

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองเกิดขึ้นทั้งในประเทศและภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลก ส่งผลให้ธุรกิจมีการแข่งขันกันอย่างสูง ทั้งในเรื่องการผลิต การให้บริการ และการตลาด สืบเนื่องจากสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเหล่านี้ มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อองค์การ องค์การจึงต้องมีการเตรียมพร้อมในการปรับตัวให้เหมาะสม เพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ ด้วยเหตุนี้องค์การทุกแห่งจึงต้องมีการลงทุนทั้งเงินทุนและวัสดุอุปกรณ์เพื่อความอยู่รอดขององค์การ โดยทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนหรือจัดการปัญหาเพื่อให้องค์การอยู่รอดและประสบความสำเร็จในสถานการณ์ปัจจุบันได้นั้น คือ ทรัพยากรบุคคล ซึ่งการบริหารงานในทุกองค์การสิ่งสำคัญ คือ ผลการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การ เพราะการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะช่วยทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพผลด้วยเช่นเดียวกัน แต่การที่สมาชิกในองค์การจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น สิ่งที่ต้องตระหนักถึงคือการพัฒนาทรัพยากรบุคคล จากแนวโน้มดังกล่าวจึงทำให้องค์การต่างๆ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น (พชร สันทัด; และคณะ. 2557: 1; อัมพร อัสวโรจนกุลชัย. 2553: 4; เกரியงไกรยศ พันธุ์ไทย. 2552: 1)

สำหรับประเทศไทย ได้มีการกำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์การพัฒนามาที่เหมาะสม โดยเร่งสร้างภูมิคุ้มกัน เพื่อป้องกันปัจจัยเสี่ยงและเสริมรากฐานของประเทศด้านต่างๆ ให้เข้มแข็ง ควบคู่กับการให้ความสำคัญกับการพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง ไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2554: 23) เนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการบริหาร เพราะบุคคลเป็นผู้ใช้ปัจจัยในการบริหารอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุ และวิธีการจัดการ ดังนั้น หากองค์การใดสามารถหาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน ก็เป็นที่แน่ใจว่าองค์การนั้นจะเจริญก้าวหน้า และสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการทรัพยากรบุคคลจึงมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์การจะต้องพัฒนา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skill) และด้านเจตคติ (Attitude) โดยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์การนั้นมี 3 ด้าน ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา สำหรับกิจกรรมทั้ง 3 กิจกรรมดังกล่าวนี้ ยังไม่มีงานวิจัยที่ระบุได้แน่ชัดว่ากิจกรรมใดเกิดประโยชน์สูงสุดกับ

พนักงานและองค์การ แต่สิ่งสำคัญของกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล คือ การเพิ่มการรับรู้บทบาทหน้าที่และความรู้ในงานของพนักงาน เพื่อเพิ่มทักษะและความเข้าใจในงานให้ดียิ่งขึ้น (วิเชียร วิทย์อุดม. 2555: 1-7; วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2555: 107; Jabbour; & Santos. 2008: 2137)

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ถือเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญและเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลขององค์การ ในปัจจุบันองค์การส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในคุณค่าของทรัพยากรบุคคล เพราะเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้การปฏิบัติงานสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่องค์การต้องการได้ ดังที่ Shen และคณะ (Shen; et al. 2009: 245) กล่าวไว้ว่า การจัดการทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ และการดำเนินการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานและผลการดำเนินงานขององค์การ สอดคล้องกับ เซคิกุชิ (Sekiguchi. 2013: 471) ที่กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพ มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ ทั้งผลการปฏิบัติงานและความอยู่รอดขององค์การ นอกจากนี้ จูชาท และโช (Guchait; & Cho. 2010: 1232-1241) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรบุคคล ยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ เช่นเดียวกับ เนซาคาติ และคณะ (Nezakati; et al. 2013: 19) ที่ได้สรุปไว้ว่า การเพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหาร สอดคล้องกับ เฉิน และคณะ (Chen; et al. 2009: 293-298) ที่กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลงานวิจัยเชิงประจักษ์ ได้แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผลการวิจัยของดาโวดี (Davoudi. 2012: 81) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและประสิทธิผลขององค์การ เช่นเดียวกับ สุมินทร เบ้าธรรม (2556: 39) ที่ได้กล่าวว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับ วิมลรัตน์ ครอบมงคล และศยามล เอกะกุลานันต์ (2555: 214) ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การได้ นอกจากนี้ ยังพบว่าพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การยังมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความมั่นคงทางอารมณ์ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ความเครียด และการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกอีกด้วย (Spector; & Che. 2014: 169) สอดคล้องกับ พอดสาคอฟ และคณะ (Podsakoff; et al. 2000: 527-528) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์การ ลักษณะองค์การ และภาวะผู้นำ ได้ถูกศึกษามากที่สุดในฐานะที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังเช่นที่ สฎายุ ธีระวณิชตระกูล

(2549: 151) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก และทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยส่งผ่านความพึงพอใจในงานผ่านทางความผูกพันต่อองค์การ เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ นูร์ลี หมัดปลอด และคณะ (2556: 58) ที่สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์การ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์การ

ในปัจจุบัน ได้มีการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานค่อนข้างมาก เนื่องจากเชื่อว่าสามารถทำนายพฤติกรรมขององค์การได้อย่างน่าเชื่อถือ และยังสามารถสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การ เพราะความผูกพันต่อองค์การ เป็นแนวคิดที่พยายามหาคำอธิบายถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของพนักงานกับองค์การ ดังเช่น อีรพงศ์โพธิ์เจริญ และคณะ (2555: 60) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยส่งผ่านความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ เช่นเดียวกับ ทิพย์สุนันท์ จงรักษ์ และคณะ (2557: 198) ที่กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อีกทั้ง ผลการวิจัยของ ดาห์ร์ (Dhar. 2015: 419) ได้แสดงให้เห็นว่า กิจกรรมการฝึกอบรมสำหรับพนักงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์การ

นอกจากนั้น ผลการวิจัยของ อัมพร อัครโรจนกุลชัย (2553: 201) ได้สรุปไว้ว่า สุขภาพจิตเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับ สตีค และนัสส์เบิม (Steege; & Nussbaum. 2013: 16-21) ที่กล่าวว่า ปัจจัยความเมื่อยล้าทางจิตใจ มีอิทธิพลทางตรงต่อสุขภาพจิตที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อีกทั้ง ลามอนแทจน์ และคณะ (LaMontagne; et al. 2014: 208) ได้กล่าวว่า การจัดกิจกรรมที่ช่วยลดความเครียดในการทำงาน และการให้ความรู้ด้านสุขภาพจิตแก่พนักงาน มีส่วนช่วยในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับ ธิปไตย โสติถาวรณ และพรทรัพย์ สมิตินธิ์เยียร (2556: 58) ที่กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน และสัมพันธภาพภายในองค์การ หากสามารถลดความเครียด จะทำให้พนักงานมีสุขภาพดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งจะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ ศยามล เอกะกุลานันต์ (2554: 93) ที่กล่าวว่า การบริหารจัดการตนเองและการสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยส่งผ่านการจัดการปัญหาแบบมุ่งปัญหา

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ความพึงพอใจในงาน บรรยากาศองค์การ และสุขภาพจิตพนักงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ ยังพบว่ามีปัจจัยอื่นที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องของเชื่อมโยงปัจจัยดังกล่าวไปยังผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อันได้แก่ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้น องค์การควรให้ความสำคัญ

กับปัจจัยที่จะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการจัดการองค์การ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัย หรือธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยก็เช่นเดียวกัน ควรมีการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะหากหน่วยงานมีพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีคุณภาพ ก็จะส่งผลต่อความมั่นคงและการเติบโตทางธุรกิจ จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัยมีแนวโน้มที่จะขยายตัวอย่างรวดเร็ว จากกระแสการใช้บริการอุตสาหกรรมรักษาความปลอดภัยในการปกป้องชีวิตและป้องกันทรัพย์สินของประชาชน และหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทำให้มีผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในธุรกิจนี้จำนวนมาก เนื่องจากธุรกิจรักษาความปลอดภัยมีบทบาทในการป้องกันรักษาความปลอดภัย ที่เป็นการทำหน้าที่แทนเจ้าหน้าที่ตำรวจและสร้างประโยชน์ให้แก่สังคมมากมาย แต่ในทางตรงกันข้าม กลับพบว่าธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ได้สร้างปัญหาให้เกิดขึ้นแก่สังคมด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาที่เกิดจากบริษัทที่มีการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรง มีการให้สินบนแก่ตัวแทนผู้ว่าจ้าง รวมทั้งการใช้อิทธิพลของผู้มีอำนาจเพื่อให้ได้ส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งปัญหาเกี่ยวกับการที่พนักงานรักษาความปลอดภัยขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทำให้บุคคลอื่นได้รับความเสียหาย หรือพนักงานรักษาความปลอดภัยได้เป็นคนร้ายหรือผู้กระทำผิดเสียเอง ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจเกิดจากการขาดการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านความปลอดภัย และขาดมาตรฐานของความเป็นมืออาชีพในการรักษาความปลอดภัย จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดกลยุทธ์การบริหารให้ก้าวไปสู่ความเป็นมืออาชีพ รวมทั้งมีการสร้างมาตรฐานในการให้บริการของธุรกิจรักษาความปลอดภัย เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการป้องกันอาชญากรรมทางข้ามด้วย (สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ. 2553: 70-71; ณัทภัก มาสำราญ. 2549; Steden; & Nalla. 2010: 214; Sefalafala; & Webster. 2013: 93-95; Lim; & Nalla. 2014: 41)

ในปัจจุบันสถานการณ์ด้านความปลอดภัยในประเทศ มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางค่อนข้างเป็นที่น่ากังวล ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ทางการเมืองที่สะท้อนให้เห็นถึงการแสดงออกของแนวความคิดที่แตกต่าง ส่งผลให้เกิดการคุกคามจากการก่อการร้าย หรือแม้กระทั่งด้านสังคมที่มีสถิติอาชญากรรมสูงขึ้นและทวีความรุนแรงมากขึ้น เป็นปัญหาที่ส่งผลต่อความสงบเรียบร้อยและความผาสุกของประชาชนในสังคมไทย อีกทั้งการรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Association of Southeast Asian Nations (ASEAN) Economics Community, AEC) ที่มีการถ่ายโอนแรงงาน นำมาซึ่งปัญหาอาชญากรรมทั้งที่เป็นอาชญากรรมพื้นฐาน องค์การอาชญากรรม และอาชญากรรมข้ามชาติ ที่เป็นปัญหากระทบต่อความมั่นคงของประเทศ ทำให้ประชาชน หน่วยงาน หรือองค์การต่างๆ หวั่นวิตกว่าจะกลายเป็นเป้าโจมตีด้วยเหตุนี้ เมื่อประชาชน หน่วยงาน หรือองค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เกิดความไม่มั่นใจในความปลอดภัย จึงหาวิธีการป้องกันภัยอันตรายที่จะเกิดขึ้น เนื่องจากความความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 1943: 370-396) วิธีการหนึ่งที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน ก็คือการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยจากอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัย อย่างไรก็ตาม ถึงแม้จะมีพนักงานรักษาความปลอดภัยมาปฏิบัติหน้าที่ แต่ผู้ว่าจ้างก็ไม่ได้มีความเชื่อมั่นในพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างเต็มที่ ซึ่งอาจเกิดจากการที่อุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัย ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านความปลอดภัยเท่าที่ควร จึงทำให้ถูกมองว่าไม่มีมาตรฐาน คุณภาพ และประสิทธิภาพ (ณัทภัก มาสำราญ, 2549) สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์ภุชฌณี มงคลสินธุ์ และคณะ (2552: 122) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานรักษาความปลอดภัย เช่น การลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัย ความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ การฝ่าฝืนกฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และปัญหาด้านสุขภาพของพนักงาน ส่งผลกระทบต่อแนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัย

ประกอบกับการศึกษาแนวคิดการรักษาความปลอดภัย ร่วมกับรูปแบบของอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัย และหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย พบประเด็นที่สอดคล้องกัน คือ ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นสิ่งที่ถูกคาดหวังมากที่สุดจากผู้ว่าจ้าง ในขณะที่เดียวกันผู้ประกอบการอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัย ก็ได้พยายามที่จะพัฒนาพนักงานรักษาความปลอดภัยให้มีมาตรฐานทางวิชาชีพ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาในส่วนของรายได้และสวัสดิการของพนักงาน การฝึกอบรมที่ได้มาตรฐาน การสร้างแรงจูงใจและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยการมีกฎหมายรักษาความปลอดภัย เพื่อยกระดับวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับของสังคม รวมถึงการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้ว่าจ้าง รวมทั้งตัวพนักงานรักษาความปลอดภัยเอง ที่ต้องการให้มีการส่งเสริมด้านความมั่นคงในอาชีพ สวัสดิการและค่าตอบแทนที่ได้รับ และความก้าวหน้าในสายอาชีพ นอกจากนี้ ยังพบว่ากรณีที่พนักงานรักษาความปลอดภัยจะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยด้านจิตวิทยา (พงษ์ภุชฌณี มงคลสินธุ์; และคณะ. 2552: 5; ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี; และคณะ. 2553: 160-161; สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ. 2553: 83; องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก. 2558; Maahs; & Hemmens. 1998: 91; Hess. 2006: 119; Xiaowei. 2010: 596; Steden; et al. 2013: 1)

สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ถูกจัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2522 เป็นหน่วยงานกิจการพิเศษ ที่ได้ขยายโครงการส่งเสริมอาชีพด้านการรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่ผลิตและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านความปลอดภัยที่มีคุณภาพ รวมทั้งปรับปรุงมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยให้สูงขึ้นและยึดเป็นอาชีพได้อย่างถาวร ในการทำหน้าที่ช่วยเหลือในด้านความมั่นคงและความปลอดภัยให้แก่ประเทศชาติ ตามนโยบายของกระทรวงกลาโหม โดยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

จะทำการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งได้รับอนุมัติจากกระทรวงศึกษาธิการ และมีการมอบใบประกาศนียบัตรให้กับผู้ที่ผ่านการฝึกอบรม ในปัจจุบัน องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยในสังกัด ที่ปฏิบัติงานทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมถึงในภูมิภาคต่างๆ ของทุกจังหวัด ตามสัญญาจ้างทั้งหมด 1,640 สัญญา ซึ่งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรอิสระจำนวนมาก ให้ความไว้วางใจในการใช้บริการรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก. 2558: ออนไลน์)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย เนื่องจากเป็นหน้าที่ที่สำคัญในการปกป้องชีวิตและทรัพย์สินของผู้ที่มาขอรับบริการ ประกอบกับผลการวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ที่ได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยหลากหลายที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อม ไปยังผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ จึงมีความสนใจที่จะสำรวจความคิดเห็นของพนักงานรักษาความปลอดภัย เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และการดำเนินชีวิตในสังคม และการรับรู้ประโยชน์จากกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การ รวมถึงพฤติกรรมของพนักงานที่อยู่นอกเหนือหน้าที่ในการทำงาน ระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ และเจตคติต่อการประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัย เพื่อทำการสร้างตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เนื่องจากเป็นองค์การรักษาความปลอดภัยของหน่วยงานภาครัฐที่มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั่วทุกภูมิภาคในประเทศ ร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ว่าจ้าง ถึงการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย รวมถึงความคาดหวังของผู้ว่าจ้างต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาพนักงานรักษาความปลอดภัยให้มีมาตรฐาน คุณภาพ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยหวังว่าผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัยหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านความปลอดภัยให้มีคุณภาพมากขึ้น เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ ก่อให้เกิดความสงบสุขในสังคมและประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย และเปรียบเทียบจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความปลอดภัย สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
2. เพื่อสร้างตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) ระหว่างตัวแปรหลายตัว โดยทำการวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แล้วสร้างเป็นแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling, SEM) ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) รูปแบบเชิงอธิบายเป็นลำดับ (Sequential Explanatory) โดยผู้วิจัยจะให้ความสำคัญกับข้อมูลเชิงปริมาณมากกว่าเชิงคุณภาพ แบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ระยะ (Phases) คือ ระยะที่ 1 ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แล้วทำการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบที่สร้างขึ้นด้วยโปรแกรมลิซเรล (LISREL) เพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ต่อมาระยะที่ 2 ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แล้วทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำผลการวิจัยเชิงคุณภาพมายืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ (Creswell. 2003: 17)

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรักษาความปลอดภัย 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) และทำการสัมภาษณ์ผู้ว่าจ้างระดับหน่วยงาน จำนวน 20 หน่วยงาน จากผู้ว่าจ้างทั้งหมด 1,640 สัญญา โดยทำการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ในการศึกษาเปรียบเทียบตามความมุ่งหมายของการวิจัยข้อ 1 คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 วุฒิการศึกษาสูงสุด
- 1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน
- 1.5 ค่าตอบแทนเฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือน
- 1.6 ภูมิลำเนาเดิม
- 1.7 การเคยปฏิบัติงานในอาชีพทหาร

2. ตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรภายนอก (Exogenous Variables) ในการศึกษาตัวแบบสมการโครงสร้างตามความมุ่งหมายของการวิจัยข้อ 2 ประกอบด้วยตัวแปรแฝง (Latent Variables) 4 ตัว ได้แก่

- 2.1 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว คือ
 - 2.1.1 กิจกรรมการฝึกอบรม
 - 2.1.2 กิจกรรมการศึกษา
 - 2.1.3 กิจกรรมการพัฒนา
- 2.2 ความพึงพอใจในงาน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัว คือ
 - 2.2.1 การยอมรับนับถือ
 - 2.2.2 ความก้าวหน้าในงาน
 - 2.2.3 ความสมดุลของชีวิต
 - 2.2.4 ค่าตอบแทน
- 2.3 บรรยากาศองค์การ วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables) 3 ตัว คือ
 - 2.3.1 นโยบายและการบริหาร
 - 2.3.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
 - 2.3.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2.4 สุขภาพจิตพนักงาน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว คือ
 - 2.4.1 การควบคุมตนเอง
 - 2.4.2 ความสามารถในการดำเนินชีวิต

3. ตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรภายใน (Endogenous Variables) หรือตัวแปรคั่นกลาง (Mediating Variables) ในการศึกษาตัวแบบสมการโครงสร้างตามความมุ่งหมายของการวิจัยข้อ 2 ประกอบด้วยตัวแปรแฝง 2 ตัว ได้แก่

3.1 ความผูกพันต่อองค์กร วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว คือ

3.1.1 ความผูกพันด้านจิตใจ

3.1.2 ความผูกพันต่อวิชาชีพ

3.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัว คือ

3.2.1 การให้ความช่วยเหลือ

3.2.2 การให้ความร่วมมือ

3.2.3 การคำนึงถึงผู้อื่น

3.2.4 การสำนึกในหน้าที่

4. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัว ได้แก่

4.1 ความรับผิดชอบ

4.2 ความมีระเบียบวินัย

4.3 ความซื่อสัตย์สุจริต

4.4 ความเป็นมืออาชีพ

4.5 การเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา

4.6 ความสำเร็จของงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างถูกต้องได้มาตรฐานตามเกณฑ์วิชาชีพ ในงานวิจัยครั้งนี้ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จะวัดจากตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัว ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความมีระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์สุจริต ความเป็นมืออาชีพ การเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา และความสำเร็จของงาน

1. ความรับผิดชอบ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบในภาระงานของตนโดยไม่ปล่อยให้ภาระตกค้างสำหรับผู้อื่น การมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ และความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน

2. ความมีระเบียบวินัย หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการยอมรับและประพฤติปฏิบัติตนตามกฎระเบียบและกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กร การตรงต่อเวลาทั้งในการปฏิบัติงานและการส่งมอบงาน รวมถึงความเหมาะสมในการแต่งกายที่เป็นไปตามระเบียบขององค์กร

3. ความซื่อสัตย์สุจริต หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีการเอื้อประโยชน์ต่อพวกพ้อง รวมทั้งการปฏิบัติงานที่ไม่มีการยกยอกทรัพย์สินขององค์กรมาเป็นของตนเอง การใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรอย่างมีคุณค่า และการยินยอมให้องค์กรตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ในทุกขั้นตอน

4. ความเป็นมืออาชีพ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงถึงความสามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง มีความเข้าใจในกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ของงานในหน้าที่ สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะทำงานได้ รวมถึงการมีจิตสำนึกถึงคุณค่า/ความสำคัญของการให้บริการการรักษาความปลอดภัย

5. การเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด เมื่อผู้บังคับบัญชาสั่งลงโทษก็ยอมรับและสามารถปฏิบัติตามได้ทันที การให้ความเคารพนับถือต่อผู้บังคับบัญชาทั้งต่อหน้าและลับหลัง และมีความเลื่อมใสศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชา

6. ความสำเร็จของงาน หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงถึงความสามารถในการปฏิบัติงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี โดยผู้บังคับบัญชากล่าวคำยกย่องชมเชยว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงาน และได้รับการยอมรับจากผู้ว่าจ้างว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง ลักษณะการแสดงออกของพนักงานใน 4 ลักษณะ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ การให้ความร่วมมือ การคำนึงถึงผู้อื่น และการสำนึกในหน้าที่ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองอย่างเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบ เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์กร แต่เป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการอยู่รอดขององค์กร โดยแต่ละตัวแปรสังเกตได้มีนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. การให้ความช่วยเหลือ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานทั้งในกรณีที่ได้รับการร้องขอและไม่ได้รับการร้องขอ การให้ความช่วยเหลือต่อผู้ว่าจ้างและบุคคลทั่วไป แม้จะอยู่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ การอาสาทำงานที่อยู่นอกเหนือจากภาระงานปกติให้แก่องค์กร และความร่วมมือในการทำกิจกรรมทุกอย่างขององค์กร

2. การให้ความร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับงานที่ทำในองค์กร การให้ความสนใจรับฟังความคิดเห็น หากมีการพูดคุยเกี่ยวกับ

งานที่ตนรับผิดชอบ ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานในองค์การด้วยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

3. การคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในด้านการมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เมตตา กรุณาต่อผู้อื่น ยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ร่วมงาน การไม่บ่นว่า ต่อว่า หรือนินทาผู้ร่วมงาน และการระมัดระวังในคำพูดหรือพฤติกรรมใดๆ ของตน ที่จะส่งผลกระทบต่อผู้อื่น

4. การสำนึกในหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในด้านความเต็มใจที่จะทำงานเกินเวลา แม้จะต้องทำหลังเวลาเลิกงานโดยไม่ได้รับค่าตอบแทน การไปถึงที่ทำงานก่อนเวลางานและกลับหลังเวลาเลิกงาน การมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานด้วยความสามารถของตนเอง และความสามารถในการทำงานได้สำเร็จโดยไม่ต้องมีผู้บังคับบัญชาคอยดูแล

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ และความจงรักภักดีต่อองค์การ รวมถึงเจตคติของพนักงานเกี่ยวกับอาชีพของตน ความเชื่อและศรัทธาในคุณค่าของวิชาชีพ ในการวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ และความผูกพันต่อวิชาชีพ

1. ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับความรู้สึกผูกพันกับองค์การ ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์การ ความรู้สึกการทำงานที่องค์การทำให้ตนเองมีคุณค่า และมีความปรารถนาที่จะทำงานในองค์การตลอดจนเกษียณอายุ

2. ความผูกพันต่อวิชาชีพ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับความภาคภูมิใจในอาชีพ ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น การให้ความสำคัญต่ออาชีพ การแนะนำให้บุคคลอื่นมาประกอบอาชีพเดียวกับตน และการตั้งใจที่จะประกอบอาชีพตลอดไปถึงแม้จะมีโอกาสไปประกอบอาชีพอื่นก็ตาม

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล หมายถึง ระบบและรูปแบบกิจกรรมในการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ เป็นการจูงใจให้พนักงานแสดงศักยภาพสูงสุดของตนเอง เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ พิจารณาจากการได้รับการพัฒนาผ่านระบบและรูปแบบกิจกรรม 3 กิจกรรม ได้แก่ การได้รับการพัฒนาผ่านกิจกรรมการฝึกอบรม กิจกรรมการศึกษา และกิจกรรมการพัฒนา

1. กิจกรรมการฝึกอบรม หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการได้รับการพัฒนาผ่านกิจกรรมการฝึกอบรมในลักษณะที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน การฝึกอบรมขององค์การทำให้พนักงานมีความเข้าใจในงานเป็นอย่างดี การฝึกอบรมขององค์การเน้นการปฏิบัติจริงทำให้พนักงานมีทักษะ รู้ขั้นตอน วิธีวิธีและขอบเขตของการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรมขององค์การทำให้พนักงานมีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่

2. กิจกรรมการศึกษา หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการได้รับการพัฒนาผ่านกิจกรรมการศึกษาที่องค์กรจัดขึ้น ได้แก่ การได้รับการศึกษาในหลักสูตรต่างๆ จากองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การได้รับความรู้เพิ่มเติมจากองค์กร เพื่อส่งเสริมทักษะและความชำนาญในการประกอบอาชีพ และองค์กรมีโครงสร้างและระบบงานที่เอื้อให้พนักงานแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงานได้อย่างสะดวก

3. กิจกรรมการพัฒนา หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานต่อความต้องการในการเข้าฟังบรรยายในหลักสูตรต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงาน การได้เข้าร่วมสัมมนาเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานในปัจจุบัน รวมทั้งการได้ศึกษาดูงานตามสถานที่ต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือความรู้สึกในเชิงบวกของพนักงานเกี่ยวกับงานตามภาระหน้าที่ ซึ่งมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมในการทำงาน สามารถวัดได้จาก 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในงาน ความสมดุลของชีวิต และค่าตอบแทน

1. การยอมรับนับถือ หมายถึง ความรู้สึกพอใจของพนักงานต่อการได้รับการยกย่องในการปฏิบัติงานในองค์กร ผู้บังคับบัญชาให้ความเชื่อถือและยอมรับในความสามารถของตน และการได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้มีทักษะและความสามารถสูงจากผู้ร่วมงาน

2. ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจของพนักงานต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากองค์กร และการได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3. ความสมดุลของชีวิต หมายถึง ความรู้สึกพอใจของพนักงานต่อความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ได้แก่ การมีเวลาเพียงพอที่จะเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร การทำงานในองค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายทำให้มีเวลาพักผ่อนในแต่ละวัน และการมีเวลาว่างให้กับตนเองและครอบครัวอย่างเพียงพอ

4. ค่าตอบแทน หมายถึง ความรู้สึกพอใจของพนักงานเกี่ยวกับการได้รับค่าตอบแทนเงินเดือน หรือสวัสดิการต่างๆ อย่างเพียงพอต่อการดำรงชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นหรือผู้ที่ทำงานลักษณะใกล้เคียง และการได้รับค่าล่วงเวลาที่เหมาะสมจากองค์กร

บรรยากาศองค์กร หมายถึง สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปภายในองค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และการปฏิสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อเจตคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ในการวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาบรรยากาศองค์กร 3 องค์ประกอบ ได้แก่ นโยบายและการบริหาร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1. นโยบายและการบริหาร หมายถึง ลักษณะของการกำหนดขอบเขตของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจนจากองค์การ การกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเห็นคุณค่าในงานที่ทำ การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจภายในขอบข่ายงานที่รับผิดชอบ และองค์การมีการยกระดับมาตรฐานในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

2. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร หมายถึง พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหาร (การวิจัยครั้งนี้ “ผู้บริหาร” คือ เจ้าหน้าที่สายตรวจ ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงของพนักงานรักษาความปลอดภัย) เกี่ยวกับการเป็นผู้ริเริ่มที่จะแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ การสร้างสัมพันธภาพที่ก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน การให้เกียรติและเคารพในศักดิ์ศรีของพนักงาน การให้อิสระแก่พนักงานในการตัดสินใจด้วยตนเองต่อวิธีการทำงานที่รับผิดชอบ

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง บรรยากาศองค์การที่สะท้อนถึงมิตรภาพที่เกิดขึ้นภายในองค์การ พฤติกรรมของพนักงานในองค์การที่ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน และการที่องค์การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการของพนักงาน

สุขภาพจิตพนักงาน หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ปรับใจให้มีความเข้มแข็งอดทน ไม่ย่อท้อต่อปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ และการควบคุมอารมณ์ให้มั่นคงไม่หวั่นไหวหรือไร้อารมณ์จนเกินไป สำหรับเกณฑ์วัดสุขภาพจิตนั้น ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้ 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การควบคุมตนเอง และความสามารถในการดำเนินชีวิต

1. การควบคุมตนเอง หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการควบคุมอารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน มีสำนึกที่สามารถยับยั้งตนเองได้ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่ปกติ สามารถปฏิบัติงานได้ถึงแม้จะเกิดความผิดหวัง ความเครียดและความไม่สะดวกสบายในชีวิต และการปฏิบัติงานด้วยความสุขุมและรอบคอบเมื่อการทำงานเกิดปัญหา

2. ความสามารถในการดำเนินชีวิต หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดีเพื่อการดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข ได้แก่ มีความมั่นคงทางจิตใจในการเผชิญต่อความยากลำบาก มีความอดทนต่อความคับข้องใจและความตึงเครียดได้ สามารถฝ่าฟันอุปสรรคที่เข้ามาในชีวิตได้ และมีการวางแผนในการดำเนินชีวิตโดยยึดหลักความเป็นจริงแห่งชีวิต

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน หมายถึง คุณลักษณะของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน ค่าตอบแทนเฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือน ภูมิลำเนา และการเคยปฏิบัติงานในอาชีพทหาร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ที่เกิดจากการประสานองค์ความรู้ และการบูรณาการทฤษฎีที่หลากหลาย เข้ามาประยุกต์ในการสร้างตัวแบบ ซึ่งถือเป็นแนวคิดที่มีประโยชน์ต่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านความปลอดภัย

2. ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัย รวมทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะสามารถจัดการปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างตรงประเด็น นำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละองค์การได้อย่างเหมาะสม

3. นักวิชาการ นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไป สามารถใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การอีกด้วย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดของ จีราวุธ พลมณี และสุวิทย์ ธีรศาสตร์ (2537: 153-155) อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉุกร (2553: 117-118) วิเชียร วิทย์อุดม (2555: 141) และสำราญ มีแจ้ง และสมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2556: 210-211) ทำให้ได้องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (นุรลี หมัดปลอด; และคณะ. 2556: 61; Podsakoff; et al. 2000: 527-528) และความผูกพันต่อองค์การ (Chen; et al. 2009: 293-298; Guchait; & Cho. 2010: 1232-1241; Dhar. 2015: 419, 427; บัณฑิต ผังนรินทร์. 2550: 156-157; ปิยะ เจริญเวชรักษ์. 2556: 116) ร่วมกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 4 ตัวแปร ประกอบด้วย การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย. 2552: 115; Jabbour; & Santos. 2008: 2150; พงษ์กฤษณ์ มงคลสินธุ์; และคณะ. 2552: 122) ความพึงพอใจในงาน (ชูชัย สมितिไกร. 2556: 16) บรรยากาศองค์การ (รินดา ชันธกรรม; และจันทนา แสนสุข. 2556: 377; ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี; และคณะ. 2553: 160-161; Sefalafala; & Webster. 2013: 93-95) และสุขภาพจิตพนักงาน (อำพร อัครโรจนกุลชัย. 2553: 197; Steege; & Nussbaum. 2013: 24) ทำให้ได้กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังภาพประกอบ 1

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานรักษาความปลอดภัย สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
3. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ความพึงพอใจในงาน บรรยากาศองค์การ และสุขภาพจิตพนักงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก โดยส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การ
4. ความผูกพันต่อองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานรักษาความปลอดภัย สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก