

ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

พลเอกสาธิต สุวรรณประกร¹

สมยศ อวเกียรติ²

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย และ ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานรักษาความปลอดภัย สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จำนวน 432 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบ 2 ชั้น และทำการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดีมาก ทั้งนี้พบว่าผลการปฏิบัติงาน ได้รับอิทธิพลรวมจากปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมากที่สุด รองลงมาคือ ความผูกพันต่อองค์การ สุขภาพจิตพนักงาน บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยทั้ง 5 ปัจจัย สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ได้ร้อยละ 72

คำสำคัญ: การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ

¹ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
494 ถนนพัฒนาการ สวนหลวง กทม 10250 โทร 023182456 มือถือ 0814839550
e-mail satitmg@hotmail.com

² รองศาสตราจารย์, คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
1030 ถ.ประชาชื่น บางซื่อ กรุงเทพฯ 10800 โทร.02-9100219
e-mail somyos.av@hotmail.com และ somyos.av@northbkk.ac.th

Factors Influencing the Performance of Security Guards

General Satit Suvanprakorn¹

Somyos Avakiat²

Abstract

The purposes of this research were: To develop a causal relationship model of factors influencing the performance of security guards and to study the direct and indirect effects of factors affecting the performance of security guards. The study used the survey research. Questionnaires were used to collect data. In addition, the data collection was done by means of two-stage sampling with 432 questionnaires which were completed by the security guards in the War Veterans Organization of Thailand. The data were analyzed in terms of Pearson product-moment correlation, structural equation modeling, and confirmatory factor analysis.

The results of the research demonstrated that the proposed model was the best fitted with the empirical evidence. The factors which had influence on the performance of security guards at .01 level of significance were human resource development, organizational commitment, mental health of security guards, organizational climate, and organizational citizenship behavior, respectively. Furthermore, these five factors could described the performance of security guards by approximately 72 percent.

Keywords: Performance of security guards, Organizational citizenship behavior, Organizational commitment.

¹ Ph.D. Candidate, Ph.D. Programme in Management. Faculty of Political Science, North Bangkok University.
494 Phattanakarn Road, Suanluang Bkk10250

E-mail: satitmg@hotmail.com

² Associate Professor, Dean of the Faculty of Business Administration
1030 Prachacheun Road Bangseu district Bangkok 10800 Tel.02-9100219
e-mail somyos.av@hotmail.com and somyos.av@northbkk.ac.th

บทนำ

ในปัจจุบันสถานการณ์ด้านความปลอดภัยในประเทศ มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางค่อนข้างเป็นที่น่ากังวล ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ทางการเมืองที่สะท้อนให้เห็นถึงการแสดงออกของแนวความคิดที่แตกต่าง ส่งผลให้เกิดการคุกคามจากการก่อการร้าย หรือแม้กระทั่งด้านสังคมที่มีสถิติอาชญากรรมสูงขึ้น และทวีความรุนแรงมากขึ้น เป็นปัญหาที่ส่งผลต่อความสงบเรียบร้อยและความผาสุกของประชาชนในสังคมไทย อีกทั้งการรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่มีการถ่ายโอนแรงงาน นำมาซึ่งปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติ ที่เป็นปัญหากระทบต่อความมั่นคงของประเทศ ทำให้ประชาชน หน่วยงาน หรือองค์กรต่าง ๆ หันวิตกว่าจะกลายเป็นเป้าโจมตี ประชาชนจึงหาวิธีการป้องกันภัยอันตรายที่จะเกิดขึ้น เนื่องจากความความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ตามทฤษฎีของ Maslow (1943: 370-396) วิธีการหนึ่งที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน ก็คือการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) จากอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัย อย่างไรก็ตาม ถึงแม้จะมี รปภ. มาปฏิบัติหน้าที่ แต่ผู้ว่าจ้างก็ไม่ได้มีความเชื่อมั่นใน รปภ. อย่างเต็มที่ ซึ่งอาจเกิดจากการที่อุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัย ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านความปลอดภัยเท่าที่ควร จึงทำให้ถูกมองว่าไม่มีมาตรฐานและประสิทธิภาพ (ณัทภัก มาสำราญ, 2549) เช่นเดียวกับ พงษ์กฤษณ์ มงคลสินธุ์ และคณะ (2552: 122) ที่กล่าวว่า ปัญหาเกี่ยวกับ รปภ. เช่น ความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ การฝ่าฝืนกฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และปัญหาด้านสุขภาพ

ของพนักงาน ส่งผลกระทบต่อแนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัย

ประกอบกับการศึกษาแนวคิดการรักษาความปลอดภัย ร่วมกับรูปแบบของอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัย และหน้าที่ของ รปภ. พบประเด็นที่สอดคล้องกัน คือ ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของ รปภ. เป็นสิ่งที่ถูกคาดหวังมากที่สุดจากผู้ว่าจ้าง ในขณะเดียวกันผู้ประกอบการอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัย ก็ได้พยายามที่จะพัฒนา รปภ. ให้มีมาตรฐานทางวิชาชีพ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาในส่วนของการได้และสวัสดิการของพนักงาน การฝึกอบรมที่ได้มาตรฐาน การสร้างแรงจูงใจและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยการมีกฎหมายรักษาความปลอดภัย เพื่อยกระดับวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับของสังคม รวมถึงการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้ว่าจ้าง รวมทั้งตัว รปภ. เอง ที่ต้องการให้มีการส่งเสริมด้านความมั่นคงในอาชีพ สวัสดิการและค่าตอบแทน และความก้าวหน้าในสายอาชีพ นอกจากนี้ ยังพบว่าการที่ รปภ. จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยด้านจิตวิทยา (พงษ์กฤษณ์ มงคลสินธุ์ และคณะ, 2552: 5; สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ, 2553: 83; องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2558; Steden et al., 2013: 1)

ดังนั้น องค์การควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการจัดการองค์การ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัย หรือธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยก็เช่นเดียวกัน ควรมีการพัฒนาผลการ

ปฏิบัติงานของ รพภ. ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะหากหน่วยงานมี รพภ. ที่มีคุณภาพ ก็จะส่งผลต่อความมั่นคงและการเติบโตทางธุรกิจ จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัยมีแนวโน้มที่จะขยายตัวอย่างรวดเร็ว จากกระแสการใช้บริการอุตสาหกรรมรักษาความปลอดภัยในการปกป้องชีวิตและป้องกันทรัพย์สินของประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในธุรกิจนี้จำนวนมาก เนื่องจากธุรกิจรักษาความปลอดภัยมีบทบาทในการป้องกันและรักษาความปลอดภัย ที่เป็นการทำหน้าที่แทนเจ้าหน้าที่ตำรวจและสร้างประโยชน์ให้แก่สังคมมากมาย แต่ในทางตรงกันข้าม กลับพบว่าธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ได้สร้างปัญหาให้เกิดขึ้นแก่สังคมด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาที่เกิดจากบริษัทที่มีการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรง มีการให้สินบนแก่ตัวแทนผู้ว่าจ้าง รวมทั้งการใช้อิทธิพลของผู้มีอำนาจเพื่อให้ได้ส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งปัญหาเกี่ยวกับการที่ รพภ. ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทำให้บุคคลอื่นได้รับความเสียหาย หรือ รพภ. ได้เป็นคนร้ายหรือผู้กระทำความผิดเสียเอง ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจเกิดจากการขาดการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านความปลอดภัย จึงจำเป็นที่อุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัยต้องมีการกำหนดกลยุทธ์การบริหารให้ก้าวไปสู่ความเป็นมืออาชีพ รวมทั้งมีการสร้างมาตรฐานในการให้บริการของธุรกิจรักษาความปลอดภัย เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการป้องกันอาชญากรรมทางอ้อมด้วย (สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ, 2553: 70-71; ฌัทภัก มาสำราญ, 2549; Sefalafala and Webster, 2013: 93-95; Lim and Nalla, 2014: 41)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานของ รพภ. เนื่องจากเป็นหน้าที่ที่สำคัญในการปกป้องชีวิตและทรัพย์สินของผู้ที่มาขอรับบริการ ประกอบกับผลการวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ที่ได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยหลากหลายที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อม ไปยังผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ รพภ. สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เนื่องจากเป็นองค์การรักษาความปลอดภัยของหน่วยงานภาครัฐที่มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั่วทุกภูมิภาคในประเทศ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนา รพภ. ให้มีมาตรฐาน คุณภาพ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยหวังว่าผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัยหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านความปลอดภัยให้มีคุณภาพมากขึ้น เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ ก่อให้เกิดความสงบสุขในสังคมและประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ รพภ. สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของ รพภ. สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

การทบทวนเอกสาร/งานวิจัย

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ถือเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญและเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพองค์กร ในปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในคุณค่าของทรัพยากรบุคคล เพราะเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้การปฏิบัติงานสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรต้องการได้ ดังที่ Shen et al. (2009: 245) กล่าวว่า iva การจัดการทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ และการดำเนินการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานและผลการดำเนินงานขององค์กร สอดคล้องกับ Sekiguchi (2013: 471) ที่กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพ มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ทั้งผลการปฏิบัติงานและความอยู่รอดขององค์กร นอกจากนี้ Guchait and Cho (2010: 1232-1241) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรบุคคล ยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับ Nezakati et al. (2013: 19) ที่ได้สรุปไว้ว่า การเพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์กร และภาวะผู้นำของผู้บริหาร สอดคล้องกับ Chen et al. (2009: 293-298) ที่กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากผลงานวิจัยเชิงประจักษ์ ได้แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผลการวิจัยของ Sofiah et al. (2014: 77) ได้สรุปไว้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถส่งเสริมการทำงานที่มี

ประสิทธิภาพของพนักงาน สอดคล้องกับ สุมินทร เบ้าธรรม (2556: 39) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และวิมลรัตน์ ครองมงคล และศยามล เอกะกุลนันต์ (2555: 214) ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถร่วมกันทำนวยผลการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรได้ นอกจากนี้ ยังพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ยังมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ความมั่นคงทางอารมณ์ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ความเครียด และการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกอีกด้วย (Spector and Che, 2014: 169) ซึ่งสอดคล้องกับ Podsakoff et al. (2000: 527-528) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะองค์กร และภาวะผู้นำ ได้ถูกศึกษามากที่สุดในฐานะที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังเช่นที่ สญาญ์ ธีระวิชิตระกุล (2549: 151) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับบุรลี หมดปลอด และคณะ (2556: 58) ที่สรุปไว้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์กร

จากอดีตจนถึงปัจจุบัน ได้มีการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานค่อนข้างมาก เนื่องจากเชื่อว่าสามารถทำนายพฤติกรรมขององค์กรได้อย่างน่าเชื่อถือ และยังสามารถสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญต่อประสิทธิภาพองค์กร เพราะความผูกพัน

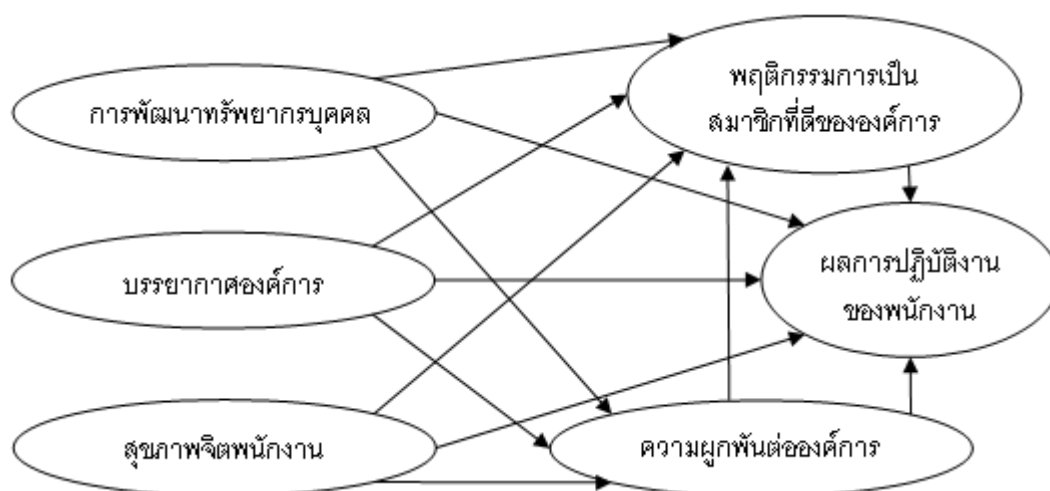
ต่อองค์การ เป็นแนวคิดที่พยายามหาคำอธิบายถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของพนักงานกับองค์การ ดังเช่น ดนตรีทวี ไทรวิชิต และคณะ (2555: 93) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่นเดียวกับ ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ และคณะ (2557: 198) ที่กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อีกทั้ง ผลการวิจัยของ Dhar (2015: 419) ได้แสดงให้เห็นว่า กิจกรรมการฝึกอบรมสำหรับพนักงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์การ

นอกจากนั้น ผลการวิจัยของอำพร อศวโรจนกุลชัย (2553: 201) ได้สรุปไว้ว่า สุขภาพจิตเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับ Steege and Nussbaum (2013: 16-21) ที่กล่าวว่า ปัจจัยความเมื่อยล้าทางจิตใจ มีอิทธิพลทางตรงต่อสุขภาพจิตที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอีกทั้ง LaMontagne et

al. (2014: 208) ได้กล่าวว่า การจัดกิจกรรมที่ช่วยลดความเครียดในการทำงาน และการให้ความรู้ด้านสุขภาพจิตแก่พนักงาน มีส่วนช่วยในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับ ธิปัตย์ โสตฉิวรรณ และพรทรัพย์ สมิตธิฐี (2556: 58) ที่กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน และสัมพันธ์ภายในองค์การ หากสามารถลดความเครียด จะทำให้พนักงานมีสุขภาพดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งจะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ Lambert et al. (2013: 398-408) ที่กล่าวว่า ความขัดแย้งจากความเครียด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดและผลการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ร่วมกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถสรุปความสัมพันธ์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ รปภ. สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
2. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล บรรยายาศงค์การ และสุขภาพจิตพนักงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก และอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของ รปภ. สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก โดยส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การ

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ รปภ. ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 6 เดือน ขึ้นไป สังกัดสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค 32 เขต รวมทั้งสิ้น 18,958 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2558 จากสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก) ใช้แผนการสุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้น (Two Stage Sampling) โดยหน่วยตัวอย่างขั้นแรก (Primary Sampling Unit) คือ เขตพื้นที่รับผิดชอบ และ หน่วยตัวอย่างขั้นที่สอง (Secondary Sampling Unit) คือ รปภ. รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 432 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ คำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล บรรยายาศงค์การ และสุขภาพจิตพนักงาน จำนวน 29 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การ จำนวน 25 ข้อ ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 21 ข้อ ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป/ความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยแบบสอบถามตอนที่ 2-4 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert (1932: 17) โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน เป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยทำการวิเคราะห์หาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน และการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ของ Cronbach (1951: 299) รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : สรุปดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อ	IOC	Cronbach's α
1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	10	.60-1.0	.841
2. บรรยากาศองค์การ	11	.80-1.0	.764
3. สุขภาพจิตพนักงาน	8	.80-1.0	.858
4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	16	.60-1.0	.875
5. ความผูกพันต่อองค์การ	9	.60-1.0	.778
6. ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	21	.60-1.0	.907

วิธีรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ประสานงานกับส่วนงานธุรการของสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จำนวน 16 เขต แล้วทำการส่งแบบสอบถามให้กับฝ่ายการเจ้าหน้าที่แต่ละพื้นที่รับผิดชอบ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 หลังจากส่งแบบสอบถามแล้วใน 10 วัน ผู้วิจัยทำการติดตามโดยการติดต่อประสานงานกับส่วนงานธุรการ เพื่อดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามกลับคืน เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สำหรับข้อมูล จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยการหาความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage) ส่วนแบบสอบถามตอนที่ 2 ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 ทำการหาค่าเฉลี่ย (Mean, $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) รวมทั้งทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory

Factor Analysis, CFA) แล้วใช้การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Structural Equation Modeling, SEM) เพื่อทดสอบอิทธิพลระหว่างตัวแปร

สรุปผลการวิจัย

1. รบก. ที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 432 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 82.87 มีอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.53 มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับ ม.3/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 36.57 มีประสบการณ์ในการทำงานที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.28 มีรายได้อยู่ที่ 10,000-14,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.33 ปฏิบัติงานอยู่ในภูมิลำเนาเดิม คิดเป็นร้อยละ 57.64 และมีเพียงร้อยละ 25.23 เท่านั้น ที่เคยปฏิบัติงานในอาชีพทหาร

2. ระดับความคิดเห็นของ รบก. เกี่ยวกับตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่าตัวแปรแฝงที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ ($\bar{X}$ = 4.383) ส่วนตัวแปรแฝงที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ($\bar{X}$ = 4.023) และระดับความคิดเห็นของ รบก. เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

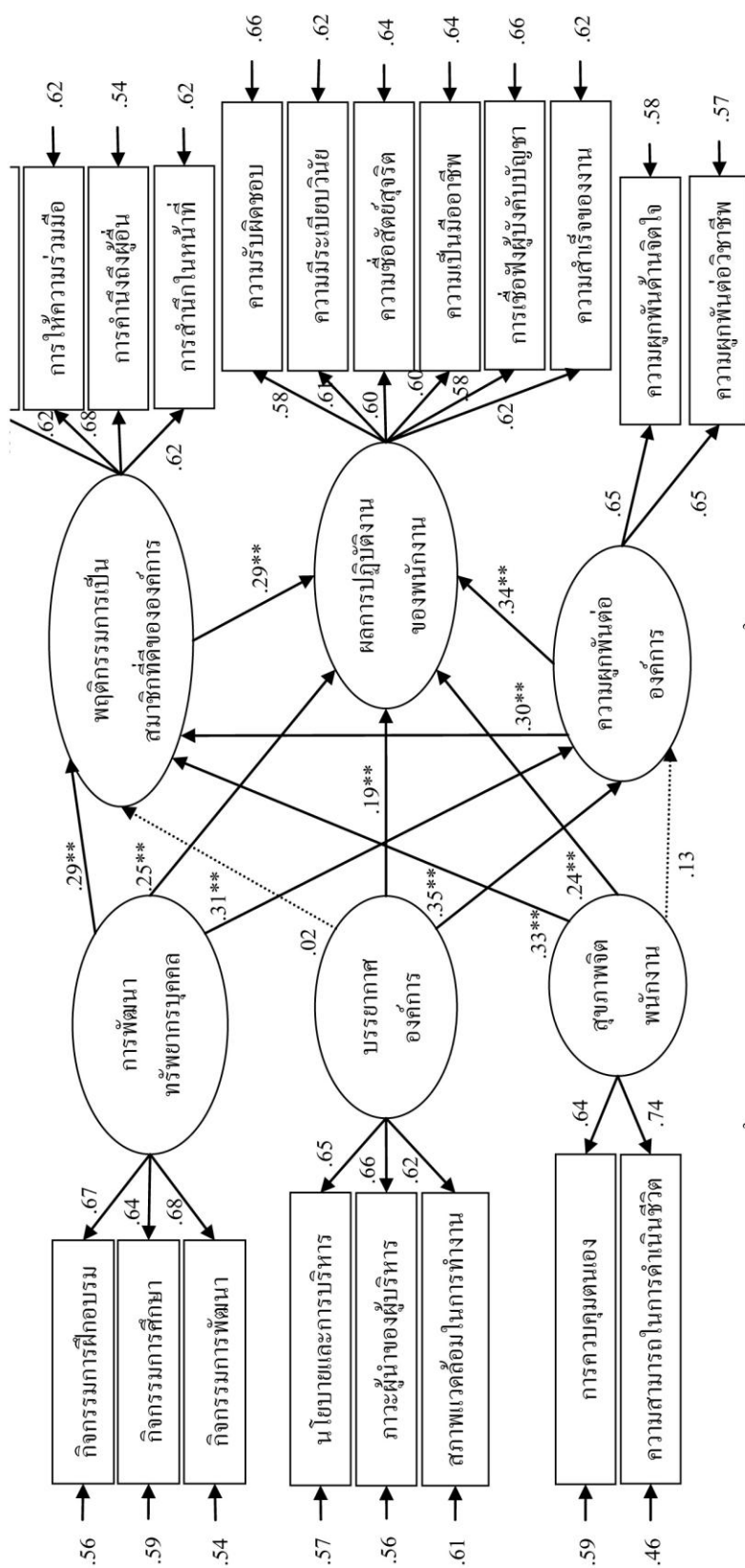
4.157 ทั้งนี้พบว่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง .321 ถึง .940

3. ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และสุขภาพจิตพนักงาน ส่วนตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และบรรยากาศองค์การ และพบว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายนอกและตัวแปรคั่นกลาง มีความสัมพันธ์กับตัวแปรสังเกตได้ทุก

ตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01

4. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทุกด้านของตัวแปรแฝงที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ในแต่ละตัวแบบ แตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่าตัวแบบการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงทุกตัว ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล บรรยากาศองค์การ สุขภาพจิตพนักงาน ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้า

ภาพประกอบที่ 2 : ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ รปภ. สังกัดองค์การส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ


 $\chi^2 = 162.87, df = 151, p\text{-value} = .240, RMSEA = .014, R^2 = .72$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



ตารางที่ 2 : ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ รปภ.

ปัจจัยเหตุ		ปัจจัยผล								
		ความผูกพันต่อองค์กร			พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี			ผลการปฏิบัติงาน		
		ทางตรง	ทางอ้อม	รวม	ทางตรง	ทางอ้อม	รวม	ทางตรง	ทางอ้อม	รวม
การพัฒนา ทรัพยากร บุคคล	γ	.31	--	.31	.29	.09	.38	.25	.22	.47
	SE	.07	--	.07	.07	.03	.07	.06	.05	.07
	t	4.16**	--	4.16**	4.07**	2.77**	5.58**	4.04**	4.72**	7.10**
บรรยากาศ องค์กร	γ	.35	--	.35	.02	.10	.12	.19	.15	.34
	SE	.08	--	.08	.07	.04	.07	.06	.04	.06
	t	4.56**	--	4.56**	.27	2.84**	1.90	3.15**	3.52**	5.42**
สภาพจิต พนักงาน	γ	.13	--	.13	.33	.04	.37	.24	.15	.39
	SE	.08	--	.08	.07	.03	.07	.06	.04	.07
	t	1.62	--	1.62	4.71**	1.53	5.19**	3.80**	3.37**	5.94**
ความ ผูกพันต่อ องค์กร	β	--	--	--	.30	--	.30	.34	.09	.43
	SE	--	--	--	.09	--	.09	.08	.03	.09
	t	--	--	--	3.33**	--	3.33**	4.07**	2.77**	4.87**
พฤติกรรม การเป็น สมาชิกที่ดี	β	--	--	--	--	--	--	.29	--	.29
	SE	--	--	--	--	--	--	.08	--	.08
	t	--	--	--	--	--	--	3.78**	--	3.78**
R^2		.25			.39			.72		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t \geq 2.576$)

6. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 (ตารางที่ 2) พบว่า ตัวแปรผลการปฏิบัติงานของ รปภ. ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและอิทธิพลรวมจากปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ความผูกพันต่อองค์การ สุขภาพจิตพนักงาน และบรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ ตัวแปรผลการปฏิบัติงานของ รปภ. ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรบุคคล บรรยากาศองค์การ และสุขภาพจิตพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ทั้งนี้พบว่าทั้ง 5 ปัจจัยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของ รปภ. ได้ร้อยละ 72 ($R^2 = .72$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล และบรรยากาศองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ สอดคล้องกับ Dhar (2015: 419-427) ที่กล่าวว่า การเข้าถึงในการฝึกอบรม การสนับสนุนสำหรับการฝึกอบรม และประโยชน์จากการฝึกอบรม มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ โดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ และสอดคล้องกับ Chen et al. (2009: 293-298) และ Agarwala (2003: 179) ที่กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การ ผลการวิจัยในครั้งนี้ ยังเป็นไปตามทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams (1963: 422-436) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ จะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานรับรู้ได้ว่าตนได้รับความยุติธรรมในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น

จะเป็นการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมงาน หรือการได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ตนได้ให้กับองค์การ และทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964: 99) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน จะเกิดขึ้นได้เมื่อองค์การเลือกใช้แรงจูงใจที่แตกต่างกันไปตามลักษณะส่วนบุคคล และตามสถานการณ์อย่างเหมาะสม สร้างเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

2. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล สุขภาพจิตพนักงาน และความผูกพันต่อองค์การ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับ Nezakati et al. (2013: 19) ที่กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์การ และออร์ปวิน สุตะพาหะ (2554: 141) ที่กล่าวว่า ปัจจัยการเสริมพลังอำนาจด้านจิตใจ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ผลกระทบศักยภาพ/ความสามารถ ความหมาย/ความสำคัญ และการตัดสินใจด้วยตนเอง กับปัจจัยความไว้วางใจ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้สึกที่ดี ความน่าเชื่อถือ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และความเป็นคนเปิดเผย มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ และคณะ (2557: 198) Spector and Che (2014: 165-169) และ Podsakoff et al. (2000: 527-528) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ ลักษณะองค์การ และภาวะผู้นำ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่นเดียวกับ นูรลี หมัดปลอด และคณะ (2556: 58) และสฎายุ ธีระวนิชตระกูล

(2549: 151) ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์การ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์การ

3. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล สุขภาพจิตพนักงาน และบรรยากาศองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของ รปภ. โดยส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การ สอดคล้องกับ Sekiguchi (2013: 471) ที่กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน และดนตรีทวี ไทรวิชิต และคณะ (2555: 93) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับวิมลรัตน์ ครอบมงคล และศยามล เอกะกุลานันต์ (2555: 214-222) ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ และ LaMontagne et al. (2014: 208) ที่กล่าวว่า การพัฒนาสุขภาพจิตของพนักงานในองค์การ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ต้องคำนึงถึงสมรรถนะในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกายและจิตใจ มีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากในการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์การ เนื่องจากสุขภาพจิตของพนักงานเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดและทฤษฎีที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้า

ข้อเสนอแนะ

1. องค์การควรรักษานโยบายในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านการฝึกอบรม ให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะและความเข้าใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความชำนาญในการประกอบอาชีพ ตลอดจนมีเจตคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพ รปภ. เพื่อให้ รปภ. ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้น องค์การควรส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์การที่เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงาน องค์การควรมีการเปิดโอกาสให้ รปภ. ได้เข้าฟังบรรยายในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงาน หรือการเปิดโอกาสให้ รปภ. ได้มีโอกาสเข้าร่วมการสัมมนา เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการทำงาน และจัดทัศนศึกษาดูงานตามสถานที่ต่าง ๆ ให้กับ รปภ. เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัย ควรให้ความสำคัญอย่างจริงจังกับการแก้ปัญหาเรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านความปลอดภัย โดยการหามาตรการควบคุมคุณภาพให้ได้มาตรฐานและสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของ รปภ. โดยต้องคำนึงถึงชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมในแต่ละวัน รวมทั้งมีการจัดทำแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นเอกสาร เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าหรือถ่ายทอดสู่ รปภ. รุ่นต่อไปได้ มีแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านความปลอดภัยให้มีขีดความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และควรมีการทบทวนผลการปฏิบัติงานของ รปภ.

ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการส่งเสริมความมั่นคงในอาชีพ รพภ. หรือการเพิ่มอัตราเงินเดือนตามระยะเวลาการทำงาน ประสบการณ์และความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ การมีสวัสดิการที่ดีและมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ที่มีความศักยภาพเข้ามาประกอบอาชีพ รพภ. ก่อให้เกิดความไว้วางใจสูงสุดจากผู้ว่าจ้าง เนื่องจากการใช้บริการ รพภ. เริ่มได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในสถานการณ์ปัจจุบัน

2. จากผลการวิจัยพบว่า บรรยายาการองค์การมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งหมายถึง สิ่งแวดล้อมโดยทั่วไปขององค์การที่ช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและผู้ร่วมงาน ดังนั้น องค์การควรจะต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดขอบเขตของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน การกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเห็นคุณค่าในงานที่ทำ การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจภายในขอบข่ายงานที่ได้รับมอบหมาย และองค์การควรมีการยกระดับมาตรฐานในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ หรือการสร้างบรรยากาศองค์การที่สะท้อนถึงมิตรภาพที่เกิดขึ้นภายในองค์การ พนักงานในองค์การให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน และองค์การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน รวมถึงการพัฒนาเจ้าหน้าที่สายตรวจ โดยมีการจัดโครงการอบรมที่ให้แก่เจ้าหน้าที่สายตรวจ กับ รพภ. ได้ทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อให้แก้ไขปัญหาาร่วมกัน เพื่อให้เกิดการให้อิสระในการทำงาน ซึ่งถือเป็นการสร้างบรรยากาศองค์การที่ก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน

3. องค์การควรมีนโยบายและให้การสนับสนุนในการพัฒนาสุขภาพจิตของพนักงาน เช่น ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้กับพนักงาน ส่งเสริมความรู้และชี้แนะแนวทางในการดำเนินชีวิต เพื่อให้พนักงานสามารถจัดการความเครียดได้อย่างเหมาะสม ปรับใจให้มีความเข้มแข็งอดทนไม่ย่อท้อต่อปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ และควบคุมอารมณ์ให้มั่นคงไม่หวั่นไหว เพราะการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในองค์กรนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถของพนักงานในการควบคุมอารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน การมีสำนึกที่สามารถยับยั้งตนเองได้ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่ปกติ ความสามารถปฏิบัติงานได้ถึงแม้จะเกิดความผิดหวังความเครียดและความไม่สะดวกสบายในชีวิต และการปฏิบัติงานด้วยความสุขุมและรอบคอบเมื่อการทำงานเกิดปัญหา ตลอดจนความสามารถของพนักงานในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดีเพื่อการดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข มีความมั่นคงทางจิตใจในการเผชิญต่อความยากลำบาก และสามารถฝ่าฟันอุปสรรคที่เข้ามาในชีวิตได้ อย่างไรก็ตาม หากองค์กรดูแลเอาใจใส่ต่อสุขภาพจิตและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ก็จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างบรรยากาศองค์การที่ดีได้อีกด้วย ซึ่งการมีสุขภาพจิตที่ดีนั้น จะส่งผลทางบวกต่อการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างสร้างสรรค์ ด้วยความสมัครใจไม่ได้ถูกบังคับ เป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือหน้าที่จากข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน แต่เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนการดำเนินงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ



References

- Adams, J.S. (1963). "Towards an Understanding of Inequity." **The Journal of Abnormal and Social Psychology**. 67(5), 422-436.
- Agarwala, T. (2003). "Innovative Human Resource Practices and Organizational Commitment: An Empirical Investigation." **The International Journal of Human Resource Management**. 14(2), 175-197.
- Amporn Aswaroynakulchai.(2010). **A Causal Relationship between Factors and Efficiency in Operation of Teachers in Private Chinese Language Teaching Schools**. Ph.D. Dissertation, Silpakorn University.
- Chen, H., Liu, Y., Cheng, B. and Chiu, H. (2009). "A Study of Human Resource Management on Organization Commitment and Organizational Citizenship Behavior: A Comparative Case for Cross-Strait Employees of a Taiwanese Paper Company." **Journal of the Chinese Institute of Industrial Engineers**. 26(4), 289-302.
- Cronbach, L.J. (1951) "Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests." **Psychometrika**. 16(3), 297-334.
- Dhar, R.L. (2015). "Service Quality and the Training of Employees: The Mediating Role of Organizational Commitment." **Tourism Management**. 46: 419-430.
- Donthawee Thraiwichit, Montri Piriyaikul and Prayong Meejaisue.(2012). "The Influence of Causal Factors Affecting work Performance of Employees in T.O.T. (PCL)" **Management Journal**. Rajpat Lampang University 5(2): 93-102
- Guchait, P. and Cho, S. (2010). "The Impact of Human Resource Management Practices on Intention to Leave of Employees in the Service Industry in India: The Mediating Role of Organizational Commitment." **The International Journal of Human Resource Management**. 21(8), 1228-1247.
- Lambert, E.G., Kelley, T. and Hogan, N.L. (2013). "Work-family Conflict and Organizational Citizenship Behaviors." **Journal of Crime and Justice**. 36 (3), 398-417.
- LaMontagne, A.D., Keegel, T., Shann, C. and D'Souza, R. (2014). "An integrated approach to workplace mental health: an Australian feasibility study." **International Journal of Mental Health Promotion**. 16(4), 205-215.
- Likert, R. (1932). **A Technique for the Measurement of Attitude**. New York: New York University.
- Lim, S.S.L. and Nalla, M.K. (2014). "Attitudes of Private Security Officers in Singapore toward Their Work Environment." **Journal of Applied Security Research**. 9(1), 41-56.

- Maslow, A.H. (1943). "A Theory of Human Motivation." *Psychological Review*. 50(4), 370-396.
- Natpak Masamran.(2006). **The Development Of Ethical and Moral Business Operation Model in Heavily Competitive Situation: A Sase Study of Security Service Industry**. Ph.D. Dissertation, Rajpat Suandusit University.
- Nezakati, H., Kohzadi, V., Karimi, F. and Asgari, O. (2013). "Fostering Organizational Citizenship Behavior (OCB) through Human Resources Empowerment (HRE)." *Proceedings of 6th International Business and Social Science Research Conference*. 27, 1-21.
- Nuralee Mudplod, Israt Rinthisong and Rungrachdaporn Wehahati.(2013). "A Causal Model of Good Membership Behaviour to Private Teachers Organization, Ordinary Membership in the office of Private Education, Songkha Province". *Behavioral Science Journal* 19(1), 57-73.
- Onpawee Sutapaha.(2011). **A Causal Model of Good Organization Memvbership Behaviour of Content Learning Group Leaders in Primary Education Schools** .Ed.D. Dissertation, Kasetsart University.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B. and Bachrach, D.G. (2000). "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research." *Journal of Management*. 26(3), 513-563.
- Police Strategy office.(2010). **Monitoring and Promotion Measures for Security Business**. Bangkok: National police office.
- Pongkrit Mongkolsin, Payao Sreesangthong and Chotima Kaewthong.(2009). **The Complete Study Report: A Research Project for the Development of Security Occupation Standards**. Bangkok: Thammasart University.
- Sadayu Therawanichtrakul.(2006). **A Causal Model of Membership Behavior to Faculty Organization, Faculty of Education, State University**. Ed.D. Dissertation, Burapa University.
- Sefalafala, T. and Webster, E. (2013). "Working as a Security Guard: the Limits of Professionalisation in a Low Status Occupation." *South African Review of Sociology*. 44(2), 76-97.
- Sekiguchi, T. (2013). "Theoretical Implications from the Case of Performance based Human Resource Management Practices in Japan: Management Fashion, Institutionalization and Strategic Human Resource Management Perspectives." *The International Journal of Human Resource Management*. 24(3), 471-486.



- Shen, J., Chanda, A., D'Netto, B. and Monga, M. (2009). "Managing Diversity through Human Resource Management: An International Perspective and Conceptual Framework." **The International Journal of Human Resource Management**. 20(2), 235-251.
- Sofiah, K.K., Padmashantini, P. and Gengeshwari, K. (2014). "A Study on Organizational Citizenship Behavior in Banking Industry." **International Journal for Innovation Education and Research**. 2(7), 73-82.
- Spector, P.E. and Che, X.X. (2014). "Re-examining Citizenship: How the Control of Measurement Artifacts Affects Observed Relationships of Organizational Citizenship Behavior and Organizational Variables." **Human Performance**. 27(2), 165-182.
- Steden, R.V., Wal, Z.V.D. and Lasthuizen, K. (2013). "Overlapping Values, Mutual Prejudices: Empirical Research into the Ethos of Police Officers and Private Security Guards." **Administration and Society**. November: 1-24.
- Steege, L.M.B. and Nussbaum, M.A. (2013). "Dimensions of Fatigue as Predictors of Performance: A Structural Equation Modeling Approach among Registered Nurses." **IIE Transactions on Occupational Ergonomics and Human Factors**. 1(1), 16-30.
- Sumintr Baotham.(2013). "The Impacts of Organization Justice Perception and Good Organization Behavior on work Effectiveness of Employees in Rajmongkol Technology University, North East, Sakolnakorn Campus." **Journal of Humanity and Social Science**. Mahasarakarm University. 32(5), 39-50.
- Thipat Sothiwan and Pornsap Samitisathean.(2013). "The Development of a Causal Model on Workstress of Investigation officials in Children and Youth Training Centre" **Journal of Nursing and Education**. 6(3), 58-69.
- Vroom, V.H. (1964). **Work and Motivation**. England: Wiley.
- Wimolrat Klongmongkol and Suyamol AKakulanant.(2555). "Leadership, Organization Climate, and Good membership Behaviour that Affect work Performance of Officials in a Public Organization" **Journal of Social Science and Humanity**. 38(1), 214-227.