

วารสารธรรมเพื่อชีวิต

JOURNAL OF DHAMMA FOR LIFE

ISSN: 2822-048X

<https://soo8.tci-thaijo.org/index.php/dhammalife/index>

Original Research Article

Modern Organizational Management and the Development of Core Competencies of Personnel in the Security Business in Bangkok, Nonthaburi, Samut Prakan, and Pathum Thani

การจัดการองค์การยุคใหม่กับการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรในธุรกิจรักษา
ความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ
และ ปทุมธานี

Patcharee Kraisit^{1*}, & Tanachat Pratoomsawat²

พัชรีย์ ไกรสิทธิ์^{1*}, & ธนชาติ ประทุมสวัสดิ์²

ARTICLE INFO

Name of Author &
Corresponding Author: *

1. Patcharee Kraisit*

พัชรีย์ ไกรสิทธิ์

Kirk University, Thailand.

มหาวิทยาลัยเกริก

Email: Patcharee.kraisit@outlook.com

2. Tanachat Pratoomsawat

ธนชาติ ประทุมสวัสดิ์

Kirk University, Thailand.

มหาวิทยาลัยเกริก

Email: tanachat4949@gmail.com

คำสำคัญ:

การจัดการองค์การยุคใหม่, สมรรถนะหลัก,
ธุรกิจรักษาความปลอดภัย, โครงสร้างองค์กรที่
ยืดหยุ่น, การพัฒนาเทคโนโลยี

Keywords:

Modern Organizational Management,
Core Competencies, Security Business,
Flexible Organizational Structure,
Technology Development

Article history:

Received: 21/002/2026

Revised: 20/03/2026

Accepted: 10/04/2026

Available online: 15/05/2026

How to Cite:

Kraisit, P. & Pratoomsawat, T. (2026).
Modern Organizational Management and
the Development of Core Competencies
of Personnel in the Security Business in
Bangkok, Nonthaburi, Samut Prakan, and
Pathum Thani. *Journal Dhamma for Life*,
355-378.

ABSTRACT

This study aimed to (1) examine the level of modern organizational management across four dimensions vision and strategic planning, human resource development policy, flexible organizational structure, and technology development; (2) assess the overall level of personnel competency development in five dimensions general core competency, customer service competency, analytical competency, teamwork competency, and technological competency; (3) investigate the relationships between modern organizational management and overall personnel competency; and (4) analyze the influence of modern organizational management on personnel competency using multiple regression analysis. The conceptual framework was grounded in the Resource-Based View, Learning Organization Theory, and Dynamic Capabilities Theory. This quantitative research employed a survey methodology. The sample consisted of 635 employees from security service businesses in Bangkok and its metropolitan areas. Data were collected using a structured questionnaire with a reliability coefficient of 0.98. Statistical analyses included descriptive statistics (mean and standard deviation) and inferential statistics, namely Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, and Multiple Regression Analysis.



ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย
Thai-Journal Citation Index Centre

<https://so08.tci-thaijo.org/index.php/dhammalife/index>

The findings revealed that (1) all four dimensions of modern organizational management and all five dimensions of personnel competency were rated at the highest level (mean = 4.24–4.37); (2) gender showed no statistically significant differences in competency levels ($p > .05$); (3) age, work experience, and organizational size significantly affected competency levels ($p < .05$), with employees aged 41–50, those with 3–7 years of experience, and those working in large organizations reporting the highest mean scores, while education level and job position showed no significant differences ($p > .05$); and (4) the four dimensions of modern organizational management significantly predicted personnel competency at the .001 level ($R^2 = .715-.749$), with flexible organizational structure exerting the strongest influence, followed by technology development. The results underscore the strategic importance of organizational flexibility and technological investment in enhancing personnel competencies sustainably.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการจัดการองค์การยุคใหม่ 4 ด้าน ได้แก่ วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น และการพัฒนาเทคโนโลยี 2) ศึกษาระดับการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากร 5 มิติ ได้แก่ สมรรถนะหลักทั่วไป การบริการลูกค้า การคิดวิเคราะห์ การทำงานเป็นทีม และสมรรถนะด้านเทคโนโลยี 3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการองค์การยุคใหม่กับการพัฒนาสมรรถนะหลัก และ 4) วิเคราะห์อิทธิพลของการจัดการองค์การยุคใหม่ที่มีต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร โดยอาศัยกรอบแนวคิดทฤษฎี Resource-Based View, Learning Organization Theory และ Dynamic Capabilities Theory การวิจัยเป็นเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรธุรกิจรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 635 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Samples t-test, One-Way ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) การจัดการองค์การยุคใหม่ทั้ง 4 ด้าน และสมรรถนะหลักทั้ง 5 มิติ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24–4.37) (2) เพศไม่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะหลักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$) (3) อายุ ประสบการณ์ทำงาน และขนาดองค์กรมีผลต่อสมรรถนะอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$) โดยกลุ่มอายุ 41–50 ปี ผู้มีประสบการณ์ 3–7 ปี และองค์กรขนาดใหญ่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน ($p > .05$) และ (4) การจัดการองค์การยุคใหม่ทั้ง 4 ด้านสามารถพยากรณ์สมรรถนะหลักได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ($R^2 = .715-.749$) โดยโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่นมีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือการพัฒนาเทคโนโลยี



ผลการวิจัยสะท้อนความสำคัญของการออกแบบโครงสร้างองค์กรที่คล่องตัวและการลงทุนด้านเทคโนโลยีเพื่อยกระดับสมรรถนะบุคลากรอย่างยั่งยืน

บทนำ

ภายใต้บริบทของโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว อุตสาหกรรมรักษาความปลอดภัยทั่วโลกกำลังเผชิญการเปลี่ยนผ่านเชิงโครงสร้างสู่ระบบรักษาความปลอดภัยอัจฉริยะที่บูรณาการปัญญาประดิษฐ์ การเรียนรู้ของเครื่อง และอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งเข้ากับกระบวนการดั้งเดิม ส่งผลให้ความต้องการบุคลากรที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีและการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ รายงานของ Allied Market Research (2024) ระบุว่า มูลค่าตลาดรักษาความปลอดภัยโลกเพิ่มจาก 267.6 พันล้านดอลลาร์สหรัฐในปี 2019 เป็น 394.8 พันล้านดอลลาร์สหรัฐในปี 2024 เติบโตเฉลี่ยร้อยละ 8.1 ต่อปี โดยภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีอัตราการเติบโตสูงสุดที่ร้อยละ 9.3 และมีมูลค่าตลาด 128.4 พันล้านดอลลาร์สหรัฐในปี 2024 ปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญ ได้แก่ การขยายตัวทางเศรษฐกิจ ความเป็นเมือง และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นสูง สอดคล้องกับรายงาน Global Security Outlook 2024 ของ Deloitte ที่ชี้ว่าการบูรณาการเทคโนโลยีก่อให้เกิดความท้าทายใหม่ในการพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีความพร้อมและหลากหลายยิ่งขึ้น ในระดับโครงสร้างทักษะ World Economic Forum (2023) ระบุว่าทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล เทคโนโลยีดิจิทัล และการคิดเชิงกลยุทธ์จะเป็นทักษะหลักภายในปี 2025 ขณะที่ McKinsey Global Institute (2023) คาดการณ์ว่าความต้องการทักษะด้านเทคโนโลยีจะเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 55 ภายในปี 2030 สวนทางกับความสำคัญของทักษะเชิงปฏิบัติแบบดั้งเดิมที่ลดลง สะท้อนว่าการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรอย่างเป็นระบบเป็นเงื่อนไขสำคัญของความสามารถในการแข่งขัน สำหรับประเทศไทย แม้อุตสาหกรรมรักษาความปลอดภัยมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่อง โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลซึ่งเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจ แต่ยังคงมีช่องว่างด้านผลิตภาพแรงงานเมื่อเทียบกับประเทศพัฒนาแล้ว เช่น สิงคโปร์ และญี่ปุ่น อันเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านการจัดการองค์การและการพัฒนาสมรรถนะอย่างเป็นระบบ หลักฐานเชิงประจักษ์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ และปทุมธานี พบช่องว่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างสมรรถนะปัจจุบันกับระดับที่พึงประสงค์ โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีและการคิดวิเคราะห์ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานของ International Labour Organization (2023) ที่ชี้ถึงปัญหาการขาดแคลนทักษะดิจิทัลและการวิเคราะห์ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เชิงทฤษฎี การอธิบายความสามารถในการแข่งขันสามารถบูรณาการผ่าน 3 กรอบแนวคิดหลัก ได้แก่ ทฤษฎีมุมมองฐานทรัพยากร (RBV) ของ Jay Barney (1991) และ Birger Wernerfelt (1984) ซึ่งเน้นทรัพยากรที่มีคุณลักษณะ VRIN แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ของ Peter Senge ที่มุ่งการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และทฤษฎีขีดความสามารถแบบพลวัตของ Teece, David J.. (2023) ซึ่งเน้นความสามารถในการรับรู้ คว้าโอกาส และปรับเปลี่ยนทรัพยากรให้ทันต่อบริบทที่ผันผวน อย่างไรก็ตาม งานวิจัยในอุตสาหกรรมรักษาความปลอดภัยของไทยที่บูรณาการทั้งสามกรอบแนวคิดยังมีจำกัด โดยเฉพาะการศึกษาที่ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณขนาดใหญ่และการวิเคราะห์เชิงสาเหตุขั้นสูง ดังนั้น การวิจัยนี้มี



ความสำคัญในสามมิติ ได้แก่ (1) มิติทฤษฎี โดยพัฒนาแบบจำลองบูรณาการที่สอดคล้องกับบริบทอุตสาหกรรมบริการไทย (2) มิติการปฏิบัติ โดยสนับสนุนการตัดสินใจด้านการลงทุนและพัฒนาสมรรถนะบุคลากร และ (3) มิตินโยบาย โดยเสริมสร้างแนวทางพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์เศรษฐกิจฐานนวัตกรรมของประเทศ ทั้งในระดับองค์การและระดับมหภาค

โดยสรุป แม้อุตสาหกรรมรักษาความปลอดภัยในประเทศไทยจะเติบโตอย่างต่อเนื่อง แต่ยังมีปัญหาความท้าทายด้านสมรรถนะบุคลากร โดยเฉพาะทักษะเทคโนโลยีและการวิเคราะห์ การวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาว่าองค์ประกอบของการจัดการองค์การยุคใหม่ใดมีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรมากที่สุด และสามารถนำไปประยุกต์ใช้เชิงปฏิบัติได้อย่างไร เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนของอุตสาหกรรมรักษาความปลอดภัยไทยในศตวรรษที่ 21

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดในการวิจัย

ทฤษฎีมุมมองฐานทรัพยากร (Resource-Based View: RBV)

ทฤษฎีมุมมองฐานทรัพยากร (RBV) มีรากฐานจากแนวคิดของ Edith Penrose (1959) ที่เสนอว่าการเติบโตขององค์การขึ้นอยู่กับความสามารถในการใช้ทรัพยากรภายในอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งทรัพยากรที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ เช่น ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และระบบการจัดการ ต่อมา Birger Wernerfelt (1984) เสนอแนวคิด “resource position” ให้มองทรัพยากรเป็นฐานของกลยุทธ์ และ Jay Barney (1991) พัฒนากลุ่ม VRIN ได้แก่ Valuable, Rare, Inimitable และ Non-substitutable เพื่ออธิบายคุณลักษณะของทรัพยากรที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน สารสำคัญของ RBV ระบุว่า ความได้เปรียบมิได้เกิดจากทรัพยากรเดี่ยว แต่เกิดจากระบบทรัพยากรและความสามารถที่เชื่อมโยงกันอย่างซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Erik Brynjolfsson และ Lorin Hitt (2000) ที่พบว่าผลการดำเนินงานที่เหนือกว่าเกิดจากการผสมผสานเทคโนโลยีกับกระบวนการจัดการและทุนมนุษย์อย่างเหมาะสม ในธุรกิจรักษาความปลอดภัย สมรรถนะหลักของบุคลากร (เช่น ความรู้เฉพาะทาง ประสบการณ์ วินัย จริยธรรม และการตัดสินใจภาวะวิกฤต) ถือเป็นทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ที่มีคุณค่าและยากต่อการเลียนแบบ หากบริหารอย่างบูรณาการ ย่อมสร้างความได้เปรียบระยะยาวได้

ทฤษฎีองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization Theory)

แนวคิดนี้พัฒนาจากงานของ Chris Argyris และ Donald Schon (1978) ที่เสนอการเรียนรู้แบบวงรอบเดี่ยวและวงรอบคู่ โดยองค์การที่มีประสิทธิผลต้องสามารถทบทวนสมมติฐานและกรอบความคิดพื้นฐานได้ ต่อมา George P. Huber (1991) อธิบายกระบวนการเรียนรู้เชิงระบบตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลจนถึงการจัดเก็บความรู้ แนวคิดนี้ได้รับการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมโดย Peter Senge (1990) ผ่าน “วินัยทั้งห้า” ได้แก่ ความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล แบบจำลองความคิด วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และการคิดเชิงระบบ และ



Amy Edmondson (2012) เน้น “ความปลอดภัยทางจิตวิทยา” เป็นฐานของการเรียนรู้และนวัตกรรม สำคัญคือ การพัฒนาสมรรถนะต้องอาศัยวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่การฝึกอบรมเป็นครั้งคราว สำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย การสร้างระบบจัดการที่ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ วิสัยทัศน์ร่วม และการคิดเชิงระบบ จะช่วยให้บุคลากรปรับตัวได้อย่างยั่งยืน

ทฤษฎีขีดความสามารถแบบพลวัต (Dynamic Capabilities Theory)

แม้แนวคิดฐานทรัพยากร (Resource-Based View: RBV) จะสามารถอธิบายแหล่งที่มาของความได้เปรียบทางการแข่งขันจากทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ แต่ข้อจำกัดสำคัญของ RBV คือการเน้นมุมมองเชิง “สถานะคงที่” (static view) ซึ่งอาจไม่เพียงพอในบริบทที่สภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีความผันผวนสูงและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ทฤษฎีขีดความสามารถแบบพลวัต (Dynamic Capabilities Theory) จึงได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อตอบคำถามสำคัญว่า เหตุใดบางองค์กรจึงสามารถรักษาและต่อยอดความได้เปรียบทางการแข่งขันได้อย่างต่อเนื่องภายใต้บริบทที่มีความไม่แน่นอนสูง รากฐานของแนวคิดนี้สามารถสืบย้อนกลับไปถึงทฤษฎีนวัตกรรมของ Joseph Schumpeter (1934) ซึ่งเสนอแนวคิดเรื่อง “การทำลายอย่างสร้างสรรค์” (creative destruction) อันชี้ให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงเชิงนวัตกรรมเป็นกลไกสำคัญของพลวัตทางเศรษฐกิจ ต่อมาแนวคิดดังกล่าวได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบโดย David J. Teece (2007) ซึ่งเสนอกรอบขีดความสามารถแบบพลวัต 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ (1) Sensing ความสามารถในการรับรู้และคาดการณ์โอกาสหรือภัยคุกคามจากสภาพแวดล้อม (2) Seizing ความสามารถในการคว้าและใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้นผ่านการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ และ (3) Transforming ความสามารถในการปรับโครงสร้างทรัพยากรและกระบวนการภายในองค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ในขณะเดียวกัน Eisenhardt และ Martin (2000) ได้อธิบายว่าขีดความสามารถแบบพลวัตมิใช่เพียงทรัพยากรหรือความสามารถที่มีอยู่เดิม หากแต่เป็น “กระบวนการเชิงองค์กร” ที่ทำให้องค์กรสามารถบูรณาการสร้าง และปรับโครงสร้างทรัพยากรเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง แนวคิดนี้จึงขยายมิติของ RBV จากการเน้นคุณลักษณะของทรัพยากร ไปสู่การเน้นความสามารถในการจัดการและปรับเปลี่ยนทรัพยากรอย่างต่อเนื่อง ในบริบทธุรกิจรักษาความปลอดภัย ซึ่งต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีความปลอดภัยดิจิทัล รูปแบบภัยคุกคามที่ซับซ้อนขึ้น ตลอดจนความคาดหวังของลูกค้าที่เพิ่มสูงขึ้น การมีสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจึงเป็นรากฐานสำคัญของขีดความสามารถแบบพลวัต องค์กรที่สามารถสร้างระบบเรียนรู้ภายใน ส่งเสริมการฝึกอบรม และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จะมีศักยภาพในการรับรู้สัญญาณการเปลี่ยนแปลง ตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ได้อย่างทันท่วงที และปรับโครงสร้างการให้บริการหรือเทคโนโลยีที่ใช้ได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้สามารถรักษาความสามารถในการแข่งขันและสร้างนวัตกรรมบริการได้อย่างยั่งยืน

แนวคิดและองค์ประกอบของการจัดการองค์การยุคใหม่

แนวคิดการจัดการองค์การยุคใหม่พัฒนาจากรากฐานการบริหารแบบดั้งเดิมที่เน้นโครงสร้าง ลำดับชั้น และการควบคุม ไปสู่แนวทางที่ให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับตัว การเรียนรู้ขององค์การ และการสร้างคุณค่าร่วมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สะท้อนการเปลี่ยนผ่านจากการมององค์การในฐานะ “เครื่องจักร” ไปสู่ “ระบบที่มีชีวิต” ซึ่งต้องอาศัยการบูรณาการองค์ความรู้ เทคโนโลยี และศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ในมิติการจัดการฐานความรู้ Peter Drucker (1999) เสนอแนวคิด “Knowledge Worker” โดยชี้ว่าความรู้และความสามารถในการประยุกต์ใช้ข้อมูลเพื่อสร้างนวัตกรรมคือทรัพยากรหลักขององค์การยุคใหม่ บุคลากรจึงมีบทบาทเป็นผู้สร้างองค์ความรู้และขับเคลื่อนความสามารถเชิงแข่งขัน มิใช่เพียงผู้ปฏิบัติตามคำสั่ง ด้านความยั่งยืน Michael E. Porter และ Mark R. Kramer (2011) เสนอแนวคิด Creating Shared Value (CSV) ที่เน้นการออกแบบกลยุทธ์เพื่อสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจควบคู่การแก้ไขปัญหาสังคม ขยายบทบาทองค์การสู่การเป็นกลไกสำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในประเด็นการบริหารการเปลี่ยนแปลง John P. Kotter (2012) เน้นภาวะผู้นำที่สามารถกำหนดวิสัยทัศน์ สร้างแรงจูงใจ และดำเนินการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ เพื่อรับมือสภาพแวดล้อมที่ผันผวน สำหรับบริบทเทคโนโลยีดิจิทัล Klaus Schwab (2016) ชี้ถึงผลกระทบของการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 ต่อโครงสร้างและรูปแบบการดำเนินงานขององค์การ ขณะที่ David J. Teece (2018) เสนอแนวคิด “Strategic Agility” ซึ่งประกอบด้วยความสามารถในการรับรู้โอกาส (sensing) การตัดสินใจและลงทุน (seizing) และการปรับทรัพยากร (transforming) อย่างทันท่วงที จากการสังเคราะห์วรรณกรรม องค์ประกอบสำคัญของการจัดการองค์การยุคใหม่ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ (1) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (2) โครงสร้างองค์การที่ยืดหยุ่น (3) วัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ (4) การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะ (5) การจัดการความรู้และนวัตกรรม (6) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (7) การสร้างคุณค่าร่วมและความยั่งยืน และ (8) ความคล่องตัวเชิงกลยุทธ์ ทั้งนี้ องค์ประกอบดังกล่าวทำงานในลักษณะระบบบูรณาการที่เชื่อมโยงโครงสร้าง กระบวนการ วัฒนธรรม เทคโนโลยี และทรัพยากรมนุษย์เข้าด้วยกันอย่างเป็นองค์รวม กล่าวโดยสรุป การจัดการองค์การยุคใหม่มุ่งเน้นการสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากร ควบคู่กับการพัฒนาความสามารถเชิงระบบขององค์การ เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และก้าวสู่ความยั่งยืนในระยะยาวอย่างสมดุลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี

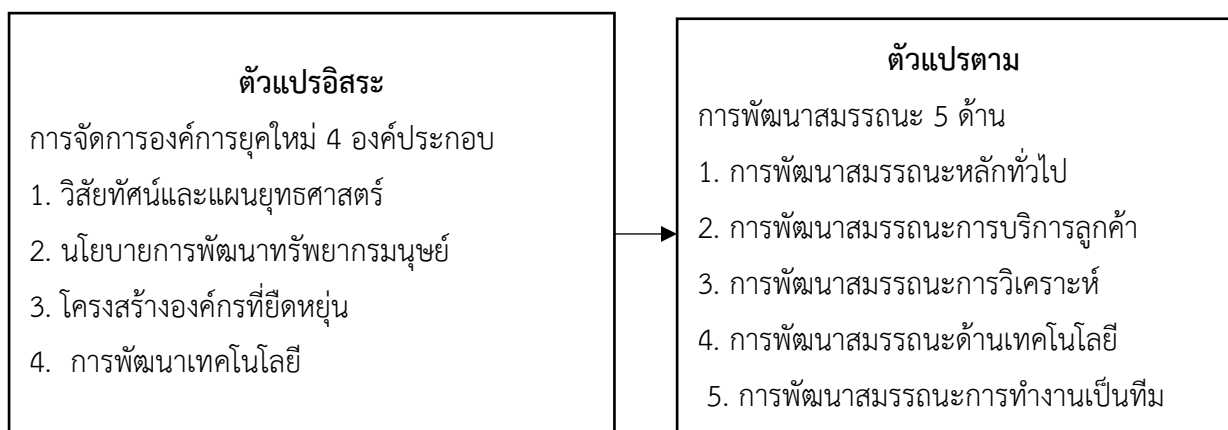
แนวคิดและองค์ประกอบของสมรรถนะหลักของบุคลากร

แนวคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency) มีพัฒนาการสำคัญจากงานของ McClelland, (1973) ในบทความ “Testing for Competence Rather Than for Intelligence” ซึ่งเสนอว่าการวัดสติปัญญาหรือความรู้เชิงวิชาการไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้แม่นยำเท่ากับการประเมินสมรรถนะที่สะท้อนพฤติกรรม แรงจูงใจ ทักษะ และความสามารถที่แสดงออกจริงในการทำงาน แนวคิดดังกล่าวจึงเป็นจุดเปลี่ยนที่ทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในตัวบุคคลมากกว่าการวัดความรู้เชิงปริมาณเพียง



อย่างเดียว ต่อมา Richard Boyatzis (1982) ได้พัฒนาแบบจำลองสมรรถนะเชิงพฤติกรรม (Behavioral Competency Model) โดยเชื่อมโยงสมรรถนะกับผลการปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์กร ผ่านการระบุพฤติกรรมของผู้ที่มีผลงานสูง ทั้งนี้ สมรรถนะครอบคลุมความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ค่านิยม บุคลิกภาพ และแรงจูงใจ ซึ่งสามารถพัฒนาได้ผ่านการเรียนรู้และประสบการณ์ ขณะที่ Michael Armstrong (2014) ขยายแนวคิดดังกล่าวสู่การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ โดยมองว่าสมรรถนะเป็นกลไกสำคัญในการสรรหา พัฒนา ประเมินผล และวางแผนความก้าวหน้า เพื่อสนับสนุนเป้าหมายระยะยาวขององค์กร ในเชิงทฤษฎี สมรรถนะสามารถอธิบายผ่านหลายกรอบแนวคิด ได้แก่ แนวคิดทรัพยากรฐานองค์กร (Resource-Based View: RBV) ที่มองว่าสมรรถนะของบุคลากรเป็นทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน เมื่อมีคุณค่า หายาก เลียนแบบได้ยาก และไม่สามารถทดแทนได้ง่าย (Barney, 1991) แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ที่เชื่อว่าสมรรถนะพัฒนาได้ผ่านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการแลกเปลี่ยนความรู้ (Senge, 1990) และแนวคิดขีดความสามารถเชิงพลวัตที่เน้นบทบาทของสมรรถนะในการเสริมสร้างความสามารถองค์กรในการปรับตัวและสร้างนวัตกรรม Spencer & Spencer (1993) และ Boyatzis (2011) สำหรับงานวิจัยนี้ สมรรถนะหลักของบุคลากรประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ (1) ความรู้ (Knowledge) (2) ทักษะ (Skills) (3) พฤติกรรมและคุณลักษณะส่วนบุคคล (Behavioral Attributes) (4) ทักษะและแรงจูงใจ (Attitude and Motivation) และ (5) ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Competency) โดยทั้งห้ามิติมีความเชื่อมโยงและเกี่ยวพันกันอย่างเป็นระบบ อันนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว โดยสรุป แนวคิดสมรรถนะได้พัฒนาจากการเน้นคุณลักษณะเฉพาะบุคคลสู่การมองสมรรถนะเป็นกลไกเชิงกลยุทธ์ขององค์กร การบูรณาการกรอบแนวคิด RBV องค์การแห่งการเรียนรู้ และขีดความสามารถเชิงพลวัต ทำให้สมรรถนะหลักของบุคลากรมิได้เป็นเพียงตัวชี้วัดความสามารถรายบุคคล แต่เป็นฐานรากของความยั่งยืน การปรับตัว และนวัตกรรมขององค์กรในบริบทการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการองค์ความรู้ใหม่ของหน่วยงาน 4 ด้าน ได้แก่ วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ นโยบายการพัฒนา HR โครงสร้างองค์กรยืดหยุ่น การพัฒนาเทคโนโลยี
2. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาสมรรถนะโดยรวมของบุคลากร 5 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะหลักทั่วไป การบริการลูกค้า การวิเคราะห์ การพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยี สมรรถนะการทำงานเป็นทีม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการองค์ความรู้ใหม่ ทั้งภาพรวมและรายด้าน กับการพัฒนาสมรรถนะโดยรวมของบุคลากร
4. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของการจัดการองค์ความรู้ใหม่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะโดยรวมของบุคลากร ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

สมมติฐานการวิจัย

1. วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการพัฒนาสมรรถนะโดยรวมของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการพัฒนาสมรรถนะโดยรวมของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. โครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการพัฒนาสมรรถนะโดยรวมของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
4. การพัฒนาเทคโนโลยี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการพัฒนาสมรรถนะโดยรวมของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการองค์ความรู้ใหม่ที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรในธุรกิจรักษาความปลอดภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในธุรกิจรักษาความปลอดภัยที่ดำเนินงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ และปทุมธานี ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่าง



แบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) และการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) ตามระดับตำแหน่งงาน โดยกระจายตัวอย่างตามสัดส่วนของพื้นที่ศึกษาทั้ง 4 จังหวัด ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 635 คน โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ครอบคลุมเนื้อหาที่เป็นตัวแปรอิสระ คือ การจัดการองค์การยุคใหม่ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น การพัฒนาเทคโนโลยี และตัวแปรตาม ประกอบด้วยการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากร 5 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะหลักทั่วไป การบริการลูกค้า การวิเคราะห์ การพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยี และสมรรถนะการทำงานเป็นทีม

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย
- ตำแหน่งงานปัจจุบัน
- ขนาดองค์กร (จำนวนพนักงานทั้งหมด)

การจัดการองค์การยุคใหม่ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

1. วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ (Vision and Strategic Planning)
2. นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development Policy)
3. โครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น (Flexible Organizational Structure)
4. การพัฒนาเทคโนโลยี (Technology Development Plan)

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากร ประกอบด้วย

1. การพัฒนาสมรรถนะหลักทั่วไป ครอบคลุม ความรับผิดชอบ จริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และการปรับตัว
2. การพัฒนาสมรรถนะการบริการลูกค้า ครอบคลุม ทักษะการสื่อสาร การบริการที่เป็นเลิศ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการจัดการข้อร้องเรียน
3. การพัฒนาสมรรถนะการวิเคราะห์ ครอบคลุม การวิเคราะห์ความเสี่ยง การแก้ไขปัญหาเชิงระบบ การตัดสินใจเชิงข้อมูล และการคิดเชิงกลยุทธ์



ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย
Thai Journal Citation Index Center

<https://so08.tci-thaijo.org/index.php/dhammalife/index>

4. การพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยี ครอบคลุม ทักษะดิจิทัล การใช้ระบบรักษาความปลอดภัย อัจฉริยะ การวิเคราะห์ข้อมูล และการปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่

5. การพัฒนาสมรรถนะการทำงานเป็นทีม ครอบคลุม ความร่วมมือ การสื่อสารในทีม ความเป็นผู้นำและผู้ตาม และการแก้ไขความขัดแย้ง

สถานที่ทำการวิจัย

สถานที่ทำวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บริษัทธุรกิจรักษาความปลอดภัยที่ดำเนินงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นพื้นที่เศรษฐกิจที่มีความเชื่อมโยงโดยตรงและมี ความหนาแน่นของธุรกิจรักษาความปลอดภัยสูงที่สุดในประเทศ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามโดยใช้ Google Form เพื่อความสะดวกในการตอบคำถามและได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วน โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดแก่กลุ่มตัวอย่างก่อนที่จะมีการตอบแบบสอบถามให้ชัดเจน

2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 635 คน โดยกระจายตามระดับตำแหน่งงานและพื้นที่ศึกษาทั้ง 4 จังหวัด ตามสัดส่วนที่กำหนดไว้

3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดก่อนนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเริ่มจากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการองค์การยุคใหม่และการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรในธุรกิจรักษาความปลอดภัย จากหนังสือ ตำรา งานวิจัย และบทความวิชาการ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดและพัฒนาเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ (1) ข้อมูลประชากรศาสตร์ จำนวน 6 ข้อ (2) รูปแบบการจัดการองค์การสมัยใหม่ จำนวน 24 ข้อ ครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โครงสร้างองค์การที่ยืดหยุ่น และการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม และ (3) สมรรถนะหลักของบุคลากร จำนวน 30 ข้อ ครอบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะหลักทั่วไป การบริการลูกค้า การคิดวิเคราะห์ การทำงานเป็นทีม และสมรรถนะด้านเทคโนโลยี โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับแบบลิเคิร์ต

ภายหลังการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 ชุด และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์



แอลฟาของครอนบาค ก่อนนำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไปในการดำเนินการวิจัย

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Item Objective Congruence Index) ในการสร้างประเด็นคำถาม ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.93
2. หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยทดลองใช้แบบสอบถามกับบุคลากรที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96
3. ปรับปรุงแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลผลหรือความหมายของค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้กำหนดเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายความว่า มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายความว่า มีความเห็นอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายความว่า มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายความว่า มีความเห็นอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายความว่า มีความเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการวัดระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงว่ามีสัมพันธ์ในทางลบหรือทางบวกในระดับสูง แต่หากมีค่าใกล้ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำหรือไม่มีเลย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ค่า $r = 0.90 - 1.00$ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
- ค่า $r = 0.70 - 0.89$ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
- ค่า $r = 0.50 - 0.69$ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง



ค่า $r = 0.30 - 0.49$ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

ค่า $r = 0.00 - 0.30$ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน โดยรายละเอียดมีดังนี้

1. ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระบุว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย ตำแหน่งงานปัจจุบัน และขนาดองค์กร (จำนวนพนักงานทั้งหมด)
2. ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ระดับการจัดการองค์การยุคใหม่ทั้ง 4 ด้าน และระดับการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรทั้ง 5 ด้าน
3. ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการองค์การยุคใหม่ทั้งภาพรวมและรายด้าน กับการพัฒนาสมรรถนะโดยรวมของบุคลากร
4. ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์อิทธิพลของการจัดการองค์การยุคใหม่ 4 ด้าน ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะโดยรวมของบุคลากรในธุรกิจรักษาความปลอดภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 8

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง การจัดการองค์การยุคใหม่เพื่อพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรในธุรกิจรักษาความปลอดภัย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 635 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย ตำแหน่งงานปัจจุบัน และขนาดองค์กร ปรากฏผลดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	142	22.36
หญิง	493	77.64
อายุ		



ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-30 ปี	71	11.18
31-40 ปี	70	11.02
41-50 ปี	137	21.57
51 ปีขึ้นไป	357	56.22
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	495	77.95
ปริญญาตรี	111	17.48
สูงกว่าปริญญาตรี	29	4.57
ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	134	21.10
3-5 ปี	156	24.60
6-10 ปี	93	14.60
มากกว่า 10 ปี	252	39.70
ตำแหน่งงาน		
พนักงานรักษาความปลอดภัยระดับปฏิบัติการ	378	59.50
หัวหน้างาน / หัวหน้ากะ	189	29.80
ผู้บริหารระดับต้น / ระดับกลาง (ผู้จัดการขึ้นไป)	68	10.70
ขนาดองค์กร (จำนวนพนักงานทั้งหมด)		
น้อยกว่า 100 คน (ขนาดเล็ก)	293	46.14
100-300 คน (ขนาดกลาง)	102	16.06
รวม	635	100.00

จากตารางที่ 1 สรุปลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่างได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 77.64) และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 56.22) รองลงมาคือช่วงอายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 21.57) ขณะที่ช่วงอายุ 20-30 ปี และ 31-40 ปี มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 11.18 และ 11.02 ตามลำดับ)

ด้านการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 77.95) รองลงมาคือระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 17.48) และสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 4.57) สำหรับประสบการณ์ทำงาน พบว่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์น้อยกว่า 3 ปี (ร้อยละ 21.10) และ 3-5 ปี (ร้อยละ 24.60) ตามลำดับ

ในด้านตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 59.50) รองลงมาคือหัวหน้างาน/ผู้กำกับ/หัวหน้ากะ (ร้อยละ 29.80) และผู้บริหารระดับต้นถึงระดับกลาง (ร้อยละ 10.70) ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในองค์กรขนาดเล็ก (ร้อยละ 46.14) รองลงมาคือ



องค์การขนาดใหญ่ (ร้อยละ 37.80) และขนาดกลาง (ร้อยละ 16.06) โดยสรุป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุค่อนข้างสูง การศึกษาดำรงตำแหน่งต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 7 ปี ดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติการ และทำงานในองค์การขนาดเล็กเป็นหลัก

ส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ย (M-SD) ตามตารางจำแนกตามรายชื่อ และตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ X1 วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์

รายการ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับ ความสำคัญ	ลำดับ
1. ทิศทางหรือเป้าหมายของบริษัทมีความชัดเจนและท่านเข้าใจได้	4.37	0.80	มากที่สุด	1
2. ท่านเข้าใจอย่างชัดเจนว่างานของท่านช่วยให้บริษัทบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร	4.34	0.79	มากที่สุด	2
3. เมื่อบริษัทเปลี่ยนแผนหรือทิศทาง การสื่อสารให้พนักงานทราบเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.31	0.84	มากที่สุด	4
4. ท่านมีโอกาสร้องเรียนหรือเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน	4.27	0.88	มากที่สุด	6
5. เป้าหมายของบริษัทมีความเหมาะสม (ทำได้จริงและท้าทายในแง่ดี)	4.30	0.82	มากที่สุด	5
6. บริษัทมีความพร้อมในการรับมือกับปัญหาหรือการเปลี่ยนแปลง	4.32	0.82	มากที่สุด	3
ภาพรวม X1 วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์	4.32	0.72	มากที่สุด	-

จากตาราง 2 พบว่า X1 วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.32, S.D.=0.72) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทิศทางหรือเป้าหมายของบริษัทมีความชัดเจนและท่านเข้าใจได้ ($\bar{x}$ =4.37) รองลงมาคือ ท่านเข้าใจอย่างชัดเจนว่างานของท่านช่วยให้บริษัทบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร ($\bar{x}$ =4.34) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านมีโอกาสร้องเรียนหรือเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน ($\bar{x}$ =4.27) สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรรับรู้ทิศทางองค์การได้ชัดเจน แต่การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นยังมีพื้นที่พัฒนาได้อีก

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน Independent Samples t-test

ตาราง 3 ผลการทดสอบ t-test สมรรถนะหลัก 5 มิติ จำแนกตามเพศ (ชาย n=142, หญิง n=493)

ตัวแปรตาม	ชาย M	ชาย SD	หญิง M	หญิง SD	t	df	p	ผล
สมรรถนะหลักทั่วไป	4.38	0.74	4.33	0.77	0.628	624	0.5302	ไม่มีนัยสำคัญ
สมรรถนะการบริการลูกค้า	4.43	0.69	4.35	0.73	1.121	623	0.2627	ไม่มีนัยสำคัญ
สมรรถนะการคิดวิเคราะห์	4.38	0.70	4.31	0.74	0.992	622	0.3216	ไม่มีนัยสำคัญ
สมรรถนะการทำงานเป็นทีม	4.41	0.70	4.34	0.74	0.997	622	0.3192	ไม่มีนัยสำคัญ
สมรรถนะด้านเทคโนโลยี	4.37	0.71	4.28	0.75	1.202	623	0.2298	ไม่มีนัยสำคัญ

* $p < .05$ หมายถึง: ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในทุกมิติ

จากตาราง 3 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะหลัก 5 มิติ ระหว่างเพศชาย (n=142) และเพศหญิง (n=493) ด้วยสถิติ Independent Samples t-test พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกมิติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

สมรรถนะหลักทั่วไป เพศชายมีค่าเฉลี่ย 4.38 (SD=0.74) สูงกว่าเพศหญิงซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.33 (SD=0.77) เล็กน้อย ผลการทดสอบพบว่า $t(624)=0.628$, $p=.5302$ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมรรถนะการบริการลูกค้า เพศชายมีค่าเฉลี่ย 4.43 (SD=0.69) สูงกว่าเพศหญิงซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.35 (SD=0.73) ผลการทดสอบพบว่า $t(623)=1.121$, $p=.2627$ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมรรถนะการคิดวิเคราะห์ เพศชายมีค่าเฉลี่ย 4.38 (SD=0.70) สูงกว่าเพศหญิงซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.31 (SD=0.74) ผลการทดสอบพบว่า $t(622)=0.992$, $p=.3216$ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมรรถนะการทำงานเป็นทีม เพศชายมีค่าเฉลี่ย 4.41 (SD=0.70) สูงกว่าเพศหญิงซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.34 (SD=0.74) ผลการทดสอบพบว่า $t(622)=0.997$, $p=.3192$ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมรรถนะด้านเทคโนโลยี เพศชายมีค่าเฉลี่ย 4.37 (SD=0.71) สูงกว่าเพศหญิงซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.28 (SD=0.75) ผลการทดสอบพบว่า $t(623)=1.202$, $p=.2298$ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยสรุป แม้ว่าเพศชายจะมีค่าเฉลี่ยสมรรถนะสูงกว่าเพศหญิงเล็กน้อยในทุกมิติ แต่ความแตกต่างดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้าน ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าเพศไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนา

สมรรถนะหลักของบุคลากรในธุรกิจรักษาความปลอดภัย สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าสมรรถนะเป็นคุณลักษณะที่สามารถพัฒนาได้จากการฝึกอบรม ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมองค์การ โดยไม่ขึ้นอยู่กับเพศของบุคลากร

ส่วนที่ 4 การทดสอบ One-Way ANOVA

ตาราง 4 ANOVA จำแนกตามอายุ

ตัวแปรตาม	SS_between	SS_within	df_b	df_w	F	p	ผล
สมรรถนะหลักทั่วไป	8.410	358.818	3	622	4.860	0.0024	มีนัยสำคัญ *
สมรรถนะการบริการลูกค้า	8.775	316.099	3	621	5.746	0.0007	มีนัยสำคัญ *
สมรรถนะการคิดวิเคราะห์	7.203	328.685	3	620	4.529	0.0038	มีนัยสำคัญ *
สมรรถนะการทำงานเป็นทีม	5.875	329.704	3	620	3.683	0.0119	มีนัยสำคัญ *
สมรรถนะด้านเทคโนโลยี	14.298	331.919	3	621	8.917	0.0000	มีนัยสำคัญ *

จากตาราง 4 พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุก 5 มิติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

สมรรถนะหลักทั่วไป $F(3,622)=4.860$, $p=.0024$ สมรรถนะการบริการลูกค้า $F(3,621)=5.746$, $p=.0007$ สมรรถนะการคิดวิเคราะห์ $F(3,620)=4.529$, $p=.0038$ สมรรถนะการทำงานเป็นทีม $F(3,620)=3.683$, $p=.0119$ และสมรรถนะด้านเทคโนโลยี $F(3,621)=8.917$, $p<.001$

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม พบว่ากลุ่มอายุ 41–50 ปี มีค่าเฉลี่ยสมรรถนะสูงที่สุดในเกือบทุกด้าน ($\bar{x}=4.45-4.50$) รองลงมาคือกลุ่มอายุ 20–30 ปี ขณะที่กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไปซึ่งเป็นกลุ่มใหญ่ที่สุด ($n=357$)



มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=4.13-4.27$) ผลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าบุคลากรในช่วงอายุ 41–50 ปี มีทั้งประสิทธิภาพการทำงานและความสามารถในการปรับตัวที่สมดุล จึงแสดงสมรรถนะได้ในระดับสูงสุด

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (t-test และ ANOVA)

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่ส่งผลต่อสมรรถนะหลัก จากการทดสอบพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล 3 ด้าน ไม่ส่งผลให้เกิดความแตกต่างของสมรรถนะหลักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่

1. เพศ (ตาราง 3 ส่วนที่ 3) บุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกันในทุก 5 มิติ ($p > .05$ ทั้งหมด) ผลนี้ชี้ให้เห็นว่าเพศไม่ใช่ปัจจัยกำหนดสมรรถนะของบุคลากร สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าสมรรถนะเป็นคุณลักษณะที่สามารถพัฒนาได้โดยไม่ขึ้นกับเพศ

2. ระดับการศึกษา (ตาราง 4.2 ส่วนที่ 4) บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกันในทุก 5 มิติ ($p > .05$ ทั้งหมด) แสดงให้เห็นว่าสมรรถนะในธุรกิจรักษาความปลอดภัยขึ้นอยู่กับกรอบมโนทัศน์และประสบการณ์ภาคปฏิบัติมากกว่าวุฒิการศึกษาที่ได้รับจากสถาบัน

3. ตำแหน่งงาน (ตาราง 4.4 ส่วนที่ 4) บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกันในทุก 5 มิติ ($p > .05$ ทั้งหมด) สะท้อนถึงมาตรฐานการพัฒนาสมรรถนะที่สม่ำเสมอและครอบคลุมทุกระดับชั้นขององค์การ

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลัก จากการทดสอบพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล 3 ด้าน ส่งผลให้เกิดความแตกต่างของสมรรถนะหลักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุก 5 มิติ ได้แก่

1. อายุ (ตาราง 4.1 ส่วนที่ 4) พบว่าบุคลากรที่มีอายุต่างกันมีสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในทุก 5 มิติ ($p < .05$ ทั้งหมด) โดยกลุ่มอายุ 41–50 ปี มีค่าเฉลี่ยสมรรถนะสูงที่สุด ขณะที่กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลนี้ชี้ให้เห็นว่าบุคลากรในช่วงวัยกลางคนที่มีทั้งประสบการณ์และความกระตือรือร้นมีสมรรถนะสูงกว่ากลุ่มอื่น

2. ประสิทธิภาพการทำงาน (ตาราง 4.3 ส่วนที่ 4) พบว่าบุคลากรที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่างกันมีสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในทุก 5 มิติ ($p < .05$ ทั้งหมด) โดยกลุ่มที่มีประสิทธิภาพ 3–7 ปี มีค่าเฉลี่ยสมรรถนะสูงที่สุด ขณะที่กลุ่มที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด สะท้อนให้เห็นว่าประสิทธิภาพช่วง 3–7 ปี เป็นช่วงที่บุคลากรสามารถบูรณาการความรู้กับประสบการณ์จริงได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

3. ขนาดองค์กร (ตาราง 4.5 ส่วนที่ 4) พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรขนาดต่างกันมีสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในทุก 5 มิติ ($p < .05$ ทั้งหมด) โดยองค์กรขนาดใหญ่ (มากกว่า 300 คน) มีค่าเฉลี่ยสมรรถนะสูงที่สุด ขณะที่องค์กรขนาดกลาง (100–300 คน) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แสดงให้เห็นว่าองค์กรขนาดใหญ่มีทรัพยากรและระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่สมบูรณ์กว่า

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตาราง 5 สรุปผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรตาม	R	R ²	Adj.R ²	F	p	ผล
สมรรถนะหลักทั่วไป	0.863	0.744	0.742	450.096	0.0000	มีนัยสำคัญ *
สมรรถนะการบริการลูกค้า	0.860	0.739	0.738	438.733	0.0000	มีนัยสำคัญ *
สมรรถนะการคิดวิเคราะห์	0.861	0.742	0.740	444.621	0.0000	มีนัยสำคัญ *
สมรรถนะการทำงานเป็นทีม	0.846	0.715	0.713	388.718	0.0000	มีนัยสำคัญ *
สมรรถนะด้านเทคโนโลยี	0.866	0.749	0.748	462.233	0.0000	มีนัยสำคัญ *

จากตาราง 5 พบว่า ตัวแปรต้นทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ X1 วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ X2 นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ X3 โครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น และ X4 การพัฒนาเทคโนโลยี สามารถพยากรณ์สมรรถนะหลักของบุคลากรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในทุก 5 มิติ ($p=.0000$) โดยมีค่า R^2 อยู่ระหว่าง .715 ถึง .749 หมายความว่าตัวแปรต้นทั้ง 4 ด้านสามารถอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะหลักได้ร้อยละ 71.5 ถึง 74.9

เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ พบว่าสมรรถนะด้านเทคโนโลยี (Y5) มีค่า R^2 สูงสุด (.749, $Adj.R^2=.748$, $F=462.233$) แสดงว่าตัวแปรต้นทั้ง 4 สามารถอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะด้านเทคโนโลยีได้ถึงร้อยละ 74.9 รองลงมาคือสมรรถนะหลักทั่วไป (Y1, $R^2=.744$, $F=450.096$) สมรรถนะการคิดวิเคราะห์ (Y3, $R^2=.742$, $F=444.621$) สมรรถนะการบริการลูกค้า (Y2, $R^2=.739$, $F=438.733$) และสมรรถนะการทำงานเป็นทีม (Y4, $R^2=.715$, $F=388.718$) ตามลำดับ

ค่า R ของทุกโมเดลอยู่ระหว่าง .846 ถึง .866 แสดงถึงความสัมพันธ์เชิงพหุคูณในระดับสูงมากระหว่างตัวแปรต้นทั้ง 4 ด้านกับสมรรถนะหลักของบุคลากร ผลดังกล่าวยืนยันว่าการจัดการองค์การยุคใหม่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรในธุรกิจรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการโดยเชื่อมโยงผลการศึกษาเข้ากับวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 4 ประการ และอธิบายความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ ดังนี้

ระดับการจัดการองค์การยุคใหม่และระดับสมรรถนะของบุคลากร

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และข้อที่ 2 พบว่า ระดับการจัดการองค์การยุคใหม่ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น และการพัฒนาเทคโนโลยี ตลอดจนระดับสมรรถนะโดยรวมของบุคลากรทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกมิติ สะท้อนให้เห็นว่าองค์กรในธุรกิจรักษาความปลอดภัยให้ความสำคัญกับการยกระดับระบบการบริหารจัดการควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างจริงจัง ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด Resource-Based View ของ Barney (1991) ซึ่งอธิบายว่า ทรัพยากรภายในองค์กร โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่า หายาก และยากต่อการเลียนแบบ เป็นรากฐานของความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ของ Peter Senge (1990) ที่เน้นการพัฒนาระบบและบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอน แม้ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่ประเด็นด้านการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีใหม่ และการกระจายอำนาจการตัดสินใจยังมีค่าต่ำกว่ามิติอื่น สะท้อนว่าองค์กรยังมีช่องว่างในการเสริมสร้างความคล่องตัวเชิงปฏิบัติการ (operational agility) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในบริบทการแข่งขันยุคดิจิทัล

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะ

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า อายุและประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะกลุ่มอายุ 41–50 ปี และผู้มีประสบการณ์ทำงาน 3–7 ปี มีระดับสมรรถนะสูงกว่ากลุ่มอื่น ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับแนวคิดสมรรถนะของ Richard Boyatzis (1982) และ Spencer & Spencer (1993) ที่เสนอว่าสมรรถนะเกิดจากการผสมผสานระหว่างความรู้ ทักษะ แรงจูงใจ และประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริง ซึ่งบุคลากรในวัยกลางคนมักมีความสมดุลระหว่างความรู้เชิงทฤษฎีและประสบการณ์ภาคปฏิบัติ ในทางตรงกันข้าม เพศและระดับการศึกษาไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับสมรรถนะ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ McClelland (1973) ที่เสนอว่าการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรควรพิจารณาจากสมรรถนะที่แสดงออกจริง มากกว่าคุณลักษณะประชากรศาสตร์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรศักดิ์ ปาณะนนท์ (2559) หรือวุฒิการศึกษา การที่ขนาดองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะ โดยองค์การขนาดใหญ่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า อาจอธิบายผ่านกรอบแนวคิด Dynamic Capabilities ของ Teece, Pisano &

Shuen (1997) ซึ่งระบุว่าองค์การที่มีทรัพยากรและระบบสนับสนุนเพียงพอจะสามารถพัฒนาและปรับเปลี่ยนขีดความสามารถได้อย่างต่อเนื่อง

ความสัมพันธ์และอิทธิพลของการจัดการองค์การยุคใหม่ต่อสมรรถนะบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และการถดถอยพหุคูณตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และข้อที่ 4 พบว่าการจัดการองค์การยุคใหม่ทั้งภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะโดยรวมของบุคลากร โดยเฉพาะ “โครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น” มีอิทธิพลสูงสุดต่อสมรรถนะทุกมิติ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด Organizational Agility ของ Steven L. Goldman, Roger N. Nagel และ Kenneth Preiss (1995) ที่ชี้ว่าองค์การที่มีโครงสร้างยืดหยุ่น ลดลำดับชั้น และเปิดโอกาสให้ตัดสินใจได้รวดเร็ว จะส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาศักยภาพและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่โครงสร้างองค์กรมีอิทธิพลสูงสุดต่อสมรรถนะการบริการลูกค้า สอดคล้องกับกรอบแนวคิด SERVQUAL ของ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml และ Leonard L. Berry (1988) ซึ่งเน้นมิติ “Responsiveness” หรือความสามารถในการตอบสนองลูกค้าอย่างรวดเร็วและยืดหยุ่น

อิทธิพลของการพัฒนาเทคโนโลยีต่อสมรรถนะบุคลากร

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาเทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อสมรรถนะทุกด้าน สะท้อนบทบาทของเทคโนโลยีในฐานะกลไกเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับโมเดล UTAUT ของ Viswanath Venkatesh, Morris, Davis & Davis (2003) ที่เสนอว่าการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน นัยเชิงนโยบายของผลการวิจัยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2563) แนวทางการพัฒนาประเทศไทยได้กรอบ Thailand 4.0 ที่มุ่งเน้นการขับเคลื่อนองค์กรด้วยนวัตกรรมและดิจิทัลเทคโนโลยี

บทบาทเฉพาะมิติของนโยบาย HR และวิสัยทัศน์

ผลการวิจัยพบว่า นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และวิสัยทัศน์ไม่ได้มีอิทธิพลต่อสมรรถนะทุกมิติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Mediating Effect ในทฤษฎีองค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาดา คุณวุฒิ (2562) ที่พบว่าในองค์การที่มีลักษณะงานเป็นรูปธรรม ปัจจัยด้านโครงสร้างและระบบมีอิทธิพลมากกว่าปัจจัยด้านนโยบายและกลยุทธ์ แต่ส่งผลเฉพาะบางด้าน โดยวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญ ข้อค้นพบนี้สามารถอธิบายผ่านทฤษฎี Goal-Setting Theory ของ Locke & Latham (2002) ซึ่งเสนอว่าเป้าหมายที่ชัดเจนและท้าทายช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจและการประสานงานภายในทีม นอกจากนี้ อาจสะท้อนลักษณะเฉพาะของธุรกิจรักษาความปลอดภัยที่เน้นงานภาคสนาม ทำให้ปัจจัยเชิง

โครงสร้างและระบบมีอิทธิพลโดยตรงมากกว่าปัจจัยเชิงนโยบาย ซึ่งอาจทำหน้าที่เป็นตัวแปรสื่อกลาง (mediator) มากกว่าตัวแปรอิสระโดยตรง

โดยสรุป ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานหลักว่า “การจัดการองค์การยุคใหม่” มีความสัมพันธ์และอิทธิพลต่อ “การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร” อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะมิติของโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่นและการพัฒนาเทคโนโลยี ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงระบบที่ส่งผลโดยตรงต่อการเสริมสร้างขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน

สรุป

ผลการวิจัยสรุปได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 51 ปีขึ้นไป การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 3 ปี ดำรงตำแหน่งพนักงานรักษาความปลอดภัยระดับปฏิบัติการ และปฏิบัติงานในองค์การขนาดเล็ก สะท้อนโครงสร้างกำลังคนของธุรกิจรักษาความปลอดภัยที่พึ่งพาแรงงานระดับปฏิบัติการเป็นหลัก และมีลักษณะการจ้างงานกระจุกตัวในองค์การขนาดเล็กถึงขนาดกลาง ด้านการจัดการองค์การยุคใหม่และสมรรถนะหลักของบุคลากร พบว่าทั้ง 4 ด้านของการจัดการองค์การยุคใหม่ และทั้ง 5 มิติของสมรรถนะหลัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในกลุ่มการจัดการองค์การ ขณะที่สมรรถนะการบริการลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดในกลุ่มสมรรถนะหลัก แสดงถึงการให้ความสำคัญกับความคล่องตัวขององค์กรควบคู่การยกระดับศักยภาพด้านการบริการ การเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ไม่ส่งผลต่อความแตกต่างของสมรรถนะหลักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่อายุ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดองค์กร มีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ โดยกลุ่มอายุ 41–50 ปี ผู้มีประสบการณ์ 3–7 ปี และผู้ปฏิบัติงานในองค์การขนาดใหญ่ มีระดับสมรรถนะสูงกว่า สะท้อนบทบาทของประสบการณ์และบริบทองค์กรต่อการพัฒนาสมรรถนะ ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณชี้ว่า การจัดการองค์การยุคใหม่ทั้ง 4 ด้านสามารถพยากรณ์สมรรถนะหลักได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่า R^2 ระหว่าง .715–.749 แสดงอำนาจอธิบายความแปรปรวนในระดับสูง ทั้งนี้ โครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่นมีอิทธิพลสูงสุดในทุกมิติ รองลงมาคือการพัฒนาเทคโนโลยี ขณะที่นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์มีอิทธิพลเฉพาะบางมิติ

โดยสรุป ผลการวิจัยชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า โครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่นและการพัฒนาเทคโนโลยีเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรในธุรกิจรักษาความปลอดภัย ทั้งในมิติการปฏิบัติงานทั่วไป การให้บริการลูกค้า และการทำงานร่วมกันเป็นทีม ข้อค้นพบดังกล่าวไม่เพียงมีคุณค่าเชิงวิชาการ แต่ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การพัฒน่องค์การ เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและคุณภาพการให้บริการได้อย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้สร้างองค์ความรู้เชิงประจักษ์ที่สำคัญเกี่ยวกับการจัดการองค์การยุคใหม่ในบริบทธุรกิจรักษาความปลอดภัย โดยสามารถสังเคราะห์เป็นข้อค้นพบเชิงทฤษฎีและเชิงประยุกต์ ของการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรในทุกมิติ มากกว่าปัจจัยด้านอื่น ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการออกแบบโครงสร้างองค์การมีบทบาทเชิงกลไก (mechanism) ต่อการเรียนรู้ การปรับตัว และการสร้างคุณค่าในการปฏิบัติงานและ การพัฒนาเทคโนโลยีมีบทบาททั้งทางตรงและทางสนับสนุน (enabling factor) ต่อสมรรถนะบุคลากร โดยเฉพาะในมิติ การปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการตัดสินใจเชิงสถานการณ์ สะท้อนแนวโน้มของธุรกิจรักษาความปลอดภัยที่กำลังก้าวเข้าสู่ระบบดิจิทัลและระบบอัจฉริยะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการปฏิบัติ

1. ผู้บริหารควรกำหนดให้การปรับโครงสร้างองค์การเป็นวาระเชิงยุทธศาสตร์ โดยลดลำดับขั้นการอนุมัติ กระจายอำนาจการตัดสินใจ ส่งเสริมการทำงานแบบข้ามสายงาน (cross-functional) และสร้างวัฒนธรรมองค์การที่เปิดรับการเปลี่ยนแปลง
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงแรงงาน และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ควรจัดทำหลักสูตรมาตรฐานสำหรับบุคลากรในธุรกิจรักษาความปลอดภัย โดยมุ่งเน้นสมรรถนะด้านการบริการลูกค้า การใช้เทคโนโลยี และการทำงานเป็นทีม เพื่อยกระดับมาตรฐานทั้งระบบ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายการศึกษาไปยังภูมิภาคอื่นของประเทศ เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเชิงบริบทและปัจจัยเฉพาะพื้นที่ที่อาจมีผลต่อสมรรถนะบุคลากร
2. ควรศึกษาปัจจัยเพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ แรงจูงใจในการทำงาน และการสนับสนุนจากองค์กร เพื่อสร้างแบบจำลองเชิงบูรณาการที่ครอบคลุมยิ่งขึ้น
3. ควรใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การศึกษากรณี (case study) หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่ออธิบายกลไกและกระบวนการที่การจัดการองค์การยุคใหม่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะ

เอกสารอ้างอิง

- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2563). *ประเทศไทย 4.0 กับการพัฒนาองค์กรในยุคดิจิทัล*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรศักดิ์ ปาณะนนท์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคเอกชน. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 39(152), 45–60.
- วิภาดา คุณวุฒิ. (2562). ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจบริการ. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 36(2), 89–105.
- Allied Market Research. (2024). *Security services market by service type, end user, and region: Global opportunity analysis and industry forecast, 2019–2024*. Allied Market Research.
- Argyris, C., & Schön, D. A. (1978). *Organizational learning: A theory of action perspective*. Addison-Wesley.
- Armstrong, M. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (13th ed.). Kogan Page.
- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. John Wiley & Sons.
- Boyatzis, R. E. (2011). Managerial and leadership competencies: A behavioral approach to emotional, social and cognitive intelligence. *Vision: The Journal of Business Perspective*, 15(2), 91–100. <https://doi.org/10.1177/097226291101500202>
- Brynjolfsson, E., & Hitt, L. M. (2000). Beyond computation: Information technology, organizational transformation and business performance. *Journal of Economic Perspectives*, 14(4), 23–48. <https://doi.org/10.1257/jep.14.4.23>
- Deloitte. (2024). *Global security outlook 2024*. Deloitte Insights.
- Drucker, P. F. (1999). *Management challenges for the 21st century*. HarperBusiness.
- Edmondson, A. C. (2012). *Teaming: How organizations learn, innovate, and compete in the knowledge economy*. Jossey-Bass.
- Eisenhardt, K. M., & Martin, J. A. (2000). Dynamic capabilities: What are they? *Strategic Management Journal*, 21(10–11), 1105–1121. [https://doi.org/10.1002/1097-0266\(200010/11\)21:10/11<1105::AID-SMJ133>3.0.CO;2-E](https://doi.org/10.1002/1097-0266(200010/11)21:10/11<1105::AID-SMJ133>3.0.CO;2-E)
- Goldman, S. L., Nagel, R. N., & Preiss, K. (1995). *Agile competitors and virtual organizations: Strategies for enriching the customer*. Van Nostrand Reinhold.
- Huber, G. P. (1991). Organizational learning: The contributing processes and the literatures. *Organization Science*, 2(1), 88–115. <https://doi.org/10.1287/orsc.2.1.88>
- International Labour Organization. (2023). *Skills shortages and digital skills gaps in Southeast Asia*. ILO Regional Office for Asia and the Pacific.
- Kotter, J. P. (2012). *Leading change*. Harvard Business Review Press. (Original work published 1996)
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. *American Psychologist*, 57(9), 705–717.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 1–14. <https://doi.org/10.1037/h0034092>



- McKinsey Global Institute. (2023). *Jobs lost, jobs gained: Workforce transitions in a time of automation (Updated insights 2023)*. McKinsey & Company.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Penrose, E. (1959). *The theory of the growth of the firm*. Oxford University Press.
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). Creating shared value. *Harvard Business Review*, 89(1–2), 62–77.
- Schumpeter, J. A. (1934). *The theory of economic development*. Harvard University Press. (Original work published 1911)
- Schwab, K. (2016). *The fourth industrial revolution*. World Economic Forum.
- Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. Doubleday.
- Senge, P. M. (2006). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization* (Rev. ed.). Doubleday. (Original work published 1990)
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Teece, D. J. (2007). Explicating dynamic capabilities: The nature and microfoundations of (sustainable) enterprise performance. *Strategic Management Journal*, 28(13), 1319–1350. <https://doi.org/10.1002/smj.640>
- Teece, D. J. (2018). Business models and dynamic capabilities. *Long Range Planning*, 51(1), 40–49. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2017.06.007>
- Teece, D. J. (2023). *Dynamic capabilities and strategic management: Organizing for innovation and growth* (Updated ed.). Oxford University Press.
- Teece, D. J., Pisano, G., & Shuen, A. (1997). Dynamic capabilities and strategic management. *Strategic Management Journal*, 18(7), 509–533.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Wernerfelt, B. (1984). A resource-based view of the firm. *Strategic Management Journal*, 5(2), 171–180. <https://doi.org/10.1002/smj.4250050207>
- World Economic Forum. (2023). *The future of jobs report 2023*. World Economic Forum.

