

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) รูปแบบเชิงอธิบายเป็นลำดับ (Sequential Explanatory) โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณก่อนในระยະที่หนึ่ง แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์เชิงคุณภาพในระยະที่สอง ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับข้อมูลเชิงปริมาณมากกว่าเชิงคุณภาพ โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานและเปรียบเทียบจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) และสร้างตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ รปภ. สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านความปลอดภัยสำหรับอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัยหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องให้มีคุณภาพมากขึ้น โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้หน่วยการวิเคราะห์ระดับบุคคล (Individual Unit of Analysis) ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ รปภ. ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 6 เดือน ขึ้นไป สังกัดสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ใช้แผนการสุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้น (Two Stage Sampling) รวมผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 432 คน และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์ผู้ว่าจ้าง 20 หน่วยงาน ด้วยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม และผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ ดังนี้

1. รปภ. ที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 82.87 มีอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.53 มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับ ม.3/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 36.57 มีประสบการณ์ในการทำงานที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย 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 รปภ. เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่า องค์ประกอบของตัวแปรแฝงที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านกิจกรรมการฝึกอบรม รองลงมา ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ส่วนองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ บรรยากาศองค์การด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร และการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านกิจกรรมการพัฒนา และพบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านการเชื้อฟังผู้บังคับบัญชา เป็นองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด แต่องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานด้านความซื่อสัตย์สุจริต

3. ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายนอกและตัวแปรคั่นกลาง มีความสัมพันธ์กับตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 อีกทั้งยังพบว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปร การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตัวแปรความพึงพอใจในงาน และตัวแปรสุขภาพจิตพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 แต่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรบรรยากาศองค์การ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตัวแปรความพึงพอใจในงาน และตัวแปรบรรยากาศองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 แต่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรสุขภาพจิตพนักงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายนอก มีความสัมพันธ์กับตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายนอกอื่นๆ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

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

5. ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 1 พบว่า รปภ. เพศหญิง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านความมีระเบียบวินัยสูงกว่า รปภ. เพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รปภ. ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภูมิภาคเดิมนั้น มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านความมีระเบียบวินัย และความเป็นมืออาชีพ สูงกว่า รปภ. ที่ปฏิบัติงานอยู่ต่างภูมิภาคอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ รปภ. ที่เคยปฏิบัติงานในอาชีพทหาร มีระดับความ

คิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านความเป็นมืออาชีพ สูงกว่า รปภ. ที่ไม่เคยปฏิบัติงานในอาชีพทหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รปภ. ที่มีอายุ 20-29 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านความซื่อสัตย์สุจริต สูงกว่า รปภ. ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 30-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า รปภ. ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ ความเป็นมืออาชีพ และการเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ถึง .01 แต่ รปภ. ที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานทั้ง 6 องค์ประกอบ ไม่แตกต่างกัน

6. ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 2 พบว่า ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยกับผลการปฏิบัติงานของ รปภ. สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดีมาก ($\chi^2 = 229.63$, p-value = .438, $\chi^2/df = 1.01$, RMSEA = .005, RMR = .029, GFI = .96, AGFI = .94, NNFI = 1.0, CFI = 1.0)

7. ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 3 พบว่า

7.1 ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากปัจจัยความพึงพอใจในงาน บรรยากาศองค์การ และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ปัจจัยสุขภาพจิตพนักงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทั้ง 4 ปัจจัย สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ ได้ร้อยละ 34 ($R^2 = .34$)

7.2 ตัวแปรผลการปฏิบัติงานของ รปภ. ได้รับอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลรวมเชิงบวกจากปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ความพึงพอใจในงาน สุขภาพจิตพนักงาน บรรยากาศองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ ตัวแปรผลการปฏิบัติงานของ รปภ. ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ความพึงพอใจในงาน บรรยากาศองค์การ และสุขภาพจิตพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การ แต่ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้พบว่าทั้ง 6 ปัจจัย สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของ รปภ. ได้ร้อยละ 77 ($R^2 = .77$)

8. ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 4 พบว่าตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้รับอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลรวมเชิงบวกจากปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สุขภาพจิตพนักงาน และความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความผูกพันต่อองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลพบว่า ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศองค์การ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การ แต่ปัจจัยสุขภาพจิตพนักงาน มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้พบว่าทั้ง 5 ปัจจัย สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ร้อยละ 43 ($R^2 = .43$)

9. ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่าปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์การ ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ รปภ. สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณเกือบทุกประเด็น ยกเว้น 1) ปัจจัยสุขภาพจิตพนักงาน ที่ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่าส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของ รปภ. แต่ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่าไม่มีอิทธิพลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ 2) ปัจจัยบรรยากาศองค์การ ที่ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่าส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่าไม่มีอิทธิพลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาในการอภิปรายผลการวิจัยตามข้อค้นพบในรูปแบบการวิจัยที่พัฒนาขึ้น เรียงลำดับความสำคัญได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน ความมีระเบียบวินัย ความเป็นมืออาชีพ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ และการเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ให้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ค่อนข้างสูง สอดคล้องกับ สาราญ มีแจ้ง และสมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2556: 143) ที่กล่าวว่า ปัจจัยในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ของงานในหน้าที่หรืองานที่เกี่ยวข้อง การตรงต่อเวลา ความสม่ำเสมอของการมาทำงาน ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน ความซื่อสัตย์สุจริต และการมีวินัย รวมถึงการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และชูชัย สมितिไกร (2556: 83) ที่กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานจะต้องประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และจิตสำนึกการให้บริการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับ จิราวุธ พลมณี และสุวิทย์ ธีรศาสตร์ (2537: 153-155) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่สามารถบ่งบอกประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ การตรงต่อเวลา และการปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ วิเชียร วิทย์อุดม (2555: 141) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่สำคัญ ได้แก่ ความรอบรู้และวิจรรณญาณ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านการปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบต่อที่มีต่องาน และอลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2553:

117-118) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบหลักของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ทักษะต่างๆ และสิ่งต่างๆ ที่จำเป็นต้องรู้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. จากผลการวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า รปภ. สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกหรือปฏิบัติด้วยความสมัครใจที่ไม่ได้เกิดจากการบังคับ เป็นการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ เป็นพฤติกรรมที่สร้างสรรคิให้ความร่วมมือ โดยไม่หวังว่าจะได้รับรางวัลอย่างเป็นทางการ ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมที่น่ายกย่องและถือเอาเป็นตัวอย่างในการทำงาน อีกทั้งยังสามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญในการสนับสนุนประสิทธิผลขององค์การ นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ เป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับออร์แกน (Organ. 1990: 94-98) ที่กล่าวว่า การให้ความช่วยเหลือ การให้ความร่วมมือ การคำนึงถึงผู้อื่น และการสำนึกในหน้าที่ เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และจอร์จ และโจนส์ (George; & Jones. 1997: 154-155) ที่กล่าวว่า การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน และการเผยแพร่ไมตรีจิตขององค์การ เป็นองค์ประกอบหนึ่งของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อีกทั้งยังสอดคล้องกับ พอดซากอฟ และคณะ (Podsakoff; et al. 2000: 516-526) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประกอบด้วย พฤติกรรมการช่วยเหลือ การให้ความร่วมมือ ความจงรักภักดีต่อองค์การ และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ และลู และรามายะ (Lo; & Ramayah. 2009: 49-50) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ การให้ความช่วยเหลือ และการคำนึงถึงผู้อื่น เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน

3. ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันด้านจิตใใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ความผูกพันด้านจิตใใจ ให้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่สูงกว่าความผูกพันต่อวิชาชีพ อาจเนื่องมาจาก รปภ. มีความรู้สึกผูกพันและมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีความพยายามทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานในองค์การ มีความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์การ เพราะการทำงานที่องค์การทำให้ตนเองมีคุณค่า นอกจากนี้ รปภ. ยังมีเจตคติที่ดี เห็นคุณค่าและศรัทธาในอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีความเป็นอัตลักษณ์ทางอาชีพ โดยการแสวงหาทักษะความรู้ เพื่อพัฒนาตนเองให้เกิดความเชี่ยวชาญในวิชาชีพตลอดไป สอดคล้องกับ ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ และคณะ (2557: 198) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบความผูกพันด้านจิตใใจ สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การของพนักงานได้ดีที่สุด และซีติน และคณะ (Çetin; et al. 2013: 9, 15-16) ที่กล่าวว่า ความผูกพันด้านจิตใใจ และความผูกพันต่อวิชาชีพ

เป็นองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ ไพรภ รัตนชูวงศ์ (2555: 15, 118) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบหนึ่งของความผูกพันต่อวิชาชีพ ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ และไพรรพรณ ไชยสุวรรณ (2555: 12) ที่กล่าวว่า ความผูกพันในอาชีพ คือ ความภาคภูมิใจในอาชีพของพนักงาน การยอมรับคุณค่าในอาชีพ การให้ความสำคัญต่ออาชีพ ความตั้งใจทำงานในอาชีพอย่างไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น และมีความเต็มใจที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในอาชีพนั้น

4. ระดับความคิดเห็นของ รปภ. เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านกิจกรรมการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แต่องค์ประกอบด้านกิจกรรมการศึกษา และกิจกรรมการพัฒนา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก รปภ. ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร รปภ. โดยใช้เวลาในการฝึกอบรมประมาณ 1-2 เดือน โดยสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้ดำเนินงานอย่างรัดกุมและมีระเบียบแบบแผน รวมทั้งมีการควบคุม ดูแล และตรวจตราการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ รปภ. มีความรู้ความสามารถเป็นที่เชื่อถือได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ว่าจ้างเกิดความมั่นใจและไว้วางใจ รวมทั้ง รปภ. เอง ก็มีความเชื่อมั่นว่าสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ รปภ. ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าการฝึกอบรม มีความจำเป็นในการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่สำหรับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านกิจกรรมการศึกษา และกิจกรรมการพัฒนานั้น รปภ. ไม่ค่อยมีโอกาสเข้าร่วม จึงทำให้มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลต่ำกว่าด้านกิจกรรมการฝึกอบรม สอดคล้องกับ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2555: 97-98) ที่กล่าวว่า สมรรถนะของพนักงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแสดงบทบาทและความเป็นมืออาชีพ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นไปตามแนวคิดของ เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย (2552: 2) ที่กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กร มีส่วนช่วยสร้างแรงจูงใจที่จะเรียนรู้การทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งช่วยให้พนักงานมีเจตคติที่ดีในการทำงาน มีความรู้ ความสามารถ ทักษะความเชี่ยวชาญ เพื่อสร้างผลงานที่ดีในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

5. ระดับความคิดเห็นของ รปภ. เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ค่าตอบแทนเฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือน ภูมิลำเนา และการเคยปฏิบัติงานในอาชีพทหาร สอดคล้องกับ มัณฑนา ดำรงค์ศักดิ์ และธีรนุช ห่านิวัติชัย (2555: 14) ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและรายได้ มีความสัมพันธ์และสามารถร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตของ รปภ. และลิม และเนลลา (Lim; & Nalla. 2014: 41) ที่กล่าวว่า รปภ. มีความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในระดับต่ำ และซีฟาฟาฟาฟา และเว็บสเตอร์ (Sefalafala; & Webster. 2013: 93-95) ที่กล่าวว่า สาเหตุหนึ่งของความไม่เป็นมืออาชีพของ รปภ. ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ รปภ. ได้รับไม่เพียงพอต่อการครองชีพ ผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นไปตามทฤษฎีการเสริมแรงของสกินเนอร์ (Skinner; อ้างถึงใน นิตินพล ภูตะโชติ. 2556: 210) ที่กล่าวว่า ปัจจัยเสริมแรงด้านบวก (Positive Reinforces) เป็นปัจจัยที่

สร้างความพอใจให้แก่พนักงาน เช่น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน รางวัล โบนัส เป็นต้น และทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg; et al. 1959) ที่กล่าวว่า เงินเดือน ถือเป็นปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ที่ทำให้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีอยู่ตลอดเวลา

6. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับดาห์ (Dhar. 2015: 419, 427) ที่กล่าวว่า การรับรู้การเข้าถึงในการฝึกอบรม (Perceived Accessibility to Training) การรับรู้การสนับสนุนสำหรับการฝึกอบรม (Perceived Support for Training) และการรับรู้ประโยชน์จากการฝึกอบรม (Perceived Benefits from Training) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ โดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ และเงิน และคณะ (Chen; et al. 2009: 293-298) ที่กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การ อีกทั้งยังสอดคล้องกับ อการ์วาลา (Agarwala. 2003: 179) ที่กล่าวว่า แนวทางปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Practices) มีความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ และเซาไหว (Xiaowei. 2010: 596) ที่กล่าวว่า ระบบจำลองการฝึกอบรมด้วยเทคโนโลยีเสมือนจริง สามารถตอบสนองความต้องการการฝึกอบรมเทคนิคพิเศษให้กับ รมภ. และสามารถอธิบายข้อสงสัยและวิธีการแก้ไขปัญหาให้กับ รมภ. ผลการวิจัยในครั้งนี้ ยังเป็นไปตามทฤษฎีความเสมอภาคของอะดัมส์ (Adams. 1963: 422-436) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ จะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานรับรู้ได้ว่าตนได้รับความยุติธรรมในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ตนได้รับจากองค์การ รวมทั้งการได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมงาน และทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom. 1964: 99) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน จะเกิดขึ้นได้เมื่อองค์การเลือกใช้แรงจูงใจที่แตกต่างกันไปตามลักษณะส่วนบุคคล และตามสถานการณ์อย่างเหมาะสม สร้างเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

7. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล สุขภาพจิตพนักงาน ความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความผูกพันต่อองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศองค์การ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การ และผลการวิจัยเชิงคุณภาพสนับสนุนเพิ่มเติมว่าบรรยากาศองค์การ ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับเนซาคาติ และคณะ (Nezakati; et al. 2013: 19) ที่กล่าวว่า การเพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรบุคคล (HR Empowerment) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยส่ง

อิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์กร และออร์เปวิณ์ สุตะพาหะ (2554: 141) ที่กล่าวว่า ปัจจัย การเสริมพลังอำนาจด้านจิตใจ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ผลกระทบ ศักยภาพ/ความสามารถ ความหมาย/ ความสำคัญ และการตัดสินใจด้วยตนเอง กับปัจจัยความไว้วางใจ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้สึกที่ดี ความน่าเชื่อถือ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และความเป็นคนเปิดเผย มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ทิพย์สุนันท์ จงรักษ์ และคณะ (2557: 198) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ สเต็คเตอร์ และชี (Spector; & Che. 2014: 165, 169) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ ความผูกพัน ความพึงพอใจในงาน และการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก และพอดสาคอฟ และคณะ (Podsakoff; et al. 2000: 527-528) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะขององค์กร และภาวะผู้นำ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร อีกทั้งยังสอดคล้องกับ นูรลี หมัดปลอด และคณะ (2556: 58) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศขององค์กร มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์กร และสฎายู ธีระวิชิตระกูล (2549: 151) ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศขององค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร เช่นเดียวกับ ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ และคณะ (2555: 60) ที่กล่าวว่า การรับรู้การ สนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยส่งผ่าน ความผูกพันต่อองค์กร

8. ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สุขภาพจิตพนักงาน ความพึงพอใจในงาน และ บรรยากาศขององค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของ รปภ. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร และความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับเซคิกูชิ (Sekiguchi. 2013: 471) ที่กล่าวว่า การ พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพ มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ทั้งผลการปฏิบัติงาน และความอยู่รอดขององค์กร และศยามล เอกะกุลานันต์ (2554: 93) ที่กล่าวว่า การบริหารจัดการ ตนเองและการสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และ แรงจูงใจภายในตน ความเชี่ยวชาญในงาน วัฒนธรรมองค์กร ความร่วมมือร่วมใจในงาน สัมพันธภาพ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การติดต่อสื่อสาร รวมถึงสุขภาพกายและสุขภาพจิต ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสอดคล้องกับ วิมลรัตน์ ครองมงคล และศยามล เอกะกุลานันต์ (2555: 214, 222) ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถร่วมกันทำนาย ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ และวัชรพงษ์ อินทรวงศ์ และปัทมา สุริยกุล ณ อยุธยา (2557: 16)

ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยส่งผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และรัชยา โสภณดิเรกรัตน์ (2556: 71-78) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับการดำรงอยู่ของพนักงานในองค์กร นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ ดาวิด (Davoudi. 2012: 81) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และลามอนเทจัน และคณะ (LaMontagne; et al. 2014: 208) ที่กล่าวว่า การพัฒนาสุขภาพจิตของพนักงานในองค์กร มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน และจตุพร เลิศล้ำ (2547: 122) ที่กล่าวว่า สุขภาพจิตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้นำมาแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ต้องคำนึงถึงสมรรถนะในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกายและจิตใจ มีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากในการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร เนื่องจากสุขภาพจิตของพนักงานเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดและทฤษฎีที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้า

9. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ปัจจัยสุขภาพจิตพนักงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ รปภ. แต่ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่าไม่มีอิทธิพลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ความแตกต่างของผลการวิจัยในครั้งนี้ อาจเนื่องมาจากที่มาของแหล่งข้อมูล เนื่องจากข้อมูลเชิงปริมาณทำการเก็บรวบรวมจาก รปภ. แต่ข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นความคิดเห็นของผู้ว่าจ้างระดับหน่วยงาน ซึ่งบุคคลทั้ง 2 กลุ่มนี้ค่อนข้างที่จะมีความแตกต่างทางด้านลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา จึงอาจจะส่งผลให้เกิดความแตกต่างด้านความคิดเห็นก็เป็นได้ โดยผู้ว่าจ้างมีความคิดเห็นเป็นไปตามแนวความคิดและทฤษฎี แต่ รปภ. มีความคิดเห็นตามสภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก รปภ. เป็นอาชีพที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในองค์กรของตนเอง แต่เป็นการไปปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์กรของผู้ว่าจ้าง ดังนั้น การก่อเกิดความรู้สึกผูกพันของ รปภ. จึงอาจจะเป็นการรู้สึกถึงความมั่นคงในอาชีพและความภาคภูมิใจที่ได้ใส่เครื่องแบบที่เป็นสัญลักษณ์ขององค์กร แต่ปัญหาสุขภาพจิตของ รปภ. อาจจะเป็นความเครียดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมการทำงานในหน่วยงานของผู้ว่าจ้าง จึงมีความสมเหตุสมผลทางด้านสภาพความเป็นจริงที่ว่าปัจจัยสุขภาพจิตพนักงานไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ รปภ. เช่นเดียวกับ ปัจจัยบรรยากาศองค์กร ที่ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่าส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ความแตกต่างของผลการวิจัยในครั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์กรของตน จึงทำให้บรรยากาศองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของ รปภ.

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของ รพภ. เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านกิจกรรมการฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น องค์การควรจะต้องรักษานโยบายในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านการฝึกอบรม ให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและความเข้าใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความชำนาญในการประกอบอาชีพ ตลอดจนมีเจตคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพ รพภ. เพื่อให้ รพภ. ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งองค์การควรมีการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานให้กับ รพภ. ให้มีความเป็นมืออาชีพเป็นที่ยอมรับของผู้ว่าจ้าง โดยการพัฒนาให้ รพภ. มีความสามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง มีความเข้าใจในกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ของงานในหน้าที่ สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะทำงานได้ รวมถึงการมีจิตสำนึกถึงคุณค่าหรือความสำคัญของกรให้บริการการรักษาความปลอดภัย

2. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของ รพภ. เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกองค์ประกอบ และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ รพภ. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งเป็นอารมณ์และความรู้สึกหรือเจตคติของพนักงานที่ตอบสนองต่อบริบทของการปฏิบัติงาน และเป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกในองค์การ ดังนั้น องค์การควรจะต้องรักษานโยบายในการสร้างความรู้สึกลึกซึ้งทางบวกหรือเจตคติที่ดี เพราะเป็นส่วนหนึ่งที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการสร้างความรู้สึกลึกซึ้งพอใจให้กับพนักงานต่อการได้รับการยกย่องในการปฏิบัติงานในองค์การ ว่าเป็นผู้มีทักษะและความสามารถสูงจากผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกพอใจของพนักงานต่อการได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากองค์การ และการได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความรู้สึกพอใจของพนักงานต่อความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว เช่น การทำงานในองค์การไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายทำให้มีเวลาพักผ่อนในแต่ละวัน และการมีเวลาว่างให้กับตนเองและครอบครัวอย่างเพียงพอ เป็นต้น รวมถึงองค์การควรมีการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับพนักงานเกี่ยวกับการได้รับค่าตอบแทน เงินเดือน หรือสวัสดิการต่างๆ อย่างเพียงพอต่อการดำรงชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และการได้รับค่าล่วงเวลาที่เหมาะสม

3. จากผลการวิจัยพบว่า สุขภาพจิตพนักงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างสร้างสรรค์ด้วยความสมัครใจ และเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือหน้าที่จากข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน แต่เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนการดำเนินงานของ

องค์การให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่าสุขภาพจิตพนักงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ รปภ. และผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบประเด็นเพิ่มเติมว่า ความเมตตา กรุณาความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น คุณธรรมจริยธรรม และความสุขในการทำงาน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น องค์การควรมีนโยบายและให้การสนับสนุนในการพัฒนาสุขภาพจิตของพนักงาน เช่น ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้กับพนักงาน ส่งเสริมความรู้และชี้แนะแนวทางในการดำเนินชีวิต เพื่อให้พนักงานสามารถจัดการความเครียดได้อย่างเหมาะสม ปรับใจให้มีความเข้มแข็งอดทนไม่ย่อท้อต่อปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ และควบคุมอารมณ์ให้มั่นคงไม่หวั่นไหว เพราะการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในองค์กรนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถของพนักงานในการควบคุมอารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน การมีสำนึกที่สามารถยับยั้งตนเองได้ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่ปกติ ความสามารถปฏิบัติงานได้ถึงแม้จะเกิดความผิดหวังความเครียดและความไม่สะดวกสบายในชีวิต และการปฏิบัติงานด้วยความสุขุมและรอบคอบเมื่อการทำงานเกิดปัญหา ตลอดจนความสามารถของพนักงานในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดีเพื่อการดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข มีความมั่นคงทางจิตใจในการเผชิญต่อความยากลำบาก และสามารถฝ่าฟันอุปสรรคที่เข้ามาในชีวิตได้ อย่างไรก็ตาม หากองค์การดูแลเอาใจใส่ต่อสุขภาพจิตและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ก็จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างบรรยากาศขององค์กรที่ดีได้อีกด้วย

4. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันด้านจิตใจของ รปภ. มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความผูกพันต่อวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น องค์การจะต้องให้ความสำคัญกับการรักษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไม่ให้ลดน้อยลง เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรถือเป็นกุญแจสำคัญที่จะรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร และเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ องค์กรจึงต้องมีนโยบายในการสนับสนุนและการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้น เนื่องจากมีความสำคัญพอๆ กับการเสริมสร้างขีดความสามารถของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจนเกี่ยวกับความเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานและการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงาน การสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่าได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และมีการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งปัญหาเกี่ยวกับการทำงานและปัญหาส่วนตัว อีกทั้งผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำที่มีกลยุทธ์และมีความสามารถในการบริหารงานที่เหมาะสมเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน และสิ่งสำคัญ คือ องค์กรต้องให้ความสำคัญถึงการจ่ายผลตอบแทนที่ไม่ได้อยู่แค่ในรูปของตัวเงินเท่านั้น เช่น การเพิ่มโอกาสการเติบโตในหน้าที่การงาน และการยกย่องชมเชยพนักงาน เพื่อเพิ่มความ

พึงพอใจในงานให้กับพนักงาน อีกทั้งองค์การควรนำนโยบายการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมเข้ามาใช้ในการบริหารความสัมพันธ์ ด้วยการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมและมีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นหรือมีส่วนในการร่วมตัดสินใจในการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ

5. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของ รพภ. เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมต่อผลการปฏิบัติงานของ รพภ. มากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรบุคคล รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงาน สุขภาพจิตพนักงาน บรรยากาศขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตามลำดับ ดังนั้น องค์การควรมีนโยบายการบริหารงานเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของ รพภ. อย่างถูกต้องได้มาตรฐานตามเกณฑ์วิชาชีพ และส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมของพนักงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบในภาระงาน และพฤติกรรมของพนักงานในการยอมรับและประพฤติปฏิบัติตนตามกฎระเบียบและกระบวนการปฏิบัติงานขององค์การ รวมถึงความเหมาะสมในการแต่งกายที่เป็นไปตามระเบียบขององค์การ หรือพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างตรงไปตรงมาที่ไม่มีการเอื้อประโยชน์ต่อพวกพ้อง รวมทั้งการปฏิบัติงานที่ไม่มีการยกยอกทรัพยากรสิ้นขององค์การมาเป็นของตนเอง โดยอาจจะสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมการพัฒนาด้านคุณธรรมจริยธรรม หรือหลักสูตรการพัฒนาจริยธรรมและการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เข้าบรรจุในกิจกรรมการฝึกอบรมของ รพภ. ด้วย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. องค์การควรส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์การที่เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงาน และควรมีการเปิดโอกาสให้ รพภ. ได้เข้าฟังบรรยายในหลักสูตรต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงาน หรือการเปิดโอกาสให้ รพภ. ได้มีโอกาสเข้าร่วมการสัมมนา เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน และจัดทัศนศึกษาดูงานตามสถานที่ต่างๆ ให้กับ รพภ. เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัย ควรให้ความสำคัญอย่างจริงจังกับการแก้ปัญหาเรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านความปลอดภัย โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการคัดสรรหรือคัดเลือก รพภ. อีกทั้งการหามาตรการควบคุมคุณภาพให้ได้มาตรฐานและสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของ รพภ. โดยต้องคำนึงถึงชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมในแต่ละวัน รวมทั้งมีการจัดทำแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นเอกสาร เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าหรือถ่ายทอดสู่ รพภ. รุ่นต่อไปได้ มีแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านความปลอดภัยให้มีขีดความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และควรมีการทบทวนผลการปฏิบัติงานของ รพภ. ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

2. จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การด้านภาวะผู้นำของเจ้าหน้าที่สายตรวจ ให้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ค่อนข้างสูง และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์การของ รปภ. ซึ่งหมายถึงสิ่งแวดล้อมโดยทั่วไปขององค์การที่ช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและผู้ร่วมงาน ดังนั้น องค์การควรจะต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดขอบเขตของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน การกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเห็นคุณค่าในงานที่ทำ การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจภายในขอบข่ายงานที่รับผิดชอบ และองค์การมีการยกระดับมาตรฐานในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ หรือการสร้างบรรยากาศองค์การที่สะท้อนถึงมิตรภาพที่เกิดขึ้นภายในขององค์การ พนักงานในองค์การให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน และองค์การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน รวมถึงการพัฒนาเจ้าหน้าที่สายตรวจ โดยมีการจัดโครงการอบรมที่ให้เจ้าหน้าที่สายตรวจ กับ รปภ. ได้ทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้แก้ไขปัญหาาร่วมกัน เพื่อให้เกิดการให้อิสระในการทำงาน ซึ่งถือเป็นการสร้างบรรยากาศองค์การที่ก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน

3. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ รปภ. มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกองค์ประกอบ และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ รปภ. ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการกระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบ และเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์การ แต่เป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการอยู่รอดขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานทั้งในกรณีที่ได้รับคำร้องขอและไม่ได้รับคำร้องขอ การให้ความช่วยเหลือต่อผู้ว่าจ้างและบุคคลทั่วไป แม้จะอยู่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ การอาสาทำงานที่อยู่นอกเหนือจากภาระงานปกติให้แก่องค์การ และความร่วมมือในการทำกิจกรรมทุกอย่างขององค์การ หรือพฤติกรรมของพนักงานในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับงานที่ทำในองค์การ การให้ความสนใจรับฟังความคิดเห็นความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานในองค์การด้วยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ รวมถึงพฤติกรรมของพนักงานในด้านการมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เมตตา กรุณาต่อผู้อื่น ยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ร่วมงาน การไม่บ่นว่า ต่อว่า หรือนินทาผู้ร่วมงาน และการระมัดระวังในคำพูดหรือพฤติกรรมใดๆ ของตน ที่จะส่งผลกระทบต่อผู้อื่น

4. จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันยืนยันของตัวแปรผลการปฏิบัติงาน พบว่าองค์ประกอบด้านความสำเร็จของงานให้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงที่สุด ดังนั้น องค์การควรให้ความช่วยเหลือและส่งเสริมพนักงานให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ โดยผู้บริหารต้องคอยให้

กำลังใจ ใส่ใจดูแล และกล่าวคำยกย่องชมเชยเมื่อพนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้เสร็จสิ้น รวมถึงมีการแสดงให้เห็นถึงความประทับใจสำหรับผลงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา และความสามารถในการปฏิบัติงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นที่ยอมรับของผู้ว่าจ้าง หรือองค์การ อาจจะมีการให้รางวัลพนักงานดีเด่นประจำเดือน เพื่อกระตุ้นการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น พบว่า พนักงานที่มีรายได้สูงกว่า มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ ความเป็นมืออาชีพ และการเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา สูงกว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า ดังนั้น องค์การควรให้ความสำคัญในการดูแลพนักงานที่มีรายได้ต่ำ โดยอาจจะมีการเพิ่มสิทธิประโยชน์ด้านอื่นๆ รวมถึงการส่งเสริมความมั่นคงในอาชีพ หรือการเพิ่มอัตราเงินเดือนตามระยะเวลาการทำงานและประสบการณ์ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ การมีสวัสดิการที่ดีและมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ที่มียศกษภาพเข้ามาประกอบอาชีพ รพภ. ก่อให้เกิดความไว้วางใจสูงสุดจากผู้ว่าจ้าง เนื่องจากการใช้บริการ รพภ. เริ่มได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในสถานการณ์ปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้ ทำการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยของหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการทำวิจัยเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีความเหมือนและความแตกต่าง อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านความปลอดภัยได้อย่างถูกต้องเหมาะสมต่อไป
2. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวัดอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งมีหน่วยการวิเคราะห์ระดับบุคคล ดังนั้น ในอนาคตควรมีการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุแบบพหุระดับ (Multi-level Causal Analysis) เพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของตัวแบบ โดยทำการศึกษาทั้งในหน่วยการวิเคราะห์ระดับบุคคล และหน่วยการวิเคราะห์ระดับองค์การ
3. การวิจัยครั้งนี้ พบความแตกต่างบางประเด็นระหว่างผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) ระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัย ผู้ว่าจ้าง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้บริหารอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัย เพื่อร่วมกันค้นหาความเหมือนและความแตกต่างของปัจจัยตั้งต้นและปัจจัยผลของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
4. การวิจัยครั้งนี้มีการสัมภาษณ์เชิงลึกเฉพาะผู้ว่าจ้าง ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของพนักงานรักษาความปลอดภัยโดยตรง เช่น ประธาน กรรมการผู้จัดการ ผู้อำนวยการ หัวหน้าสายตรวจ/เจ้าหน้าที่สายตรวจ เป็นต้น อาจให้ได้ข้อมูลในมุมมองที่ลึกซึ้ง เนื่องจาก

การสัมภาษณ์ผู้ว่าจ้างไม่สามารถทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานรักษาความปลอดภัยครบถ้วน เพราะอาจจะไม่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดต่อกันมากพอ

5. การวิจัยครั้งนี้ในการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง ผู้วิจัยได้ทำการปรับตัวแบบ โดยการเพิ่มเส้นความสัมพันธ์ระหว่างความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของตัวแปรพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับตัวแปรบรรยากาศองค์การ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเลือกสรรปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือตัวแปรภายนอกอื่นๆ เข้ามาในตัวแบบ เนื่องจากยังมีตัวแปรจำนวนมากที่ได้จากการทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ยังไม่ได้นำมาศึกษา