

สมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร

Competency of Security Guard in the Hotel Business in Bangkok

ไวภพ ปิ่นวิเศษ¹ ทัชชกร แสงทองดี² พชร สันทัด³

Vaiphob Pinvisest, Thutchakorn Seangpordee, Phachara Santhut

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาเรื่อง สมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร เป็นวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะและเปรียบเทียบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 286 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างด้วย Compare mean ผลการวิจัยพบว่าระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมา คือ ด้านทักษะและด้านความรู้ อยู่ในระดับสูง ตามลำดับ ส่วนการทดสอบสมมติฐานพบว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ และอายุงานด้านความปลอดภัยต่างกัน มีสมรรถนะไม่ต่างกัน ส่วนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาและสถานภาพต่างกัน มีสมรรถนะต่างกัน สำหรับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอันดับแรกคือ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ รองลงมาคือ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการป้องกันตัว การระงับเหตุ การเผชิญเหตุการณ์เฉพาะหน้า และ ความรู้เกี่ยวกับการใช้

Received: 2022-12-07 Revised: 2022-12-21 Accepted: 2022-12-23

¹ สาขาการจัดการความปลอดภัย คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ Security Management Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy. Corresponding Author
e-mail: vaiphob.p@gsm-th.com

² สาขาการจัดการความปลอดภัย คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ Security Management Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy.
e-mail: korn2945@gmail.com

³ สาขาการจัดการความปลอดภัย คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ Security Management Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy.
e-mail: tor_9999@hotmail.com

อุปกรณ์สื่อสาร อุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ตามลำดับ

คำสำคัญ (Keywords): สมรรถนะ; รักษาความปลอดภัยรับอนุญาต; โรงแรม

Abstract

The Study of the Competency of Security Guard in the Hotel Business in Bangkok as quantitative research has objectives to study the competency level and compare the competency of security guard in the hotel business in Bangkok classifies by personal factors and to recommend guidelines of the competency development of security guard. The samples consist of 286 security guards in the hotel business in Bangkok. Research instrument is questionnaire and statistics for research are percentage, mean and standard deviation and compare differences by compare mean. The research result found that the competency level of security guard in the hotel business in Bangkok is high-level overview. When consider all the factors found that the highest average was the performance as at the most, next was skill and knowledge as at high respectively. Hypothesis testing found that security guard in the hotel business in Bangkok with different gender, age and security experience had no different competency. For security guard in the hotel business in Bangkok with different education level and status had different competency. Recommendations for the competency development of security guard in the hotel business; the first is principles of jurisprudence, related rules and regulations; next are introduction to self-defense, suppression, encountering specific events and knowledge of communication and technology equipment respectively.

Keywords: Competency; Security Guard License; Hotel

บทนำ (Introduction)

ธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้หลักให้กับประเทศไทยมาตั้งแต่ในอดีตจนมาถึงปัจจุบัน ประเทศไทยมีเม็ดเงินที่เป็นรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นอันดับหนึ่งของรายได้โดยรวมของประเทศ จากสถิติพบว่าในแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก โดยในปี 2561 มีนักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศไทยทั้งสิ้น 38.17 ล้านคน ทำให้ประเทศไทยสามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวไม่ต่ำกว่า 1.87 ล้าน ล้านบาท (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุก ๆ ปี มีคำกล่าวที่ว่าประเทศไทยคือสวรรค์ของนักท่องเที่ยวเนื่องจากเรามีทรัพยากรและธรรมชาติที่สวยงาม มีประเพณีและวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ มีสังคมที่เกื้อกูล เสน่ห์ของอาหารไทยรวมถึงความมีน้ำใจและการต้อนรับแขกผู้มาเยือน

อย่างเป็นมิตร จนประเทศไทยได้รับสมญานามว่า สยามเมืองยิ้ม (Thailand, The land of smile) การที่นักท่องเที่ยวเลือกเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมากนั้นหมายถึงพวกเขาเหล่านั้นต้องมีความเชื่อมั่นในเรื่องของความปลอดภัยในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรมจึงเป็นอีกส่วนหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวในประเทศไทย เรามีโรงแรมที่ให้บริการที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวมากกว่า 1,000 แห่ง ยังไม่รวมถึงที่พักในรูปแบบของเกสเฮาส์ โฮมสเตย์ หรือโฮสเทลที่อยู่ทั้งในระบบและนอกระบบอีกเป็นจำนวนมาก ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวจะเลือกเข้ามาใช้บริการโรงแรมในระดับต่าง ๆ นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ อย่างไม่ว่าจะเป็น วัตถุประสงค์ของการเดินทาง เช่น มาท่องเที่ยวหรือมาติดต่อธุรกิจ ความชื่นชอบและเชื่อถือในมาตรฐานหรือแบรนด์ของโรงแรม งบประมาณของนักท่องเที่ยว สถานที่ที่ต้องการท่องเที่ยว อายุและวัย ความชอบส่วนบุคคลหรือตามศักยภาพของนักท่องเที่ยว ซึ่งในปัจจุบันรูปแบบของการให้บริการของโรงแรมเปลี่ยนไปจากเดิมมาก ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากค่านิยมบริโภคของกลุ่มลูกค้าเปลี่ยนไป (Guest or Customer Behavior) การเข้าสู่ยุคของการเปลี่ยนแปลง (Disruption) ของอุตสาหกรรมธุรกิจการบริการ (Hospitality Industry) การเกิดขึ้นของรูปแบบธุรกิจใหม่ๆ (Business Model) และการพัฒนาของเทคโนโลยีและรูปแบบการเข้าถึงสิ่งที่ต้องการ เช่น การจองห้องพักโดยผ่าน Application หรือ Platform ต่าง ๆ ทำให้สะดวก รวดเร็วและสามารถเลือกชนิดของโรงแรมได้ตามที่ต้องการ ในธุรกิจโรงแรมปัจจุบันการสร้างอัตลักษณ์เฉพาะตัวเพื่อให้เกิดความประทับใจในการให้บริการกับแขกผู้เข้าพักในโรงแรมถือว่าเป็นเรื่องสำคัญที่จะสามารถดึงดูดลูกค้าให้มีความเชื่อมั่นและกลับมาใช้บริการของโรงแรมอีกในอนาคต (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

แผนรักษาความปลอดภัย (Security Department) คือบุคคลกลุ่มแรกที่มีหน้าที่ในการบูรณาการเพื่อให้องค์กรหรือโรงแรมจะต้องได้รับการปกป้องดูแลเพื่อให้เกิดความเปราะบางเรียบร้อยในสถานการณ์ปกติและต้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีแบบแผนที่ถูกต้องเมื่อมีเหตุหรืออยู่ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินหรือมีเหตุร้องขอความช่วยเหลือจากพนักงานแขก หรือบุคคลทั่วไป มีคำกล่าวที่ว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีบทบาทและหน้าที่ไม่ต่างอะไรกับ “ตำรวจโรงแรม” (Hotel Police) กล่าวคือบุคลากรกลุ่มนี้จะต้องทำหน้าที่ในหลายมิติและหน้าที่โดยมีการทำงานใกล้ชิดกับบุคคลทุกกลุ่มที่อยู่ในพื้นที่และนอกพื้นที่ โดยบทบาทและหน้าที่หลักในการทำงานได้แก่ การสอดส่องดูแลและการตรวจตราพื้นที่โดยทั่วไป (Patrol) หรือการให้คำแนะนำที่ถูกต้องเมื่อตรวจพบพนักงานกระทำการใด ๆ ที่เป็นการฝ่าฝืนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระเบียบหรือมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน การรายงานเหตุต่างๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เช่น การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจให้รับทราบถึงพฤติกรรมของบุคคลที่อาจจะเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือการก่อเหตุอาชญากรรมต่าง ๆ ขอบเขตในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยภายในโรงแรมเปรียบได้กับการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโรงพักหนึ่ง ๆ ต่างกันแต่เพียงขนาดและเขตของพื้นที่ ๆ รับผิดชอบเท่านั้น เช่นงานด้านการป้องกันและปราบปราม การสืบสวนสอบสวนเบื้องต้นกับพนักงานหรือแขกเมื่อมีเหตุเกิดขึ้นในโรงแรม การจัดการจราจรและควบคุมการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของบริษัทต่าง ๆ ที่จ้างมา การฝึกอบรม

พนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของพนักงานที่จะช่วยสนับสนุนการทำงานและ
เล็งเห็นความเสี่ยง (Risk) ที่อาจจะเกิดขึ้น การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
เพื่อช่วยเหลือและดำเนินการแก้ปัญหา รวมถึงการเข้าไประงับเหตุหรือให้การช่วยเหลือพนักงานหรือ
นักท่องเที่ยวที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาในกรณีฉุกเฉินที่เกิดขึ้น รวมถึงงานด้านอื่น ๆ เช่น การ
ป้องกันและระงับอัคคีภัย การให้ความช่วยเหลือในด้านเหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ การฝึกอบรมการ
ใช้อุปกรณ์พิเศษเช่น อุปกรณ์ดับเพลิง เครื่องกระตุ้นหัวใจ (AED) เป็นต้น จะเห็นได้ว่าคุณสมบัติของ
บุคคลที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจการท่องเที่ยวและ
โรงแรมเป็นงานที่ต้องใช้บุคลากรที่มีความสามารถหลากหลายด้านรวมถึงความสามารถในการใช้
ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารกับแขกที่มาใช้บริการซึ่งเป็นจุดอ่อนที่สำคัญและเป็นอุปสรรคในการ
พัฒนาความสามารถของพนักงานเป็นอย่างมาก (เมทินี วงศ์ธราวัฒน์, 2550)

ขอบเขตความรับผิดชอบและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม
(Scope of Responsibility) สามารถจำแนกหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 3 หน้าที่หลัก (3S
Functions) ดังนี้

1. หน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านความปลอดภัย (Safety Function)
2. หน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านการรักษาความปลอดภัย (Security function)
3. หน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านการบริการ (Service Function)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยใน
ธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร โดยนำผลการศึกษาวิจัยมาเป็นแนวทางในการสร้างมาตรฐาน
สร้างศักยภาพ และพัฒนาสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่
ผู้ให้บริการ รวมถึงเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และเพิ่มคุณค่าให้กับธุรกิจรักษาความปลอดภัยอย่าง
ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขต
กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขต
กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจ
โรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร

วิธีการดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขต
กรุงเทพมหานคร หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลเรื่องความปลอดภัยในโรงแรม ฝ่ายบริหาร

และแขกที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 1,000 คน เนื่องจากราบถึงจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีของ Taro Yamane (1973) กำหนดที่ความเชื่อมั่น 95% และให้ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 % ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่าง 286 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานด้านรักษาความปลอดภัย เป็นคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 30 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแยกตามลักษณะของข้อความที่ใช้วัดระดับความสำคัญของแต่ละด้านในแบบสอบถามโดยแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ และกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (จรัสศรี ผ่องโสภา, 2553)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามแบบปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency)
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วย Compare mean
3. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร โดยการแจกแจงความถี่ และจัดอันดับ

ผลการวิจัย (Research Results)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 80.07 และเป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.93 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 31-40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็น ร้อยละ 38.46 รองลงมา คือมีอายุ 41-50 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 27.62 และมีอายุ 21-30 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.88 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 21.33 และมีมัธยมต้น จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.78 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด

จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 44.76 และหม้าย/หย่า จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.74 ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-3 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 33.57 รองลงมาคือ อายุงาน 4-6 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 32.52 และอายุงาน 7-10 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมา คือ ด้านทักษะ อยู่ในระดับสูง และด้านความรู้ อยู่ในระดับสูง ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความและการจัดอันดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม

สมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ			
	X	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านความรู้	3.86	0.67	สูง	3
2. ด้านทักษะ	4.01	0.61	สูง	2
3. ด้านการปฏิบัติงาน	4.36	0.49	สูงมาก	1
รวม	4.08	0.53	สูง	

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความและการจัดอันดับสมรรถนะเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้

ด้านความรู้	ระดับสมรรถนะ			
	X	SD	แปลผล	ลำดับ
1. เป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบวินัย ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติ และข้อห้ามของพนักงานรักษาความปลอดภัย	4.23	0.79	สูงมาก	1
2. เป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายอาญา เช่น ความผิดต่อชีวิตและความผิดต่อร่างกาย การสืบสวนในหน้าที่รักษาความปลอดภัย	3.73	0.91	สูง	7
3. เป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558	3.59	0.99	สูง	8
4. เป็นผู้มีความรู้ในการปฏิบัติต่อบุคคลภายนอกที่ผ่านเข้าออก	4.14	0.75	สูง	2

5. เป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบบุคคล/ยานพาหนะ/ทรัพย์สิน ผ่านเข้าออก	4.07	0.79	สูง	3
6. เป็นผู้มีความรู้ในการใช้เครื่องมือสื่อสาร การใช้สัญญาณบอกเหตุ และอุปกรณ์ในการบรรเทาสาธารณภัยได้	4.05	0.78	สูง	4
7. เป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีกล้องวงจรปิด	3.74	0.97	สูง	6
8. เป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เช่น การช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ การช่วยเหลือผู้จมน้ำเบื้องต้น ฯลฯ	3.84	0.84	สูง	5
9. เป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับช่างเบื้องต้น เช่น การซ่อมเครื่องยนต์ และการเปลี่ยนล้อเบื้องต้น	3.38	1.15	ปานกลาง	9
รวม	3.86	0.67	สูง	

จากตารางที่ 2 ด้านความรู้ พบว่า ระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบวินัย ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติ และข้อห้ามของพนักงานรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.79$) รองลงมา คือ เป็นผู้มีความรู้ในการปฏิบัติต่อบุคคลภายนอกที่ผ่านเข้าออก อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.75$) และเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบบุคคล/ยานพาหนะ/ทรัพย์สิน ผ่านเข้าออก อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความและการจัดอันดับสมรรถนะเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร ด้านทักษะ

ด้านทักษะ	ระดับสมรรถนะ			
	X	SD	แปลผล	ลำดับ
1. เป็นผู้มีความรู้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้	4.09	0.72	สูง	2
2. เป็นผู้มีความคล่องตัวและเข้มแข็ง	4.27	0.66	สูงมาก	1
3. เป็นผู้มีความรู้ในการระงับเหตุและป้องกันตัวเบื้องต้น	3.98	0.79	สูง	3
4. เป็นผู้มีความสามารถในการจดจำลักษณะหรือสัญญาณของบุคคลที่ผ่านเข้า-ออกได้เป็นอย่างดี	3.95	0.78	สูง	6
5. เป็นผู้มีความสามารถในการจดจำลักษณะของยานพาหนะหรือทรัพย์สินที่ผ่านเข้า-ออกได้เป็นอย่างดี	3.90	0.84	สูง	8
6. เป็นผู้ที่มีความรู้ในการสังเกตจดจำเหตุการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	3.97	0.75	สูง	5

ด้านทักษะ	ระดับสมรรถนะ			
	X	SD	แปลผล	ลำดับ
7. เป็นผู้มีทักษะในการใช้เครื่องมือสื่อสาร การใช้สัญญาณบอกเหตุและอุปกรณ์ในการบรรเทาสาธารณภัยได้	3.98	0.80	สูง	4
8. เป็นผู้มีทักษะการใช้เทคโนโลยีกล้องวงจรปิดในการตรวจตราพื้นที่	3.93	0.97	สูง	7
รวม	4.01	0.61	สูง	

จากตารางที่ 3 ด้านทักษะ พบว่า ระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร ด้านทักษะ ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เป็นผู้มีความคล่องตัวและเข้มแข็ง อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.27$, $SD = 0.66$) รองลงมา คือ เป็นผู้มีทักษะในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.09$, $SD = 0.72$) และเป็นผู้มีทักษะในการระงับเหตุและป้องกันตัวเบื้องต้น อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.79$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความและการจัดอันดับสมรรถนะเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติงาน

ด้านการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะ			
	X	SD	แปลผล	ลำดับ
1. เป็นผู้แต่งกายถูกต้องตามระเบียบบริษัทกำหนดไว้	4.47	0.66	สูงมาก	4
2. เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.43	0.65	สูงมาก	6
3. เป็นผู้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	4.34	0.69	สูงมาก	7
4. เป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว พร้อมเผชิญเหตุการณ์ทุกรูปแบบ	4.23	0.65	สูงมาก	11
5. เป็นผู้ที่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองเมื่ออยู่ในสภาวะการปฏิบัติงานที่กดดัน	4.16	0.68	สูง	13
6. เป็นผู้ให้เกียรติผู้บังคับบัญชา/ผู้ว่าจ้างอย่างเคร่งครัด	4.40	0.66	สูงมาก	5
7. เป็นผู้ที่ตรวจตราพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	4.29	0.69	สูงมาก	10
8. เป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความไม่ประมาทเลินเล่อ	4.30	0.63	สูงมาก	9
9. เป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เสร็จสิ้นต้องลงบันทึกรายงานเหตุการณ์	4.15	0.84	สูง	12
10. เป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในจรรยาบรรณตามเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด	4.33	0.69	สูงมาก	8

ด้านการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะ			
	X	SD	แปลผล	ลำดับ
11. เป็นผู้ที่รักษาความปลอดภัยทรัพย์สินของผู้อื่นว่าจ้าง	4.50	0.61	สูงมาก	3
12. เป็นผู้ที่รักษาความลับของผู้อื่นว่าจ้าง	4.58	0.61	สูงมาก	1
13. เป็นผู้ที่พบเห็นสิ่งผิดปกติแล้วรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ	4.54	0.65	สูงมาก	2
รวม	4.36	0.49	สูงมาก	

จากตารางที่ 4 ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร ด้านการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เป็นผู้ที่รักษาความลับของผู้อื่นว่าจ้าง อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.58$, $SD = 0.61$) รองลงมา คือ เป็นผู้ที่พบเห็นสิ่งผิดปกติแล้วรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.54$, $SD = 0.65$) และเป็นผู้ที่รักษาความปลอดภัยทรัพย์สินของผู้อื่นว่าจ้าง อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.50$, $SD = 0.61$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open ended questionnaire) พบว่า ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร อันดับแรกคือ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ (ความถี่=24) รองลงมาคือ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการป้องกันตัว การระงับเหตุ การเผชิญเหตุการณ์เฉพาะหน้า (ความถี่=18) ความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์สื่อสาร อุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ตามลำดับ (ความถี่=15) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ (ความถี่=10) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการรับแรงกดดัน การควบคุมอารมณ์จิตวิทยา (ความถี่=8) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (ความถี่=7) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการสื่อสาร (ความถี่=7) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมในการวิชาชีพ (ความถี่=6) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการดับเพลิง (ความถี่=3) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกล้องวงจรปิด (ความถี่=2) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการซ่อมรถยนต์ (ความถี่=1)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมา คือ ด้านทักษะ อยู่ในระดับสูง และด้านความรู้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และเป็นผู้ที่รักษาความปลอดภัยทรัพย์สินของผู้อื่นว่าจ้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อพบเห็นสิ่งผิดปกติแล้วรายงานผู้บังคับบัญชาทราบทำให้สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่ทัน

เหตุการณ์ อีกทั้งยังเป็นผู้แต่งกายถูกต้องตามระเบียบบริษัท และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรชัย คุ่มรุ่งเรือง (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชัน จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชัน จำกัด (2) เปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชัน จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชัน จำกัด ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชัน จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมา ไทยเจริญ (2557) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของตำรวจชุดรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยว สถานีตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 8 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะและแรงจูงใจ รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจกับสมรรถนะของตำรวจชุดรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยว จากการศึกษา พบว่า มีสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านจริยธรรม ตำรวจ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งสัมฤทธิ์ผล ด้านการบริการที่ดี และ ด้านมนุษยสัมพันธ์

2. ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ และอายุงานด้านความปลอดภัยต่างกัน มีสมรรถนะไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมา ไทยเจริญ (2557) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของตำรวจชุดรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยว สถานีตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 8 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะและแรงจูงใจ รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจกับสมรรถนะของตำรวจชุดรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยว ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน อายุราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในชุดรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยว และ การศึกษาอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีความแตกต่างกันมีสมรรถนะไม่แตกต่างกัน

สำหรับผลการวิจัยที่พบความแตกต่าง คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาและสถานภาพต่างกัน มีสมรรถนะต่างกัน โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยสมรรถนะตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร สูงเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือระดับการศึกษา ปวส. ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. และลำดับสุดท้ายคือ ระดับศึกษามัธยมต้น ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยสมรรถนะตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพหม้าย/หย่า มีสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธุรกิจโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร สูงเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ สถานภาพโสด และลำดับสุดท้ายคือ สถานภาพสมรส ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรชัย คุ่มรุ่งเรือง (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง

สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชัน จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชัน จำกัด (2) เปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชัน จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชัน จำกัด ซึ่งผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยาม การ์ด ฟรีเวนชัน จำกัด ที่มีสมรรถนะการปฏิบัติงานมากกว่าได้แก่ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพศชายอายุ 51-60 ปีการศึกษาระดับประถมศึกษาและมีประสบการณ์ทำงานด้านรักษาความปลอดภัย 7 ปี ขึ้นไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1.1 ด้านความรู้ ควรกำหนดหลักสูตรด้านกฎหมาย การป้องกันตัว อัคคีภัย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น ด้านภาษา ด้านการใช้อุปกรณ์การดับเพลิง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง

1.2 ด้านทักษะ ควรเพิ่มเป็นผู้มีความสามารถในการจดจำลักษณะหรือสัญญาณของบุคคลที่ผ่านเข้า-ออก จดจำลักษณะของยานพาหนะ และทักษะการใช้เทคโนโลยีกล้องวงจรปิด

1.3 ด้านการปฏิบัติงาน ควรเข้มงวดในเรื่องการการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว พร้อมเผชิญเหตุการณ์ทุกรูปแบบ และต้องตรวจตราพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตามความคิดเห็นของลูกค้าผู้ใช้บริการ

2.2 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

2.3 ควรศึกษาแนวทางในการส่งเสริมสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ

2.4 ควรศึกษาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น และมีประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

กฤษมาพร พึ่งโพธิ์. (2554). การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่คาดหวังและรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จรัสศรี ผ่องโสภา. (2553). ระเบียบและวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปทิตตา ไทยเจริญ. (2557). สมรรถนะของตำรวจชุดรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยว

สถานี่ตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 8. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการ. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

เมทินี วงศ์ธราวัฒน์. (2550). *แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพบริการของพนักงานบริการส่วนหน้า
โรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน). (2558). *มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ*. กรุงเทพฯ:
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน).

สำนักงานสถิติ. (2561). *รายงานประจำปี*. สืบค้น 31 มีนาคม 2564, จาก
<http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/e-Book>

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2549). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency based
learning*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนา อินเตอร์พรินทร์.

อมรชัย คุ่มรุ่งเรือง. (2557). *สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท
สยาม การ์ด พร๊เว้นชั่น จำกัด*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and
Row Publications.