

**สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย
บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
Security guard performance competency of
Nissan Motor (Thailand) Co., Ltd.**

อริยวรรณ อุปมา

สาขาการจัดการอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Ariyawan Upama

E-mail :ariyawan.upa@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Industrial Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะในการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ และตำแหน่งงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 101 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ สมรรถนะด้านความรู้ สมรรถนะด้านทักษะ สมรรถนะด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง และสมรรถนะด้านแรงจูงใจ/เจตคติ อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ส่วนมาเป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีสถานภาพโสด และมีตำแหน่งงานเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สมรรถนะด้านความรู้ สมรรถนะด้านทักษะ สมรรถนะด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง สมรรถนะด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคลและสมรรถนะด้านแรงจูงใจ/เจตคติ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วน

พนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานในภาพรวม สมรรถนะด้านทักษะ สมรรถนะด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง และสมรรถนะด้านแรงจูงใจ/เจตคติ ไม่แตกต่างกัน ส่วนสมรรถนะด้านความรู้และสมรรถนะด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานในภาพรวม สมรรถนะด้านความรู้และสมรรถนะด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล ไม่แตกต่างกัน ส่วนสมรรถนะด้านทักษะ สมรรถนะด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง และสมรรถนะด้านแรงจูงใจ/เจตคติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: สมรรถนะในการปฏิบัติงาน

Abstract

An objective of this research was to study Security guard performance competency and compare security guard performance competency of Nissan Motor (Thailand) Co., Ltd. according to gender, age, status and security guard position. One hundred and one security guard of Nissan Motor (Thailand) Co., Ltd. were the samples of this research. The research tool was five valuation scale questionnaire with 0.90 reliability value. Statistics for data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and One-way ANOVA.

The findings revealed that

1. Security guard of Nissan Motor (Thailand) Co., Ltd. had the overall performance competency and knowledge competency, skill competency, self-concept competency, motivation/attitude competency at high level, except for the personality competency which was found at moderate level.

2. Most of Security guard of Nissan Motor (Thailand) Co., Ltd was male, age younger than 20 years old, single and staff position had knowledge competency, skill competency, self-concept competency, motivation/attitude competency were not significantly different at the .05 level.

Security guard of Nissan Motor (Thailand) Co., Ltd. were different age had overall performance competency, skill competency, self-concept competency, motivation/attitude competency were not different, knowledge competency, personality competency was not significantly different at the .05 level. Different position had the overall performance competency, knowledge competency, personality competency were not different, skill competency, self-concept competency, motivation/attitude competency were significantly different at the .05 level.

Keywords: Performance competency

บทนำ

ในปัจจุบันสถานการณ์ด้านความปลอดภัยในประเทศ มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางค่อนข้างเป็นที่น่ากังวล ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ทางการเมืองที่สะท้อนให้เห็นถึงการแสดงออกของแนวความคิดที่แตกต่าง ส่งผลให้เกิดการคุกคามจากการก่อการร้ายหรือแม้กระทั่งด้านสังคมที่มีสถิติอาชญากรรมสูงขึ้นและทวีความรุนแรงมากขึ้น เป็นปัญหาที่ส่งผลต่อความสงบเรียบร้อยและความผาสุกของประชาชนในสังคมไทย อีกทั้งการรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่มีการถ่ายโอนแรงงาน นำมาซึ่งปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติ ที่เป็นปัญหาคะทบต่อความมั่นคงของประเทศทำให้ประชาชน หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ หวั่นวิตกว่าจะกลายเป็นเป้าโจมตี ประชาชนจึงหาวิธีการป้องกันภัยอันตรายที่จะเกิดขึ้น เนื่องจากความความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow (1943: 370-396) วิธีการหนึ่งที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน ก็คือการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) จากอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัย อย่างไรก็ตาม ถึงแม้จะมีพนักงานรักษาความปลอดภัย มาปฏิบัติหน้าที่ แต่ผู้ว่าจ้างก็ไม่ได้มีความเชื่อมั่นในพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างเต็มที่ ซึ่งอาจเกิดจากการที่อุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัยไม่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านความปลอดภัยเท่าที่ควร จึงทำให้ถูกมองว่าไม่มีมาตรฐานและประสิทธิภาพ (ฉันทัก มาสำราญ, 2549)เช่นเดียวกับ (พงษ์กฤษณ์ มงคลสินธุ์ และคณะ,

2552:122) ที่กล่าวว่า ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานรักษาความปลอดภัยเช่นความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ การฝ่าฝืนกฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และปัญหาด้านสุขภาพของพนักงาน ส่งผลกระทบต่อแนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัย

ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นสิ่งที่ถูกคาดหวังมากที่สุดจากผู้ว่าจ้าง ในขณะที่เดียวกันผู้ประกอบการอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัยก็ได้พยายามที่จะพัฒนาพนักงานรักษาความปลอดภัย ให้มีมาตรฐานทางวิชาชีพ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาในส่วนของรายได้และสวัสดิการของพนักงาน การฝึกอบรมที่ได้มาตรฐาน การสร้างแรงจูงใจและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยมีพระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2558 เพื่อยกระดับวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับของสังคมรวมถึงการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้ว่าจ้างรวมทั้งตัว รปภ. เองที่ต้องการให้มีการส่งเสริมด้านความมั่นคงในอาชีพสวัสดิการและค่าตอบแทนและความก้าวหน้าในสายอาชีพนอกจากนี้ยังพบว่ากรณีที่ รปภ. จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านองค์การปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยด้านจิตวิทยา (พงษ์กฤษณ์ มงคลสินธุ์ และคณะ, 2552: 5; สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ, 2553: 83; องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2558; Stedenet al., 2013: 1)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย เนื่องจากเป็นหน้าที่ที่สำคัญในการปกป้องชีวิตและทรัพย์สินของผู้ที่มาขอรับบริการ ประกอบกับการให้ความสำคัญจากการออกแบบหลักสูตรทักษะและสมรรถนะพื้นที่จำเป็นต่ออุตสาหกรรมรักษาความปลอดภัยของกระทรวงแรงงานสหรัฐอเมริกา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อคงไว้และรักษามาตรฐานการรักษาความปลอดภัย สมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยและการวางแผนพัฒนาสมรรถนะในด้านต่างๆ ที่เหมาะสม โดยผู้วิจัยหวังว่าผลในการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทในการพัฒนาพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการในพื้นที่ หรือการคัดเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อไปในอนาคตข้างหน้า เพื่อประโยชน์สูงสุดสำหรับชีวิตและทรัพย์สินของบริษัท

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ในจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะในการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพและตำแหน่งงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุ เพศ สถานภาพ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 134 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 134 คน
3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความปลอดภัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพและตำแหน่งงาน
 - 3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สมรรถนะด้านความรู้ สมรรถนะด้านทักษะ สมรรถนะด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง สมรรถนะด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และสมรรถนะด้านแรงจูงใจ/เจตคติ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา และเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ สมรรถนะในการปฏิบัติงานสำหรับบริษัทอื่นต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปนำเสนอสาระสำคัญในประเด็นเป็นลำดับ ดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

สมรรถนะเป็นคุณลักษณะเด่นของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่น ๆ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมในการพัฒนาองค์กรนั้น ๆ ได้ (อานนท์, 2547 : 61)

สมรรถนะเป็นคุณลักษณะที่มีเฉพาะของบุคคล คือ ด้านความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาองค์กร และสามารถทำให้งานประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ (ชลิดา, 2548 : 25)

สมรรถนะเป็นกลุ่มของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) คุณลักษณะของบุคคล (attributes) หรือที่เรียกกันว่า KSAs ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงาน ที่แสดงออกมาแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถวัดและสังเกตได้ (ณรงค์วิทย์, 2547)

สมรรถนะ คือ ความสามารถซึ่งเป็นการบูรณาการทั้งความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคลเพื่อให้งานนั้นมีประสิทธิภาพหรือมีคุณค่าสูงสุด (दनัย, 2549)

สมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (ability) และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548 : 5-6)

สมรรถนะ (Competence) ในความหมายทั่วไป คือความสามารถในการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ทักษะและเจตคติที่บูรณาการกันอย่างแนบแน่นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สมรรถนะ (Competence) ในความหมายของงานอาชีพหรือวิชาชีพ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานอาชีพ โดยใช้ความรู้ ทักษะและเจตคติที่บูรณาการกันอย่างแนบแน่น เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินงานขององค์กร คือ คนหรือบุคลากร ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด และเป็นที่ยอมรับกันว่าคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดตามหลักการบริหาร การสร้างเสริมความต้องการในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร เพื่อให้มีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานและพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จของงาน และขององค์กรอย่างต่อเนื่องสมบูรณ์ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารที่ต้องคำนึงถึงเพราะด้านความต้องการในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของงานดียิ่งขึ้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ เฮิร์ซเบอร์ก

อารียา กูหา (อ้างอิงใน คานดาร์จกานูวัฒน์ ราชสมักร, 2557, หน้า 8-9) ทฤษฎีของ เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg and other) มีปัจจัย 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรงและเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานและรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปแบบการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดี การแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถ
3. ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานนี้น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ๆ และมีอำนาจอย่างเต็มที่ (ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด)
5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น โอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงาน

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานให้รูปของเงินรวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่น่าพึงพอใจของบุคคลที่ทำงาน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่บุคคลจะได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation, Subordinate, Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี
4. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคมมีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

6. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

7. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนที่ต้องเกี่ยวข้องกับงาน เช่น การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว

8. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

9. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานและการบริหาร

ทฤษฎีลำดับขั้นตอนความต้องการ (Hierarchy of Need Theory)

ปกติของบุคคลพยายามที่จะตอบสนองความต้องการพื้นฐานมากกว่าพฤติกรรมความต้องการที่เหนือชั้นเหนือขึ้นไปถึงขั้นตอนความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด จะเห็นได้ว่าความต้องการของมนุษย์ในขั้นต้นๆ ต้องมีการตอบสนองก่อนที่ความต้องการขั้นสูงสุดจะเข้ามามีบทบาทต่อความรู้สึกอันมีสติของบุคคลนั้น หากแต่จุดสำคัญในความคิดของมนุษย์ต้องมีสติในความต้องการตามลำดับขั้นตอนจากความคิดของนักทฤษฎีมาสโลว์ ก็คือ ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองทำให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้องการนั้นก็จะแปรเป็นแรงผลักดันต่อไป หากแต่ความต้องการในระดับที่สูงกว่าก็จะกลายเป็นแรงบีบหรือเป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของคนนั้นต่อไปการกระทำเป็นสิ่งสำคัญที่เกิดจากความต้องการที่ยังไม่บรรลุความสำเร็จ ทุกคนต้องการความสำเร็จไม่ว่าจะมีแรงจูงใจหรือไม่ก็ตามคนจะจัดระบบเพื่อตอบสนองความต้องการโดยเริ่มจากสิ่งที่เป็นพื้นฐานที่สุด และพัฒนาเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไปโดยไม่มีวันสิ้นสุด

ตามทฤษฎีลำดับขั้นตอนความต้องการ (Hierarchy of Need Theory) ของมาสโลว์ บ่งชี้ถึงการพัฒนาของบุคคลในการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อบุคคลมีความต้องการที่มากขึ้นจะมีการพัฒนามากขึ้นด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ ศักยภาพของตนเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และนำไปสู่การบรรลุซึ่งเป้าหมายตามความต้องการ

ทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ กิลเมอร์ (Gilmer)

ผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการดังนี้

1. ลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (Intrinsic Aspects of the job) ได้ทำงานตามที่เขาค้นคิดก็จะเกิดความพึงพอใจ
2. การบังคับบัญชา (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้และการบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้
3. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) ได้แก่ความมั่นคงในการทำงานการได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
4. บริษัทและการดำเนินงาน (Company and management) ได้แก่ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบันซึ่งพบว่าคนอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย
5. สภาพการทำงาน (Working Condition)
6. ค่าจ้าง (Wages) ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิงและผู้ที่ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญต่อเขามากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐบาล
7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement)
8. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the job) ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานได้มากขึ้นต่างกันการติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูง
10. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits)

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจการใช้ชีวิตการทำงาน อิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคน

ทางด้านต่างๆ ได้แก่อายุวงจรชีวิตครอบครัวอาชีพโอกาสทางเศรษฐกิจการศึกษาค่านิยมหรือคุณค่า และรูปแบบของการดำรงชีวิตซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. อายุ (Age) บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความต้องการที่แตกต่างกันการแบ่งกลุ่มตามอายุเช่นกลุ่มอายุต่ำกว่า 6 ปีกลุ่มอายุ 6-11 ปีกลุ่มอายุ 12-19 ปี กลุ่มอายุ 20-34 ปี กลุ่มอายุ 35-49 ปี กลุ่มอายุ 50-64 ปี และกลุ่มอายุ 65 ปีขึ้นไป

2. วงจรชีวิตครอบครัว (Family Life Cycle) คือการดำรงชีวิตของบุคคลในแต่ละ

3. อาชีพ (Occupation) คือการทำงานเพื่อแลกกับค่าตอบแทนในรูปแบบต่างๆอาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความแตกต่างกัน

4. โอกาสทางเศรษฐกิจ (Economic Circumstances) หรือรายได้ (Income) คือผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน

5. การศึกษา (Education) คือการศึกษาระดับอนุบาลประถมมัธยม ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปริญญาตรีปริญญาโทปริญญาเอก

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และตำแหน่งงาน โดยการแจกแจงค่าความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามองค์ประกอบสมรรถนะในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้วยการคำนวณค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. เปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามสถานภาพส่วนบุคคล ซึ่งมีตัวแปร 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ทดสอบค่าที (t -test) ส่วนตัวแปร (Independent Samples) มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และตำแหน่งงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงจะทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different)

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก และรายด้าน 1 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1.1 สมรรถนะด้านความรู้ พนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้ ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัยมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายพนักงานรักษาความปลอดภัยมีความรู้สามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและพนักงานรักษาความปลอดภัยมีความรู้สามารถใช้ความรู้ที่มีอยู่ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุตามเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง อาจเนื่องจากหน้าที่การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นหน้าที่เฉพาะจุด เฉพาะพื้นที่ ที่ต้องรักษาซึ่งความปลอดภัยของทรัพย์สินและบุคคลในพื้นที่ จึงต้องปฏิบัติตามลำดับขั้นตอนวิธีการตามที่หน่วยงานความมั่นคงของบริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้กำหนดขึ้น เพื่อให้งานนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ อีกทั้งหัวหน้างาน สายตรวจและผู้จัดการส่วนงานต้องกำกับดูแลหรือแนะนำวิธีการทำงาน ส่งผลให้พนักงานรักษาความปลอดภัยสามารถนำความรู้จากขั้นตอนการทำงานที่ถูกกำหนดขึ้นไปประยุกต์ใช้สำหรับการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายของพื้นที่และหน้านางานนั้น ๆ สอดคล้องกับ Parry (1997 : 16) ได้ให้ความหมายของ สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ (attributes) ที่มีความสัมพันธ์กับผลของการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา และเป็นไปในแนวทางเดียวกับผลการวิจัยของ ศตวรรษ กล้าดิษฐ์ (2560) ได้ศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า หัวข้อของสมรรถนะที่ส่งผลมากที่สุดในแต่ละด้านพบว่าหัวข้อที่ส่งผลมากที่สุดในด้านของความรู้คือ มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

1.2 สมรรถนะด้านทักษะ พนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทักษะในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัยสามารถใช้ทักษะที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพพนักงานรักษาความปลอดภัยสามารถใช้ทักษะในการ อ่าน พูดย ฟัง เขียน ได้ถูกต้องและพนักงานรักษาความปลอดภัยสามารถใช้ทักษะในการให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานหรือผู้ได้บังคับบัญชาได้เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่ประจำที่ได้รับมอบหมายของแต่ละจุด และในการปฏิบัติงาน

หน่วยงานบริหารความมั่นคง บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จะกำหนดขั้นตอน วิธีการในการทำงาน พร้อมทั้งมีการอบรมก่อนเริ่มงาน อบรมประจำเดือน และมีหัวหน้างานให้คำแนะนำสำหรับฝึกปฏิบัติ เพื่อให้เชี่ยวชาญและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง พร้อมทั้งมีการสุ่มทดสอบการปฏิบัติงาน สร้างความกระตือรือร้นให้พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ประจำแต่ละจุดทบทวน ฝึกปฏิบัติขั้นตอนการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ เพราะสมรรถนะด้านทักษะคือการฝึกฝน ฝึกปฏิบัติงานชำนาญและเป็นทักษะ สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา ส่งสวัสดิ์, ราตรี เอี่ยมประดิษฐ์ และสุมาลี บุญนุช (2559) ศึกษาสมรรถนะในการทำงานของนักศึกษาสหกิจศึกษา สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ตามความคิดเห็นของสถานประกอบการ ผลการวิจัยพบข้อเสนอแนะสมรรถนะของนักศึกษาสหกิจศึกษา สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ด้านความรู้ ควรเพิ่มองค์ความรู้ในด้านฐานข้อมูล ด้านฮาร์ดแวร์ใช้โปรแกรมที่ทันสมัย และควรมีความรู้ด้านอื่นด้วย เช่น มาตรฐานของระบบ IT (COBIT, ITIL) ด้านทักษะให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติงานได้จริง และสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ด้านคุณลักษณะ ควรส่งเสริมให้นักศึกษาให้นักศึกษามีปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

1.3 สมรรถนะด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง พนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเองในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และองค์กร พนักงานรักษาความปลอดภัยมีความภาคภูมิใจในภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่และพนักงานรักษาความปลอดภัยจะปกป้ององค์กรทุกครั้งที่มีผู้อื่นพูดถึงองค์กรในเชิงลบ ด้วยลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานรักษาความปลอดภัย คือ การรักษาซึ่งความมั่นคงปลอดภัยของทรัพย์สินและบุคคลในพื้นที่ คุณสมบัติที่พนักงานรักษาความปลอดภัยพึงมี คือ ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และองค์กร พนักงานรักษาความปลอดภัยที่จะได้รับการคัดเลือกเข้ามาทำงานกับ บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ต้องผ่านการตรวจประวัติอาชญากรรม จากสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นอันดับแรก และต้องผ่านการตรวจสอบเสพติดจากหน่วยงานบริหารความมั่นคง บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นการสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานจะมีหน่วยงานบริหารความมั่นคง, หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานคอยดูแลสนับสนุนการทำงาน ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือทั้งเรื่องการทำงานและเรื่องส่วนตัว พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็น เพื่อปรับปรุงและสนับสนุนการทำงานให้ดีขึ้น เป็นสิ่งที่พนักงานรักษาความปลอดภัยรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน มีความภาคภูมิใจในองค์กร และคอยปกป้องรักษาองค์กรทั้งขณะปฏิบัติหน้าที่ และนอกเวลา เป็นไปในแนวทางเดียวกับผลการวิจัยของ ศตวรรษ กล่ำดิษฐ์ (2560) ได้ศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

ฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า ทัศนศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ด้านของทัศนคติคือ มีความคิดที่จะพัฒนาสมรรถนะของตนเองให้สูงขึ้นอยู่เสมอ สุดท้ายในด้านคุณลักษณะพึงประสงค์คือ มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเองสูง ความภาคภูมิใจและปกป้ององค์กรเกิดจากความรักในองค์กร มีความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กรหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เป็นไปในแนวทางเดียวกับผลการวิจัยของ ธนัญพรสุวรรณคม (2559) การศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า

1. แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .46, p < .01$)

2. ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติ ($r = .61, p < .01$)

3. ตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานความพึงพอใจในงานสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 39.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, ความพึงพอใจในงาน, ความผูกพันต่อองค์กร

1.4 สมรรถนะด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล พนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมและพนักงานรักษาความปลอดภัยเคยแสดงอารมณ์หงุดหงิดเมื่อได้รับความกดดันจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง อาจเป็นเพราะในการปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามขั้นตอนและวิธีการที่หน่วยงานบริหารความมั่นคง บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด กำหนด ลดความขัดแย้งขณะปฏิบัติงาน เพราะพนักงานรักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานตามขั้นตอน ข้อกำหนดตามที่ได้รับความมอบหมายอย่างชัดเจน หากมีข้อสงสัยหรือพบปัญหาที่สามารถปรึกษาหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือหน่วยงานบริหารความมั่นคงได้ อีกทั้งในการปฏิบัติงานจะมีการตรวจสอบและการให้รางวัลพิเศษสำหรับพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงานดี ทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์กรคลังสินค้า ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์กรคลังสินค้าได้แก่ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านนโยบายและการบริหารและด้านความมั่นคงในการทำงาน

1.5 สมรรถนะด้านแรงจูงใจ/เจตคติ พนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัยต้องการที่จะพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้นพนักงานรักษาความปลอดภัยคิด

ว่าอาชีพมีผลตอบแทนและสวัสดิการที่ดีและพนักงานรักษาความปลอดภัยได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดย นิลรัตน์ นวกิจไพฑูรย์ (2555) ได้อธิบายความหมายของแรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/Attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ พนักงานรักษาความปลอดภัยมีโอกาสและความก้าวหน้าในสายงาน นำมาซึ่งรายได้ที่เพิ่มขึ้น คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ A.M. Maslow (อ้างอิงถึงในดาบตำรวจภาณุวัฒน์ ราชสมัคร, 2557, หน้า 9-11) เป็นทฤษฎีดั้งเดิมเกี่ยวกับการจูงใจ มาสโลว์บ่งชี้ถึงการพัฒนาของบุคคลในการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อบุคคลมีความต้องการที่มากขึ้นจะมีการพัฒนามากขึ้นด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นในการพัฒนาความรู้ ทักษะ ศักยภาพของตนเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และนำไปสู่การบรรลุซึ่งเป้าหมายตามความต้องการ เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับงานวิจัยของ ประเสริฐ อุไร (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาบริษัทเอจิสซีสโอดีโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 3 ด้านประกอบด้วย 1) ด้านความสุขในการทำงาน 2) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 3) ด้านความมีประสิทธิภาพในภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีปัจจัยในหลายๆ ด้านที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น