นที่ปฏิบัติการจริง และเรียนรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในพื้นที่จริง
- (2) อบรมพิเศษ ด้วยการจัดเจ้าหน้าที่พิเศษที่มีความชำนาญเฉพาะ เช่น การอบรมการดับเพลิง การนำอพยพกรณีเกิดอัคคีภัย การควบคุมผู้กระทำความผิด การสอบสวนเบื้องต้น
- (3) การฝึกทบทวน ตามวงรอบ
- (4) การรายงานเหตุการณ์ประจำวัน/การแจ้งเหตุ

3.3.6 การตรวจสอบการปฏิบัติงาน บริษัทได้จัดเจ้าหน้าที่สายตรวจ ฝ่ายตรวจการณ ฝ่ายปฏิบัติการทั้งกลางวันและกลางคืน ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ทำหน้าที่ตรวจสอบหน่วยงานในระดับปฏิบัติการโดยเน้น ระเบียบวินัย บุคลิก ความเรียบร้อยของเครื่องแบบ การประสานงานระหว่าง ผู้ว่าจ้างกับพนักงานรักษาความปลอดภัยและบริษัท เพื่ออบรมและสั่งการด้านการปฏิบัติงานผ่านหัวหน้าชุดที่ประจำในหน่วยงาน

ผู้บริหารและฝ่ายปฏิบัติการจะวางกำหนดในการเข้าพบผู้ว่าจ้างอย่างเป็นระบบ เพื่อประสานงานและรับทราบปัญหา เพื่อที่จะนำไปปรับปรุงให้การปฏิบัติหน้าที่ ให้มีความปลอดภัยสูงสุดตลอดเวลา

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

กฤตชน วงศ์รัตน์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการฝ่ายผลิตใน โรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัยในครั้งนี้ ผลการศึกษาพบว่า 1) องค์ประกอบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการฝ่ายผลิตใน โรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

จำนวน 500 คน ที่เป็นผู้จัดการฝ่ายผลิตใน โรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 8 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะการวางแผนและการบริหารเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะการบริหารคนและภาวะผู้นำ สมรรถนะการมีวิสัยทัศน์ สมรรถนะการควบคุมตนเองและการสื่อสาร สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในงานและการแก้ปัญหา สมรรถนะการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเชิงระบบ สมรรถนะการมุ่งจัดการเทคโนโลยี และสมรรถนะการทำงานเป็นทีม 2) การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการฝ่ายผลิตใน โรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ จากการสัมมนาโดยการสนทนากลุ่มของผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญด้านของผู้จัดการฝ่ายผลิตใน โรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์และผู้จัดการฝ่ายผลิตใน โรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ผลการสัมมนาสรุปได้ว่า ผู้จัดการฝ่ายผลิตใน โรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ จำเป็นจะต้องมีและต้องใช้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานเพิ่มอีก 3 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะการจัดการการเงิน สมรรถนะการจัดการความเสี่ยง และสมรรถนะการมีคุณธรรมและจริยธรรม 3) ผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมของผู้จัดการฝ่ายผลิตใน โรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมและผลการประเมินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมจากความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายผลิตใน โรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรมพบว่า ผู้จัดการฝ่ายผลิตใน โรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของหลักสูตรการฝึกอบรมโดยภาพรวมตรงกันอยู่ในระดับมาก

จूरिพร ชันดี (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ข้อมูลกลางทางวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร และเปรียบเทียบระดับสมรรถนะที่มีอยู่ของพนักงาน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 344 คน เป็นพนักงานผู้ปฏิบัติงานข้อมูลกลางทางวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย เพื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และ t-test ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานข้อมูลกลางทางวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งนักวิชาการวัฒนธรรม และมีประสบการณ์การปฏิบัติงานข้อมูลกลางทางวัฒนธรรมมากกว่า 4 ปี บุคลากรผู้ปฏิบัติงานข้อมูลกลางทางวัฒนธรรมมีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับสมรรถนะมากที่สุดในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลอยู่ในระดับมาก ด้านความรู้ และด้านทักษะ มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง โดยระดับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านความรู้ และด้านทักษะ โดยที่บุคลากร

ผู้ปฏิบัติงานข้อมูลกลางทางวัฒนธรรมมีความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะสูงกว่าระดับสมรรถนะที่มีอยู่ทุกด้าน

อุษาวดี บุญรอด (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานเขตกำแพงเพชร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการ ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 42 คน เป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานเขตกำแพงเพชร ใช้แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัยครั้งนี้ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 25,001 – 35,000 บาท ส่วนใหญ่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด กลุ่มงานสายปฏิบัติการ ระดับสมรรถนะของกลุ่มผู้บริหารปัจจุบันพบว่าสมรรถนะหลัก สมรรถนะการบริหารจัดการ และสมรรถนะตามหน้าที่อยู่ในระดับมาก สำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติการสมรรถนะหลัก และสมรรถนะการบริหารจัดการ อยู่ในระดับน้อย ยกเว้นสมรรถนะตามหน้าที่อยู่ในระดับมาก แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานเขตกำแพงเพชร ส่วนงานกลุ่มผู้บริหารควรมีการพัฒนาสมรรถนะหลัก 3 ด้านคือ การแก้ไขปัญหา การทำงานเป็นทีม และการติดต่อสื่อสาร ด้านสมรรถนะการบริหารจัดการ 3 ด้าน คือ การจัดการความเสี่ยง การคิดเชิงวิเคราะห์ และการบริหารความเปลี่ยนแปลง และด้านสมรรถนะตามหน้าที่ 5 ด้าน คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การให้คำปรึกษา ความอดทนอดกลั้น การสนับสนุนแรงจูงใจ และการเจรจาต่อรอง สำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติการ การพัฒนาสมรรถนะหลัก 4 ด้านคือการแก้ไขปัญหา การทำงานเป็นทีม การติดต่อสื่อสาร และความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ ด้านสมรรถนะการบริหารจัดการ 3 ด้านคือ การตัดสินใจ การคิดเชิงวิเคราะห์และการบริหารความเปลี่ยนแปลง และด้านสมรรถนะหน้าที่ 5 ด้านคือ ความรู้เกี่ยวกับการเงิน ทักษะการโน้มน้าวและเจรจาต่อรอง การปรับโครงสร้างหนี้และทักษะการขาย

บดินทร์ อินทร์พันธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทมอชานโต้ไทยแลนด์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของบริษัทฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีเชื้อชาติไทยและสัญชาติไทย มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 14-16 ปี มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานขาย / ตลาด ปฏิบัติงานประจำภาคเหนือ ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทมอชานโต้ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อ สมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทมอชานโต้ไทยแลนด์ จำกัด โดยภาพรวมพบว่า สมรรถนะหลักทุกด้านมีความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.75) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย = 4.17) ด้านตั้งสมความเชื่อขวัญในงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.91) และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ย = 3.90) และอยู่

ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย = 3.41) และด้านการพัฒนาตนเอง (ค่าเฉลี่ย = 3.37) ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัท มอนซานโต้ ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

พัชรารุติ พรหมเอื้อ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัยธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรักษาความปลอดภัยของฝ่ายรักษาความปลอดภัยธนาคารแห่งประเทศไทย ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัยธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ และความต้องการของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัยธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยจำนวน 1,500 คน และนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้มากกว่า 20,000 บาท มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ชำนาญการ และปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัยธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ในระดับปานกลาง โดยแบ่งในแต่ละด้านคือ 1) ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่มีระดับความพอใจมากต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือ พนักงานเกิดความมั่นใจในความปลอดภัยของชีวิตในขณะที่ทำงานอยู่ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย 2) ด้านการดูแลสถานที่และทรัพย์สินของธนาคาร ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คือ ผู้ปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัยธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่คอยดูแลรักษาสถานที่และทรัพย์สินของธนาคารอย่างเต็มประสิทธิภาพทั้งกลางวันและกลางคืน 3) ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลางต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ผู้ปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีการประชาสัมพันธ์และจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัยให้กับพนักงานธนาคาร 4) ด้านการจัดระบบการจัดการ ซึ่งพนักงานมีความพึงพอใจปานกลางต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ผู้ปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและให้ความรู้ด้านการจราจรอย่างสม่ำเสมอ

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Schmidt and Kunzmann (2006) ได้ศึกษาเรื่อง Towards a human resource development ontology for combining competence management and technology-enhanced workplace learning ได้กล่าวว่า สมรรถนะเป็นศิลปะที่มุ่งแสดงความหมายของงาน พฤติกรรมเกี่ยวกับมนุษย์ออกเป็นบุคคล โดยอาศัย ทักษะ ความรู้ ถ้าพูดถึงสมรรถนะหลายองค์กรไม่สามารถควบคุมได้ ทั้งที่สมรรถนะใช้สำหรับการจัดการกับพันธกิจและเป้าหมาย บอกทิศทางความชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อประโยชน์ต่อการบริหารองค์กร ด้านการปฏิบัติงาน เทคนิคและเทคโนโลยี ดังนั้นองค์กรต้องเรียนรู้สมรรถนะการแข่งขันและการเรียนรู้พร้อมๆ กับการปฏิบัติงานของบุคลากร

Skule and Reichborn (2007) ได้ศึกษาเรื่อง Building Organizational Capability with a Learning Conducive Workplace ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่รู้ว่าสถานที่ทำงานเป็นแหล่งทรัพยากรที่สำคัญที่สุดต่อสมรรถนะในปัจจุบันและความรู้ในงาน โดยมากกว่าร้อยละ 90 ของพนักงานคิดว่า การเรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานประจำวันนั้นสำคัญมากกว่าการเข้าอบรมแบบเป็นทางการ และพบปัจจัยที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ในการทำงาน ดังนี้ 1) ความต้องการของลูกค้า 2) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีหรือองค์กร 3) การสนับสนุนจากระดับบริหารหรือจากภายนอก 4) ความรับผิดชอบและรางวัลที่ได้รับ 5) การสร้างสถานที่ทำงานให้เหมาะสมต่อการเรียนรู้

Fazel-Zarandi (2010) ได้ศึกษาเรื่อง Reasoning about Skills and Competencies ได้กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือการจัดการเชิงกลยุทธ์ของพนักงานที่รายบุคคลและนำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร จะขึ้นอยู่กับที่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและการให้เหตุผลเกี่ยวกับทักษะและความสามารถของบุคคล สำหรับการจัดการความสามารถและพิจารณาเหตุผลสามปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์คือการกำหนดทักษะของแต่ละคน ความสามารถ การวิเคราะห์ถึงทักษะและความสามารถ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟริเวินซ์ จำกัด ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟริเวินซ์ จำกัด จำนวนทั้งหมด 102 คน โดยเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทุกคน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟริเวินซ์ จำกัด โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามและการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา บทความและงานวิจัย เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟริเวินซ์ จำกัด เพื่อนำมาประมวลเนื้อหาสำหรับสร้างแบบสอบถาม

2.2 กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารในข้อ 2.1 มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended) แบบเลือกตอบเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended) เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน จำนวน 30 ข้อ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้านดังนี้

- | | |
|---------------------------|-------------|
| 1) ด้านความรู้ | จำนวน 4 ข้อ |
| 2) ด้านทักษะ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล | จำนวน 4 ข้อ |
| 4) ด้านอุปนิสัย | จำนวน 7 ข้อ |
| 5) ด้านแรงจูงใจ | จำนวน 4 ข้อ |

ลักษณะคำถามเป็นมาตรประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ กำหนดค่าคะแนน ระดับคุณลักษณะ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับคุณลักษณะ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended) เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะ

2.3 สร้างคำถามตามโครงสร้างของเนื้อหา ที่กำหนดไว้ในข้อ 2.2 และนำแบบสอบถาม ที่สร้างเสร็จแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ดังรายชื่อในภาคผนวก ก เพื่อตรวจสอบความตรง (Validity) ตามโครงสร้างเนื้อหา โดยนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence: IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.655

2.4 ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ตามความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.5 นำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของบริษัทอื่น จำนวน 30 คน และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.885

2.6 ปรับปรุงข้อคำถาม และนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชั่น จำกัด และรับคืนด้วยตนเอง หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ตามขั้นตอนทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชั่น จำกัด นำมาลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การนำเสนอค่าเฉลี่ยคะแนนของสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชั่น จำกัด ใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551, น. 75)

ค่าเฉลี่ย 4.50–5.00 หมายถึง	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีสมรรถนะการปฏิบัติงานมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50–4.49 หมายถึง	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีสมรรถนะการปฏิบัติงานมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50–3.49 หมายถึง	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีสมรรถนะการปฏิบัติงานปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50–2.49 หมายถึง	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีสมรรถนะการปฏิบัติงานน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49 หมายถึง	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีสมรรถนะการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

4.3 เปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชั่น จำกัด โดยใช้การคำนวณค่าเฉลี่ย

4.4 วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชั่น จำกัด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชั่น จำกัด ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น ดังนั้นจึงนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชั่น จำกัด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชั่น จำกัด

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชั่น จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล



**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
บริษัท สยาม การ์ด พรिवินซ์ จำกัด**

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรिवินซ์ จำกัด แสดงผลเป็นความถี่ และร้อยละ ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และ ร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (N = 102 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ	ชาย	97	95.10
	หญิง	5	4.90
2. อายุ	18-20 ปี	6	5.88
	21-30 ปี	7	6.86
	31-40 ปี	26	25.49
	41-50 ปี	15	14.71
	51-60 ปี	48	47.06
3. ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	61	59.80
	มัธยมศึกษาตอนต้น	27	26.47
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	9	8.83
	ปวส./อนุปริญญา	1	0.98
	ปริญญาตรี	4	3.92
4. ประสบการณ์ทำงาน ด้านรักษาความปลอดภัย	1-3 ปี	47	46.08
	4-6 ปี	40	39.22
	7 ปีขึ้นไป	15	14.70

จากตารางที่ 4.1 พบว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรिवินซ์ จำกัด มีปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

1. เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 95.10 และเพศหญิง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90
2. อายุ มากที่สุดมีอายุ 51-60 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 47.06 รองลงมา มีอายุ 31- 40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 25.49 และน้อยที่สุดมีอายุ 18-20 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.88
3. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 รองลงมา มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 26.47 และน้อยที่สุดมีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.98
4. ประสบการณ์ทำงานด้านรักษาความปลอดภัยมีประสบการณ์มากที่สุด 1-3 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 46.08 รองลงมา มีประสบการณ์ 4-6 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 39.22 และน้อยที่สุดมีประสบการณ์ 7 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษา

ความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวชั่น จำกัด

การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวชั่น จำกัด แสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในตารางที่ 4.2-4.7

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ในภาพรวม

สมรรถนะการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับสมรรถนะ
1. ด้านความรู้	3.69	0.89	มาก
2. ด้านทักษะ	3.75	0.89	มาก
3. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	4.14	0.74	มาก
4. ด้านอุปนิสัย	4.15	0.73	มาก
5. ด้านแรงจูงใจ	4.10	0.78	มาก
รวม	3.97	0.81	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวทซ์ จำกัดมีสมรรถนะการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรกคือ ด้านอุปนิสัย (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.14) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านความรู้

ด้านความรู้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับสมรรถนะ
1. มีความรู้เกี่ยวกับงานรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐาน	3.79	0.87	มาก
2. มีความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	3.99	0.72	มาก
3. มีความรู้ ความเข้าใจ ในการป้องกันอัคคีภัย	3.53	0.81	มาก
4. มีความรู้ในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิง	3.43	0.93	ปานกลาง
รวม	3.69	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวทซ์ จำกัด มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่า อันดับแรกคือ ความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาคือ มีความรู้เกี่ยวกับงานรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.79) และอันดับสุดท้ายคือ มีความรู้ในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิง (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านทักษะ

ด้านทักษะ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ สมรรถนะ
1. มีทักษะในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้	3.88	0.87	มาก
2. มีทักษะในการใช้เครื่องมือสื่อสารทางวิทยุ	3.35	0.79	ปานกลาง
3. มีทักษะในการใช้เครื่องมือสื่อสารทางโทรศัพท์	3.80	0.77	มาก
4. มีความสามารถในการจดจำลักษณะหรือสัญญาณของบุคคลที่ผ่าน เข้า-ออกได้เป็นอย่างดี	4.09	0.81	มาก
5. มีทักษะในการป้องกันตัวเบื้องต้น	3.63	0.87	มาก
รวม	3.75	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวชั่น จำกัด มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านทักษะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่า อันดับแรกคือ มีความสามารถในการจดจำลักษณะหรือสัญญาณของบุคคลที่ผ่าน เข้า-ออกได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือ มีทักษะในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ อันดับสุดท้ายคือ มีทักษะในการใช้เครื่องมือสื่อสารทางวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับสมรรถนะ
1. ให้ความร่วมมือในการส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงาน	4.17	0.705	มาก
2. ยอมรับความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน	4.12	0.762	มาก
3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง	4.11	0.770	มาก
4. มีทัศนคติในการทำงานที่ดี	4.16	0.714	มาก
รวม	4.14	0.738	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชั่น จำกัด มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับแรกคือ ให้ความร่วมมือในการส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ มีทัศนคติในการทำงานที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.16) และอันดับสุดท้ายคือ มีความเชื่อมั่นในตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านอุปนิสัย

ด้านอุปนิสัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับสมรรถนะ
1. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	4.25	0.69	มาก
2. มีความตั้งใจในการส่งเสริมการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน	4.22	0.67	มาก
3. มีความน่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	4.05	0.76	มาก
4. มีวินัยในการปฏิบัติงาน	4.19	0.73	มาก
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ	4.12	0.71	มาก
6. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก	4.20	0.70	มาก
7. สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองเมื่ออยู่ในสภาวะการปฏิบัติงาน ที่กดดัน	4.02	0.87	มาก
รวม	4.15	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชั่น จำกัด มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านอุปนิสัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับแรกคือ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ มีความตั้งใจในการส่งเสริมการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ อันดับสุดท้ายคือ สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองเมื่ออยู่ในสภาวะการปฏิบัติงาน ที่กดดัน (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจ

ด้านแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับสมรรถนะ
1. การได้รับรางวัลในการปฏิบัติงานจะทำให้มีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานมากขึ้น	3.85	0.88	มาก
2. มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ	4.22	0.67	มาก
3. มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบ อย่างเต็มกำลังความสามารถ	4.22	0.71	มาก
4. มีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน ขององค์กร	4.13	0.85	มาก
รวม	4.10	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวทชั่น จำกัด มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดย อันดับแรกคือ มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จและมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 4.22 เท่ากัน) รองลงมาคือ มีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.13) และอันดับสุดท้ายคือ การได้รับรางวัลในการปฏิบัติงานจะทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรिवิวชั่น จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรिवิวชั่น จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแสดงในตารางที่ 4.8 – 4.11

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน
จำแนกตามเพศ

เพศ	ค่าเฉลี่ย	ชาย	หญิง
		3.99	3.57
1. ชาย	3.99	-	<u>0.42</u>
2. หญิง	3.57	-	-

จากตารางที่ 4.8 พบว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรिवิวชั่น จำกัด เพศชาย มีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพศชาย มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน สูงกว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพศหญิง

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน
จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	18-20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
		3.49	3.92	3.91	4.00	4.05
1. 18-20 ปี	3.49	-	0.43	0.42	0.51	<u>0.56</u>
2. 21-30 ปี	3.92	-	-	0.01	0.08	0.13
3. 31-40 ปี	3.91	-	-	-	0.09	0.14
4. 41-50 ปี	4.00	-	-	-	-	0.05
5. 51-60 ปี	4.05	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.9 พบว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟริเวินซ์ จำกัด อายุ 51-60 ปี มีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อายุ 51-60 ปี มีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูงกว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อายุ 18-20 ปีมากที่สุด

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

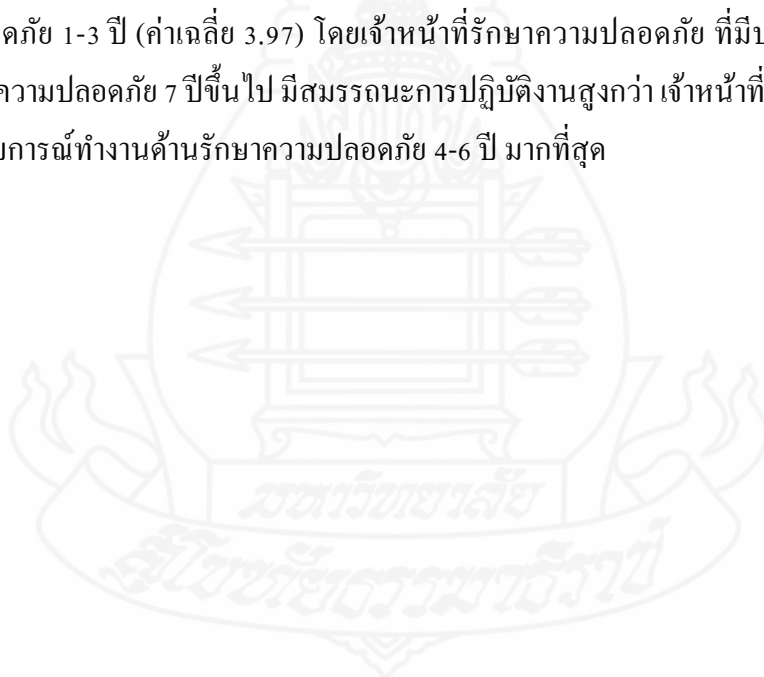
ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี
		4.05	3.85	3.78	3.79	3.96
1. ประถมศึกษา	4.05	-	0.20	0.27	0.26	0.09
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	3.85	-	-	0.07	0.06	0.11
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	3.78	-	-	-	0.01	0.18
4. ปวส./อนุปริญญา	3.79	-	-	-	-	0.17
5. ปริญญาตรี	3.96	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.10 พบว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟริเวินซ์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูงกว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน
จำแนกตามประสบการณ์ทำงานด้านรักษาความปลอดภัย

ประสบการณ์ทำงานด้านรักษาความปลอดภัย		ค่าเฉลี่ย	1-3 ปี	4-6 ปี	7 ปีขึ้นไป
1. 1-3 ปี	3.97	-	0.06	0.13	
2. 4-6 ปี	3.91	-	-	0.19	
3. 7 ปีขึ้นไป	4.10	-	-	-	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟริเวินซ์ จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานด้านรักษาความปลอดภัย 7 ปีขึ้นไป มีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่มีประสบการณ์ทำงานด้านรักษาความปลอดภัย 1-3 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.97) โดยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่มีประสบการณ์ทำงานด้านรักษาความปลอดภัย 7 ปีขึ้นไป มีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูงกว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่มีประสบการณ์ทำงานด้านรักษาความปลอดภัย 4-6 ปี มากที่สุด



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟริเวนชั่น จำกัด ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟริเวนชั่น จำกัด

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟริเวนชั่น จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟริเวนชั่น จำกัด

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 **ประชากร** คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟริเวนชั่น จำกัด จำนวนทั้งหมด 102 คน

1.2.2 **เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา** ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟริเวนชั่น จำกัด

1.2.3 **สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล** ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวท จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 95.10 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.06 ระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 59.80 และมีประสบการณ์ทำงาน ด้านรักษาความปลอดภัยระหว่าง 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.08

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวท จำกัด มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) สามารถสรุปในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านความรู้

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวท จำกัด มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่าอันดับแรก คือ ความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.99) และอันดับสุดท้ายคือ มีความรู้ในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิง (ค่าเฉลี่ย 3.43)

2) ด้านทักษะ

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวท จำกัด มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านทักษะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่าอันดับแรก คือ มีความสามารถในการจดจำลักษณะหรือสัญญาณของบุคคลที่ผ่านเข้า-ออกได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.09) และอันดับสุดท้าย คือ มีทักษะในการใช้เครื่องมือสื่อสารทางวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.35)

3) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวท จำกัด มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับแรก คือ มีให้ความร่วมมือในการส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.17) และอันดับสุดท้ายอยู่ในระดับมากคือ มีความเชื่อมั่นในตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.11)

4) ด้านอุปนิสัย

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรिवิวชั่น จำกัด มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านอุปนิสัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่า มีสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับแรก คือ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.25) และอันดับสุดท้าย คือ สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองเมื่ออยู่ในสภาวะการปฏิบัติงาน ที่กดดัน (ค่าเฉลี่ย 4.02)

5) ด้านแรงจูงใจ

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรिवิวชั่น จำกัด มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่า มีสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับแรก คือ มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จและมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 4.22 เท่ากัน) และ อันดับสุดท้าย คือ การได้รับรางวัลในการปฏิบัติงาน จะทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.85)

1.3.3 ผลเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรिवิวชั่น จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรिवิวชั่น จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานด้านรักษาความปลอดภัย

1) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพศชาย บริษัท สยาม การ์ด พรिवิวชั่น จำกัด มีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูงกว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพศหญิง

2) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรिवิวชั่น จำกัด อายุ 51-60 ปี มีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูงสุดและสูงกว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อายุ 18-20 ปี มากที่สุด

3) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรिवิวชั่น จำกัด ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูงสุดและสูงกว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด

4) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรिवิวชั่น จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานด้านรักษาความปลอดภัย 7 ปีขึ้นไป มีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูงสุดและสูงกว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่มีประสบการณ์ทำงานด้านรักษาความปลอดภัย 4-6 ปี มากที่สุด

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชั่น จำกัดสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชั่น จำกัด มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และมีความตั้งใจในการส่งเสริมการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยพัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ จูรีพร ชันดี (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ข้อมูลกลางทางวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรมพบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานข้อมูลกลางทางวัฒนธรรม มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก สำหรับแต่ละด้านอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1.1 ด้านความรู้

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชั่น จำกัด มีสมรรถนะ การปฏิบัติงาน ด้านความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะ องค์กรมีการอบรมหลักสูตร ต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานด้านความปลอดภัย รวมถึงการป้องกันอัคคีภัย เป็นประจำทุกปี จึงทำให้ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความรู้เกี่ยวกับงานรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี ซึ่งไม่สอดคล้อง กับงานวิจัยของ จูรีพร ชันดี (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ข้อมูลกลางทางวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานข้อมูล กลางทางวัฒนธรรมมีระดับสมรรถนะด้านความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง

2.1.2 ด้านทักษะ

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชั่น จำกัด มีสมรรถนะ การปฏิบัติงาน ด้านทักษะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะ องค์กรได้คัดเลือกเจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัยโดยการทดสอบทั้งในด้าน การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรมในการจดจำลักษณะหรือสัณฐานของบุคคลเป็นอย่างดี ซึ่งไม่สอดคล้อง กับงานวิจัยของ จูรีพร ชันดี (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ข้อมูลกลางทางวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานข้อมูล กลางทางวัฒนธรรมมีระดับสมรรถนะด้านทักษะ อยู่ในระดับปานกลาง

2.1.3 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวท จำกัด มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะ องค์กรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทุกคนร่วมมือในการส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงาน และสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขปราศจากอคติต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุริพร ขันดี (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานข้อมูลกลางทางวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานข้อมูลกลางทางวัฒนธรรม มีระดับสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลอยู่ในระดับมาก

2.1.4 ด้านอุปนิสัย

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวท จำกัด มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านอุปนิสัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทุกคนมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานและองค์กรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ เพื่อพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน

2.1.5 ด้านแรงจูงใจ

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวท จำกัด มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะ องค์กรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยได้แสดงความคิดเห็น และกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกันเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จ อีกทั้งองค์กรได้กำหนดอัตราค่าแรงที่เป็นธรรม การจัดสวัสดิการที่เหมาะสมแก่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อาทิ ประกันอุบัติเหตุ เป็นต้น จึงทำให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ดังแนวคิดจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (2557) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจนั้น เป็นสิ่งที่บุคคลคิดถึงหรือมีความต้องการ ซึ่งแรงจูงใจจะเป็นตัว ผลักดันหรือแรงขับให้บุคคลกระทำพฤติกรรม หรือตัวกำหนดทิศทางหรือทางเลือกในการกระทำ พฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมาย หรือหลีกเลี่ยงจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนไม่พึงปรารถนา เช่น เมื่อบุคคลตั้งเป้าหมายที่ท้าทายจะทำให้เขามีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ และจะใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับเพื่อทำงานให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

2.2 เปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรिवินซ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.2.1 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพศชาย มีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพศหญิง เป็นเพราะ งานด้านการรักษาความปลอดภัยจะต้องใช้ทักษะและความชำนาญรวมถึงจะต้องมีสภาพร่างกายที่แข็งแรง จึงทำให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพศชายมีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ บดินทร์ อินทร์พันธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทมอนซานโต้ไทยแลนด์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

2.2.2 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรिवินซ์ จำกัด อายุ 51-60 ปี มีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูงสุดและสูงกว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อายุ 18-20 ปี มากที่สุด เป็นเพราะ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีประสบการณ์มากกว่าย่อมมีทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญมากกว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีอายุน้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ บดินทร์ อินทร์พันธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทมอนซานโต้ไทยแลนด์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

2.2.3 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรिवินซ์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูงสุดและสูงกว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด เป็นเพราะ ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะมีระดับการศึกษาไม่สูง โดยเจ้าหน้าที่ในกลุ่มนั้นจะมีการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ บดินทร์ อินทร์พันธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทมอนซานโต้ไทยแลนด์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

2.2.4 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรिवินซ์ จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานด้านรักษาความปลอดภัย 7 ปีขึ้นไป มีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูงสุด และสูงกว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่มีประสบการณ์ทำงานด้านรักษาความปลอดภัย 4-6 ปี มากที่สุด เป็นเพราะ งานด้านการรักษาความปลอดภัยจะต้องมีความชำนาญทั้งด้านการสื่อสาร ทักษะในด้านอื่นๆ ที่จะต้องมีประสบการณ์อย่างมากในการปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีประสบการณ์การทำงานมาก ย่อมมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่เพิ่งปฏิบัติงาน ซึ่งไม่

สอดคล้องกับงานวิจัยของ บดินทร์ อินทร์พันธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทมอนซานโต้ไทยแลนด์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวินชั่น จำกัด พบว่ามีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1.1 ด้านความรู้ ควรกำหนดหลักสูตรการป้องกันอัคคีภัยเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์การดับเพลิง การเตรียมความพร้อมเมื่อเกิดอัคคีภัย ให้แก่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง

3.1.2 ด้านทักษะ ควรเพิ่มทักษะสำหรับการใช้อุปกรณ์สื่อสาร ให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่อให้สามารถใช้อุปกรณ์สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.3 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยกล้าแสดงความคิดเห็น และร่วมกันทำงานเป็นทีมให้มากขึ้น

3.1.4 ด้านอุปนิสัย ควรจัดกิจกรรมในการพัฒนาเพื่อให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยได้พบกับสถานการณ์หรือปัญหาในการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้สภาวะการณ์ที่กดดันได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังจะช่วยให้สามารถควบคุมอารมณ์ได้ด้วย

3.1.5 ด้านแรงจูงใจ ควรให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีผลการปฏิบัติงานในเกณฑ์ดี เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไป

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ที่สนใจทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

3.1.1 ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวินชั่น จำกัด ตามความคิดเห็นของลูกค้าผู้ใช้บริการ

3.1.2 ศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ในบริษัทอื่น

3.1.3 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรินเวินชั่น จำกัด

บรรณานุกรม

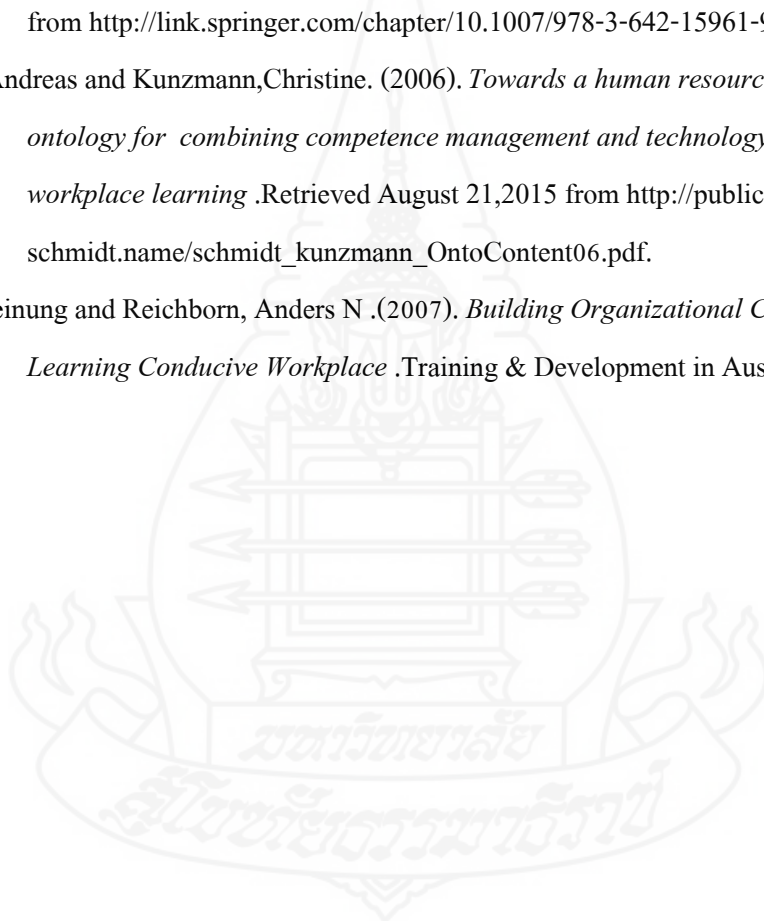


บรรณานุกรม

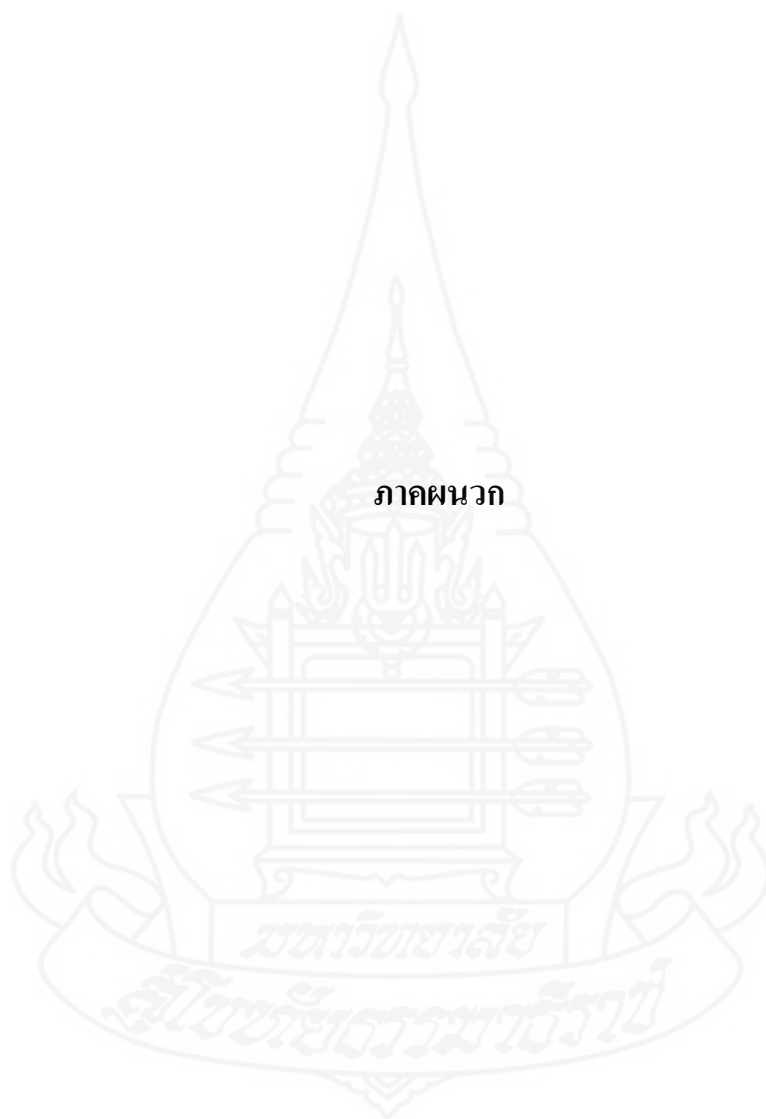
- กฤตชน วงศ์รัตน์. (2553). *การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการฝ่ายผลิต ในโรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์*. การพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรมและทรัพยากร มนุษย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพมหานคร.
- ขจรศักดิ์ ศิริมัย. (2554). *เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับสมรรถนะ*. ค้นเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2558.
จาก <http://competency.rmutp.ac.th/underlying-characteristic-or-attribute/>.
- จาวรธรรม ศรีพงษ์พันธุ์กุล. (2551). *Competency เพื่อการพัฒนาบุคลากร*. ค้นเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2558.
จาก <http://www.planning.kmutnb.ac.th/data/Competency01.pdf>.
- จรีพร ขันดี. (2555). *การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานข้อมูลกลางทางวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม*. กลุ่มยุทธศาสตร์และเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
- จิติวัจน์ รุจิภาสวรมธ. (2553). *สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานการประสานครหลวง กรมศึกษาโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์และชนบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เกลิงศักดิ์ อินทรศร. (2554). *แรงจูงใจกับการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ : วี อินเทอร์เน็ต พรินท์.
- นิสดารก์ เวชยานนท์. (2558). “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์”. ค้นเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2558,
จาก http://library1.nida.ac.th/ejournal/jamx/jamx-v05n03/jamx-v05n03_c01.pdf .
- บดินทร์ อินทร์พันธ์. (2554). *สมรรถนะหลักและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทมอนซานโต้ไทยแลนด์ จำกัด*. การบริหารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- บดี ศรีสุคนธ์. (2557). *60 ขั้นตอนสำคัญสำหรับการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน*. ค้นเมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2558. จาก : <http://www.sbdc.co.th/filedownload/6%20Competency.pdf>.

- ประสิทธิ์ ลับไพรี. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญในเขตทำเนียบรัฐบาล*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.
- ประภาส พักทอง. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลและสมรรถนะในการทำงานกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, เพชรบูรณ์.
- ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล. (2549). *การค้นหาและวิเคราะห์ : การเจาะลึก Competency ภาคปฏิบัติ*. สำนักพิมพ์ เอช อาร์ เซ็นเตอร์ .กรุงเทพมหานคร.
- พรนารี โสภานบุตร. (2555) . *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรม สาขาอุตสาหกรรมระดับภาคีวิศวกร เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน* . คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- พระราชบัญญัติการรักษาความปลอดภัยเอกชน ฉบับปี 2550. (2550). *ความหมายงานรักษาความปลอดภัย*. ค้นเมื่อ วันที่ 28 กันยายน 2558 จาก http://www.thaifranchisecenter.com/download_file/files/18_07_Manual_Security.pdf.
- พัชรารุณี พรหมเอื้อ. (2550) . *ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัยธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่*. (สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- มนต์เทพ กลุณะะวินิช .(2007). *รปภ. ใช้เพียง ยาม เฝ้าของ*. คมชัดลึก ฉบับที่ 371 วันที่ 19 มกราคม 2550 . ค้นเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2558. จาก <http://www.nationejobs.com/citylife/content.php?ContentID=127>.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (2557). *แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล*. ค้นเมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2558.
จาก : <http://competency.rmutp.ac.th/underlying-characteristic-or-attribute/>.
- สมบัติ กุสุมาวล. (2552). *คุณลักษณะของข้าราชการในทศวรรษหน้า*. สำนักวิจัยและพัฒนา ระบบงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, กรุงเทพมหานคร.
- สิทธิชัย แจ้งตามธรรม. (2557). *การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

- สุจิตรา ชนนันท์. (2552). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก*. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- อุษาวดี บุญรอด. (2555). *การพัฒนาสมรรถนะพนักงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงาน เขตกำแพงเพชร*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- Fazel-Zarandi, Maryam. (2010). *Reasoning about Skills and Competencies*. Retrieved August 21,2015 from http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-15961-9_44#page-1.
- Schmidt,Andreas and Kunzmann,Christine. (2006). *Towards a human resource development ontology for combining competence management and technology-enhanced workplace learning*. Retrieved August 21,2015 from http://publications.andreas.schmidt.name/schmidt_kunzmann_OntoContent06.pdf.
- Skule, Sveinung and Reichborn, Anders N .(2007). *Building Organizational Capability with a Learning Conducive Workplace*. Training & Development in Australia. pp 5-8.



ภาคผนวก



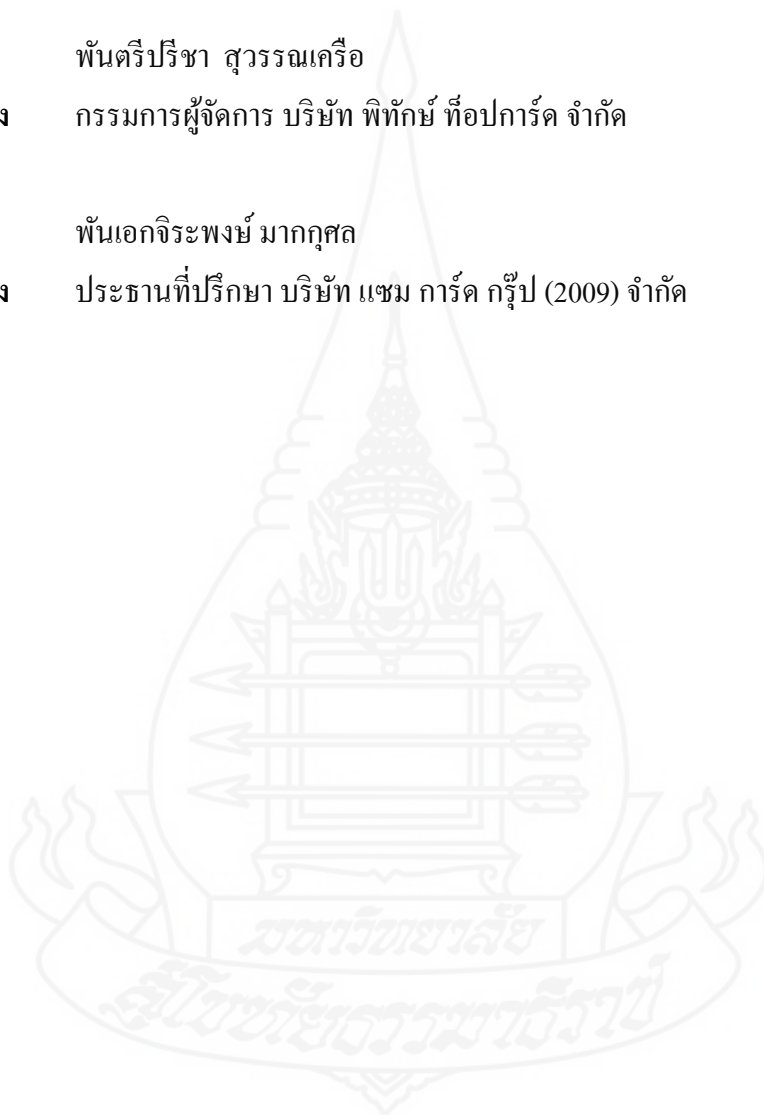
ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

1. ชื่อ นายเจริญ สอกจะบก
ตำแหน่ง ผู้จัดการ บริษัท เพาเวอร์ แมน อะเล็คทริก จำกัด
2. ชื่อ พันตรีปรีชา สุวรรณเครือ
ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ บริษัท พิทักษ์ ท้อปการ์ด จำกัด
3. ชื่อ พันเอกจิระพงษ์ มากกุศล
ตำแหน่ง ประธานที่ปรึกษา บริษัท แชม การ์ด กรุ๊ป (2009) จำกัด



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



--	--	--

แบบสอบถาม

เรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรिवิวชั่น จำกัด
คำชี้แจง การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด พรिवิวชั่น จำกัด ผู้ศึกษาขอความกรุณาท่านให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

18-20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ทำงานด้านรักษาความปลอดภัย

1-3 ปี 4-6 ปี 7 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 สมรรถนะการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องท้ายข้อความที่ตรงกับคุณลักษณะของท่านมากที่สุด โดยท่านมีคุณลักษณะตามข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด เมื่อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับคุณลักษณะ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความรู้					
1. มีความรู้เกี่ยวกับงานรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐาน					
2. มีความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย เพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย					
3. มีความรู้ ความเข้าใจ ในการป้องกันอัคคีภัย					
4. มีความรู้ในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิง					
ด้านทักษะ					
5. มีทักษะในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้					
6. มีทักษะในการใช้เครื่องมือสื่อสารทางวิทยุ					
7. มีทักษะในการใช้เครื่องมือสื่อสารทางโทรศัพท์					
8. มีความสามารถในการจดจำลักษณะหรือสัญญาณของบุคคลที่ผ่านเข้า-ออกได้เป็นอย่างดี					
9. มีทักษะในการป้องกันตัวเบื้องต้น					
ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง					
10. ให้ความร่วมมือในการส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงาน					
11. ยอมรับความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน					
12. มีความเชื่อมั่นในตนเอง					
13. มีทัศนคติในการทำงานที่ดี					

ข้อความ	ระดับคุณลักษณะ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านอุปนิสัย					
14. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
15. มีความตั้งใจในการส่งเสริมการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน					
16. มีความน่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
17. มีวินัยในการปฏิบัติงาน					
18. มีการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ					
19. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก					
20. สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองเมื่ออยู่ในสภาวะการปฏิบัติงานที่กดดัน					
ด้านแรงจูงใจ					
21. การได้รับรางวัลในการปฏิบัติงานจะทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น					
22. มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ					
23. มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถ					
24. มีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร					

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง : กรุณาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค

ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยหาความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item - Objective Congruence หรือ IOC) ซึ่งแสดงสูตร

$$\begin{aligned} \text{IOC} &= \Sigma R / N \\ &= 19 / 29 \\ &= \mathbf{0.655} \end{aligned}$$

เมื่อ ΣR แทน ผลรวมของคะแนนการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ
N แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินค่า IOC คือ

ข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.50 -1.0

สามารถคัดเลือกไว้ใช้ได้ แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์นั้น

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

ผลรวมค่า IOC เท่ากับ 0.655 การตรวจสอบแบบสอบถาม โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ลงคะแนนความเห็นว่ข้อคำถามแต่ละข้อวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์แต่ละด้านที่ต้องการวัด

ข้อคำถาม	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ด้านความรู้						
1	0	+1	+1	2	0.667	ใช้ได้
2	-1	+1	+1	1	0.333	ตัดทิ้ง
3	+1	+1	+1	3	1.000	ใช้ได้
4	0	0	+1	1	0.333	ตัดทิ้ง
5	+1	+1	+1	3	1.000	ใช้ได้
6	+1	-1	+1	1	0.333	ตัดทิ้ง
ด้านทักษะ						
1	-1	+1	+1	1	0.333	ตัดทิ้ง
2	0	+1	+1	2	0.667	ใช้ได้

ข้อ คำถาม	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
3	+1	0	+1	2	0.667	ใช้ได้
4	+1	0	+1	2	0.667	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.000	ใช้ได้
6	0	0	+1	1	0.333	ตัดทิ้ง
ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง						
1	0	+1	+1	2	0.667	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.000	ใช้ได้
3	0	+1	+1	2	0.667	ใช้ได้
4	0	+1	+1	2	0.667	ใช้ได้
5	0	0	+1	1	0.333	ตัดทิ้ง
6	0	0	+1	1	0.333	ตัดทิ้ง
ด้านอุปนิสัย						
1	0	+1	+1	2	0.667	ใช้ได้
2	0	+1	+1	2	0.667	ใช้ได้
3	0	+1	+1	2	0.667	ใช้ได้
4	0	+1	+1	2	0.667	ใช้ได้
5	0	+1	+1	2	0.667	ใช้ได้
6	0	+1	+1	2	0.667	ใช้ได้
7	0	+1	+1	2	0.667	ใช้ได้
ด้านแรงจูงใจ						
1	+1	+1	+1	3	1.000	ใช้ได้
2	0	+1	+1	2	0.667	ใช้ได้
3	0	+1	+1	2	0.667	ใช้ได้
4	0	+1	+1	2	0.667	ใช้ได้

ข้อที่ต้องปรับปรุง คือ

ด้านความรู้

1. มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการป้องกันอัคคีภัย

ปรับแก้เป็น มีความรู้ ความเข้าใจ ในการใช้การป้องกันอัคคีภัย

ด้านทักษะ

5. มีความสามารถในการจดจำเอกลักษณ์ของบุคคลที่ผ่าน เข้า-ออกได้เป็นอย่างดี

ปรับแก้เป็น มีความสามารถในการจดจำรูปพรรณสัณฐานของบุคคลที่ผ่าน เข้า-ออกได้เป็นอย่างดี

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง

2. มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง

ปรับแก้เป็น มีความเชื่อมั่นในตนเอง

ด้านอุปนิสัย

3. มีความน่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน

ปรับแก้เป็น มีความน่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

5. มีการปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

ปรับแก้เป็น มีการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

ข้อที่ต้องตัดทิ้ง คือ

ด้านความรู้

2. มีความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตัวเบื้องต้น และการป้องกันการโจรกรรมต่าง ๆ

4. มีการประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้รับเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ

6. มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถแสดงท่าบุคคลมือเปล่าและระเบียบในแถวได้

ด้านทักษะ

1. มีความสามารถในการอ่าน เขียนและพูดภาษาต่างประเทศได้

6. มีทักษะในการควบคุม และอำนวยความสะดวกการจราจรได้

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง

5. มีการยอมรับคำวิจารณ์ข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้อง

6. ความเป็นผู้นำ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ด้านความรู้

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.714	.700	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. มีความรู้เกี่ยวกับงานรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐาน	9.9333	3.444	.508	.292	.649
2. มีความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	9.7000	4.493	.212	.306	.783
3. มีความรู้ ความเข้าใจ ในการป้องกันอัคคีภัย	10.2333	2.737	.740	.664	.491
4. มีความรู้ในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิง	10.4333	2.530	.596	.671	.597

ด้านทักษะ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.746	.765	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
5. มีทักษะในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้	13.5000	5.776	.829	.751	.609
6. มีทักษะในการใช้เครื่องมือสื่อสารทางวิทยุ	14.3333	4.437	.637	.618	.661
7. มีทักษะในการใช้เครื่องมือสื่อสารทางโทรศัพท์	13.6667	6.575	.541	.406	.698
8. มีความสามารถในการจดจำลักษณะหรือสัญญาณของบุคคลที่ผ่าน เข้า-ออกได้เป็นอย่างดี	13.1000	6.921	.333	.352	.760
9. มีทักษะในการป้องกันตัวเบื้องต้น	13.8000	6.648	.364	.142	.753

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.727	.729	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
10. ให้ความร่วมมือในการ ส่งเสริมสนับสนุนการ ปฏิบัติงาน	11.77	3.220	.478	.359	.690
11. ขอมรับความคิดเห็นของ เพื่อนร่วมงาน	11.83	2.902	.456	.327	.706
12. มีความเชื่อมั่นในตนเอง	11.87	2.809	.531	.541	.658
13. มีทัศนคติในการทำงานที่ดี	11.83	2.695	.615	.572	.606

ด้านอุปนิสัย

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.869	.872	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
14. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	19.9667	7.895	.698	.649	.842
15. มีความตั้งใจในการส่งเสริมการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน	19.8000	8.097	.719	.671	.840
16. มีความน่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	20.1667	8.075	.550	.339	.868
17. มีวินัยในการปฏิบัติงาน	19.9667	7.689	.635	.471	.853
18. มีการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ	20.0667	7.789	.699	.642	.841
19. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก	20.0333	7.344	.733	.713	.835

ด้านแรงจูงใจ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.774	.789	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
20. สามารถควบคุมอารมณ์ ตนเองเมื่ออยู่ในสภาวะการ ปฏิบัติงาน ที่กดดัน	15.7667	6.668	.502	.292	.748
21. การได้รับรางวัลในการ ปฏิบัติงานจะทำให้มีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานมากขึ้น	16.0000	6.552	.416	.184	.787
22. มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน ให้ประสบความสำเร็จ	15.4667	6.740	.584	.502	.723
23. มีเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเต็ม กำลังความสามารถ	15.4667	6.395	.749	.656	.675
24. มีส่วนร่วมในการพัฒนา ศักยภาพในการปฏิบัติงานของ องค์กร	15.7000	6.424	.555	.408	.730

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายอมรชัย คุ้มรุ่งเรือง
วัน เดือน ปีเกิด	15 ธันวาคม 2527
สถานที่เกิด	อำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการผลิตสัตว์น้ำ) สาขาเทคโนโลยีการผลิตสัตว์น้ำ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พ.ศ.2549
สถานที่ทำงาน	บริษัท สยาม การ์ด ปริเวนชั่น จำกัด
ตำแหน่ง	กรรมการผู้จัดการ

