

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
- ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้
- ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน
- ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ
- ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน ขนาดตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ยของตัวอย่าง
SD	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง (Standard Deviation)
SK	แทน ความเบ้ของตัวอย่าง (Skewness)
KU	แทน ความโด่งของตัวอย่าง (Kurtosis)
p-value	แทน ค่าความน่าจะเป็นที่น้อยที่สุด ที่จะปฏิเสธสมมติฐานหลักเมื่อสมมติฐานหลักเป็นจริง (Significance)
df	แทน องศาเสรี (Degree of Freedom)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณากรณีข้อมูลมีการแจกแจงแบบที (t-Distribution)
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณากรณีข้อมูลมีการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
LSD	แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้ (Least Significant Difference)
*	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
χ^2	แทน ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-square) ที่ใช้ในการทดสอบความสอดคล้อง
χ^2/df	แทน ค่าสถิติไคสแควร์สัมพันธ์ (Chi-square/Degree of Freedom) ที่ใช้ในการทดสอบความสอดคล้อง
RMSEA	แทน ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยของส่วนเหลือคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Squared Error of Approximation)
RMR	แทน ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (Root Mean Squared Residual)
GFI	แทน ดัชนีความสอดคล้องของตัวแบบ (Goodness of Fit Index)
AGFI	แทน ดัชนีความสอดคล้องของตัวแบบที่ปรับแก้ (Adjusted Goodness of Fit Index)
NNFI	แทน ดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์ (Non-Normed Fit Index)
CFI	แทน ดัชนีเปรียบเทียบความสอดคล้อง (Comparative Fit Index)
r	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)
R ²	แทน สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination)
SE	แทน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error)
DE	แทน อิทธิพลทางตรง (Direct Effects)
IE	แทน อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects)
TE	แทน อิทธิพลรวม (Total Effects)
ξ	แทน ตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรภายนอก (Exogenous Variables)
η	แทน ตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรภายใน (Endogenous Variable)
γ	แทน เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุจาก ξ ไป η
β	แทน เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุจาก η ไป η
λ	แทน น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
HR	แทน การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
HR1	แทน กิจกรรมการฝึกอบรม
HR2	แทน กิจกรรมการศึกษา
HR3	แทน กิจกรรมการพัฒนา
JS	แทน ความพึงพอใจในงาน
JS1	แทน การยอมรับนับถือ

JS2	แทน ความก้าวหน้าในงาน
JS3	แทน ความสมดุลของชีวิต
JS4	แทน ค่าตอบแทน
CL	แทน บรรยากาศองค์กร
CL1	แทน นโยบายและการบริหาร
CL2	แทน ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
CL3	แทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน
MH	แทน สุขภาพจิตพนักงาน
MH1	แทน การควบคุมตนเอง
MH2	แทน ความสามารถในการดำเนินชีวิต
CB	แทน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
CB1	แทน การให้ความช่วยเหลือ
CB2	แทน การให้ความร่วมมือ
CB3	แทน การคำนึงถึงผู้อื่น
CB4	แทน การสำนึกในหน้าที่
OC	แทน ความผูกพันต่อองค์กร
OC1	แทน ความผูกพันด้านจิตใจ
OC2	แทน ความผูกพันต่อวิชาชีพ
PS	แทน ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย
PS1	แทน ความรับผิดชอบ
PS2	แทน ความมีระเบียบวินัย
PS3	แทน ความซื่อสัตย์สุจริต
PS4	แทน ความเป็นมืออาชีพ
PS5	แทน การเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา
PS6	แทน ความสำเร็จของงาน
รปภ.	แทน พนักงานรักษาความปลอดภัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของ รปภ. ที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน ค่าตอบแทนเฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือน ภูมิลำเนา และการเคยปฏิบัติงานในอาชีพทหาร โดยการหาความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage) ดังตาราง 7

ตาราง 7 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	358	82.87
1.2 หญิง	74	17.13
รวม	432	100
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	62	14.35
2.2 20-29 ปี	201	46.53
2.3 30-39 ปี	107	24.77
2.4 ตั้งแต่ 40 ปี ขึ้นไป	62	14.35
รวม	432	100
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
3.1 ป.6/เทียบเท่า	133	30.79
3.2 ม.3/เทียบเท่า	158	36.57
3.3 ปวช./ม.6/เทียบเท่า	88	20.37
3.4 ปวส./เทียบเท่า	53	12.27
รวม	432	100
4. ประสบการณ์ในการทำงานที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย		
4.1 ต่ำกว่า 1 ปี (ตั้งแต่ 6 เดือน ขึ้นไป)	51	11.81
4.2 1-5 ปี	124	28.70
4.3 6-10 ปี	174	40.28
4.4 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	83	19.21
รวม	432	100

ตาราง 7 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ค่าตอบแทนเฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	99	22.92
5.2 10,000-14,999 บาท	252	58.33
5.3 ตั้งแต่ 15,000 บาท ขึ้นไป	81	18.75
รวม	432	100
6. ภูมิฐานะของ รปภ.		
6.1 ภูมิฐานะเดิม	249	57.64
6.2 ไม่ใช่ภูมิฐานะเดิม	183	42.36
รวม	432	100
7. การเคยปฏิบัติงานในอาชีพทหาร		
7.1 เคย	109	25.23
7.2 ไม่เคย	323	74.77
รวม	432	100

จากตาราง 7 พบว่า รปภ. ที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 432 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 82.87 มีอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.53 รองลงมาคือ มีอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.77 มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับ ม.3/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 36.57 รองลงมาคือ มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับ ป.6/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 30.79 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.28 รองลงมาคือ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.70 เมื่อพิจารณาค่าตอบแทนเฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ที่ 10,000-14,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมาคือ มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.92 และมีเพียงร้อยละ 18.75 เท่านั้นที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,000 บาท ขึ้นไป ทั้งนี้พบว่า รปภ. ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในภูมิฐานะเดิม คิดเป็นร้อยละ 57.64 และมีเพียงร้อยละ 25.23 เท่านั้นที่เคยปฏิบัติงานในอาชีพทหาร

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของ รปภ. จำนวน 432 คน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ รปภ. ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ความพึงพอใจในงาน บรรยากาศองค์การ สุขภาพจิตพนักงาน พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การ โดยการศึกษาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ความเบ้ (SK) และความโด่ง (KU) เพื่อเป็นการอธิบาย

ลักษณะของข้อมูล การแจกแจงของข้อมูลหรือระยะห่างของข้อมูล หรือค่าเบี่ยงเบนของข้อมูล รายละเอียดปรากฏดังตาราง 8

ตาราง 8 ค่าสถิติพื้นฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	\bar{X}	SD	SK	KU	แปลผล
1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล					
1.1 กิจกรรมการฝึกอบรม	4.535	.677	-1.231	.580	มากที่สุด
1.2 กิจกรรมการศึกษา	3.819	.896	-.454	-.308	มาก
1.3 กิจกรรมการพัฒนา	3.720	.940	-.323	-.614	มาก
2. ความพึงพอใจในงาน					
2.1 การยอมรับนับถือ	4.104	.501	.197	.759	มาก
2.2 ความก้าวหน้าในงาน	3.977	.414	-.160	2.867	มาก
2.3 ความสมดุลของชีวิต	4.181	.523	.189	.126	มาก
2.4 ค่าตอบแทน	4.326	.604	-.294	-.645	มาก
3. บรรยากาศองค์การ					
3.1 นโยบายและการบริหาร	3.843	.842	-.657	.282	มาก
3.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร	3.720	.940	-.323	-.614	มาก
3.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.819	.896	-.454	-.308	มาก
4. สุขภาพจิตพนักงาน					
4.1 การควบคุมตนเอง	4.419	.560	-.274	-.869	มาก
4.2 ความสามารถในการดำเนินชีวิต	3.843	.842	-.657	.282	มาก
5. ความผูกพันต่อองค์การ					
5.1 ความผูกพันด้านจิตใจ	4.509	.624	-1.012	.524	มากที่สุด
5.2 ความผูกพันต่อวิชาชีพ	4.257	.651	-.567	.466	มาก
6. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ					
6.1 การให้ความช่วยเหลือ	4.167	.496	.325	.428	มาก
6.2 การให้ความร่วมมือ	4.194	.481	.476	.284	มาก
6.3 การคำนึงถึงผู้อื่น	4.319	.545	-.154	.366	มาก
6.4 การสำนึกในหน้าที่	4.137	.498	.152	1.200	มาก

จากตาราง 8 ค่าสถิติของระดับความคิดเห็นของ รปภ. เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่าตัวแปรส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของตัวแปรแฝง พบว่าองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านกิจกรรมการฝึกอบรม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.535 รองลงมา ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.509 และ สุขภาพจิตพนักงานด้านการควบคุมตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.419 ตามลำดับ ส่วนองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ได้แก่ บรรยากาศองค์การด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร และการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านกิจกรรมการพัฒนา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ เท่ากับ 3.720 นอกจากนี้ ยังพบว่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ระหว่าง .344 ถึง .940 ความเบ้ของตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง -1.231 ถึง .476 และความโด่งมีค่าอยู่ระหว่าง -.869 ถึง 2.867

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของ รปภ. จำนวน 432 คน เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของ รปภ. โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ความเบ้ (SK) และความโด่ง (KU) รายละเอียดปรากฏดังตาราง 9

ตาราง 9 ค่าสถิติพื้นฐานของผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	SK	KU	แปลผล
1. ความรับผิดชอบ	4.072	.369	.842	3.805	มาก
2. ความมีระเบียบวินัย	4.181	.523	.189	.126	มาก
3. ความซื่อสัตย์สุจริต	3.977	.414	-.160	2.867	มาก
4. ความเป็นมืออาชีพ	4.104	.501	.197	.759	มาก
5. การเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา	4.326	.604	-.294	-.645	มาก
6. ความสำเร็จของงาน	4.285	.532	.137	-.531	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของ รปภ. เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานด้านการเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.326 ส่วนองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานด้านความซื่อสัตย์สุจริต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.977 แต่ยังคงถือว่าให้ค่าเฉลี่ยที่ค่อนข้างสูงเพราะเมื่อแปลผลออกมาแล้วค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ยังพบว่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ระหว่าง .321 ถึง .604 ความเบ้ของตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง -.294 ถึง .842 และความโด่งมีค่าอยู่ระหว่าง -.645 ถึง 3.805

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของ รปภ. เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของ รปภ. เปรียบเทียบ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของ รปภ. เพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ข้อที่ 1 โดยใช้ค่าสถิติ t-test กรณีข้อมูลส่วนบุคคลมี 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ภูมิลำเนา และการเคยปฏิบัติงานในอาชีพทหาร รายละเอียดปรากฏดังตาราง 10-12

ตาราง 10 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

ผลการปฏิบัติงาน	ชาย		หญิง		t	p-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความรับผิดชอบ	4.070	.364	4.081	.397	-.238	.812
2. ความมีระเบียบวินัย	4.154	.525	4.311	.495	-2.366*	.018
3. ความซื่อสัตย์สุจริต	3.983	.396	3.946	.494	.611	.543
4. ความเป็นมืออาชีพ	4.123	.504	4.014	.482	1.762	.081
5. การเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา	4.344	.605	4.243	.592	1.303	.193
6. ความสำเร็จของงาน	4.285	.532	4.284	.537	.017	.987

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 11 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามภูมิลำเนา

ผลการปฏิบัติงาน	ภูมิลำเนาเดิม		ไม่ใช่ภูมิลำเนา		t	p-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความรับผิดชอบ	4.064	.376	4.082	.361	-.492	.623
2. ความมีระเบียบวินัย	4.229	.500	4.115	.548	2.252*	.025
3. ความซื่อสัตย์สุจริต	3.976	.401	3.978	.432	-.056	.956
4. ความเป็นมืออาชีพ	4.169	.471	4.016	.529	3.152**	.002
5. การเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา	4.373	.590	4.262	.618	1.898	.058
6. ความสำเร็จของงาน	4.301	.517	4.262	.552	.751	.453

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 12 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามการเคยปฏิบัติงานในอาชีพทหาร

ผลการปฏิบัติงาน	เคย		ไม่เคย		t	p-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ความรับผิดชอบ	4.092	.398	4.065	.360	.653	.514
2. ความมีระเบียบวินัย	4.211	.528	4.170	.522	.703	.483
3. ความซื่อสัตย์สุจริต	4.028	.396	3.960	.419	1.481	.139
4. ความเป็นมืออาชีพ	4.257	.498	4.053	.493	3.712**	< .001
5. การเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา	4.257	.630	4.350	.594	-1.392	.165
6. ความสำเร็จของงาน	4.339	.581	4.266	.514	1.170	.244

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 10-12 พบว่า รปภ. เพศหญิง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านความมีระเบียบวินัยสูงกว่า รปภ. เพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า รปภ. ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภูมิลำเนาเดิม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านความมีระเบียบวินัยสูงกว่า รปภ. ที่ปฏิบัติงานอยู่ต่างภูมิลำเนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อีกทั้งยังพบว่า รปภ. ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภูมิลำเนาเดิม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านความเป็นมืออาชีพสูงกว่า รปภ. ที่ปฏิบัติงานอยู่ต่างภูมิลำเนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อย่างไรก็ตาม พบว่า รปภ. ที่เคยปฏิบัติงานในอาชีพทหาร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านความเป็นมืออาชีพสูงกว่า รปภ. ที่ไม่เคยปฏิบัติงานในอาชีพทหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนองค์ประกอบอื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของ รปภ. เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการทดสอบด้วยสถิติ F test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance, ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แล้วจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมด้วยวิธี LSD รายละเอียดปรากฏดังตาราง 13-18

ตาราง 13 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

ผลการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
1. ความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	.581	3	.194	1.425	.235
	ภายในกลุ่ม	58.194	428	.136		
	รวม	58.775	431			
2. ความมีระเบียบวินัย	ระหว่างกลุ่ม	.215	3	.072	.261	.854
	ภายในกลุ่ม	117.702	428	.275		
	รวม	117.917	431			
3. ความซื่อสัตย์สุจริต	ระหว่างกลุ่ม	1.961	3	.654	3.896**	.009
	ภายในกลุ่ม	71.808	428	.168		
	รวม	73.769	431			
4. ความเป็นมืออาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	1.192	3	.397	1.587	.192
	ภายในกลุ่ม	107.121	428	.250		
	รวม	108.313	431			
5. การเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	.865	3	.288	.791	.499
	ภายในกลุ่ม	156.114	428	.365		
	รวม	156.979	431			
6. ความสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.886	3	.629	2.240	.083
	ภายในกลุ่ม	120.093	428	.281		
	รวม	121.979	431			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของ รปภ. เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ พบว่า รปภ. ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้าน ความรับผิดชอบ ความมีระเบียบวินัย ความเป็นมืออาชีพ การเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา และความสำเร็จของงาน ไม่แตกต่างกัน แต่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านความซื่อสัตย์สุจริต แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีการของ LSD เพิ่มเติม พบว่า รปภ. ที่มีอายุ 20-29 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านความ

ซื่อสัตย์สุจริต สูงกว่า รปภ. ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 30-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน รายละเอียดปรากฏดังตาราง 14

ตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านความซื่อสัตย์สุจริต จำแนกตามอายุ

ผลการปฏิบัติงานด้าน		20-29 ปี	30-39 ปี	ตั้งแต่ 40 ปี ขึ้นไป
ความซื่อสัตย์สุจริต	\bar{X}	4.045	3.907	3.968
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3.887	-.158** (.008)	-.019 (.766)	-.081 (.274)
2. 20-29 ปี	4.045	--	.138** (.005)	.077 (.196)
3. 30-39 ปี	3.907	--	--	-.061 (.350)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 15 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด

ผลการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
1. ความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	.737	3	.246	1.812	.144
	ภายในกลุ่ม	58.039	428	.136		
	รวม	58.775	431			
2. ความมีระเบียบวินัย	ระหว่างกลุ่ม	1.271	3	.424	1.555	.200
	ภายในกลุ่ม	116.645	428	.273		
	รวม	117.917	431			
3. ความซื่อสัตย์สุจริต	ระหว่างกลุ่ม	.680	3	.227	1.327	.265
	ภายในกลุ่ม	73.089	428	.171		
	รวม	73.769	431			

ตาราง 15 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
4. ความเป็นมืออาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	1.349	3	.450	1.800	.147
	ภายในกลุ่ม	106.963	428	.250		
	รวม	108.313	431			
5. การเชื่อฟัง ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	.607	3	.202	.554	.646
	ภายในกลุ่ม	156.372	428	.365		
	รวม	156.979	431			
6. ความสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.042	3	.681	2.429	.065
	ภายในกลุ่ม	119.937	428	.280		
	รวม	121.979	431			

จากตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของ รปภ. จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด พบว่า รปภ. ที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานทั้ง 6 องค์ประกอบ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ผลการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
1. ความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	.189	3	.063	.461	.709
	ภายในกลุ่ม	58.586	428	.137		
	รวม	58.775	431			
2. ความมีระเบียบวินัย	ระหว่างกลุ่ม	1.703	3	.568	2.091	.101
	ภายในกลุ่ม	116.214	428	.272		
	รวม	117.917	431			
3. ความซื่อสัตย์สุจริต	ระหว่างกลุ่ม	.730	3	.243	1.426	.235
	ภายในกลุ่ม	73.039	428	.171		
	รวม	73.769	431			
4. ความเป็นมืออาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.917	3	.306	1.218	.303
	ภายในกลุ่ม	107.396	428	.251		
	รวม	108.313	431			
5. การเชื่อฟัง ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	.445	3	.148	.406	.749
	ภายในกลุ่ม	156.534	428	.366		
	รวม	156.979	431			
6. ความสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.183	3	.394	1.398	.243
	ภายในกลุ่ม	120.796	428	.282		
	รวม	121.979	431			

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของ รปภ. จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย พบว่า รปภ. ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานทั้ง 6 องค์ประกอบ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามค่าตอบแทนเฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือน

ผลการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
1. ความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	1.621	2	.811	6.084**	.002
	ภายในกลุ่ม	57.154	429	.133		
	รวม	58.775	431			
2. ความมีระเบียบวินัย	ระหว่างกลุ่ม	.390	2	.195	.711	.492
	ภายในกลุ่ม	117.527	429	.274		
	รวม	117.917	431			
3. ความซื่อสัตย์สุจริต	ระหว่างกลุ่ม	.755	2	.378	2.219	.110
	ภายในกลุ่ม	73.013	429	.170		
	รวม	73.769	431			
4. ความเป็นมืออาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2.095	2	1.048	4.232*	.015
	ภายในกลุ่ม	106.217	429	.248		
	รวม	108.313	431			
5. การเชื่อฟัง ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2.783	2	1.391	3.871*	.022
	ภายในกลุ่ม	154.196	429	.359		
	รวม	156.979	431			
6. ความสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	.480	2	.240	.848	.429
	ภายในกลุ่ม	121.499	429	.283		
	รวม	121.979	431			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของ รปภ. เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามค่าตอบแทนเฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือน พบว่า รปภ. ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านความมีระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์สุจริต และความสำเร็จของงาน ไม่แตกต่างกัน แต่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ ความเป็นมืออาชีพ และการเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ผู้วิจัยจึงทำการ

เปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีการของ LSD เพิ่มเติม พบว่า รปภ. ที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบสูงกว่า รปภ. ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสูงกว่า รปภ. ที่มีรายได้ 10,000-14,999 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า รปภ. ที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านความเป็นมืออาชีพสูงกว่า รปภ. ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสูงกว่า รปภ. ที่มีรายได้ 10,000-14,999 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ รปภ. ที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านการเชื่อฟังผู้บังคับบัญชาสูงกว่า รปภ. ที่มีรายได้ 10,000-14,999 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน รายละเอียดปรากฏดังตาราง 18

ตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ ความเป็นมืออาชีพ และการเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา จำแนกตามค่าตอบแทนเฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือน

ผลการปฏิบัติงาน		10,000-14,999 บาท	ตั้งแต่ 15,000 บาท ขึ้นไป
ด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	4.036	4.198
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.061	.025 (.566)	-.137* (.013)
10,000-14,999 บาท	4.036	--	-.162** (.001)
ผลการปฏิบัติงาน		10,000-14,999 บาท	ตั้งแต่ 15,000 บาท ขึ้นไป
ด้านความเป็นมืออาชีพ	\bar{X}	4.095	4.235
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.020	-.075 (.204)	-.214** (.004)
10,000-14,999 บาท	4.095	--	-.139* (.029)

ตาราง 18 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงาน		10,000-14,999 บาท	ตั้งแต่ 15,000 บาท ขึ้นไป
ด้านการเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา	\bar{X}	4.282	4.346
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.242	.074 (.301)	-.138 (.125)
10,000-14,999 บาท	4.282	--	-.212** (.006)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 24 ตัว โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product-moment Correlation Coefficient, r) รายละเอียดปรากฏดังตาราง 19 ผู้วิจัยได้ตรวจสอบค่า r ของตัวแปรสังเกตได้ทุกคู่ จำนวน 276 คู่ ($^{24}C_2$) พบว่าส่วนใหญ่ค่า r ของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายนอกมีความสัมพันธ์กับตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายในและตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยค่า r สูงสุด เป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านกิจกรรมการพัฒนา (HR3) กับตัวแปรผลการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ (PS1) ซึ่งมีค่า r เท่ากับ .273 (p-value < .001) ส่วนค่า r ต่ำสุด เป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าในงาน (JS2) กับตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ (CB4) ซึ่งมีค่า r เท่ากับ .108 (p-value = .041) แต่พบว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรบรรยากาศขององค์การ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($-.092 \leq r \leq .093$) อีกทั้งตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรสุขภาพจิตพนักงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($-.085 \leq r \leq .091$)

นอกจากนี้ ยังพบว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายนอกและตัวแปรภายใน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรตาม และค่า r ของตัวแปรสังเกตได้ทุกคู่มีค่าเป็นบวกและแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้น

9 คู่เท่านั้น ที่แตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบรรยากาศองค์การด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร (CL2) กับตัวแปรผลการปฏิบัติงานด้านความเป็นมืออาชีพ (PS4) ซึ่งมีค่า r เท่ากับ .112 (p -value = .040) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบรรยากาศองค์การด้านนโยบายและการบริหาร (CL1) กับตัวแปรผลการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ (PS1) ซึ่งมีค่า r เท่ากับ .116 (p -value = .034) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบรรยากาศองค์การด้านนโยบายและการบริหาร (CL1) กับตัวแปรผลการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน (PS6) ซึ่งมีค่า r เท่ากับ .116 (p -value = .032) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบรรยากาศองค์การด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (CL3) กับตัวแปรผลการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน (PS6) ซึ่งมีค่า r เท่ากับ .117 (p -value = .027) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบรรยากาศองค์การด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (CL3) กับตัวแปรผลการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ (PS1) ซึ่งมีค่า r เท่ากับ .123 (p -value = .026) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสุขภาพจิตพนักงานด้านการควบคุมตนเอง (MH1) กับตัวแปรผลการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ (PS1) ซึ่งมีค่า r เท่ากับ .125 (p -value = .023) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสุขภาพจิตพนักงานด้านการควบคุมตนเอง (MH1) กับตัวแปรผลการปฏิบัติงานด้าน (PS2) ซึ่งมีค่า r เท่ากับ .125 (p -value = .019) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านกิจกรรมการพัฒนา (HR3) กับตัวแปรผลการปฏิบัติงานด้านการเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา (PS5) ซึ่งมีค่า r เท่ากับ .126 (p -value = .012) และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบรรยากาศองค์การด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร (CL2) กับตัวแปรผลการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ (PS1) ซึ่งมีค่า r เท่ากับ .128 (p -value = .011)

จากตาราง 19 พบว่า ค่า r ที่สูงที่สุด เป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสุขภาพจิตพนักงานด้านการควบคุมตนเอง (MH1) กับตัวแปรสุขภาพจิตพนักงานด้านความสามารถในการดำเนินชีวิต (MH2) ซึ่งมีค่า r เท่ากับ .471 (p -value < .001) รองลงมา ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านกิจกรรมการฝึกอบรม (HR1) กับตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านกิจกรรมการพัฒนา (HR3) มีค่า r เท่ากับ .455 (p -value < .001) และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ (CB2) กับตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (CB3) มีค่า r เท่ากับ .442 (p -value < .001) ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ รปภ. สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก แสดงให้เห็นว่าลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ที่นำมาศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง โดยตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายนอกจำนวน 12 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่เป็นนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายใน จำนวน 6 ตัวแปร และตัวแปรตาม จำนวน 6 ตัวแปร ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยมีเครื่องหมายเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามหลักการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling, SEM) ที่กล่าวว่า ตัวแปรอิสระไม่ควรมีความสัมพันธ์กันเองสูง และความสัมพันธ์ของตัวแปรที่จะนำไปวิเคราะห์ ต้องเป็นความสัมพันธ์ทางบวกต่อกัน ดังนั้นตัวแปรสังเกตได้ในงานวิจัยครั้งนี้ มีความเหมาะสมสามารถนำไปวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อไป

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อวิเคราะห์สมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงที่วัดด้วยตัวแปรสังเกตได้และคุณสมบัติของตัวชี้วัด เป็นการตรวจสอบความตรงของตัวแบบการวัดของปัจจัยทั้งหมดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแบ่งออกเป็น 4 ตัวแบบ ดังต่อไปนี้

ตัวแบบการวัดของตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

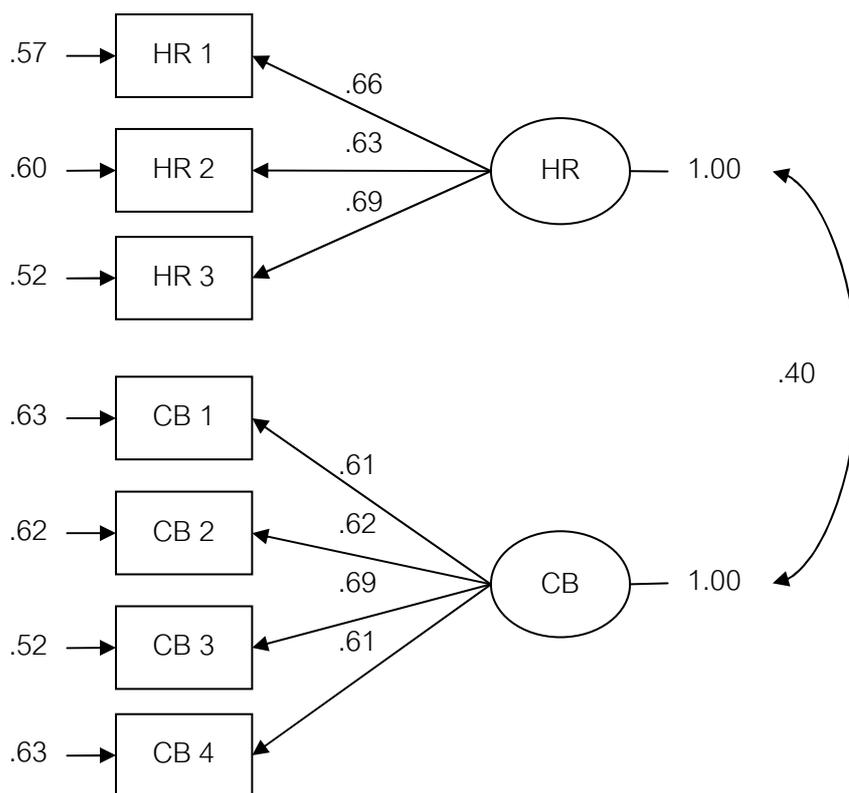
ตัวแปรแฝงการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HR) มีตัวแปรสังเกตได้ 3 องค์ประกอบ จึงทำให้ df เป็น 0 (เกิดภาวะ Just Identification) ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ตัวแบบการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HR) ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว ได้แก่ กิจกรรมการฝึกอบรม (HR1) กิจกรรมการศึกษา (HR2) และกิจกรรมการพัฒนา (HR3) ร่วมกับการวิเคราะห์ตัวแบบ

การวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (CB) ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัว ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ (CB1) การให้ความร่วมมือ (CB2) การคำนึงถึงผู้อื่น (CB3) และการสำนึกในหน้าที่ (CB4) แสดงดังตาราง 20 รายงานค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (λ) ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ค่าสถิติที (t) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) ซึ่งค่า R^2 เป็นค่าที่ได้จากสมการถดถอยที่มีองค์ประกอบเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรสังเกตได้เป็นตัวแปรตาม เป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบรวม ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของตัวแปรแฝงการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านของตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ในตัวแบบแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังภาพประกอบ 8 และพบว่าตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการพยากรณ์องค์ประกอบของตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สามารถอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบรวมได้ระหว่างร้อยละ 40 ถึง 48 และตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการพยากรณ์องค์ประกอบของตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สามารถอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบรวมได้ระหว่างร้อยละ 37 ถึง 48 แสดงว่า ตัวแบบการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้า โดยมีค่า $\chi^2 = 19.69$ (p-value = .103)

ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

องค์ประกอบ	การพัฒนา ทรัพยากรบุคคล			พฤติกรรมกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การ			R^2
	λ	SE	t	λ	SE	t	
1. กิจกรรมการฝึกอบรม (HR1)	.66	.06	11.91**	--	--	--	.43
2. กิจกรรมการศึกษา (HR2)	.63	.06	11.54**	--	--	--	.40
3. กิจกรรมการพัฒนา (HR3)	.69	.06	12.44**	--	--	--	.48
1. การให้ความช่วยเหลือ (CB1)	--	--	--	.61	.05	11.44**	.37
2. การให้ความร่วมมือ (CB2)	--	--	--	.62	.05	11.73**	.38
3. การคำนึงถึงผู้อื่น (CB3)	--	--	--	.69	.05	13.22**	.48
4. การสำนึกในหน้าที่ (CB4)	--	--	--	.61	.05	11.43**	.37

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



$$\chi^2 = 19.69, df = 13, p\text{-value} = .103, RMSEA = .035$$

ภาพประกอบ 8 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
และตัวแปรพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

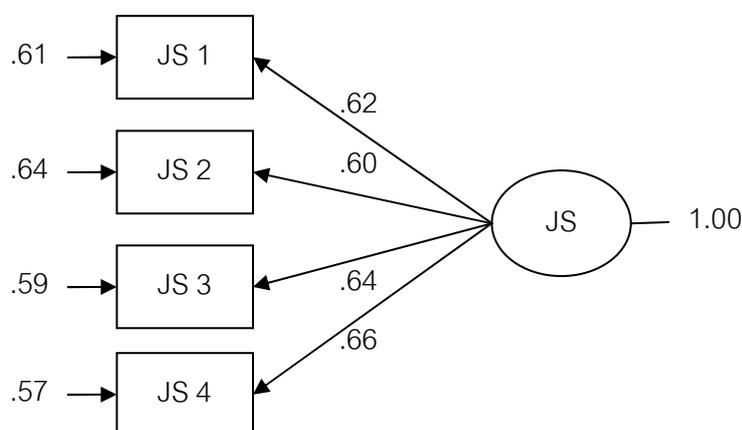
ตัวแบบการวัดของตัวแปรความพึงพอใจในงาน

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความพึงพอใจในงาน (JS) ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัว ได้แก่ การยอมรับนับถือ (JS1) ความก้าวหน้าในงาน (JS2) ความสมดุลของชีวิต (JS3) และค่าตอบแทน (JS4) แสดงดังตาราง 21 พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ในตัวแบบแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการพยากรณ์องค์ประกอบของตัวแปรความพึงพอใจในงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบรวมได้ระหว่างร้อยละ 36 ถึง 43 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานเป็นอย่างดี โดยมีค่า $\chi^2 = 2.31$ (p-value = .314) ดังภาพประกอบ 9 แสดงว่าตัวแบบการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความพึงพอใจในงาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้า

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความพึงพอใจในงาน

องค์ประกอบ	ความพึงพอใจในงาน			R ²
	λ	SE	t	
1. การยอมรับนับถือ (JS1)	.62	.05	11.85**	.39
2. ความก้าวหน้าในงาน (JS2)	.60	.05	11.45**	.36
3. ความสมดุลของชีวิต (JS3)	.64	.05	12.25**	.41
4. ค่าตอบแทน (JS4)	.66	.05	12.59**	.43

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



$$\chi^2 = 2.31, df = 2, p\text{-value} = .314, RMSEA = .019$$

ภาพประกอบ 9 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความพึงพอใจในงาน

ตัวแบบการวัดของตัวแปรบรรยากาศองค์การและตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ

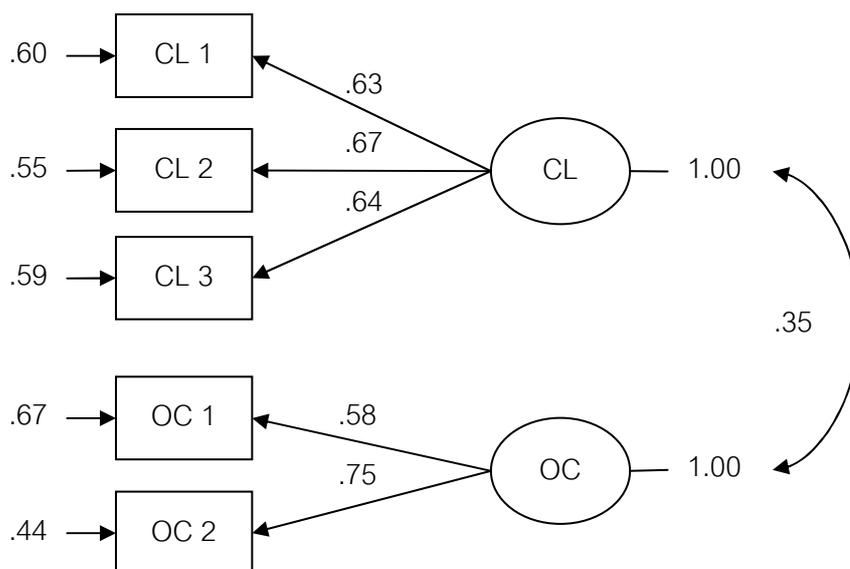
เนื่องจากตัวแปรแฝงบรรยากาศองค์การ (CL) มีตัวแปรสังเกตได้ 3 องค์ประกอบ จึงทำให้ df เป็น 0 (เกิดภาวะ Just Identification) ส่วนตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์การ (OC) มีตัวแปรสังเกตได้ 2 องค์ประกอบ จึงทำให้ df เป็นลบ โปรแกรมลิสเรล (LISREL) ไม่สามารถทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ได้ (เกิดภาวะ Under Identification) ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ตัวแบบการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรบรรยากาศองค์การ (CL) ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว ได้แก่ นโยบายและการบริหาร (CL1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (CL2) และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (CL3) ร่วมกับการวิเคราะห์ตัวแบบการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ (OC) ซึ่งประกอบ

ไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ (OC1) และความผูกพันต่อวิชาชีพ (OC2) แสดงดังตาราง 22 ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของตัวแปรบรรยากาศองค์การ และค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้ง 2 ด้านของตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ในตัวแบบแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังภาพประกอบ 10 และพบว่าตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการพยากรณ์องค์ประกอบของตัวแปรบรรยากาศองค์การ สามารถอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบร่วมได้ระหว่างร้อยละ 40 ถึง 45 และตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการพยากรณ์องค์ประกอบของตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ สามารถอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบร่วมได้ระหว่างร้อยละ 33 ถึง 56 แสดงว่า ตัวแบบการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรบรรยากาศองค์การและตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้า โดยมีค่า $\chi^2 = 2.94$ (p-value = .568)

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรบรรยากาศองค์การและตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ

องค์ประกอบ	บรรยากาศองค์การ			ความผูกพันต่อองค์การ			R ²
	λ	SE	t	λ	SE	t	
1. นโยบายและการบริหาร (CL1)	.63	.06	11.15**	--	--	--	.40
2. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (CL2)	.67	.06	11.67**	--	--	--	.45
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (CL3)	.64	.06	11.22**	--	--	--	.41
1. ความผูกพันด้านจิตใจ (OC1)	--	--	--	.58	.09	6.30**	.33
2. ความผูกพันต่อวิชาชีพ (OC2)	--	--	--	.75	.11	6.71**	.56

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



$$\chi^2 = 2.94, df = 4, p\text{-value} = .568, RMSEA < .001$$

ภาพประกอบ 10 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรบรรยากาศองค์การ และตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ

ตัวแบบการวัดของตัวแปรสุขภาพจิตพนักงานและตัวแปรผลการปฏิบัติงาน

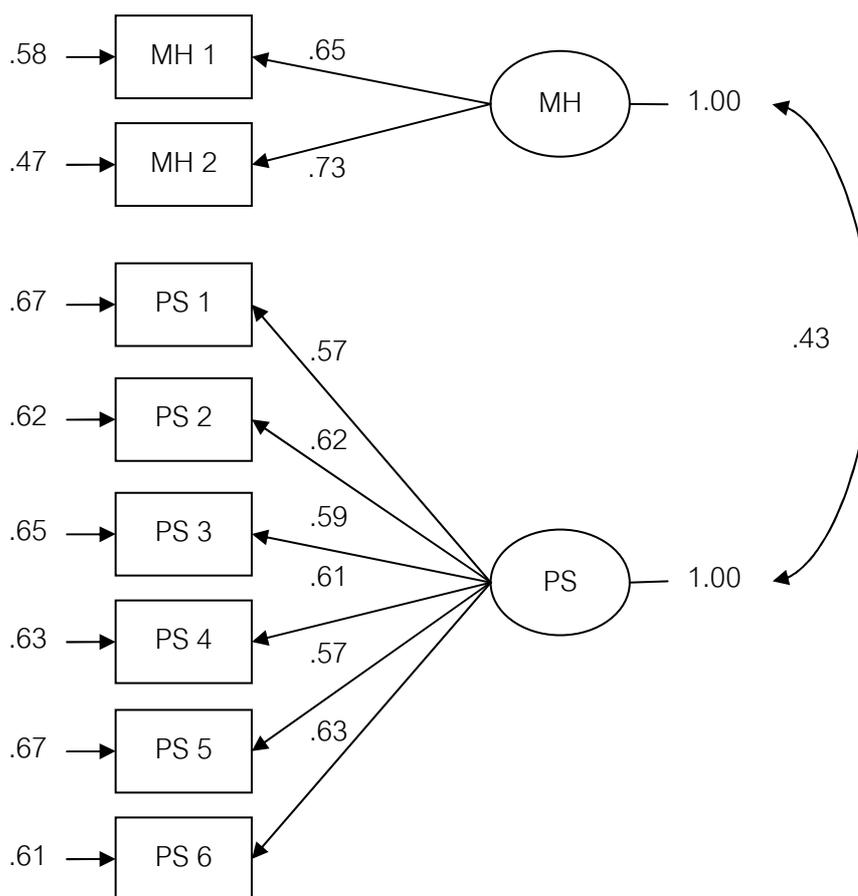
เนื่องจากตัวแปรแฝงสุขภาพจิตพนักงาน (MH) มีตัวแปรสังเกตได้ 2 องค์ประกอบ จึงทำให้ df เป็นลบ โปรแกรม LISREL ไม่สามารถทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ได้ (เกิดภาวะ Under Identification) ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ตัวแบบการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรสุขภาพจิตพนักงาน (MH) ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว ได้แก่ การควบคุมตนเอง (MH1) และความสามารถในการดำเนินชีวิต (MH2) ร่วมกับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรผลการปฏิบัติงานของ รพก. (PS) ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัว ได้แก่ ความรับผิดชอบ (PS1) ความมีระเบียบวินัย (PS2) ความซื่อสัตย์สุจริต (PS3) ความเป็นมืออาชีพ (PS4) การเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา (PS5) และความสำเร็จของงาน (PS6) แสดงดังตาราง 23 ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้ง 2 ด้านของตัวแปรแฝงสุขภาพจิตพนักงาน และค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้ง 6 ด้านของตัวแปรผลการปฏิบัติงานของ รพก. ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ในตัวแบบแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังภาพประกอบ 11 และพบว่าตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการพยากรณ์องค์ประกอบของตัวแปรสุขภาพจิตพนักงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบร่วมได้ระหว่างร้อยละ 42 ถึง 53 และตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการพยากรณ์องค์ประกอบของตัวแปรผลการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบร่วมได้ระหว่างร้อยละ 33 ถึง 39 แสดงว่า ตัวแบบการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันของ

ตัวแปรสุขภาพจิตพนักงานและตัวแปรผลการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้า โดยมีค่า $\chi^2 = 15.82$ (p-value = .669)

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรสุขภาพจิตพนักงานและตัวแปรผลการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบ	สุขภาพจิตพนักงาน			ผลการปฏิบัติงาน			R ²
	λ	SE	t	λ	SE	t	
1. การควบคุมตนเอง (MH1)	.65	.08	8.63**	--	--	--	.42
2. ความสามารถในการดำเนินชีวิต (MH2)	.73	.08	9.04**	--	--	--	.53
1. ความรับผิดชอบ (PS1)	--	--	--	.57	.05	11.20**	.33
3. ความมีระเบียบวินัย (PS2)	--	--	--	.62	.05	12.24**	.38
3. ความซื่อสัตย์สุจริต (PS3)	--	--	--	.59	.05	11.52**	.35
4. ความเป็นมืออาชีพ (PS4)	--	--	--	.61	.05	12.07**	.37
5. การเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา (PS5)	--	--	--	.57	.05	11.18**	.33
6. ความสำเร็จของงาน (PS6)	--	--	--	.63	.05	12.41**	.39

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



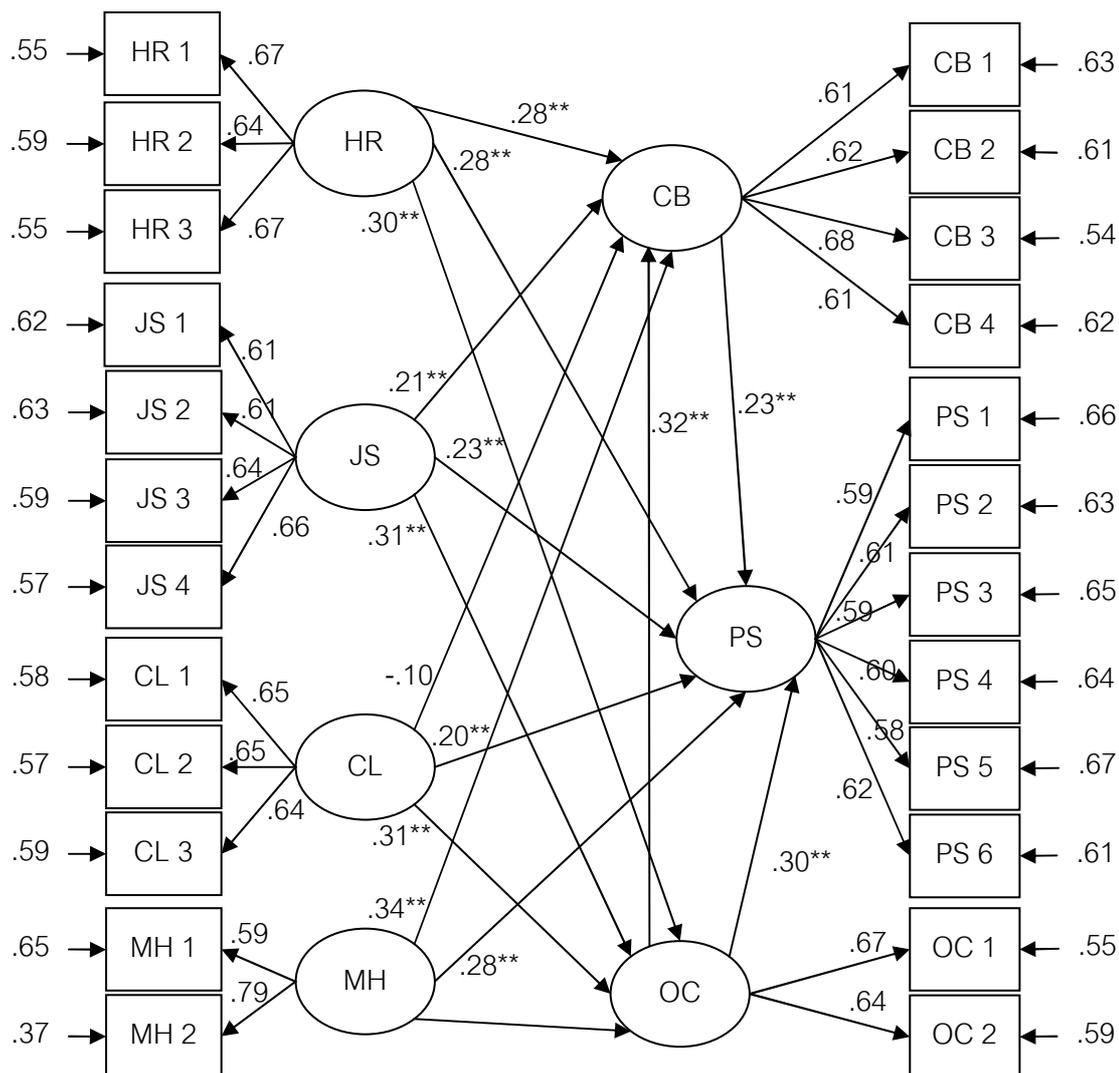
$$\chi^2 = 15.82, df = 19, p\text{-value} = .669, RMSEA < .001$$

ภาพประกอบ 11 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรสุขภาพจิตพนักงาน และตัวแปรผลการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐาน ก่อนปรับตัวแบบ

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยกับผลการปฏิบัติงานของ รปภ. สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ข้อที่ 2 ทำการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบตามสมมติฐาน โดยทำการทดสอบเส้นทางอิทธิพลเบื้องต้นของตัวแบบที่สร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทำการคำนวณด้วยโปรแกรม LISREL โดยการประมาณค่าพารามิเตอร์หลายๆ ค่าพร้อมกัน ด้วยวิธีความควรจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood) ดังภาพประกอบ 12



$$\chi^2 = 305.36, df = 231, p\text{-value} < .001, RMSEA = .027$$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภาพประกอบ 12 ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
รักษาความปลอดภัย สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ก่อนปรับตัวแบบ

จากภาพประกอบ 12 แสดงให้เห็นถึงค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงของเส้นทางอิทธิพลตามสมมติฐานการวิจัย โดยพบว่า ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากปัจจัยความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศองค์การมากที่สุด โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเชิงบวกเท่ากับ .31 เท่ากัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .01 แต่ปัจจัยสุขภาพจิตพนักงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .03 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

และพบว่าตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากปัจจัยสุขภาพจิตพนักงานมากที่สุด โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเชิงบวกเท่ากับ .34 รองลงมา ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .32 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .28 และความพึงพอใจในงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ปัจจัยบรรยากาศขององค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .10 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับตัวแปรผลการปฏิบัติงานของ รปภ. ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ .30 รองลงมา ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล และสุขภาพจิตพนักงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .31 เท่ากัน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .23 เท่ากัน และบรรยากาศขององค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับเกณฑ์การตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบที่กำหนดขึ้นตามหลักสถิติของภาพประกอบ 15 ปรากฏดังตาราง 24

ตาราง 24 ค่าสถิติความสอดคล้องของตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐาน ก่อนปรับตัวแบบ

ดัชนีความสอดคล้อง	ค่าที่แสดงความสอดคล้อง	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
χ^2	.05 < p-value ≤ 1.0	< .001	ไม่ผ่านเกณฑ์
χ^2/df	0 < χ^2/df ≤ 2.0	1.32	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	0 ≤ RMSEA ≤ .05	.027	ผ่านเกณฑ์
RMR	0 ≤ RMR ≤ .05	.033	ผ่านเกณฑ์
GFI	.95 ≤ GFI ≤ 1.0	.94	ไม่ผ่านเกณฑ์
AGFI	.90 ≤ AGFI ≤ 1.0	.93	ผ่านเกณฑ์
NNFI	.97 ≤ NNFI ≤ 1.0	.98	ผ่านเกณฑ์
CFI	.97 ≤ CFI ≤ 1.0	.98	ผ่านเกณฑ์

จากตาราง 24 พบว่า ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานมีค่าสถิติที่ไม่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด กล่าว คือ ค่าสถิติทดสอบ χ^2 ให้ค่า p-value = .00075 โดยค่าที่แสดงความสอดคล้องต้องมีค่ามากกว่า .05 ผลการพิจารณาถือว่าไม่ผ่านเกณฑ์ เช่นเดียวกับค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) มีค่าเท่ากับ .94 ซึ่งค่าที่แสดงความสอดคล้องต้องมีค่ามากกว่า .95 ถือว่าไม่ผ่านเกณฑ์ แต่ค่าดัชนีความสอดคล้องของตัวแบบอื่นๆ ผ่านเกณฑ์ทุกตัว ได้แก่ ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.32 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .027 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .033 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ .93 ค่าดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์ (NNFI) มีค่าเท่ากับ .98 และค่าดัชนีเปรียบเทียบความสอดคล้อง (CFI) มีค่าเท่ากับ .98 ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยกับผลการปฏิบัติงานของ รพ. สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพราะค่าสถิติทดสอบ χ^2 และ GFI ไม่ผ่านเกณฑ์ จึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวแบบให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากค่าสถิติทดสอบ χ^2 เป็นค่าที่มีความไว (Sensitivity) ต่อขนาดตัวอย่าง ยิ่งตัวอย่างมีขนาดใหญ่ ก็ส่งผลให้ค่าสถิติทดสอบ χ^2 มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้ว ตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น อาจจะไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอดีก็ได้

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐาน หลังปรับตัวแบบ

ผู้วิจัยจะทำการปรับตัวแบบ (Model Modification) จนกว่าจะได้ตัวแบบความสัมพันธ์ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ดีที่สุด (Best Fit) ก่อนทำการสร้างเส้นทางอิทธิพลสุดท้ายของตัวแบบ สำหรับการปรับตัวแบบจะพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในทางทฤษฎีประกอบกับคำแนะนำของโปรแกรม LISREL โดยอาศัยดัชนีดัดแปลงรูปแบบ (Model Modification Indices: MI) ดังตาราง 25 จากนั้นทำการปรับที่ละพารามิเตอร์ โดยยินยอมให้ผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้นให้ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้ โดยพิจารณาจากค่าเมตริกซ์ความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรความคลาดเคลื่อนจากตัวแบบการวัดของตัวแปร (Modification Indices for THETA-DELTA-EPS) ที่มีค่ามากเกินกว่า 10.00 ทำการปรับเฉพาะค่าความสัมพันธ์ของความคลาดเคลื่อนเท่านั้น โดยไม่ได้ปรับค่าพารามิเตอร์ที่เป็นเมตริกซ์หลักของตัวแบบที่เชื่อมโยงระหว่างตัวแปรแต่อย่างใด เนื่องจากจะทำให้ไม่สอดคล้องกับพื้นฐานกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้ปรับตัวแบบการวัดจนได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของตัวแบบอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานในระดับดีมาก

ตาราง 25 ดัชนีตัดแปลงรูปแบบสำหรับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรความคลาดเคลื่อน จากตัวแบบการวัดของตัวแปร

ตัวแปร	CB1	CB2	CB3	CB4	OC1	OC2	PS1	PS2	PS3	PS4	PS5	PS6
HR1	.05	1.35	2.70	--	.59	.34	1.62	3.41	1.04	.27	.31	.10
HR2	2.01	.87	3.88	6.12	1.54	1.03	.71	.48	1.24	.77	--	1.97
HR3	1.03	.31	4.52	4.80	1.13	1.14	7.07	3.43	1.62	.20	1.91	--
JS1	.46	1.68	.57	.18	.41	.54	2.38	.06	.95	1.3	.67	.08
JS2	.25	1.24	.08	1.17	.25	.04	2.17	.82	.25	.06	.39	1.4
JS3	.62	.52	.12	.41	.12	1.89	.62	.56	.33	.20	.04	.46
JS4	.55	.96	.07	--	.03	.20	2.37	1.31	.63	.66	--	.14
CL1	21.22	6.05	2.36	.15	.56	.51	.13	2.34	.42	.48	3.49	.37
CL2	5.50	17.26	5.09	.95	1.93	1.85	--	.30	.35	1.24	.13	.02
CL3	4.63	.92	21.63	1.50	1.02	.33	.09	.31	.56	--	.02	.66
MH1	.02	.25	.41	.01	5.24	.26	.88	3.57	.53	1.57	.99	2.89
MH2	--	.32	.35	--	17.01	3.88	.05	2.04	.10	4.27	2.01	.03

จากตาราง 25 เมื่อพิจารณาค่าดัชนีตัดแปลงรูปแบบ (MI) พบว่า ดัชนีตัดแปลงรูปแบบ (MI) ที่มีค่ามากที่สุดที่โปรแกรมเสนอแนะ (Maximum Modification Index) มีค่าเท่ากับ 21.63 คือ ควรเพิ่มเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (CB3) กับตัวแปรบรรยากาศขององค์การด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (CL3) (Set the Error Between CB3 and CL3 Correlate) ผู้วิจัยจึงทำการเพิ่มเส้นความสัมพันธ์ระหว่างความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 4 เส้น ดังนี้

1. เพิ่มเส้นความสัมพันธ์ระหว่างความคลาดเคลื่อนของตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (CB3) กับตัวแปรบรรยากาศขององค์การด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (CL3) ได้ค่าสถิติทดสอบ $\chi^2 = 280.32$ df = 230 และ p-value = .013

2. เพิ่มเส้นความสัมพันธ์ระหว่างความคลาดเคลื่อนของตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ (CB1) กับตัวแปรบรรยากาศขององค์การด้านนโยบายและการบริหาร (CL1) ได้ค่าสถิติทดสอบ $\chi^2 = 261.60$ df = 229 และ p-value = .068

3. เพิ่มเส้นความสัมพันธ์ระหว่างความคลาดเคลื่อนของตัวแปรพฤติกรรมกรรมาเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ (CB2) กับตัวแปรบรรยากาศองค์การด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร (CL2) ได้ค่าสถิติทดสอบ $\chi^2 = 246.52$ df = 228 และ p-value = .190

4. เพิ่มเส้นความสัมพันธ์ระหว่างความคลาดเคลื่อนของตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจ (OC1) กับตัวแปรสุขภาพจิตพนักงานด้านความสามารถในการดำเนินชีวิต (MH2) ได้ค่าสถิติทดสอบ $\chi^2 = 229.63$ df = 227 และ p-value = .438

จากการปรับตัวแบบโดยการเพิ่มเส้นความสัมพันธ์ระหว่างความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้ แสดงผลดังภาพประกอบ 13

จากภาพประกอบ 13 แสดงเส้นอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลไปยังตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 4 เส้น เส้นอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลไปยังตัวแปรพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 5 เส้น และเส้นอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลไปยังตัวแปรผลการปฏิบัติงานของ รปภ. จำนวน 6 เส้น สำหรับค่าสถิติความสอดคล้องของตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ หลังปรับตัวแบบ ปรากฏดังตาราง 26

ตาราง 26 ค่าสถิติความสอดคล้องของตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐาน หลังปรับตัวแบบ

ดัชนีความสอดคล้อง	ค่าที่แสดงความสอดคล้อง	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
χ^2	$.05 < p\text{-value} \leq 1.0$.438	ผ่านเกณฑ์
χ^2/df	$0 < \chi^2/df \leq 2.0$	1.01	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq .05$.005	ผ่านเกณฑ์
RMR	$0 \leq RMR \leq .05$.029	ผ่านเกณฑ์
GFI	$.95 \leq GFI \leq 1.0$.96	ผ่านเกณฑ์
AGFI	$.90 \leq AGFI \leq 1.0$.94	ผ่านเกณฑ์
NNFI	$.97 \leq NNFI \leq 1.0$	1.00	ผ่านเกณฑ์
CFI	$.97 \leq CFI \leq 1.0$	1.00	ผ่านเกณฑ์

จากตาราง 26 พบว่า ผลการวิเคราะห์ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ปรับแล้ว ได้ค่าสถิติทดสอบ χ^2 ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = .438$) ผ่านเกณฑ์เป็นอย่างดี อีกทั้งค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.01 ผลการพิจารณา คือ ผ่านเกณฑ์ เช่นเดียวกับค่าดัชนีความสอดคล้องทุกค่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้แก่ ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .005 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .029 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) มีค่าเท่ากับ .96 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ .94 ค่าดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์ (NNFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 และค่าดัชนีเปรียบเทียบความสอดคล้อง (CFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 แสดงว่าตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยกับผลการปฏิบัติงานของ รปภ. สังกัดองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดีมาก

ผลการตรวจสอบขนาดอิทธิพลของปัจจัยที่นำมาศึกษาต่อผลการปฏิบัติงาน

เพื่อความชัดเจนในการสรุปอิทธิพลจากปัจจัยที่นำมาศึกษาต่อผลการปฏิบัติงานของ รปภ. และอิทธิพลระหว่างปัจจัยด้วยกัน จึงทำการพิจารณาอิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลรวม (TE) ระหว่างแต่ละตัวแปรแฝง รายละเอียดปรากฏดังตาราง 27

ตาราง 27 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน

ปัจจัยเหตุ	ปัจจัยผล	ปัจจัยผล								
		OC			CB			PS		
		DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
HR	γ	.30	--	.30	.31	.06	.37	.30	.15	.45
	SE	.07	--	.07	.07	.03	.07	.06	.04	.06
	t	4.07**	--	4.07**	4.35**	2.04*	5.56**	4.66**	3.93**	7.28**
JS	γ	.31	--	.31	.23	.07	.30	.25	.15	.40
	SE	.07	--	.07	.07	.03	.06	.06	.04	.06
	t	4.25**	--	4.25**	3.33**	2.01*	4.57**	4.24**	3.78**	6.60**
CL	γ	.31	--	.31	.03	.06	.09	.19	.11	.30
	SE	.07	--	.07	.07	.03	.06	.06	.03	.06
	t	4.22**	--	4.22**	.37	2.03*	1.43	3.40**	2.91**	5.07**
MH	γ	.11	--	.11	.32	.03	.35	.26	.10	.36
	SE	.08	--	.08	.07	.02	.07	.06	.04	.06
	t	1.38	--	1.38	4.77**	1.25	5.07**	4.24**	2.82**	5.93**
OC	β	--	--	--	.21	--	.21	.26	.04	.30
	SE	--	--	--	.10	--	.10	.08	.02	.08
	t	--	--	--	2.20*	--	2.20*	3.21**	1.79	3.59**
CB	β	--	--	--	--	--	--	.21	--	.21
	SE	--	--	--	--	--	--	.08	--	.08
	t	--	--	--	--	--	--	2.78**	--	2.78**
R ²					.34				.43	.77

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($1.96 \leq t < 2.576$)

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

จากตาราง 27 ผลการตรวจสอบขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของ ปัจจัยที่นำมาศึกษาต่อผลการปฏิบัติงานของ รปภ. สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เพื่อทดสอบ สมมติฐานของการวิจัย ข้อที่ 3 และข้อที่ 4 พบว่า ตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ความพึงพอใจใน

งาน และบรรยากาศขององค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อีกทั้งตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ความพึงพอใจในงาน และสุขภาพจิตพนักงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ ยังพบว่าตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ความพึงพอใจในงาน บรรยากาศขององค์กร สุขภาพจิตพนักงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของ รมภ. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากปัจจัยความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศขององค์กรมากที่สุด โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเชิงบวกเท่ากับ .31 เท่ากัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ปัจจัยสุขภาพจิตพนักงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .11 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าทั้ง 4 ปัจจัย ซึ่งได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ความพึงพอใจในงาน บรรยากาศขององค์กร และสุขภาพจิตพนักงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 34 ($R^2 = .34$)

2. ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้รับอิทธิพลรวมเชิงบวกจากปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมากที่สุด โดยมีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .37 รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยสุขภาพจิตพนักงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .35 ความพึงพอใจในงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความผูกพันต่อองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากปัจจัยสุขภาพจิตพนักงานมากที่สุด โดยมีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .32 รองลงมา ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .31 และความพึงพอใจในงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .23 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลพบว่า ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศขององค์กร มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์กร แต่ปัจจัยสุขภาพจิตพนักงาน มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ความพึงพอใจในงาน บรรยากาศขององค์กร สุขภาพจิตพนักงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ร้อยละ 43 ($R^2 = .43$)

3. ตัวแปรผลการปฏิบัติงานของ รปภ. ได้รับอิทธิพลรวมเชิงบวกจากปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมากที่สุด โดยมีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .45 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .40 สุขภาพจิตพนักงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .36 บรรยากาศขององค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .30 ความผูกพันต่อองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .30 และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ตัวแปรผลการปฏิบัติงานของ รปภ. ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมากที่สุด โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ .30 รองลงมา ได้แก่ สุขภาพจิตพนักงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .26 ความผูกพันต่อองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .26 ความพึงพอใจในงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .25 พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .21 และบรรยากาศขององค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ ตัวแปรผลการปฏิบัติงานของ รปภ. ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมากที่สุด โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ .16 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .14 บรรยากาศขององค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .10 และสุขภาพจิตพนักงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร แต่ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล แสดงว่าปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ความพึงพอใจในงาน บรรยากาศขององค์กร สุขภาพจิตพนักงาน พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของ รปภ. ได้ร้อยละ 77 ($R^2 = .77$)

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

จากการสังเกตการณ์โดยการลงพื้นที่ ปรากฏว่าสิ่งแรกที่ถูกวิจัยพบเห็น คือ การแต่งกายของ รปภ. ทุกคน มีความถูกต้องตามกฎระเบียบ โดยมีการใส่เครื่องแบบและเครื่องหมายสัญลักษณ์ต่างๆ ตามมาตรฐานของสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก อีกทั้งพบว่า รปภ. มีความตั้งใจในการทำหน้าที่ของตนเองอย่างดีที่สุด ได้แก่ 1) รปภ. ที่ทำหน้าที่ดูแลความปลอดภัยบนท้องถนน เพื่อดูแลให้ประชาชนข้ามถนนในช่วงเวลาชั่วโมงเร่งด่วน รปภ. มีความสุภาพและเอาใจใส่ต่อ

ความปลอดภัยของประชาชนเป็นอย่างดี แม้จะมีฝนตกในช่วงเวลาเช้าหรือเวลาเย็น รปภ. ก็จะมีปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่ย่อท้อต่อความยากลำบาก 2) รปภ. ที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบกระเป๋าหรือสิ่งของต่างๆ ของผู้มาติดต่อหน่วยงานผู้ว่าจ้าง รปภ. มีความสุภาพอ่อนโยนเป็นอย่างมากในการขอตรวจกระเป๋าจากผู้มาติดต่อ โดยมีศิลปะในการพูดเพื่อขอร้องให้ผู้มาติดต่อยินยอมที่จะให้ตรวจกระเป๋าโดยมิได้รู้สึกว่าคุณบังคับ 3) รปภ. ที่ทำหน้าที่เปิดประตูให้กับผู้มาติดต่อ/บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานผู้ว่าจ้าง รปภ. มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา โดยยืนอยู่ที่ประตูคอยอำนวยความสะดวกในการเปิดประตู พร้อมทั้งซักถามถึงความต้องการหรือวัตถุประสงค์ของผู้มาติดต่อ รวมถึงการบอกเส้นทางของหน่วยงานภายในเพื่อความสะดวกของผู้มาติดต่อ และ 4) รปภ. ที่ทำหน้าที่เข้าเวรเพื่อป้องกันความเสียหายของทรัพย์สินของหน่วยงานผู้ว่าจ้าง ที่พบว่า รปภ. สามารถจำชื่อของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของผู้ว่าจ้างได้ทุกคน โดยเมื่อบุคลากรมาเบิกกุญแจเพื่อเข้าสำนักงาน รปภ. ก็จะมีการจดชื่อ-นามสกุล และบันทึกเวลาในการเบิก-คืนกุญแจ ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานของ รปภ. ทุกหน้าที่ พบว่า ได้มีเจ้าหน้าที่สายตรวจคอยควบคุมดูแลในทุกจุดอย่างใกล้ชิด และที่น่าประทับใจมากที่สุดก็คือ เจ้าหน้าที่สายตรวจได้ช่วย รปภ. ในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบด้วย ซึ่งแสดงออกให้เห็นถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้นำกับผู้ตาม

การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ (ภาคผนวก ฉ) โดยใช้ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณเป็นแนวคำถามเบื้องต้นในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 20 คน ประกอบด้วย ผู้ว่าจ้างจากหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 15 หน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ 5 หน่วยงาน และองค์กรอิสระ 5 หน่วยงาน ผู้ว่าจ้างเป็นชาย 15 คน และเพศหญิง 5 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 8 คน มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 6 คน และมีอายุ 51-55 ปี จำนวน 6 คน โดยจบการศึกษาระดับปริญญาตรี 7 คน และระดับปริญญาโท 13 คน เป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 9 คน และเป็นผู้บริหารองค์การ จำนวน 11 คน มีประสบการณ์ในการบริหารจัดการ 4-10 ปี จำนวน 9 คน และมีประสบการณ์ในการบริหารจัดการ 11-15 ปี จำนวน 11 คน พบประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

1. ประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับ จากการจ้าง รปภ. ผู้ว่าจ้างกล่าวว่า การที่หน่วยงานได้จ้าง รปภ. ของสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกนั้น ส่งผลดีต่อหน่วยงานทั้งทางตรงและทางอ้อม “เป็นการตรวจสอบความปลอดภัยเบื้องต้น เพื่อป้องกันภัยร้ายไม่ให้เกิดกับทรัพย์สินของหน่วยงาน ทรัพย์สินส่วนบุคคลหรือชีวิตของพนักงาน” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 1) “ช่วยรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน รวมถึงช่วยดูแลสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้อยู่ในความสงบเรียบร้อย” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 4) “เนื่องจากหน่วยงานมีขนาดใหญ่ ที่ประกอบด้วยหน่วยงานภายในหลายส่วนงาน ซึ่งจากการดูแลของพนักงานเพียงลำพังนั้นไม่เพียงพอและทั่วถึงทุกจุด ทำให้เกิดช่องว่างที่จะเกิดความผิดพลาด/ภัยร้ายขึ้นได้ตลอดเวลา หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้น อาจจะเป็นอันตราย

ต่อชีวิตของพนักงานและทรัพย์สินของหน่วยงานหรือทรัพย์สินส่วนบุคคล จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจ้าง รปภ.” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 9) สรุปว่า การจ้าง รปภ. ทำให้เกิดความมั่นใจต่อผู้ว่าจ้างว่าหน่วยงานจะมีความรอดพ้นจากภัยอันตรายต่างๆ อีกทั้งพนักงานก็มีความอบอุ่นใจในการทำงาน เพราะมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ถือเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข

2. คุณสมบัติของ รปภ. ที่หน่วยงานพึงปรารถนา ผู้ว่าจ้างส่วนใหญ่กล่าวว่า คุณสมบัติพื้นฐานของ รปภ. ที่หน่วยงานต้องการก็คือ ความมีระเบียบวินัย ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา และที่ต้องตระหนักให้มากที่สุด คือ ความรับผิดชอบ รวมถึงสุขภาพร่างกายของ รปภ. “ถ้าหาก รปภ. มีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรง จะส่งผลให้มีความเต็มที่ในการทำงาน” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 3) เนื่องจากอาชีพ รปภ. มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ค่อนข้างยาวนานต่อรอบการทำงาน ซึ่ง รปภ. ต้องทำงานติดต่อกันประมาณ 8-12 ชั่วโมง/วัน ดังนั้น ถ้า รปภ. มีสุขภาพร่างกายที่ไม่แข็งแรง ก็จะเกิดโอกาสที่ รปภ. ทำหน้าที่ได้ไม่เต็มความสามารถ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง “รปภ. ต้องมีสุขภาพจิตที่ดี เช่น การมีความมั่นคงทางอารมณ์ มีความอดทนอดกลั้นต่อการเกิดเหตุการณ์ไม่สงบ และสามารถรับมือกับการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงปรารถนาได้” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 7) “รปภ. ต้องไม่มีปากเสียงทั้งต่อผู้ร่วมงานและผู้ว่าจ้าง รวมถึงการมีสติสัมปชัญญะอยู่ตลอดเวลา ไม่ตกใจเมื่อมีเหตุร้ายเกิดขึ้น” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 12) “รปภ. ต้องมีใจรักในอาชีพและมีความรับผิดชอบที่ค่อนข้างสูง เพราะว่าหน้าที่ของ รปภ. นั้น ถือเป็นหน้าที่อันยิ่งใหญ่ ที่ต้องดูแลความปลอดภัยทุกอย่างภายในหน่วยงานของผู้ว่าจ้าง ซึ่งเป็นภาระงานที่ค่อนข้างหนักและหลากหลาย มีขอบเขตการรับผิดชอบที่ค่อนข้างกว้าง” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 13) “รปภ. ต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานที่มีความเป็นมืออาชีพ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีวิจารณญาณ” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 14) “รปภ. ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อผู้ว่าจ้าง ผู้ติดต่องาน หรือผู้ที่มาขอรับบริการ” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 16) “รปภ. ต้องรู้ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานผู้ว่าจ้าง เพื่อตอบคำถามแก่ผู้มาติดต่อได้ในเบื้องต้น” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 17) “รปภ. ต้องมีจิตอาสา หรือมีพฤติกรรมช่วยเหลือ ซึ่งอาจอยู่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบ” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 20) อย่างไรก็ตาม ผู้ว่าจ้างส่วนใหญ่กล่าวว่า รปภ. ควรีอายุในช่วง 18-60 ปี ตามเกณฑ์มาตรฐานการประกอบอาชีพ ทั้งนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ รปภ. นั้น ไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นเพศชายเสมอไป เพราะในบางครั้งการปฏิบัติงานในบางจุดอาจจะต้องใช้ รปภ. เพศหญิง ที่มีความเหมาะสมในการทำงานได้ดีกว่า

3. องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของ รปภ. ผู้ว่าจ้างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของ รปภ. นั้น ต้องดูจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน “ความมีระเบียบวินัย เป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมากในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นการแต่งกายด้วย

เครื่องแบบตามระเบียบการทำงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบนโยบายขององค์การอย่างเคร่งครัด” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 1) “รปภ. ที่ดีนั้น จะต้องมีการตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ความสม่ำเสมอของการมาทำงาน และมีความขยันอดทนในการทำงาน ซึ่งอาจจะลาป่วยได้บ้างในบางครั้ง แต่ไม่ควรมาทำงานสายอย่างเด็ดขาด และที่สำคัญ คือ ไม่ควรขาดงาน” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 2) “การมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ความกระตือรือร้นในการทำงาน อีกทั้งความมีน้ำใจ เมตตา กรุณา โอบอ้อมอารี หรือการเสียสละทั้งต่อผู้ร่วมงานและผู้ขอรับบริการ คือ องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของรปภ.” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 5) “รปภ. ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน มีความตรงไปตรงมาในการทำงาน” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 6) “ความเป็นมืออาชีพในการทำงานของ รปภ. เป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมากต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากอาชีพ รปภ. มีความเป็นเอกลักษณ์ทางอาชีพ ซึ่งมีภาระหน้าที่ที่ไม่มีขอบเขตแน่นอน” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 11) “การทำงาน รปภ. จะต้องมีความรักในอาชีพให้บริการ มีจิตสำนึกและเห็นคุณค่าของการรักษาความปลอดภัย” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 13) “รปภ. ต้องใช้ทักษะความรู้และความเชี่ยวชาญในการแยกแยะการทำงาน ว่าต้องทำอะไรบ้าง สามารถเรียงลำดับความสำคัญของงานว่างานใดควรทำก่อนทำหลัง” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 15) “รปภ. ต้องสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะทำงานได้อย่างเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 17) “รปภ. ต้องเชื่อฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเคร่งครัดทั้งต่อหน้าและลับหลัง” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 18) “รปภ. จะต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นที่ยอมรับของผู้ว่าจ้าง” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 19)

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของ รปภ. ผู้ว่าจ้างส่วนใหญ่กล่าวว่า มีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของ รปภ. ทั้งปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ปัจจัยด้านผู้ว่าจ้างหรือผู้บังคับบัญชา หรือปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงาน และสถานที่ปฏิบัติงานของ รปภ. รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคลของ รปภ. เอง “การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานจากองค์การ โดยเฉพาะค่าตอบแทนในการทำงานหรือค่าล่วงเวลาที่เหมาะสม หรือการมีสวัสดิการที่เหมาะสมให้กับพนักงานหรือสิ่งจูงใจอย่างอื่นที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงิน ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 5) “หากองค์การต้องการให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ ก็ต้องสร้างสิ่งจูงใจให้กับพนักงาน พนักงานก็จะมีความรักมีความยึดติดกับองค์การ และทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานให้องค์การ ก่อเกิดเป็นความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์การ มีความปรารถนาที่จะทำงานอยู่ในองค์การโดยไม่คิดที่จะโยกย้ายไปทำงานที่องค์การอื่น” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 7) “นโยบายในการบริหารงานหรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ก็มีผลในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 8) “การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์การ ก็มีความจำเป็นต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 10) “การจัดกิจกรรมนันทนาการต่างๆ จัดสรร

รางวัลให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่นในแต่ละรอบปี อาจจะเป็นโล่เกียรติยศ หรือ เกียรติบัตร เพื่อเป็นการสร้างความภาคภูมิใจให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงานที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จะก่อเกิดเป็นความพึงพอใจในงาน” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 12) “การจัดกิจกรรมการศึกษาดูงาน ก็ถือเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานมีเป้าหมายในการที่จะปฏิบัติงานให้ดี เพราะพนักงานส่วนใหญ่ย่อมต้องการความก้าวหน้าในอาชีพการงาน และความมั่นคงในอาชีพการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความรักและศรัทธาในวิชาชีพ เกิดเป็นความผูกพันต่อวิชาชีพ และมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเกินเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ก็เป็นได้” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 18) “ภาวะผู้นำของผู้บริหารก็มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงาน แต่ในบางครั้งการมองภาพการทำงานในมุมมองของผู้บริหาร อาจไม่เหมือนกับมุมมองของพนักงาน จึงทำให้ผู้บริหารระดับสูงที่มีอำนาจในการตัดสินใจเชิงนโยบายไม่ได้รับรู้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นรายบุคคลโดยตรง ทำให้ในบางครั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจากผู้บริหารมักจะใช้ความรู้สึกเป็นหลัก มากกว่าที่จะใช้ผลการปฏิบัติงานที่แท้จริง” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 15) “พฤติกรรมการทำงานของ รมภ. ในการให้ความช่วยเหลือผู้เกี่ยวข้องในการทำงาน หรือการให้ความร่วมมือในการทำงานกับผู้ว่าจ้าง การมีความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น หรือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ล้วนเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 3)

5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของ รมภ. ผู้ว่าจ้างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการที่ รมภ. จะแสดงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกมาได้นั้น รมภ. จะต้องมีพื้นฐานสภาพจิตใจที่มีความสุข มีคุณธรรมในตนเองสูงถือเป็นการยกระดับจิตใจของตนเอง และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งหากพนักงานมีคุณสมบัติดังกล่าว ก็ไม่จำเป็นต้องมีการร้องขอเนื่องจากพนักงานย่อมมีจิตสำนึกที่จะแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือออกมาเอง แม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงก็ตาม แต่เป็นการแสดงพฤติกรรมออกมาเนื่องจากมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น “พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ขึ้นอยู่กับการมีสุขภาพจิตที่ดี ที่มีการขัดเกลาจิตใจให้มองโลกในแง่ดี” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 2) “การมีบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร มีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานที่ดี ก็จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีด้วย” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 6) “พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ขึ้นอยู่กับการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ตึงเครียด การมีความพึงพอใจในการทำงาน การมีความสุขในการทำงาน และการมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรของพนักงาน” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 9) “การพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีส่วนช่วยสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนาของพนักงาน” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 14)

6. องค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ รมภ. ผู้ว่าจ้างส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นที่ตรงกันว่า รมภ. สังกัดองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีพฤติกรรมการทำงานที่พึง

ปรารถนาเป็นอย่างมาก “รปภ. ให้การช่วยเหลืองานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ ซึ่งในบางเหตุการณ์ที่ไม่ใช่หน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง ทั้งที่จะปฏิเสธก็ได้ แต่ รปภ. ก็มีจิตอาสาที่จะให้ความช่วยเหลือตามคำร้องขอของผู้ว่าจ้าง” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 2) “รปภ. มีน้ำใจที่ยอมเสียสละทำงานเกินเวลา ถึงแม้จะไม่ได้ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนเพิ่ม” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 6) “รปภ. ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ว่าจ้าง และมีความสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้ว่าจ้างและผู้ขอรับบริการ” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 13) “รปภ. มีความเต็มใจในการให้ความร่วมมือในการทำงานทุกรูปแบบ โดยไม่บ่นว่า ไม่แสดงอาการหรือสีหน้าที่ไม่พอใจ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับการทำงาน และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 9) “รปภ. มีความสำนึกในหน้าที่การทำงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากไม่เคยมาทำงานสาย และกลับหลังเวลาเลิกงานเสมอ ทั้งที่ไม่ได้ค่าจ้างเพิ่ม แต่ รปภ. ก็ยินดีที่จะอยู่เลยเวลาการทำงาน เพื่อตรวจสอบความเรียบร้อยของหน่วยงานผู้ว่าจ้าง” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 19) “รปภ. มีความตั้งใจทำงานเป็นอย่างมาก ถึงแม้จะไม่มีผู้บังคับบัญชาหรือผู้ว่าจ้างควบคุมก็ตาม” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 15) สรุปได้ว่า รปภ. มีพฤติกรรมที่น่ายกย่องและถือเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติ เพราะเป็นพฤติกรรมที่พนักงานในองค์กรพึงมีและปฏิบัติต่อกันและกัน โดยเฉพาะพฤติกรรมกาน้ำใจ การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เพราะเป็นพฤติกรรมที่ทำให้สังคมน่าอยู่เกิดความผาสุกมากขึ้น

7. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ รปภ. ผู้ว่าจ้างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการที่พนักงานจะอยู่ในองค์กรได้ยาวนานจนเกิดเป็นความผูกพันนั้น พนักงานจะต้องรู้สึกรักในงานที่ทำ และมีเจตคติที่ดีในการทำงาน ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำงานอย่างมีความสุขโดยปราศจากความเครียด มีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมในแต่ละวัน ไม่ทำงานหนักเกินไปจนไม่มีเวลาพักผ่อน และได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ “บรรยากาศในการทำงานที่มีลักษณะเป็นพี่น้อง หรือระบบการทำงานที่มีคุณธรรมภายใต้การติดต่อประสานงาน มีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 1) “การมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานทั้งกับผู้ร่วมงานหรือผู้ติดต่อประสานงาน และความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 9) “ความผูกพันในอาชีพ จะทำให้พนักงานตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ รักในการประกอบอาชีพ เต็มใจให้บริการต่อผู้ว่าจ้างในทุกระดับโดยไม่เลือกปฏิบัติ” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 12) “ความผูกพันต่อวิชาชีพ จะส่งผลให้พนักงานพยายามที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบต่อให้ประสบความสำเร็จให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้อย่างเต็มความสามารถ” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 18) “การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ด้านการฝึกอบรมและประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นส่วนส่งเสริมให้เกิดความผูกพันในอาชีพได้” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 20) “นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้กับพนักงาน ก็ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถดึงดูดและรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 2)

8. องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ของ รพภ. ผู้ว่าจ้างกล่าวว่า ความผูกพันของพนักงานจะเป็นตัวที่บ่งบอกว่า พนักงานจะคงอยู่กับองค์การไปนานเท่าใด ซึ่งการที่พนักงานลาออกบ่อยครั้ง จะทำให้องค์การสูญเสียงบประมาณในการสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม ฝึกการทำงาน และประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นอย่างมาก ส่งผลต่อความมีเสถียรภาพขององค์การ “ความผูกพันของพนักงาน เป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์การในการบริหารทรัพยากรบุคคล” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 2) “ความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อองค์การ คือ ความรู้สึกของพนักงานที่ต้องการทำงานอยู่ในองค์การ” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 3) “ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกว่าการทำงานในองค์การทำให้ตนเองมีคุณค่าการมีค่านิยมส่วนตนที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์การ และเห็นด้วยกับนโยบายในการบริหารงานขององค์การ รวมถึงมีความรู้สึกคุ้มค่าในการทำงานในองค์การ” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 8) “ถ้าพนักงานรู้สึกพึงพอใจกับสิ่งที่ตนได้รับจากองค์การ จะส่งผลให้พนักงานทุ่มเทแรงกายแรงใจในการตั้งใจทำงาน เกิดเป็นความรู้สึกผูกพันด้านจิตใจ” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 10) “พนักงานยังคงทำงานอยู่ในองค์การ เพราะรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญกับองค์การ โดยคิดว่าหากตนเองไม่ทำงานในองค์การอาจทำให้องค์การเกิดความเสียหายขึ้นได้” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 5) “ถ้าพนักงานมีความรู้สึกผูกพันกับผู้ร่วมงาน ก็มีผลสำคัญในการทำให้พนักงานยังคงอยู่ทำงานในองค์การ เช่น การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน การมีความรู้สึกพึงพอใจต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บริหารองค์การ เป็นต้น” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 16) “ถ้าพนักงานทำงานกับองค์การมาหลายปี อาจจะไม่ต้องการโยกย้ายไปองค์การอื่น เนื่องจากไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ไม่อยากปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ไม่อยากเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรืออาจคิดว่าการโยกย้ายขององค์การอาจทำให้ต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการไปเริ่มงานใหม่ที่องค์การอื่น” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 17) “เนื่องจากอาชีพ รพภ. มีลักษณะงานที่มีความเป็นเอกลักษณ์ และเป็นอาชีพที่สำคัญเป็นอย่างมากต่อสภาพสังคมในปัจจุบัน ความผูกพันต่อองค์การของ รพภ. จึงต้องมีความรู้สึกรักในอาชีพการให้บริการด้วย” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 13) “อาชีพ รพภ. ไม่ใช่ใครก็จะสามารถทำได้ ผู้ที่จะมาประกอบอาชีพ รพภ. ต้องเป็นผู้ที่รู้สึกผูกพันในวิชาชีพ มีความภาคภูมิใจในอาชีพ พร้อมทั้งจะปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ย่อท้อต่อความยากลำบาก” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 11)

9. แนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านความปลอดภัย (รพภ.) ให้เป็นที่ไว้วางใจของผู้ว่าจ้าง และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ว่าจ้าง สรุปได้ว่า ผู้ว่าจ้างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าผู้บริหารอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัยควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม รพภ. ในการพัฒนาสมรรถนะของ รพภ. ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และฝึกความมีระเบียบวินัยในการทำงานอย่างเคร่งครัด “ในการปฏิบัติงานบางจุดก็หย่อนยาน โดยมี รพภ. บางส่วน ที่ยังละเลยในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเช่น การอำนวยความสะดวกในการจอดรถ” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 4) “ยังไม่ค่อยมีการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันระหว่างผู้ว่าจ้างกับเจ้าหน้าที่สายตรวจที่เป็นตัวแทนของ รพภ. ในการ

พูดคุยปรึกษาถึงปัญหาหรือแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานของ รปภ. หรือข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ รปภ. รวมถึงปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของ รปภ. ซึ่งอย่างน้อยควรมีการประชุมร่วมกัน 1 ครั้งต่อเดือน เพื่อให้เกิดการรับรู้ร่วมกันทั้งสองฝ่าย” (ผู้ว่าจ้าง คนที่ 7) “ทบทวนวินัยในการทำงานของ รปภ. และความสุขภาพในการปฏิบัติหน้าที่ โดยพฤติกรรมของ รปภ. ที่ไม่เอายากให้มี คือ การใส่หูฟัง การนั่งเล่นโทรศัพท์มือถือ และการนั่งหลับในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ ถือเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 8) “ความเป็นมืออาชีพอของ รปภ. ยังไม่มากพอ เพราะว่าการคัดเลือกหรือการสรรหาบุคคลเข้ามาประกอบอาชีพ รปภ. ที่เป็นการแนะนำให้ญาติพี่น้องมาสมัคร รปภ. หรือคนที่ว่างงาน ถึงจะมาสมัครอาชีพ รปภ.” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 10) “อาชีพ รปภ. ถือเป็นอาชีพที่สำคัญ เพราะเป็นการทำหน้าที่คล้ายกับตำรวจและทหารที่เป็นการป้องกันภัยให้กับประชาชน ดังนั้น ผู้ที่จะมาปฏิบัติหน้าที่ รปภ. ได้ดีนั้น ควรจะผ่านการเกณฑ์ทหาร หรือเป็นทหารปลดประจำการ เนื่องจากบุคคลเหล่านี้ได้ผ่านการฝึกระเบียบวินัยมาอย่างเคร่งครัด ฝึกความอดทน และความเข้มแข็ง รวมถึงมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากกว่าบุคคลธรรมดา” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 11) “อุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัย ควรมีการคัดสรรหรือคัดเลือกผู้ที่มีศักยภาพมากพอและมีความรักในอาชีพรักษาความปลอดภัย เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพของ รปภ.” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 15) “อุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัย ควรสร้างมาตรฐานในการประกอบอาชีพ รปภ. ให้เป็นที่เชื่อมั่นแก่ผู้ว่าจ้าง และสร้างความมั่นคงแก่วิชาชีพรักษาความปลอดภัยให้กับ รปภ.” (ผู้ว่าจ้างคนที่ 19)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่าปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ รปภ. สังกัดองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพ ส่วนใหญ่สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ ยกเว้น 1) ปัจจัยสุขภาพจิตพนักงาน ที่ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่าส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ รปภ. แต่ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ 2) ปัจจัยบรรยากาศองค์กร ที่ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่าส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดปรากฏดังตาราง 28

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความสอดคล้องของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ปัจจัย	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน	
	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ
การพัฒนา ทรัพยากรบุคคล	1. กิจกรรมการฝึกอบรม 2. กิจกรรมการศึกษา 3. กิจกรรมการพัฒนา	1. การฝึกอบรม 2. การส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ร่วมกัน 3. การศึกษาดูงาน ทัศนศึกษา หรือกิจกรรม นันทนาการ 4. การพัฒนาสมรรถนะทั้งด้านร่างกายและจิตใจ 5. กระบวนการคัดสรรหรือคัดเลือก ropic.
ความพึงพอใจ ในงาน	1. การยอมรับนับถือ 2. ความก้าวหน้าในงาน 3. ความสมดุลของชีวิต 4. ค่าตอบแทน	1. รายได้และค่าตอบแทน 2. ความมั่นคงในอาชีพ 3. ความก้าวหน้าในสายอาชีพ 4. สวัสดิการและค่าล่วงเวลาที่เหมาะสม 5. การได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานดีเด่น 6. การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี 7. ความเหมาะสมของชั่วโมงการทำงานแต่ละวัน
สุขภาพจิต พนักงาน	1. การควบคุมตนเอง 2. ความสามารถในการ ดำเนินชีวิต	1. ความมีเมตตา กรุณาต่อผู้อื่น 2. การมีความเชื่ออาทรต่อผู้อื่น 3. ความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก 4. คุณธรรมจริยธรรม 5. ความสุขในการทำงาน 6. การควบคุมตนเอง
บรรยากาศ องค์การ	1. นโยบายและการ บริหาร 2. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 3. สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	1. นโยบายในการบริหารงาน 2. พฤติกรรมของผู้บริหาร 3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน 4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน 5. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน 6. การรับรู้ความยุติธรรมจากองค์การ

ตาราง 28 (ต่อ)

ปัจจัย	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน	
	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ
ความผูกพัน ต่อองค์กร	1. ความผูกพันด้านจิตใจ 2. ความผูกพันต่อวิชาชีพ	1. ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร 2. ความปรารถนาที่จะทำงานในองค์กร 3. ความทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน 4. ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 5. ความรู้สึกรักในอาชีพบริการ 6. ความภาคภูมิใจในอาชีพ รปภ.
พฤติกรรม การเป็นสมาชิก ที่ดีของ องค์กร	1. การให้ความช่วยเหลือ 2. การให้ความร่วมมือ 3. การคำนึงถึงผู้อื่น 4. การสำนึกในหน้าที่	1. การมีจิตอาสา 2. การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น 3. การให้ความร่วมมือในการทำงาน 4. การคำนึงถึงผู้อื่น 5. การสำนึกในหน้าที่