

บทความการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย
การ์ดฟอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
Factors Affecting Work Efficiency of Employees of Guardforce Security
Services (Thailand) Co., Ltd in Muang District, Samut Prakan

เพียรพงศ์ รักษาชนม์
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลและระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 2) เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 241 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีและทดสอบค่าเอฟ โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรม ($\bar{X} = 4.46$) ด้านจรรยาบรรณในอาชีพ ($\bar{X} = 4.36$) ด้านการรักษาวินัย ($\bar{X} = 4.26$) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนของด้านผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.86$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนผลการการเปรียบเทียบปัจจัยในแต่ละด้านมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า อายุต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านจรรยาบรรณในอาชีพ แตกต่าง

กัน รายได้ต่อเดือนต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาวินัย ด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านจรรยาบรรณในอาชีพ แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study the personal characteristics and factors that affect work efficiency of employees of Guardforce Security Services (Thailand) Co., Ltd in Muang District, Samut Prakan. 2) To compare factors that affect work efficiency of employees of Guardforce Security Services (Thailand) Co., Ltd in Muang District, Samut Prakan based on personal characteristics. The sample used for this research was 241 employees of Guardforce Security Services (Thailand) Co., Ltd in Muang District, Samut Prakan. Data was collected using questionnaires with a 5-point rating scale. The statistical tools used to analyze the data were the frequency distribution, percentage, average mean, standard deviation, the independent t-test, and the one-way analysis of variance (ANOVA) f-test. Whenever a statistically significant difference was found, a Multiple Comparison Test was conducted at the 0.05 level of significance.

The results revealed that overall work efficiency of employees of Guardforce Security Services (Thailand) Co., Ltd in Muang District, Samut Prakan was at the highest level ($\bar{X} = 4.56$). When considering each factor separately, it was found that Morals and Ethics ($\bar{X} = 4.46$), Code of Conduct ($\bar{X} = 4.36$), and Discipline ($\bar{X} = 4.26$) had the highest level of influence, while Work Performance ($\bar{X} = 3.26$) had a moderately high level. The comparison between different factors that affect work efficiency based on personal characteristics revealed the following: 1) Different ages had different effects on work efficiency in terms of Work Performance. 2) Different education levels had different effects on work efficiency in terms of Code of Conduct. 3) Different income levels had different effects on work efficiency in terms of Discipline, Morals and Ethics, and Code of Conduct. All tests were conducted at the 0.05 level of statistical significance.

ภูมิหลัง

อาชีพรักษาความปลอดภัยได้เริ่มเป็นรูปธรรมอย่างไม่เป็นแผนการเมื่อ พ.ศ. 2508 ประเทศสหรัฐอเมริกาได้ส่งกำลังทหารเข้าร่วมรบในสงครามเวียดนาม ซึ่งได้มีการจ้างให้มีคนดูแลรักษาความปลอดภัยฐานทัพต่างๆ เช่น ที่อุตะเถา มีการกำหนดคุณสมบัติของบุคคลที่จะเข้ามาทำหน้าที่ว่าต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยและมีระเบียบวินัยเป็นอย่างดี ซึ่งในขณะนั้น ยังไม่มีบริษัทรักษาความปลอดภัยของเอกชนเปิดให้บริการจึงได้มีบุคคลกลุ่มหนึ่งรวบรวมทหารที่ปลดประจำการแล้วให้มาทำหน้าที่เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยฐานทัพ ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีในชื่อของ Thai Guard หรือไทยยาม จึงนับได้ว่า Thai Guard เป็นบุคคลกลุ่มแรกที่เริ่มทำงานด้านการรักษาความปลอดภัยของเอกชนแห่งประเทศไทยเมื่อเศรษฐกิจมีความรุ่งเรืองขึ้นเป็นลำดับ ทำให้มีความต้องการของบุคลากรด้านการรักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้น Thai Guard ซึ่งมีจำนวนอยู่จำกัดไม่สามารถรองรับความต้องการของธุรกิจที่มีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วได้ ประกอบกับมีผู้เห็นว่างานรักษาความปลอดภัยสามารถที่จะทำเป็นอาชีพได้ จึงมีการจัดตั้งบริษัทรักษาความปลอดภัยของเอกชนเกิดขึ้น (แสงวัน โรจนธรรม, 2549, น.29) บริษัทรักษาความปลอดภัยได้มีการรวมตัวกันจัดตั้งสมาคมรักษาความปลอดภัย ขึ้น 3 สมาคม ได้แก่ 1) สมาคมผู้ประกอบการการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย 2) สมาคมผู้บริหารงานรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย และ 3) สมาคมรักษาความปลอดภัยภาคพื้น เอเชีย

การรักษาความปลอดภัยเป็นสิ่งจำเป็นของสังคมจนถือได้ว่าเป็นวิชาชีพที่สำคัญยิ่งสาขาหนึ่งบุคลากรในวิชาชีพนี้ในสายงานราชการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งมีกำลังประมาณ 300,000 คน สายธุรกิจ ได้แก่ ผู้ประกอบกิจการรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน หรือบริษัทรักษาความปลอดภัยต่างๆ ซึ่งเคยมีมากถึง 2,400 บริษัท มีกำลังประมาณ 240,000 คน ปัจจุบันสภาพสังคมไทยได้เปลี่ยนแปลงมาถึงจุดที่มีความจำเป็นต้องถ่ายโอนภารกิจรักษาความปลอดภัยบางภารกิจจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปให้องค์กรเอกชนดำเนินการแทน ได้มีความพยายามประสานความร่วมมือกันระหว่างราชการ พรรคการเมือง และองค์กรเอกชนที่ประกอบกิจการรักษาความปลอดภัยในการตราพระราชบัญญัติวิชาชีพรักษาความปลอดภัย และพระราชบัญญัติการรักษาความปลอดภัยภาคเอกชนมาอย่างต่อเนื่อง (วิชัย ศิรินคร, 2545, น. 1)

อาชีพ และธุรกิจรักษาความปลอดภัยเป็นสิ่งที่อยู่คู่สังคมไทยมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานใน การทำหน้าที่เป็นผู้รักษาความปลอดภัยให้แก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ธุรกิจ บริษัทห้างร้านต่างๆ ไม่เว้นแม้แต่หน่วยงานของภาครัฐต่างก็ต้องอาศัยบริการของการรักษาความปลอดภัย เพื่อให้ความคุ้มครอง ป้องกันความปลอดภัยให้แก่ทรัพย์สินของตน จากสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบันทำให้สังคมไทยต้องเผชิญกับปัญหาอาชญากรรมที่เพิ่ม จำนวนสูงขึ้นมีรูปแบบและวิธีการในการก่ออาชญากรรมที่มีพัฒนาการไปมากกว่าเดิม รวมไปถึงสถานการณ์ความไม่สงบ

ต่างๆ ที่เกิดขึ้นยังทำให้ภาคประชาชนและภาคธุรกิจต่างๆ ต่างก็ตระหนักถึงปัญหาความไม่ปลอดภัยต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น แก่ชีวิตและทรัพย์สินของตนได้ ก่อให้เกิดความต้องการของบริการรักษาความปลอดภัยในจำนวนที่สูงขึ้น รวมไปถึงได้ก่อให้เกิดความคาดหวังของสังคมไทยที่มีต่อบทบาทของพนักงานรักษาความปลอดภัยในการทำหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่สังคมไทยอีกด้วยงานรักษาความปลอดภัยเป็นงานที่มีความสำคัญและได้ดำเนินการอยู่ในสังคมไทยมาเป็นเวลานานแม้แต่กระทรวงยุติธรรมเองก็ใช้บริการของธุรกิจรักษาความปลอดภัย งานด้านรักษาความปลอดภัยมีความสำคัญยิ่งโดยเฉพาะความเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบันที่ทำให้อาชญากรรมมีลักษณะ ปริมาณและรูปแบบเปลี่ยนไปมาก จนทำให้มาตรการของภาครัฐ และองค์กรภาครัฐที่ใช้ในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขยายตัวตามทัน

ดังนั้นในการบริหารจัดการในบริษัทรักษาความปลอดภัยนั้น มีปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อการบริหารจัดการ ซึ่งประกอบไปด้วย บุคคล (Man) เงินทุน (Money) และวิธีการ (Method) โดยบริษัทรักษาความปลอดภัยแต่ละแห่ง จะต้องมีการจัดสรรปัจจัยพื้นฐานดังกล่าวให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุด โดยปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญที่ คือ “ทรัพยากรบุคคล” เพราะแม้ว่าบริษัทรักษาความปลอดภัยแต่ละแห่งจะมีเงินทุนมาก หากขาดพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่เหมาะสมเข้ามาทำงาน ก็อาจจะส่งผลให้บริษัทรักษาความปลอดภัยแต่ละแห่งขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขาดศักยภาพในการพัฒนากระบวนการ และอาจส่งผลถึงความล้มเหลวในการดำเนินงานของบริษัทรักษาความปลอดภัยในระยะยาวได้ ดังนั้นผู้บริหารต้องศึกษาและให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด

พนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ทำงานทุกคนมีความคาดหวังผลจากการทำงานทั้งสิ้น และในขณะเดียวกันบริษัทรักษาความปลอดภัยก็มีความคาดหวังให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ จึงมีความต้องการพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมาย ซึ่งความต้องการของพนักงานรักษาความปลอดภัยแต่ละบุคคลที่เข้ามาทำงาน มีเหตุผลและความต้องการแตกต่างกัน จึงทำให้เกิดปัญหาการลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยบ่อยครั้ง พนักงานรักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานไม่เต็มประสิทธิภาพ จากปัญหาดังกล่าว บริษัท รักษาความปลอดภัยต้องตระหนัก และให้ความสำคัญกับพนักงาน เพื่อทำให้พนักงานเหล่านั้นได้รับความพึงพอใจมากกว่าในสภาพที่เป็นอยู่ จนนำไปสู่การเกิดแรงบันดาลใจให้บุคคลต้องการทำงาน หรือเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่จะนำไปสู่การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุผลนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย การ์ดพอร์ช (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมืองจังหวัด

สมุทรปราการ เพื่อให้บริษัท รักษาความปลอดภัย การ์ดฟอร์ช (ประเทศไทย) จำกัด ได้รับรู้ปัญหาอุปสรรค และนำเสนอข้อมูลข้างต้นเสนอผู้บริหารเพื่อหาเทคนิคเชิงใจ เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอดจนหาแนวการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานรักษาความปลอดภัย พัฒนางค์กรให้มีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลและระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ช (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ช (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ช (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ทำการศึกษา บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ช (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ช (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จากบริษัทในเครือ 6 แห่ง จำนวน 609 คน (ข้อมูล ณ 30 มกราคม 2561: ฝ่ายบริหารงานบุคลากร)
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ พนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย การ์ดฟอร์ช (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1973, หน้า 727) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 241 คน
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ช (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แนวปฏิบัติ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยศึกษาแนวคิดแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดפורซ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในการรักษาวินัย ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ

4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการวิจัย ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดפורซ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีกรอบระยะเวลาในการวิจัยใช้ระยะเวลา 3 เดือน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษากรอบแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนคำชี้แนะจากคณะกรรมการที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดפורซ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดפורซ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัยในการรักษาวินัย ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ ซึ่งเป็นคำถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (The Method of Summated) แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
4	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก
3	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
2	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
1	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สามารถคำนวณอันตรภาคชั้นจากสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= (5 - 1)/5 \end{aligned}$$

$$= 0.80$$

เกณฑ์คะแนนของค่าเฉลี่ย เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของแต่ละตัวแปร ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ที่มา : ปรับปรุงจาก ดำรงค์ วัฒนา และคณะ (2546 : 65)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ศึกษาผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่างๆ จากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ขั้นที่ 2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือ วิธีการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการให้ครอบคลุมเนื้อหาในด้านต่างๆ

ขั้นที่ 3 สร้างแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัย และด้านการศึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้

ขั้นที่ 6 วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่า IOC (Item-Objective Congruence Index) ดัชนีความสอดคล้องที่ 0.80

ขั้นที่ 7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง และนำไปทดลอง (Tryout) เพื่อให้ได้กับ

ประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งแบบสอบถามทั้งหมดนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.864 ถือว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้อย่างเป็นทางการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันรัชต์ภาคย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสนับสนุนการวิจัย
2. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามออกไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 241 ชุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมด
3. จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง ภายใน 30 วัน
4. สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาจนครบ 241 ชุด
5. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม
6. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

สรุปผล

ข้อมูลส่วนทั่วไป

จากผลของการวิเคราะห์ สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 25-35 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี

ปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรม ($\bar{X} = 4.46$) ด้านจรรยาบรรณในอาชีพ ($\bar{X} = 4.36$) ด้านการรักษาวินัย ($\bar{X} = 4.26$) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนของด้านผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.86$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายด้านดังนี้

1. ด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดפורซ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 4.05$) การได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.82$) การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและมาตรฐานอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.82$) การได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.66$) ปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 3.54$) ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับกำลังความสามารถที่จะปฏิบัติได้ ($\bar{X} = 3.40$) อยู่ในระดับมาก ส่วนหัวข้อหากไม่มีการกำหนดเวลาส่งมอบงานท่านจะปฏิบัติงานอย่างไรไม่เร่งรีบ ($\bar{X} = 3.31$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2. ด้านการรักษาวินัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดפורซ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการรักษาวินัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เป็นผู้ที่สนับสนุนการปกครองในระบบประชาธิปไตยและเป็นกลางทางการเมือง ($\bar{X} = 4.36$) การเปิดเผยความลับของบริษัท ถือเป็นความผิดวินัย ($\bar{X} = 4.27$) ท่านรักษาชื่อเสียงของตนเอง และชื่อเสียงบริษัท ($\bar{X} = 4.23$) เป็นผู้อุทิศเวลาให้แก่งานที่ท่านรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.20$) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนหัวข้อปฏิบัติงานตามระเบียบและคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.09$) อยู่ในระดับมาก หัวข้อท่านจะปฏิบัติงานโดยไม่สนใจหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.10$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3. ด้านคุณธรรมจริยธรรม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดפורซ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม ($\bar{X} = 4.44$) อุทิศร่างกาย แรงใจ ในการปฏิบัติงาน รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.37$) ปฏิบัติงานโดยยึดผลประโยชน์ของบริษัท และผู้รับบริการเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 4.34$) ไม่เคยก่อกวนหรือให้ร้ายเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.34$) และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรักความสามัคคี ช่วยเหลือและเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 4.31$) ตามลำดับ

4. ด้านจรรยาบรรณในอาชีพ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดפורซ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด

สมุทรปราการ ด้านจรรยาบรรณในอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรักและศรัทธาในอาชีพ ($\bar{X} = 4.51$) ให้บริการต่อผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ และมีมาตรฐานเดียวกัน ($\bar{X} = 4.44$) ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือส่วนรวม ($\bar{X} = 4.33$) ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพมีน้ำใจไมตรี และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X} = 4.31$) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนหัวข้อ พัฒนาทักษะความรู้และความสามารถของตนเองให้ทันสมัยเสมอ ($\bar{X} = 4.14$) ไม่เคยทำงานแบบเอาดีใส่ตน ($\bar{X} = 3.66$) ท่านไม่เคยปฏิบัติตามจรรยาบรรณขององค์กรที่ท่านสังกัด ($\bar{X} = 3.41$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐาน

1. จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีเพศต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดפורซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2. จำแนกตามสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดפורซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3. จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุต่างกันส่งผลต่อปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดפורซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างอายุต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดפורซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านจรรยาบรรณในอาชีพ แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือนต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดפורซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อเดือนต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาวินัย และด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านจรรยาบรรณในอาชีพ แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากข้อมูลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลของการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านจรรยาบรรณในอาชีพ ด้านการรักษาวินัย อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนของด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับส่วนผลการการเปรียบเทียบปัจจัยในแต่ละด้านมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า อายุต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านจรรยาบรรณในอาชีพ แตกต่างกัน รายได้ต่อเดือนต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาวินัย ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านจรรยาบรรณในอาชีพ แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคุณศ สิริเลิศ (2555) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านจริยธรรม ในการทำงานกับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า พนักงานส่วนตำบลเกี่ยวกับซื่อสัตย์ สุจริต ความรับผิดชอบ ความเสียสละ และมีใจให้บริการ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านจรรยาบรรณวิชาชีพในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีความรักและศรัทธาในวิชาชีพ การให้บริการต่อนักเรียน นักศึกษาและผู้รับบริการด้วยความ เต็มใจและมีมาตรฐานเดียวกัน และการปฏิบัติตามจรรยาบรรณขององค์กรวิชาชีพที่ท่านสังกัด ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติครูและบุคลากรทางการศึกษา (2547) ในหมวดที่ 5 เรื่องการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการในมาตราที่ 73 การเลื่อนขั้นเงินเดือนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้ผู้บังคับบัญชาแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณาโดยการพิจารณาให้ยึดหลักคุณธรรมมีความเที่ยงธรรมเปิดเผย โปร่งใส และพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก และความประพฤติในการรักษาวินัยคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ดังนี้

1. ด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ควรปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับเรื่องกำหนดเวลาส่งมอบงานที่จะปฏิบัติงานอย่างไรไม่เร่งรีบ
2. ด้านการรักษาวินัย พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ควรปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับเรื่องปฏิบัติงานโดยไม่สนใจหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนดไว้
3. ด้านคุณธรรมจริยธรรม พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ควรปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับเรื่องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรักความสามัคคี ช่วยเหลือและเกื้อกูลซึ่งกันและกัน
4. ด้านจรรยาบรรณในอาชีพ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัยการ์ดฟอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ควรปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับเรื่องท่านไม่เคยปฏิบัติตามจรรยาบรรณขององค์กรที่ท่านสังกัด

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอให้มีการสอบถาม ความคิดเห็นในรูปแบบของคำถามปลายเปิด เพิ่มเติมในแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นมาใช้ในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่างๆ และผลสำเร็จของงาน ของหน่วยงานอื่นๆ ต่อไป