

การพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย  
โรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขื่อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น  
IMPROVING THE PERFORMANCE OF SECURITY PERSONNEL IN THE NORTHEASTERN  
HYDRO POWER PLANT UBONRATANA DAM KHON KAEN PROVINCE

วีรชิต ไชยเทพ

Wirachit chaithep

ชาญยุทธ หาญชนะ

Chanyut Hanchana

คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยพิชญบัณฑิต

Faculty of Political Science, Pitchayabundit College

E-mail: Wirachit.cha@egat.co.th

วันที่รับบทความ (Received) : 23 กรกฎาคม 2563

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 24 ธันวาคม 2563

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 24 ธันวาคม 2563

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยโรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขื่อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือเขื่อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยใช้สูตรของ Taro Yamane จำนวน 247 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติพรรณนาได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับศึกษาข้อมูลทั่วไป สถิติเชิงอนุมานได้แก่ T-test และ F-test สำหรับการเปรียบเทียบการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยโรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

**ผลการวิจัย พบว่า** การพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขื่อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.43) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านด้านการรักษาความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.55) รองลงมาคือด้านการป้องกันภัยพิบัติ ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.56) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.65)

การเปรียบเทียบการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยโรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขื่อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวมพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยโรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขื่อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ควรมีการจัดอบรมอยู่เป็นประจำสำหรับการด้าน

อาชีพอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน หมั่นตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์อยู่เสมอเพื่อ  
ความพร้อมต่อการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน

**คำสำคัญ :** พนักงานรักษาความปลอดภัย, การพัฒนา, โรงไฟฟ้าพลังน้ำ

## ABSTRACT

The main objective of this research was to study the performance development of security personnel of the Northeastern Hydroelectric Power Plant. Ubolratana Dam Khon Kaen Province The samples used in this research were personnel working at the Northeastern Hydroelectric Power Plant, Ubolratana Dam. Khon Kaen Province Using the formula of Taro Yamane of 247 people, the questionnaire was used to collect the data. It consists of 3 parts of content, statistics used in data analysis. The descriptive statistics were number, percentage, mean and standard deviation for general data study. The inferential statistics were T-test and F-test for comparing the performance development of the security personnel of the Northeastern Hydroelectric Power Plant by gender, age, education level and work experience.

**The results of the findings were as follows :**Improving the performance of security personnel Hydroelectric Power Plant Region North East Ubolratana Dam Khon Kaen Province Overall, it was at the high level ( $\bar{X} = 3.82$ ,  $SD = 0.43$ ) and when considering each aspect, it was found that the side with the highest mean was security ( $\bar{X} = 3.94$ ,  $SD = 0.55$ ), followed by protection. Disaster ( $\bar{X} = 3.92$ ,  $SD = 0.56$ ) and the side with the least mean was occupational health. And occupational safety ( $\bar{X} = 3.70$ ,  $S.D. = 0.65$ ).

A comparison of the performance development of security personnel for the Northeastern Hydroelectric Power Plant Ubolratana Dam Khon Kaen Province By gender, age, education level and work experience Overall, it was found that gender, age, education level and work experience No different.

Guidelines for the Development of Operations of the Security Officers of the Northeast Hydropower Plant Ubolratana Dam Khon Kaen Province, for example, should have regular training for occupational health. And safety at work Regularly inspect equipment, tools and equipment for readiness of response to emergency situations.

**Keywords :** Security Guard Employees, improving, Hydroelectric power plant

## 1. บทนำ

งานรักษาความปลอดภัย เป็นอาชีพหนึ่งซึ่งอยู่คู่กับสังคมไทยมานาน และนิยมเรียกกันทั่วไปว่า “ยาม” อันที่จริงแล้วคำว่า “ยาม” มาจากคำภาษาบาลีที่เรานำมาใช้ในภาษาไทยซึ่งออกเสียงว่า “ยา - มะ” แปลว่า เวลา และคำที่เกี่ยวข้องกับ “ยาม” ที่คนไทยเรารู้จัก และเข้าใจดีอีกคำหนึ่งก็คือ “แขกยาม” ซึ่งได้แก่ แขกที่เป็นชาวอินเดีย มักจะเป็นแขกพาทาน ไว้หนวดนุ่งผ้าขาวโจงกระเบนในสมัยโบราณมักว่าจ้างให้มาอยู่ยามตามตลาด หรือโรงเลื่อยโรงสี บางคนก็มีเตียงนอนถักด้วยเชือกโดยส่วนใหญ่มักจ้างเฝ้ายามเฉพาะในเวลา กลางคืน แขกพวกนี้มักจะถือกระบองขนาดยาว นำเกรงขาม และมักจะตีเหล็กแผ่นเพื่อเป็นสัญญาณบอกเวลาทุกชั่วโมง (พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน 2542) สืบเนื่องถึงปัจจุบันอาชีพยามนี้ยังคงอยู่ และถูกเรียกรวม

นามใหม่ว่า “พนักงานรักษาความปลอดภัย” หรือย่อว่า “รปภ.” คือ งานรักษาความปลอดภัยที่มีหน้าที่ต้องปกป้อง คุ่มครอง ดูแล ไม่เฉพาะแต่ทรัพย์สิน แต่เป็นทุก ๆ ส่วนที่อยู่รอบบริเวณพื้นที่รับผิดชอบ โดยมีอาวุธคู่กายเพียงกระบองไม้หนึ่งอัน หรือบางบริษัทอาจมีมีดพกให้หนึ่งเล่ม งานดังกล่าวเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งซึ่งเรียกว่า ธุรกิจบริการการรักษาความปลอดภัย ซึ่งประเทศไทยมีบริษัทให้บริการเกี่ยวกับงานดังกล่าวอยู่จำนวนมาก

ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินตลอดจนอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่ผู้ว่าจ้างเช่นบริษัทห้างร้าน สำนักงาน ฯลฯ ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน ด้วยการจัดส่งพนักงานรักษาความปลอดภัยไปให้บริการยังสถานที่ของผู้ว่าจ้าง ไม่ว่าสภาพเศรษฐกิจจะรุ่งเรือง หรือตกต่ำ ธุรกิจบริการการรักษาความปลอดภัยยังคงสามารถดำเนินกิจการ และขับเคลื่อนระบบธุรกิจของตนได้อย่างต่อเนื่อง ภาคธุรกิจ หรือภาคอุตสาหกรรมมีสถานะการขยายตัวทางเศรษฐกิจโดยมีการขยายกิจการ หรือเพิ่มสถานประกอบการ ผู้ประกอบการยังต้องมีความจำเป็นในการจ้างธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยมาเพื่อป้องกันภัย และพิทักษ์ทรัพย์สิน ในทางตรงกันข้ามหากภาคธุรกิจภาคอุตสาหกรรมมีสถานะการถดถอย หรือมีการเลิกกิจการ หรือปิดสถานประกอบการ ผู้ประกอบการยังต้องมีความจำเป็นในการจ้างธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยมาเพื่อป้องกันภัย และพิทักษ์ทรัพย์สิน เพื่อเฝ้ารอสถานะทางเศรษฐกิจคลี่คลายไปในทางที่ดีจนสามารถดำเนินกิจการต่อไป จากสถานะความต้องการธุรกิจบริการด้านการรักษาความปลอดภัยได้เติบโตอย่างต่อเนื่องนั้นมาจากความกังวลเนื่องจากความเสี่ยงด้านอาชญากรรม ด้านวินาศกรรม ด้านภัยพิบัติ ด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา อาทิ ความเสี่ยงด้านอาชญากรรม เช่น การลักทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ชิงทรัพย์ การประทุษร้ายร่างกาย การทำลายทรัพย์สิน การบุกรุก เป็นต้น และความเสี่ยงด้านวินาศกรรม เช่น การวางระเบิด การก่อการร้าย หรือแม้แต่การลักลอบวางวัตถุต้องสงสัยเพื่อสร้างความปั่นป่วนให้กับสังคม เป็นต้น ความเสี่ยงด้านภัยพิบัติ เช่น อัคคีภัย อุทกภัย วาตะภัย ปรุพิบัติภัย เป็นต้น ความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน อันตรายที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ เป็นต้น เหล่านี้ล้วนแต่เป็นอันตรายที่สามารถเกิดขึ้นได้ในสถานประกอบการไม่ว่าจะเป็น อาคารสำนักงาน ห้างร้าน โรงงาน ผู้ประกอบการต้องการมีการบริหารจัดการด้านการรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกัน และลดความเสี่ยงจากอันตรายที่สามารถเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในการป้องกันภัย และพิทักษ์ทรัพย์สิน

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะผู้ควบคุมงานรักษาความปลอดภัย โรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขื่อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น จึงเห็นสมควรที่จะพัฒนาศักยภาพพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยสอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคม และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตลอดจนมาตรฐานตามที่ได้ระบุในนโยบายรักษาความปลอดภัยขององค์กร หรือหน่วยงานผู้รับบริการการรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานรักษาความปลอดภัยดังกล่าว สามารถพัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพ และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยโรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขื่อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยโรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขื่อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่นโดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยโรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขื่อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น

### 3. ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

หลักสูตรการรักษาความปลอดภัยโดยประกอบด้วยวิชาด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การรักษาความปลอดภัย
2. การป้องกันภัยพิบัติ
3. การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน
4. อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน
5. การบริการ และตอบสนองความพึงพอใจ
6. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอาชีพรักษาความปลอดภัย

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงาน กฟผ. และลูกจ้างบริษัทคู่สัญญาที่รับจ้างทำงานกับโรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขื่อนอุบลรัตน์ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งได้แก่ พนักงาน กฟผ. จำนวน 227 คน ลูกจ้างเหมาจำนวน 417 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 644 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์เดิม และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

1. การรักษาความปลอดภัย
2. การป้องกันภัยพิบัติ
3. การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน
4. อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน
5. การบริการ และตอบสนองความพึงพอใจ
6. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอาชีพรักษาความปลอดภัย

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ทำการศึกษาเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2563 ถึง วันที่ 1 ตุลาคม 2563

### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

#### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง และแบบสอบถาม ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ลักษณะส่วนบุคคล เพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไป เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์เดิม และระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยโรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขื่อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต

ส่วนที่ 3 แบบข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อสอบถามแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยโรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขื่อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น

### การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย

2. กำหนดเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม และนิยามตัวแปรที่ต้องการวัด เพื่อให้ครอบคลุมในเรื่องที่ศึกษา และมีลักษณะซึ่งทุกคนสามารถตอบข้อเท็จจริงได้

3. เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ในเนื้อหา ภาษาและความเที่ยงตรงผู้วิจัยได้นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความเที่ยงตรงในเนื้อหาผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาหาค่า IOC โดยเลือกข้อที่มี IOC 0.66 ขึ้นไปมาเป็นแบบสอบถาม

4. ประมวลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ นำมาปรับปรุงแบบสอบถาม เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาและนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลอง ใช้กับกลุ่มเป้าหมาย ที่โรงไฟฟ้าน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 30 คน ต่อจากนั้นนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach โดยได้กำหนดค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.90 ขึ้นไป

### 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดพื้นที่ กลุ่มตัวอย่างในโรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขื่อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่นจำนวน 247 คน ผู้ศึกษาทำการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองและชี้แจงทำความเข้าใจให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบลักษณะของแบบสอบถาม และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามตลอดระยะเวลาการทำงาน ผู้ศึกษาได้กำหนดระยะเวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามภาคสนามเป็นเวลา 30 วัน ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2563

### 6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมดมาตรวจให้คะแนนน้ำหนัก ดังนี้

ระดับความต้องการพัฒนามากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความต้องการพัฒนามาก	4	คะแนน
ระดับความต้องการพัฒนาปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความต้องการพัฒนาน้อย	2	คะแนน
ระดับความต้องการพัฒนาน้อยที่สุด	1	คะแนน

2. นำคะแนนเฉลี่ยรายข้อและรายด้านเทียบกับเกณฑ์เพื่อหาระดับความต้องการพัฒนาดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2548 : 100) ดังนี้

- 4.51 – 5.00 หมายถึงระดับความต้องการพัฒนามากที่สุด
  - 3.51 – 4.50 หมายถึงระดับความต้องการพัฒนามาก
  - 2.51 – 3.50 หมายถึงระดับความต้องการพัฒนาปานกลาง
  - 1.51 – 2.50 หมายถึงระดับความต้องการพัฒนาน้อย
  - 1.00 – 1.50 หมายถึงระดับความต้องการพัฒนาน้อยที่สุด
3. การจัดอันดับจัดตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

4. การวิจัยในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เสนอข้อมูลเป็นตาราง วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย จำแนกตามอายุ โดยการทดสอบค่าทีแบบอิสระ (t-test for Independent Samples) โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์เดิม และระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยใช้ สถิติ F-test (One-way Anova) โดยการทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามี ความแตกต่างเกิดขึ้น ผู้ศึกษาต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method)

5. ข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ได้จากแบบสอบถาม และจากประชุมกลุ่มผู้มีประสบการณ์ในด้านการรักษาความปลอดภัย จำนวน 15 คน ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์เป็นความเรียง

## 7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

- 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)
- 1.2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )
- 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

### 2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่

2.1 สถิติ t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัวแปร

2.2 สถิติ F-test โดยการทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไปและหากพบว่ามี ความแตกต่างรายคู่เกิดขึ้น ผู้วิจัยต้องทำการทดสอบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันและแตกต่างกันอย่างไร ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method)

## 8. ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 57.89 และเป็นเพศหญิง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 อายุอยู่ระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 34.01 และช่วงอายุน้อยที่สุดคือ 20 - 29 ปีจำนวน 24 คิดเป็นร้อยละ 9.72 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 47.37 และน้อยที่สุดคือ ประถมศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.43 มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 27.94 และน้อยที่สุดต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69

ตารางที่ 1 การพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยโรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เชื้อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวม

การพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยโรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการรักษาความปลอดภัย	3.94	0.55	มาก
2. ด้านการป้องกันภัยพิบัติ	3.92	0.56	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน	3.82	0.71	มาก

4. ด้านอาชีพอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน	3.70	0.65	มาก
5. ด้านการบริการ และตอบสนองความพึงพอใจ	3.70	0.73	มาก
6. ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอาชีพรักษาความปลอดภัย	3.75	0.60	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.82</b>	<b>0.43</b>	<b>มาก</b>

2. การพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขื่อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D.= 0.43) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านด้านการรักษาความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D.= 0.55) รองลงมาคือด้านการป้องกันภัยพิบัติ ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D.= 0.56) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านอาชีพอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D.= 0.65) และด้านการบริการ และตอบสนองความพึงพอใจ ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D.= 0.73) และวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านการรักษาความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D = 0.55) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1. การควบคุมระบบทางเข้า-ออก ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D.= 0.72) รองลงมาคือ ข้อ 2. การฝึกระเบียบแถว และท่าบุคคลมือเปล่า ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D.= 0.67) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 6. มาตรการการรักษาความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D.= 0.69)

2.2 ด้านการป้องกันภัยพิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D = 0.67) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 9. การใช้อุปกรณ์ดับเพลิง ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D.= 0.74) รองลงมาคือ ข้อ 7. การป้องกันอัคคีภัยและการระงับอัคคีภัย ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D.= 0.63) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 8. การซ้อมดับเพลิงและการอพยพหนีไฟ ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D.= 0.67)

2.3 ด้านการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D = 0.71) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 11. การปฏิบัติเมื่อถูกขู่วางระเบิด และการปฏิบัติเมื่อพบวัตถุต้องสงสัย ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D.= 0.85) รองลงมาคือ ข้อ 15. ศิลปะการป้องกันตัว ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D.= 0.90) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 14. การตรวจตราลาดตระเวน และการตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะ ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D.= 0.94)

2.4 ด้านอาชีพอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D = 0.65) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 16. การป้องกันอันตรายที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D.= 0.91) รองลงมาคือ ข้อ 17. การป้องกันการสูญเสีย และการประเมินความเสี่ยง ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D.= 0.82) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 18. การตรวจสอบใบอนุญาตเข้าทำงานผู้รับเหมา ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D.= 0.76)

2.5 ด้านการบริการ และตอบสนองความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D = 0.73) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 22. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D.= 0.86) รองลงมาคือ ข้อ 21. วิธีการป้องกันและการปฏิบัติเมื่อเกิดข้อร้องเรียน ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D.= 0.88) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 20. การบริการลูกค้าเพื่อความประทับใจ ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D.= 0.78)

2.6 ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอาชีพรักษาความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D = 0.60) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 23. ระเบียบข้อบังคับ บทลงโทษ ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D.= 0.79) รองลงมาคือ ข้อ 25. กฎหมายอาญาเบื้องต้น กฎหมายคุ้มครองแรงงาน ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D.= 0.66) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 26. กฎหมายด้านความปลอดภัยและอาชีพอนามัยในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D.= 0.74)

3. การเปรียบเทียบการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เชื้อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวมพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เชื้อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ได้แก่

1. ท่านคิดว่า**ด้านการรักษาความปลอดภัย**ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างไรบ้างเพื่อช่วยให้เกิดความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการทำงานมีมากขึ้น

1.1 ประสิทธิภาพเข้าออกควรมีการแก้ไขปรับปรุงให้มีความแข็งแรงมากยิ่งขึ้น

1.2 จัดอบรมกฎระเบียบต่าง ๆ อย่างเคร่งครัดแก่ผู้ปฏิบัติงาน

1.3 ควรมีการบังคับใช้กฎระเบียบต่าง ๆ ให้มากกว่านี้

1.4 การแจ้งประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ให้ผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานและให้บริการต่าง ๆ ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ เช่น การหยุดรถ ลดกระຈก เปิดไฟหรือเพื่อตรวจสอบ การสวมหมวกนิรภัย

1.5 ประสิทธิภาพเข้าด้านหน้าควรเปิดให้บริการให้รถวิ่งเข้าสองทาง ปกติเพื่อความรวดเร็ว

2. ท่านคิดว่า**ด้านการป้องกันภัยพิบัติ**ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างไรบ้างเพื่อช่วยให้เกิดความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการทำงานมีมากขึ้น

2.1 ควรมีการจัดอบรมอยู่เป็นประจำสำหรับการป้องกันภัยพิบัติในด้านต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีความรู้เพิ่มมากขึ้น

2.2 ควรมีแผนการฝึกหรือซ้อมเพื่อรับมือด้านการป้องกันภัยพิบัติอยู่เป็นประจำ

2.3 ควรมีการฝึกพนักงาน และผู้ปฏิบัติงานด้านการป้องกันภัยพิบัติเพื่อความพร้อมในการรับมือกับภัยพิบัติอยู่ตลอดเวลา

2.4 ควรมีการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่พักอาศัยภายในเขื่อนให้มีความเข้าใจจะสามารถป้องกันในเบื้องต้นได้

2.5 การสำรวจพื้นที่ ที่มีความเสี่ยง ร่วมมือกันในองค์กร บูรณาการ ปรับปรุงป้องกัน และแจ้งเหตุประสานงานระหว่างหน่วยงานให้รวดเร็ว

3. ท่านคิดว่า**ด้านการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน**ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างไรบ้างเพื่อช่วยให้เกิดความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการทำงานมีมากขึ้น

3.1 ควรมีการเตรียมความพร้อมด้านการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินอยู่เสมอ

3.2 ควรมีการจัดกิจกรรมอบรมด้านการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น หากเกิดเหตุอาชญากรรมในพื้นที่ เราควรจะรับมือกับสถานการณ์นั้นได้อย่างไร

3.3 การแจ้งเหตุเสียงตามสายให้ครอบคลุมในพื้นที่ ที่มากกว่านี้

3.4 สามารถติดต่อได้ตลอดเวลาหากมีเหตุการณ์เกิดขึ้นหรือการแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

3.5 เน้นการประชาสัมพันธ์ เบอร์ฉุกเฉินที่ติดต่อกันได้ง่าย

4. ท่านคิดว่า**ด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน**ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างไรบ้างเพื่อช่วยให้เกิดความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการทำงานมีมากขึ้น

4.1 ควรมีการจัดอบรมอยู่เป็นประจำสำหรับการด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน หรือมีการจัดอบรมทุกปี

4.2 ให้เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับงานอาชีวอนามัยลงพื้นที่ตรวจสอบสภาพของพนักงาน พร้อมทั้งสภาพแวดล้อมบริเวณพื้นที่ปฏิบัติงานว่ามีความปลอดภัยหรือไม่ อยู่เป็นประจำ

4.3 หมั่นตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์อยู่เสมอเพื่อความพร้อมต่อการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน

4.4 เพิ่มจำนวนอุปกรณ์เนื่องจากยังไม่เพียงพอ

4.5 กำกับดูแลการใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ควบคุมความปลอดภัย การจัดหาอุปกรณ์การป้องกันให้ครบในแต่ละแผนก

5. ท่านคิดว่า**ด้านการบริการ และตอบสนองความพึงพอใจ**ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างไรบ้าง เพื่อช่วยให้เกิดความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการทำงานมีมากขึ้น

5.1 พนักงานที่ทำงานด้านการบริการควรมีใจรักในการทำงานด้านนี้ และควรมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ที่มารับบริการ

5.2 ควรมีการแจ้งเตือนให้ชัดเจนสำหรับสถานที่ นั้น ๆ ต่อนักเดินทางหรือนักท่องเที่ยว เช่นการเพิ่มเติมเครื่องที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์

5.3 ควรใช้วาจาที่สุภาพ และการแนะนำสถานที่ต่าง ๆ ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจและแนะนำวิธีการปฏิบัติตามกฎระเบียบของพื้นที่นั้น ๆ

5.4 ประชาสัมพันธ์กำกับดูแลให้ทุกแผนก กำกับดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ให้ความเคารพกฎระเบียบต่าง ๆ

5.5 สถานที่ทำงานควรมีการปรับปรุงให้เอื้อต่อการทำงานให้มากกว่านี้

6. ท่านคิดว่า**ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอาชีพรักษาความปลอดภัย**ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างไรบ้าง เพื่อช่วยให้เกิดความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการทำงานมีมากขึ้น

6.1 ควรมีมาตรการการป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับพนักงานหรือจากการปฏิบัติงาน

6.2 ควรมีการจัดกิจกรรมอบรมด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอาชีพรักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

6.3 ควรมีการสร้างความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้แก่ผู้ปฏิบัติงานสำหรับพื้นที่นั้น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

6.4 ควรเพิ่มค่าตอบแทนให้สูงขึ้นเพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

6.5 จัดการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง อยู่เป็นประจำ

## 9. อภิปรายผล

การพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขื่อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D.= 0.43) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านด้านการรักษาความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D.= 0.55) รองลงมาคือด้านการป้องกันภัยพิบัติ ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D.= 0.56) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D.= 0.65) และด้านการบริการ และตอบสนองความพึงพอใจ ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D.= 0.73) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของมนัสยา แรกคำนวน (2561) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปก.อผศ. ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านมาตรฐานด้านการตอบสนองและด้านความพึงพอใจ พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัย มีความคิดเห็น

เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการตอบสนองการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.15$ ) รองลงมาคือด้านความพึงพอใจการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.01$ ) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.94$ ) และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.77$ ) ตามลำดับ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปภ.อ.ผศ. เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ว่าจ้าง จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย สปภ.อ.ผศ. ทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน องค์กรควรเพิ่มกำลังพลให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ว่าจ้าง 2) ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ว่าจ้างให้ความเชื่อถือในคุณภาพการให้บริการขององค์กร 3) ด้านการตอบสนองการปฏิบัติงาน ผู้ว่าจ้างส่วนใหญ่ที่ใช้บริการเป็นหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งการตอบรับค่อนข้างดีจากสถิติการจ้างงานพนักงานรักษาความปลอดภัยและจำนวนสัญญาจ้างที่เพิ่มมากขึ้น 4) ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ควรเป็นไปตามเงื่อนไขข้อตกลงที่ระบุไว้ในสัญญาจ้างของทั้งสองฝ่าย เพราะพนักงานรักษาความปลอดภัยลาออกบ่อย สาเหตุมาจาก พนักงานไม่ภูมิใจในอาชีพและรู้สึกไม่ก้าวหน้าในอาชีพเลยอยาก เปลี่ยนงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพพงศ์ เหล่าแสนสุข (2559) เรื่อง การยกระดับคุณภาพชีวิตพนักงานจ้างเหมาบริการ รักษาความปลอดภัย ธนาคารแห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยมีระยะเวลาปฏิบัติงานไม่เกิน 2 ปี แสดงให้เห็นถึงอัตราการลาออกที่สูงมาก และมีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท เพราะสปภ.อ.ผศ. มีอัตราค่าบริการ ที่เป็นมาตรฐานบนฐานค่าแรงขั้นต่ำที่รัฐบาลกำหนด ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ พลเอกสาธิต สุวรรณประกร (2559) เรื่อง ปัจจัย ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย ผลการศึกษา พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ที่ 10,000-14,999 บาท และยังคงสอดคล้องกับผลการศึกษาของชัชวาลย์ สุขสวัสดิ์ (2552) ได้ ทำการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทเซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัดสาขาเอฟดีซี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า 1) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทเซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัด สาขาเอฟดีซี มีความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานสูงในภาพรวมทุกด้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานทางด้านทักษะอยู่ในระดับสูง ความเห็นในการทำงานเป็นทีมมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้สูง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะสูง และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความเข้าใจในการปฏิบัติงานสูง 2) ผลการเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุงานที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อสมรรถนะกันในการปฏิบัติงานที่แตกต่างโดยพบว่าระดับอายุงาน 17 ปีขึ้นไปมีความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะสูงกว่าระดับอายุงานไม่เกิน 1 ปี อายุงาน 7-11 ปี และอายุงาน 12 -16 ปี และยังคงสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรณทิพา มหาวรรณ (2553) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะและความต้องการเพิ่มพูนสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยการฝึกอบรมของเลขานุการโรงแรมขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาสมรรถนะและความต้องการเพิ่มพูนสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยการฝึกอบรมของเลขานุการโรงแรมขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร พบว่าด้านลักษณะนิสัยในการประกอบอาชีพ มีระดับสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับมาก และระดับสมรรถนะที่ต้องการเพิ่มพูนโดยการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน สำหรับด้านวิชาการเชิงธุรกิจ และด้านความรู้ทั่วไป และยังคงสอดคล้องกับการศึกษาของณัฐชรินทร์ พัยคมชาติ (2560) ที่พบว่าภาพรวมความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อ บจก. รักษาความปลอดภัย ดวงพรดี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ,  $SD = 0.49$ ) โดยมีด้านการมีข้อร้องเรียนแต่ยังกลับมาใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.45$ ,  $SD = 0.44$ ), ด้านความตั้งใจที่จะซื้อ ( $\bar{X} = 4.25$ ,  $SD = 0.47$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด, 3) ภาพรวมสมรรถนะ บจก. รักษาความปลอดภัยดวงพรดี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ ,  $SD = 0.36$ )

โดยมี ด้านรายงานผลการตรวจสอบการผ่านเข้าออกของบุคคลให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แจ้งไว้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ( $\bar{X} = 4.49$ ,  $SD = 0.43$ ) และ ด้านตรวจสอบรายการทรัพย์สินส่วนกลางที่รับมอบจากลูกค้าตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.39$ ,  $SD = 0.42$ ) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

การเปรียบเทียบการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขื่อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวมพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชุตติกาญจน์ ฉลาดสกุล และคณะ (2562) ศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอายุงาน ไม่มีความแตกต่างกับสมรรถนะตามสายงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่างานรักษาความปลอดภัยเป็นงานที่ต้องแสดงความเข้มแข็งและมีความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาจึงต้องมีความพร้อมด้านร่างกาย ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุจึงมีผลต่อสมรรถนะ ส่วนด้านสถานะภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อสมรรถนะเช่นกัน ด้วยสภาพของงานด้านรักษาความปลอดภัยต้องเป็นผู้ที่มีร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์พร้อมที่จะรับสถานการณ์ต่าง ๆ ทุกรูปแบบ ปัจจัยด้านการศึกษามีความสำคัญถึงกระบวนการคิดวิเคราะห์แยกแยะอย่างมีเหตุผล และด้านรายได้เป็นปัจจัยสำคัญในการหล่อเลี้ยงร่างกายและจิตใจให้มีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีสมรรถนะการทำงานก็จะดีด้วย ส่วนปัจจัย ด้านเพศ และอายุการทำงาน ไม่มีผลต่อสมรรถนะอาจเป็นเพราะว่าไม่ว่าชายหรือหญิงสามารถปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งได้เหมือนกันเพียงแยกประเภทของหน้าที่ที่เหมาะสมกับเพศชายหรือหญิง ซึ่งงานรักษาความปลอดภัยจะทำงานเป็นทีมทั้งการควบคุมพื้นที่การต้อนรับการบริการการจัดทำรายงานเอกสารจึงถือว่าเพศชายหรือหญิงสามารถทำหน้าที่ที่เหมาะสมได้เช่นกัน ส่วนปัจจัยด้านอายุงาน จะไม่มีผลต่อสมรรถนะเนื่องจากลักษณะงานรักษาความปลอดภัยสามารถฝึกฝนเรียนรู้ได้ถ้ามีความขยันตั้งใจก็สามารถปฏิบัติงานที่ดีได้ ซึ่ง อาจารย์ ภูวิทย์พันธุ์ ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Functional Competency ว่าเป็นขีดความสามารถในงานกำหนดขึ้นจากขอบเขตความรับผิดชอบในงานถึงแม้จะอยู่ในหน่วยงานเดียวกันแต่ขอบเขตความรับผิดชอบต่างกัน Functional Competency ก็จะไม่เหมือนกันด้วย การกำหนด Functional Competency ไม่จำเป็นจะต้องมีจำนวนมากควรจะเป็นข้อหลักๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน (อาจารย์ ภูวิทย์พันธุ์, 2548) และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของศตวรรษ กล่าดิษฐ์ (2560) ศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้ากรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาสากิ จำกัด พบว่าการพิจารณาเปรียบเทียบสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยาสากิ จำกัด โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส พบว่าทุกหัวข้อมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

## 10. ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาพบว่าการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขื่อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ,  $S.D. = 0.43$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.70$ ,  $S.D. = 0.65$ ) และด้านการบริการ และตอบสนองความพึงพอใจ ( $\bar{X} = 3.70$ ,  $S.D. = 0.73$ ) จึงควรนำข้อมูลผลวิจัยไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการจัดอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันและพนักงานที่จะรับใหม่ ในสมรรถนะต่อไปนี้

ด้านอาชีพอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน เมื่อพิจารณาตามหัวข้อพบว่าสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านอาชีพอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน เป็นอันดับแรกคือ มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ มีความรู้ในการเขียนบันทึกรายงานการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ตามลำดับ การใช้งานเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่จำเป็นก่อนที่จะเข้าไปปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนรวมถึงการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์โดยตรงเป็นประจำ และในการปฏิบัติงานก็จำเป็นต้องใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการตั้งค่าการผลิตต่าง ๆ ของเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจวัดทางด้านคุณภาพของชิ้นงานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากงานวิจัยของ ชัชวาลย์ สุขสวัสดิ์ ที่ว่าความรู้ที่อาจเกิดมาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานประจำ มีการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ควรมีการจัดอบรมอยู่เป็นประจำสำหรับการด้านอาชีพอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน หรือมีการจัดอบรมทุกปี หมั่นตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์อยู่เสมอเพื่อความพร้อมต่อการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน กำกับดูแลการใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ควบคุมความปลอดภัย การจัดหาอุปกรณ์การป้องกันให้ครบในแต่ละแผนก

ด้านการบริการ และตอบสนองความพึงพอใจ ควรจัดให้มีการพัฒนาทัศนคติเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการให้สวัสดิการเพิ่มเติม การให้รางวัลเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ หรือในเรื่องของความรู้สึกนึกคิดของพนักงานให้มีความรักในองค์กรและพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร การสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานอยู่เสมอ รวมถึงการทำให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมร่วมใจในการปฏิบัติงานให้องค์กรเกิดความก้าวหน้าต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฉัฐชธรรม์ กาญจนศิลาพันธ์ (2555 : 11) ที่กล่าวว่า คุณภาพการบริการเกิดจาก “ความพึงพอใจ” หรือ “ความไม่พึงพอใจ” ของผู้รับบริการที่มีความความต้องการ และความคาดหวัง (Expectation) การบริการจากผู้ให้บริการ เนื่องจากตอนนี้องค์กรมีผู้ว่าจ้างสนใจต้องการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยเยอะมาก ผู้ว่าจ้างให้ความเชื่อถือตรงแบรนด์และภาพลักษณ์ขององค์กร นอกจากนี้การเข้มงวดในการคัดเลือกจัดสรรพนักงานที่จะเข้ามาปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย การฝึกอบรม และการทำแบบประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการของพนักงานรักษาความปลอดภัยมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าพอใจตรงตามความต้องการของผู้ว่าจ้าง สอดคล้องกับแนวคิดของ Armstrong (2006) ที่กล่าวว่า แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ประกอบด้วย การสรรหาและคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้ค่าจ้างและค่าตอบแทนและแรงงานสัมพันธ์ Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright(2012) เนื่องจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพจะนำมา ซึ่งความสำเร็จหรือผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาของพนักงานรักษาความปลอดภัยโรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เชื้อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น

2.2 ควรศึกษาการประเมินการพัฒนาของพนักงานรักษาความปลอดภัยโรงไฟฟ้าพลังน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เชื้อนอุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ทั้งองค์กรเพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

### บรรณานุกรม

- กัญญารัตน์ ชันไชย. (2553). **ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำหลักสมรรถนะมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาติ จุลพันธ์. (2551). **การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและพฤติกรรมการใช้อุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุ ในการทำงานของพนักงานสายการผลิต : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัทโรแยลชีรามิคอุตสาหกรรม จำกัด [มหาชน]**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชัชวาลย์ สุขสวัสดิ์. (2552). **สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทเซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัด สาขา เอฟดีซี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, น้ำพร ธนเศรษฐ, นิธิมา สมนายัง และวิลาวัลย์ ท่วมโสภ. (2553). **การพัฒนารูปแบบจิตสำนึกทางด้านการรักษาความปลอดภัยและแผนการฝึกอบรมพัฒนาสำหรับองค์การรักษาความปลอดภัย : กรณีศึกษาของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ**. รายงานการวิจัย สำนักข่าวกรองแห่งชาติ.
- วีระภัทร ปิณฑะแพทย์. (2555). **การศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สนอง ชื่นรำพันธ์. (2553). **แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองมาบตาพุด อำเภอเมืองจังหวัดระยอง**. ขอนแก่น: รายงานการศึกษาอิสระ.
- สุริวัลย์ ใจกล้า. (2557). **พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอสอีไอ อินเตอร์คอนเนคส์ โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด**. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Platonova, Elena A, PhD; Hernandez, S Robert, DrPH; Moorehouse, R Brett, FACHE. (2013). **“Innovative Human Resource Practices in U.S. Hospitals: An Empirical Study”**. vol. 58, pp.290-301.
- Sekiguchi, T. (2013). **“Theoretical Implications from the Case of Performance based Human Resource Management Practices in Japan : Management Fashion, Institutionalization and Strategic Human Resource Management Perspectives.”** *The International Journal of Human Resource Management*. 24(3), 471-486.
- Yamane. (1967). **Taro Statistic: An Introductory Analysis**. New York: Harper & row.