

นวัตกรรมการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความคล่องตัวขององค์กรและความสามารถ
เชิงพลวัตรขององค์กรที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทรักษาความปลอดภัย

ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

The Effects of Human Resource Management Innovation, Organizational Agility,
and Organizational Dynamic Capabilities on the Performance of Security Service
Companies in the Bangkok Metropolitan Region

ธนนันท์ รัตนสิทธิภาคย์¹, ชมภู สายเสมา², บัณฑิต พึ่งนิรันดร์³,
ธนพล ก่อฐานะ^{4*}, จงดี ลิมชูเชื้อ⁵

Thanantorn Rattanasitthipak¹, Chompoo Saisama², Bundit Pungnirund³

Tanapol Kortana⁴, Jongdee Limchuchua⁵

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลเชิงโครงสร้างของนวัตกรรมการจัดการ ทรัพยากรบุคคลในองค์กร และการจัดระเบียบความคล่องตัวขององค์กร ที่มีต่อความสามารถเชิงพลวัตรและผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งในการศึกษานี้วัดผลการดำเนินงานผ่านสามมิติ ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความสามารถในการแข่งขัน ของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน และวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี ($\chi^2 = 205.462$, $df = 77$, $\chi^2/df = 2.668$, $CFI = 0.954$, $RMSEA = 0.075$) โดยตัวแปรอิสระทั้งสามด้านสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสามารถเชิงพลวัตรได้ร้อยละ 46 ($R^2 = 0.46$) และผลการดำเนินงานขององค์กรได้ร้อยละ 45 ($R^2 = 0.45$) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าการจัดระเบียบความคล่องตัวขององค์กรมีอิทธิพลรวมสูงสุดต่อผลการดำเนินงาน

¹นักศึกษานิพนธ์เอก สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

¹Ph.D. Student, Innovation Management Program, College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University, e-mail; s65584945009@ssru.ac.th

²อาจารย์ประจำหลักสูตร สาขาวิชาการจัดการอีสปอร์ต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²Lecturer, e-Sports Management Program, College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University, e-mail; chompoo.sa@ssru.ac.th

^{3,4,5}อาจารย์ประจำหลักสูตร สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

^{3,4,5}Lecturer, Innovation Management Program, College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University, e-mail; tanapol.ko@ssru.ac.th

*Corresponding Author

ในขณะที่ทรัพยากรบุคคลในองค์กรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงสูงสุดต่อความสามารถเชิงพลวัตร นอกจากนี้ความสามารถเชิงพลวัตรยังทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในการเชื่อมโยงทรัพยากรและโครงสร้างการบริหารไปสู่ผลการดำเนินงานที่ยั่งยืนขององค์กร

คำสำคัญ: นวัตกรรมจัดการ ทรัพยากรบุคคลในองค์กร ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถเชิงพลวัตร ผลการดำเนินงานขององค์กร

Abstract

This study examined the structural relationships among management innovation, human resources, and organizational agility, and their effects on organizational dynamic capabilities and organizational performance among security service companies in the Bangkok Metropolitan Region. A quantitative research design was employed, and data were collected from a sample of 300 administrative and operational personnel using a validated questionnaire. Structural equation modeling (SEM) was used to test the hypothesized relationships. The results showed that the model fit the empirical data well ($\chi^2 = 205.462$, $df = 77$, $\chi^2/df = 2.668$, $CFI = 0.954$, $RMSEA = 0.075$). The three exogenous variables jointly explained 46% of the variance in dynamic capabilities ($R^2 = 0.46$) and, together with dynamic capabilities, explained 45% of the variance in organizational performance ($R^2 = 0.45$), which was operationalized through service efficiency, customer satisfaction, and competitiveness. Organizational agility had the largest total effect on organizational performance, whereas human resources had the strongest direct effect on dynamic capabilities. Dynamic capabilities acted as a significant mediator, translating organizational resources and management structures into sustained organizational performance. These findings suggest that security service companies should prioritize organizational agility and human capital development jointly rather than as separate initiatives.

Keywords: Management Innovation, Human Resources, Organizational Agility, Dynamic Capabilities, Organizational Performance

บทนำ

ในศตวรรษที่ 21 สังคมไทยเผชิญกับความผันผวนและความไม่แน่นอนสูง (VUCA World) โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีการขยายตัวของความเป็นเมืองอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ภัยคุกคามด้านความปลอดภัยมีความซับซ้อนมากขึ้น ทั้งอาชญากรรมรูปแบบดั้งเดิมและภัยคุกคามรูปแบบใหม่ เช่น ภัยไซเบอร์และการก่อการร้าย ธุรกิจรักษาความปลอดภัยจึงกลายเป็นกลไกสำคัญของระบบความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนความต่อเนื่องทางธุรกิจของภาคเอกชน

อย่างไรก็ตาม ธุรกิจนี้กำลังเผชิญแรงกดดันจากหลายด้าน ด้านแรกคือการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมายภายใต้พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 ซึ่งกำหนดให้พนักงานต้องผ่านการฝึกอบรมและได้รับใบอนุญาต (มาตรา 18-20) มาตรการดังกล่าวยกระดับมาตรฐานวิชาชีพในระยะยาว แต่ในระยะสั้นทำให้ต้นทุนดำเนินงานสูงขึ้นและเกิดภาวะขาดแคลนแรงงานที่มีคุณสมบัติครบถ้วน

ด้านที่สองคือความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนภูมิทัศน์อุตสาหกรรมจากการใช้กำลังคนเป็นหลัก (Man-Guarding) ไปสู่การผสมผสานเทคโนโลยี (Integrated Security Solutions) ทั้งปัญญาประดิษฐ์ การวิเคราะห์วิดีโอ ระบบควบคุมการเข้าออก และความปลอดภัยบนระบบคลาวด์ โดย Mordor Intelligence (2025) คาดการณ์ว่าตลาดความปลอดภัยทางกายภาพและไซเบอร์ของไทยจะมีมูลค่าสูงถึง 18.06 พันล้านเหรียญสหรัฐในปี 2030 ด้วยอัตราเติบโตเฉลี่ยสะสมร้อยละ 15.07 ผู้ประกอบการที่ไม่ปรับตัวย่อมเสี่ยงต่อการสูญเสียความสามารถในการแข่งขัน

ด้านที่สามคือปัญหาทรัพยากรมนุษย์ที่เรื้อรัง นอกจากขาดแคลนแรงงานระดับปฏิบัติการแล้วยังขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์กว่า 30,000 ตำแหน่ง (TechInsight360, 2025) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงต้องรวมถึงการยกระดับทักษะดิจิทัลควบคู่กับระเบียบวินัยแบบเดิม

จากสถานการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างนวัตกรรมการจัดการ ทรัพยากรบุคคลในองค์กร และความคล่องตัวขององค์กร ที่มีต่อความสามารถเชิงพลวัตรและผล การดำเนินงานของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อนำเสนอแนวทางเชิงประจักษ์ในการพัฒนาอุตสาหกรรมนี้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับนวัตกรรมการจัดการ ทรัพยากรบุคคลในองค์กร การจัดระเบียบความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถเชิงพลวัตรขององค์กรและประสิทธิภาพในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลนวัตกรรมการจัดการ ทรัพยากรบุคคลในองค์กร การจัดระเบียบความคล่องตัวขององค์กรและความสามารถเชิงพลวัตรขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3. เพื่อพัฒนาแบบจำลองประสิทธิภาพในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกรอบแนวคิดและนิยามศัพท์ปฏิบัติการสำหรับตัวแปรต่างๆ ดังนี้:

1. นวัตกรรมจัดการ (Management Innovation: MAIN)

นวัตกรรมจัดการ (Management Innovation) หมายถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงวิธีการบริหาร โครงสร้างองค์กร และการตัดสินใจเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ประกอบด้วยด้านกระบวนการ (Process) เช่น การรายงานเหตุการณ์แบบดิจิทัล ด้านการบริการ (Service) เช่น บริการรักษาความปลอดภัยแบบผสมผสาน (Hybrid Security) และด้านการบริหารจัดการ (Management) ที่เน้นความยืดหยุ่นและการใช้ข้อมูลวางแผนกลยุทธ์ (Birkinshaw et al., 2008; Hamel, 2006) ทั้งนี้ ในบริบทของธุรกิจรักษาความปลอดภัย นวัตกรรมจัดการมีบทบาทสำคัญในการตอบสนองต่อภัยคุกคามที่ซับซ้อนผ่านเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น กล้องวงจรปิดที่ผสมผสานปัญญาประดิษฐ์ และระบบรายงานเหตุแบบเรียลไทม์ ซึ่งช่วยลดความผิดพลาดจากมนุษย์ (Bunraksa & Tantrakul, 2023) นวัตกรรมจัดการจึงมีอิทธิพลโดยตรงต่อความสามารถเชิงพลวัตรและผลการดำเนินงานในระยะยาวขององค์กร

2. ทรัพยากรบุคคลในองค์กร (Human Resources in Organization)

ทรัพยากรบุคคลถือเป็นสินทรัพย์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่สุดของธุรกิจรักษาความปลอดภัยตามแนวคิดฐานทรัพยากร (Resource-Based View) และการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Wright & McMahan, 1992; Becker & Huselid, 2006) กระบวนการบริหารที่มีคุณภาพประกอบด้วยการคัดเลือกที่เข้มงวด การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะยุทธวิธีควบคู่กับความฉลาดทางดิจิทัล และการพัฒนาบุคลากรผ่านเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพและลดปัญหาการลาออก

นอกเหนือจากสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยทั่วไป งานบริการรักษาความปลอดภัยยังต้องอาศัยสมรรถนะเฉพาะทางที่แตกต่างจากพนักงานบริการทั่วไป เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน การตัดสินใจภายใต้ความกดดันและเวลาจำกัด ตลอดจนความรับผิดชอบทางกฎหมายที่สูงกว่า Dadelo (2005) พบว่าสมรรถนะทางวิชาชีพของพนักงานรักษาความ

ปลอดภัยประกอบด้วยคุณสมบัติทางจิตใจ ความจำเชิงภาพ สมาธิและการสังเกต ความพร้อมทางร่างกาย และกิจกรรมทางวิชาชีพ โดยชี้ว่าการประเมินโดยผู้บังคับบัญชาเพียงลำพังมีความน่าเชื่อถือจำกัด จึงต้องอาศัยระบบคัดเลือก ฝึกอบรม และประเมินผลที่เป็นระบบมากกว่าดุลยพินิจส่วนบุคคล การศึกษาของ Mongkonkansai และคณะ (2024) ในกลุ่มพนักงานรักษาความปลอดภัยมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่าความสามารถในการทำงานสัมพันธ์กับแรงสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สุขภาพจิต ประสิทธิภาพการทำงาน และสภาพการทำงานที่ปลอดภัย สะท้อนว่าการสนับสนุนจากองค์กรและการดูแลด้านอาชีวอนามัยมีผลโดยตรงต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในสถานการณ์ฉุกเฉินที่ต้องปฏิบัติหน้าที่หลายด้านพร้อมกัน แบบจำลองสมรรถนะของ United States Department of Labor, Employment and Training Administration (2023) จำแนกสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยและผู้ให้บริการสายตรวจตั้งแต่สมรรถนะพื้นฐานส่วนบุคคล เช่น ความซื่อสัตย์ ความเป็นมืออาชีพ การควบคุมอารมณ์ ความคิดริเริ่ม และการปรับตัว ไปจนถึงสมรรถนะเฉพาะอุตสาหกรรม เช่น การควบคุมการเข้าออก การตรวจสอบเบื้องต้น การบังคับใช้กฎระเบียบ การตรวจตราและเฝ้าระวัง การตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน และการให้บริการลูกค้า สะท้อนว่าพนักงานต้องอาศัยทั้งทักษะเชิงเทคนิคและทักษะเชิงพฤติกรรมร่วมกัน ด้าน Efendi (2023) พบว่าการฝึกอบรมด้านการจัดการบริการและความสัมพันธ์ช่วยเพิ่มความเป็นมืออาชีพของพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ยืนยันว่าการฝึกอบรมเชิงพฤติกรรมสำคัญไม่น้อยไปกว่าทักษะเชิงเทคนิค เมื่อสังเคราะห์วรรณกรรมทั้งสี่แหล่งร่วมกัน สามารถจัดกลุ่มสมรรถนะเฉพาะของพนักงานรักษาความปลอดภัยได้เป็นแปดด้าน ได้แก่ การจัดการเหตุการณ์ฉุกเฉิน การควบคุมอารมณ์และความเครียด การใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีความปลอดภัย จิตวิทยาและพฤติกรรมในการให้บริการ การสังเกตและความจำเชิงสถานการณ์ วินัยและจริยธรรมตามกรอบกฎหมาย ความสามารถในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กร และการประสานงานในภาวะฉุกเฉิน สมรรถนะเหล่านี้เชื่อมโยงโดยตรงกับการสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และธำรงรักษาบุคลากรตามกรอบทรัพยากรบุคคลในองค์กร (ORHR) และเป็นรากฐานที่ทำให้องค์กรพัฒนาความสามารถเชิงพลวัตรและยกระดับผลการดำเนินงานได้อย่างแท้จริง เนื่องจากพนักงานรักษาความปลอดภัยแบกรับความเสี่ยงทางกายภาพและกฎหมายโดยตรงมากกว่าพนักงานบริการทั่วไป การลงทุนด้านสมรรถนะเฉพาะทางจึงเป็นปัจจัยเชิงกลยุทธ์ที่กำหนดคุณภาพการให้บริการและความอยู่รอดขององค์กรในระยะยาว มิใช่เพียงต้นทุนการฝึกอบรม

3. การจัดระเบียบความคล่องตัวขององค์กร (Organizational Agility Arrangement)

ความคล่องตัวขององค์กร (Organizational Agility) หมายถึงขีดความสามารถในการรับรู้ (Sense) และปรับเปลี่ยนกระบวนการ ทรัพยากร และโครงสร้างภายในเพื่อตอบสนอง (Respond) ต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้อย่างรวดเร็ว (Teece, 2014; Overby, Bharadwaj, &

Sambamurthy, 2006; Doz & Kosonen, 2010) ในการศึกษาที่ประกอบด้วยสามมิติ ได้แก่ การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Response to Change) การทำงานร่วมกัน (Collaboration) และการสื่อสาร (Communication) ที่รวดเร็วและแม่นยำ ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรท่ามกลางความผันผวน

สำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย ความคล่องตัวถือเป็นเรื่องวิกฤต เนื่องจากการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินต้องอาศัยความแม่นยำและทันเวลาที่ สะท้อนผ่านการโยกย้ายเจ้าหน้าที่ตามจุดเสี่ยง การปรับขั้นตอนปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOP) หน่วยงาน และการประสานงานระหว่างทีมภาคสนาม ศูนย์สั่งการ และหน่วยงานภายนอก เช่น ตำรวจ (Teece, 2014) การรับรู้และตอบสนองได้ทันทีผ่านระบบสื่อสารที่ทันสมัยจึงเป็นหัวใจของความสามารถเชิงพลวัตรที่ช่วยลดช่องว่างระหว่างการมีนวัตกรรมหรือบุคลากรเก่งกับการนำไปใช้จริงในพื้นที่ปฏิบัติการ

4. ความสามารถเชิงพลวัตรขององค์กร (Dynamic Capabilities: ORCA)

ทฤษฎีทรัพยากรเป็นฐาน (Resource-Based View: RBV) เสนอว่าความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืนเกิดจากทรัพยากรที่มีคุณค่า หายาก เลียนแบบยาก และไม่สามารถทดแทนได้ (Barney, 1991) แต่ในอุตสาหกรรมผันผวนสูงอย่างธุรกิจรักษาความปลอดภัย องค์กรจำเป็นต้องมีความสามารถเชิงพลวัตรตามแนวคิดของ Teece (2014) ซึ่งครอบคลุมการรับรู้โอกาสและภัยคุกคาม (Sensing) การตัดสินใจดำเนินการ (Seizing) และการปรับเปลี่ยนทรัพยากรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ใหม่ (Transforming) (Teece et al., 1997)

ในทางปฏิบัติสำหรับธุรกิจรักษาความปลอดภัย ความสามารถเชิงพลวัตรประกอบด้วย องค์ประกอบสำคัญสามด้าน ได้แก่ ความสามารถในการเรียนรู้และปรับตัว การจัดการความเสี่ยงเชิงรุก (Proactive Risk Assessment) และการวางแผนบริหารทรัพยากรกำลังพลและเทคโนโลยี ซึ่งช่วยให้องค์กรมองเห็นสัญญาณความเสี่ยงและปรับมาตรการเฝ้าระวังได้ทันเวลาที่ ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า

5. ผลการดำเนินงานขององค์กร (Organizational Performance: EFEC)

ผลการดำเนินงานขององค์กรถือเป็นตัวแปรตามที่สะท้อนความสำเร็จขององค์กร โดยเฉพาะในธุรกิจบริการที่ความได้เปรียบทางการแข่งขันเกิดจากการส่งมอบคุณค่าที่เหนือกว่าคู่แข่ง (Porter, 1985; Bitner & Zeithaml, 2021) ในการศึกษาที่วัดผ่านตัวแปรปฏิบัติการที่เรียกว่าประสิทธิภาพในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน (EFEC) ครอบคลุมสามมิติ ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งเมื่อพิจารณาร่วมกันสะท้อนความหมายของผลการดำเนินงานขององค์กรตามกรอบการวิจัยนี้ มิใช่เพียงมิติความสามารถในการแข่งขันในความหมายแคบ

มิติเหล่านี้สอดคล้องกับวรรณกรรมด้านการตลาดบริการที่ระบุว่าคุณภาพการบริการและความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญในการทำนายความภักดีของลูกค้าและผลประกอบการในระยะยาว (Parasuraman et al., 1988) โดยประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีจะส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนและสะท้อนออกมาเป็นผลการดำเนินงานที่เหนือกว่าคู่แข่งในภาพรวม

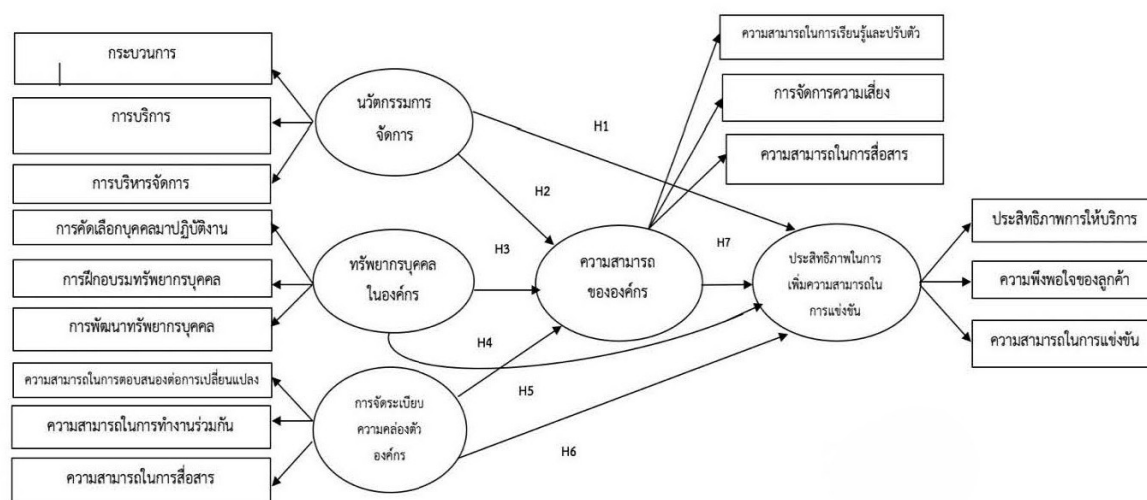
จากการทบทวนวรรณกรรมร่วมกับทฤษฎีฐานทรัพยากรและทฤษฎีความสามารถเชิงพลวัต ผู้วิจัยกำหนดให้วัฏกรรมการจัดการ ทรัพยากรบุคคลในองค์กร และการจัดระเบียบความคล่องตัวขององค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์กร โดยผ่านตัวแปรส่งผ่านคือความสามารถเชิงพลวัตขององค์กร กรอบแนวคิดนี้อธิบายกลไกการแปลงทรัพยากรเป็นผลลัพธ์ ดังแสดงในรูปที่ 1

สมมติฐานของการวิจัย

จากรูปที่ 1 และแนวทางในการสร้างกรอบวิจัยข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสามารถสร้างสมมติฐานในการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. สมมติฐานที่ 1 (H1): วัฏกรรมการจัดการ (MAIN) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน (EFEC) (Birkinshaw et al., 2008)
2. สมมติฐานที่ 2 (H2): วัฏกรรมการจัดการ (MAIN) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถเชิงพลวัตขององค์กร (ORCA) (Teece et al., 1997)
3. สมมติฐานที่ 3 (H3): ทรัพยากรบุคคลในองค์กร (ORHR) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถเชิงพลวัตขององค์กร (ORCA) (Wright & McMahan, 1992; Becker & Huselid, 2006)
4. สมมติฐานที่ 4 (H4): ทรัพยากรบุคคลในองค์กร (ORHR) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน (EFEC) (Najam et al., 2020)
5. สมมติฐานที่ 5 (H5): การจัดระเบียบความคล่องตัวในองค์กร (STOA) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถเชิงพลวัตขององค์กร (ORCA) (Overby et al., 2006)
6. สมมติฐานที่ 6 (H6): การจัดระเบียบความคล่องตัวในองค์กร (STOA) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน (EFEC) (Doz & Kosonen, 2010)
7. สมมติฐานที่ 7 (H7): ความสามารถเชิงพลวัตขององค์กร (ORCA) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน (EFEC) (Teece et al., 1997; Eisenhardt & Martin, 2000)

นวัตกรรมการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความคล่องตัวขององค์กร และความสามารถเชิงพลวัตรขององค์กรที่มีต่อการดำเนินงาน
ของธุรกิจรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนการวิจัย การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรคือบุคลากรระดับบริหารและปฏิบัติการของบริษัทรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งมีสถานประกอบการจดทะเบียนรวม 1,296 แห่ง (Department of Business Development, 2024) ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 300 คน ตามเกณฑ์สัดส่วนตัวอย่างต่อตัวแปรสังเกตอย่างน้อย 20:1 สำหรับตัวแปรสังเกต 15 ตัว (Jackson, 2003; Hair et al., 2010) โดยใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) แบ่งพื้นที่เป็น 10 เขตหลัก สุ่มเลือกสถานประกอบการเขตละ 4 แห่ง และสุ่มเลือกผู้ให้ข้อมูลซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร หัวหน้างานสายตรง และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แห่งละประมาณ 7–8 คน จนครบเขตละ 30 คน รวมทั้งสิ้น 300 คน

เครื่องมือวิจัย เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) แบ่งเป็น 6 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ (เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง ประสบการณ์) ส่วนที่ 2 ถึง 6 เป็นข้อคำถามตัวแปรวิจัยส่วนละ 15 ข้อ ได้แก่ นวัตกรรมการจัดการ (ด้านกระบวนการ การบริการ และการบริหารจัดการ) ทรัพยากรบุคคลในองค์กร (การคัดเลือก การฝึกอบรม และการพัฒนา) การจัดระเบียบความคล่องตัวขององค์กร (การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง การจัดการความเสี่ยง และการสื่อสาร) ความสามารถเชิงพลวัตรขององค์กร (ความสามารถขององค์กร

การเรียนรู้ ภาวะผู้นำ และเทคโนโลยี) และผลการดำเนินงานขององค์กร (ประสิทธิภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความสามารถในการแข่งขัน)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ถึง 6 ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ 5 (มากที่สุด) ถึง 1 (น้อยที่สุด) เครื่องมือวิจัยผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่นของมาตรวัด โดยค่าดัชนีความเชื่อมั่นของตัวแปรทุกตัวมีค่ามากกว่า .70 ซึ่งแสดงถึงความน่าเชื่อถือและความเหมาะสมของแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน พบว่าทุกข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่า 0.50 และตรวจสอบความเชื่อมั่นโดยทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง 50 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคทั้งฉบับเท่ากับ 0.857 และรายด้านสูงกว่า 0.70 ทุกด้าน หลังปรับปรุงแบบสอบถามแล้ว จึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง 300 คน ทั้งรูปแบบออนไลน์และวิธีที่เหมาะสมกับบริบทของสถานประกอบการ

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์แบ่งเป็นสองส่วน ส่วนแรกคือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าความถี่และร้อยละสำหรับข้อมูลส่วนบุคคล และค่าเฉลี่ยกับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับระดับความคิดเห็นต่อตัวแปรวิจัย

ส่วนที่สองคือสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐาน H1-H7 เริ่มจากการตรวจสอบโมเดลการวัด (CFA) แล้วจึงทดสอบโมเดลเชิงโครงสร้าง โดยพิจารณาค่าดัชนีความกลมกลืน ได้แก่ χ^2 , χ^2/df , GFI, CFI, NFI, IFI และ RMSEA ตามเกณฑ์มาตรฐานทางสถิติ

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 64.33) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 32.67) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 70.33) มีรายได้เฉลี่ย 25,001-35,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 49.00) และมีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 38.00) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ดังกล่าวสะท้อนกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิภาวะและประสบการณ์เหมาะสมกับการประเมินสมรรถนะและการบริหารจัดการของธุรกิจรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ศึกษา

ผลการวิเคราะห์ระดับตัวแปรที่ศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความสามารถเชิงพลวัตขององค์กรมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือความคล่องตัวขององค์กร (3.77) ทรัพยากรบุคคลในองค์กร (3.64) และนวัตกรรมการจัดการ (3.62) ซึ่งทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ขณะที่ผลการดำเนินงานขององค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น สะท้อนว่าแม้บริษัทกลุ่มตัวอย่างจะ

มีพื้นฐานด้านนวัตกรรม ทักษะมนุษย์ และความคล่องตัวที่เข้มแข็ง แต่ยังคงพื้นฐานดังกล่าวเป็นผลลัพธ์เชิงการแข่งขันได้ไม่เต็มศักยภาพ

การตรวจสอบการแจกแจงของข้อมูลผ่านค่าความเบ้และความโด่งของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 15 ตัว พบว่าค่าความเบ้อยู่ในช่วง -0.680 ถึง -0.178 และค่าความโด่งอยู่ในช่วง -0.842 ถึง 0.175 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ± 2 ทุกค่า แสดงว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติและเหมาะสมสำหรับการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธี Maximum Likelihood

ผลการทดสอบความเหมาะสมของข้อมูลพบว่าค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) เท่ากับ 0.869 อยู่ในระดับดีมาก และผลการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity มีค่า Chi-Square เท่ากับ 2533.260 ที่ระดับนัยสำคัญ .001 ซึ่งยืนยันว่าข้อมูลมีความเหมาะสมเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบและการทดสอบโมเดลสมการโครงสร้างในขั้นตอนต่อไป

ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัด (Measurement Model) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) แสดงในตารางที่ 1 หลังปรับปรุงโมเดลตามค่าดัชนีการปรับแก้ (Modification Indices) แล้ว พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดีตามเกณฑ์มาตรฐานทุกดัชนี (Hu & Bentler, 1999; Hair et al., 2010; Kline, 2016)

ตารางที่ 1 ผลการวัดความกลมกลืนของโมเดล

ดัชนีชี้วัด	เกณฑ์มาตรฐาน	โมเดลการวัด	โมเดลโครงสร้าง	ผลการประเมิน
χ^2	p-value > 0.05	192.460 (p=0.000)	205.462 (p=0.000)	ยอมรับได้ (เนื่องจาก n>200)
χ^2/df	< 3.00	2.601	2.668	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	0.926	0.916	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.90	0.958	0.954	ผ่านเกณฑ์
NFI	> 0.90	0.934	0.929	ผ่านเกณฑ์
IFI	> 0.90	0.958	0.954	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0.073	0.075	ผ่านเกณฑ์

ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงโครงสร้าง (Structural Model) หลังปรับปรุงแล้วแสดงในตารางที่ 1 เช่นกัน แม้ค่า p-value จะมีนัยสำคัญทางสถิติอันเป็นผลจากความไวต่อขนาดตัวอย่างที่มากกว่า 200 ราย (Sample Size Sensitivity) แต่เมื่อพิจารณาดัชนีความกลมกลืนอื่นร่วมด้วยพบว่าโมเดลมีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ทดสอบสมมติฐานได้อย่างน่าเชื่อถือ (Hair et al., 2010; Kline, 2016)

ผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝงตามกรอบแนวคิดการวิจัย โดยอ้างอิงค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และโดยรวมจากตารางที่ 2 และรูปที่ 2 มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ของสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง (Direct Effect) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) และอิทธิพลโดยรวม (Total Effect) จากแบบจำลองสมการที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว

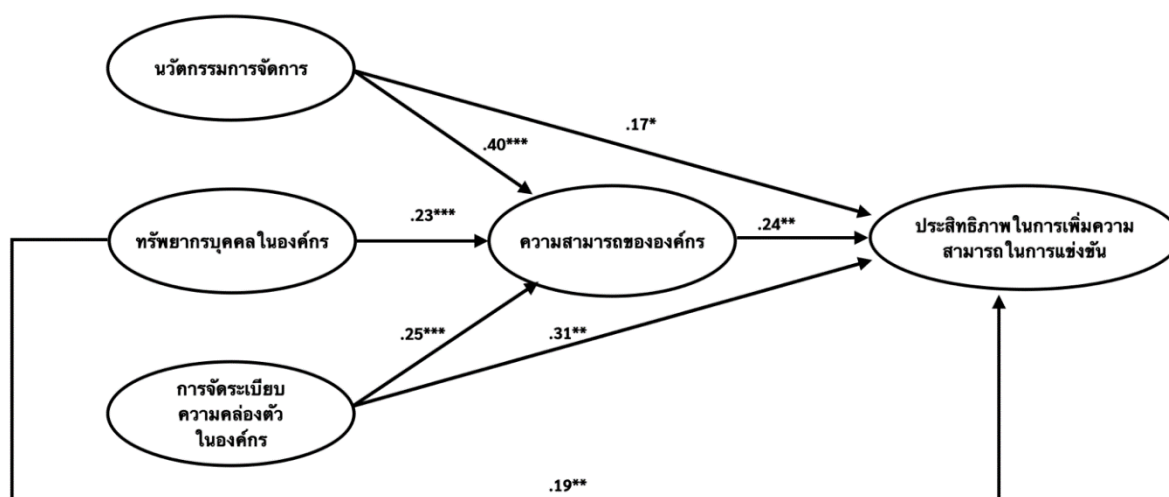
ตัวแปรตาม (Dependent Variable)	R ²	อิทธิพล	ตัวแปรต้น (Independent Variable)			
			นวัตกรรม การจัดการ (MAIN)	ทรัพยากร บุคคลใน องค์กร (ORHR)	การจัด ระเบียบความ คล่องตัวใน องค์กร (STOA)	ความสามารถ เชิงพลวัตร ขององค์กร (ORCA)
ความสามารถเชิง พลวัตรขององค์กร (ORCA)	0.46	ทางตรง ทางอ้อม โดยรวม	.402*** - .402***	.234*** - .234***	.254*** - .254***	- - -
ประสิทธิภาพใน การเพิ่ม ความสามารถใน การแข่งขัน (EFEC)	0.45	ทางตรง ทางอ้อม โดยรวม	.170* .086* .256*	.194*** .050*** .244***	.306*** .054*** .360***	.214** - .214**

$\chi^2 = 205.462$, $df = 77$, $p\text{-value} = 0.000$, $\chi^2/df = 2.668$, $GFI = 0.916$, $NFI = 0.929$, $IFI = 0.954$, $CFI = 0.954$ และ $RMSEA = 0.075$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$) ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$)

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($p < .001$)

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R²) แสดงให้เห็นว่านวัตกรรมการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร และการจัดระเบียบความคล่องตัวในองค์กร สามารถร่วมกันทำนายความสามารถเชิงพลวัตรขององค์กร (ORCA) ได้ร้อยละ 46 ($R^2 = 0.46$) และเมื่อรวมความสามารถเชิงพลวัตรขององค์กรเข้าไปด้วย ทั้งสี่ตัวแปรสามารถร่วมกันทำนายผลการดำเนินงานขององค์กร (EFEC) ได้ร้อยละ 45 ($R^2 = 0.45$) ซึ่งแสดงถึงอำนาจการพยากรณ์ที่ดีของแบบจำลอง



รูปที่ 2 แสดงแบบจำลองตามกรอบงานวิจัย

จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล (Path Coefficients) และระดับนัยสำคัญทางสถิติในตารางที่ 2 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 7 ข้อได้ดังนี้ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	เส้นทางความสัมพันธ์ (Path)	ผลการทดสอบ
H1	นวัตกรรมจัดการ (MAIN) → ประสิทธิภาพในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน (EFEC)	ยอมรับสมมติฐาน
H2	นวัตกรรมจัดการ (MAIN) → ความสามารถเชิงพลวัตรขององค์กร (ORCA)	ยอมรับสมมติฐาน
H3	ทรัพยากรบุคคลในองค์กร (ORHR) → ความสามารถเชิงพลวัตรขององค์กร (ORCA)	ยอมรับสมมติฐาน
H4	ทรัพยากรบุคคลในองค์กร (ORHR) → ประสิทธิภาพในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน (EFEC)	ยอมรับสมมติฐาน
H5	การจัดระเบียบความคล่องตัวในองค์กร (STOA) → ความสามารถเชิงพลวัตรขององค์กร (ORCA)	ยอมรับสมมติฐาน
H6	การจัดระเบียบความคล่องตัวในองค์กร (STOA) → ประสิทธิภาพในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน (EFEC)	ยอมรับสมมติฐาน
H7	ความสามารถเชิงพลวัตรขององค์กร (ORCA) → ประสิทธิภาพในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน (EFEC)	ยอมรับสมมติฐาน

นอกจากอิทธิพลทางตรงแล้ว ตารางที่ 2 ยังแสดงบทบาทของความสามารถเชิงพลวัตขององค์กรในฐานะตัวแปรส่งผ่าน (Mediator) โดยตัวแปรอิสระทั้งสามด้านมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ นวัตกรรมการจัดการ (.086, $p < .05$) ทรัพยากรบุคคลในองค์กร (.050, $p < .001$) และการจัดระเบียบความคล่องตัวในองค์กร (.054, $p < .001$) ส่งผลให้ค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .256, .244 และ .360 ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์จึงสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยครบทั้งเจ็ดข้อ ดังแสดงในตารางที่ 3

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรปัจจัยนำเข้าทั้งสามด้านและความสามารถเชิงพลวัตขององค์กรอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ผลการดำเนินงานขององค์กรอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น สะท้อนว่าผู้ประกอบการมีความพร้อมด้านทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐานที่ดี แต่ยังคงมีความท้าทายในการแปลงทรัพยากรเหล่านั้นให้เป็นผลลัพธ์ทางธุรกิจที่โดดเด่น โดยแบบจำลองสามารถทำนายความสามารถเชิงพลวัตได้ร้อยละ 46 และผลการดำเนินงานได้ร้อยละ 45

ผลการทดสอบสมมติฐานยืนยันว่าการจัดระเบียบความคล่องตัวขององค์กรมีอิทธิพลรวมสูงสุดต่อผลการดำเนินงาน สะท้อนว่าความสามารถในการปรับตัวและตอบสนองอย่างรวดเร็วเป็นหัวใจของความสำเร็จในธุรกิจนี้ ขณะที่ทรัพยากรบุคคลมีอิทธิพลทางตรงสูงสุดต่อความสามารถเชิงพลวัต โดยความสามารถเชิงพลวัตทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านสำคัญที่เชื่อมโยงนวัตกรรม คน และความคล่องตัวให้กลายเป็นผลการดำเนินงานที่ยั่งยืน



รูปที่ 3 โมเดล “Managing Human Resource Innovation in Organizations
Based on the Excellence in Efficiency Model”

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเชื่อมโยงกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีเข้ากับบริบทของอุตสาหกรรมรักษาความปลอดภัยในประเทศไทย ซึ่งเป็นธุรกิจบริการที่ใช้แรงงานเข้มข้น เผชิญปัญหาการลาออกและขาดแคลนแรงงาน มีข้อกำหนดด้านใบอนุญาตและการฝึกอบรมตามกฎหมาย ตลอดจนแรงกดดันจากเทคโนโลยีเฝ้าระวังและการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินที่ต้องประสานงานระหว่างพนักงานภาคสนาม ศูนย์สั่งการ ลูกค้า และเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผลการทดสอบสมมติฐานทั้งเจ็ดข้อสามารถอภิปรายเชื่อมโยงทฤษฎีฐานทรัพยากร การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ทฤษฎีความสามารถเชิงพลวัต และความคล่องตัวขององค์กรได้เป็นประเด็นหลัก ดังนี้

ประเด็นแรก นวัตกรรมจัดการการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับผลการดำเนินงานขององค์กร นวัตกรรมจัดการ (MAIN) และทรัพยากรบุคคลในองค์กร (ORHR) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน (EFEC) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.170* และ .194*** ตามลำดับ) สอดคล้องกับ Birkinshaw และคณะ (2008) ที่ระบุว่า การนำแนวปฏิบัติการบริหารรูปแบบใหม่มาใช้สามารถยกระดับผลการดำเนินงานได้โดยไม่ต้องผ่านตัวแปรส่งผ่านเสมอไป ในบริบทไทย การคัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรตามแนวทางของ Efendi (2023) และ United States Department of Labor, Employment and Training Administration (2023) ล้วนส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพบริการโดยไม่ต้องรอสะสมเป็นความสามารถเชิงพลวัตก่อน ผู้ประกอบการจึงควรลงทุนในนวัตกรรมจัดการและการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง แม้ผลทางตรงจะมีขนาดปานกลาง เนื่องจากยังมีอิทธิพลทางอ้อมเพิ่มเติมดังจะกล่าวในประเด็นถัดไป

ประเด็นที่สอง นวัตกรรมจัดการการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความสามารถเชิงพลวัตขององค์กร ทรัพยากรบุคคลในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงสูงสุดต่อความสามารถเชิงพลวัต (.234***) รองจาก นวัตกรรมจัดการ (.402***) สอดคล้องกับทฤษฎีฐานทรัพยากรของ Barney (1991) ที่ระบุว่า ทรัพยากรมนุษย์คุณภาพเป็นสินทรัพย์ที่ลอกเลียนแบบได้ยากที่สุด และสอดคล้องกับ Dadelo (2005) และ Mongkonkansai และคณะ (2024) ที่ชี้ว่าสมรรถนะเฉพาะทางและการสนับสนุนจากองค์กรเป็นรากฐานที่ทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยรับรู้และปรับตัวต่อสถานการณ์ (Sensing) ได้ดี ในบริบทไทยที่แรงงานขาดแคลนและลาออกสูง การลงทุนคัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรตามแนวทางของ Efendi (2023) จึงเป็นกลไกหลักที่แปลงทุนมนุษย์ให้กลายเป็นความสามารถเชิงพลวัตได้อย่างแท้จริง

ประเด็นที่สาม ความคล่องตัวขององค์กรกับผลการดำเนินงาน การจัดระเบียบความคล่องตัวขององค์กรมีอิทธิพลรวมสูงสุดต่อผลการดำเนินงาน (.360) สนับสนุนแนวคิดของ Teece (2014) และ Overby และคณะ (2006) ที่ระบุว่าในสภาพแวดล้อมผันผวนสูง ความเร็วและความยืดหยุ่นคือกุญแจสำคัญ ธุรกิจรักษาความปลอดภัยไทยเผชิญภัยคุกคามที่ไม่คาดฝันตลอดเวลา การสื่อสารที่รวดเร็ว

ระหว่างทีมภาคสนาม ศูนย์สั่งการ ลูกค้า และตำรวจ รวมถึงการปรับกำลังพลตามจุดเสี่ยง จึงเป็นปัจจัยชี้ขาดที่สร้างความแตกต่างจากคู่แข่งได้ชัดเจนกว่าการมีเพียงเทคโนโลยีทันสมัย ผู้ประกอบการจึงควรลดขั้นตอนการสั่งการที่ซับซ้อนและนำเทคโนโลยีสื่อสารแบบเรียลไทม์มาใช้เป็นลำดับแรก

ประเด็นที่สี่ บทบาทตัวแปรส่งผ่านของความสามารถเชิงพลวัตขององค์กร นวัตกรรมจัดการทรัพยากรบุคคล และความคล่องตัวขององค์กรทั้งสามด้านมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานผ่านความสามารถเชิงพลวัตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.086*, .050*** และ .054*** ตามลำดับ) แม้อิทธิพลทางตรงของนวัตกรรมจัดการจะมีขนาดค่อนข้างน้อย (.170*) แต่เมื่อรวมอิทธิพลทางอ้อมแล้วอิทธิพลโดยรวมเพิ่มเป็น .256 ยืนยันว่าความสามารถเชิงพลวัตเป็นกลไกสำคัญที่ “แปลง” ทรัพยากรและโครงสร้างการบริหารให้กลายเป็นผลการดำเนินงานที่จับต้องได้ ผลที่ว่าผลการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลางแม้ปัจจัยนำเข้าจะอยู่ในระดับมาก สะท้อนว่าผู้ประกอบการไทยจำนวนไม่น้อยยังมีช่องว่างในการบูรณาการทรัพยากรเหล่านี้ องค์กรที่ต้องการยกระดับผลการดำเนินงานจึงไม่ควรพัฒนานวัตกรรม บุคลากร และความคล่องตัวแยกส่วนกัน แต่ควรออกแบบระบบบริหารจัดการที่เชื่อมโยงทั้งสามด้านเข้ากับกระบวนการรับรู้ ตัดสินใจ และปรับเปลี่ยนขององค์กรอย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและบริหารจัดการ: ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการสร้างความคล่องตัวขององค์กรเป็นลำดับแรก ผ่านการลดขั้นตอนการสั่งการที่ยืดเยื้อและการใช้เทคโนโลยีสื่อสารแบบเรียลไทม์ ควบคู่กับการยกระดับทุนมนุษย์ทั้งด้านทักษะยุทธวิธีและทักษะดิจิทัล เพื่อให้พนักงานเป็นกลไกขับเคลื่อนความสามารถเชิงพลวัตได้อย่างแท้จริง การบริหารที่สมดุลระหว่างคนและความเร็วจะช่วยยกระดับผลการดำเนินงานจากระดับปานกลางให้สูงขึ้นได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต: ควรศึกษาเพิ่มเติมในมุมมองของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกับโมเดลที่เน้นมุมมองภายในองค์กรนี้ และอาจพิจารณาเพิ่มตัวแปรความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เข้าไปในโมเดล เนื่องจากเป็นภัยคุกคามที่ทวีความรุนแรงและอาจส่งผลกระทบต่อรูปแบบการให้บริการรักษาความปลอดภัยในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>

- Becker, B. E., & Huselid, M. A. (2006). Strategic human resource management: Where do we go from here? *Journal of Management*, 32(6), 898–925.
<https://doi.org/10.1177/0149206306293668>
- Birkinshaw, J., Hamel, G., & Mol, M. (2008). Management innovation. *Academy of Management Review*, 33(4), 825–845. <https://doi.org/10.5465/amr.2008.34421969>
- Bitner, M. J., & Zeithaml, V. A. (2021). *Service marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Bunraksa, N., & Tantrakul, T. (2023). Management innovation in security guard business. *Journal of Social Science and Cultural*, 7(12), 288–303. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JSC/article/view/270233> [in Thai]
- Dadelo, S. (2005). Analysis of factors determining the competence of guards. *Ugdymas · Kūno Kultūra · Sportas*, 5(59), 13–18.
- Department of Business Development. (2024). *Security business registration statistics in Bangkok and vicinity*. Ministry of Commerce. [in Thai]
- Doz, Y., & Kosonen, M. (2010). Embedding strategic agility: A leadership agenda for accelerating business model renewal. *Long Range Planning*, 43(2–3), 370–382. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2009.07.006>
- Efendi, A. (2023). Service management training approach model as a step to increase the professionalism of employees in the security task force. *International Journal of Applied Finance and Business Studies*, 11(3), 320–329.
<https://www.ijafibs.pelnus.ac.id>
- Eisenhardt, K. M., & Martin, J. A. (2000). Dynamic capabilities: What are they? *Strategic Management Journal*, 21(10–11), 1105–1121.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Prentice Hall.
- Hamel, G. (2006). The why, what, and how of management innovation. *Harvard Business Review*, 84(2), 72–84.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation*

- Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1–55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>
- Jackson, D. L. (2003). Revisiting sample size and number of parameter estimates: Some support for the N:q hypothesis. *Structural Equation Modeling*, 10(1), 128–141. https://doi.org/10.1207/S15328007SEM1001_6
- Kline, R. B. (2016). *Principles and practice of structural equation modeling* (4th ed.). Guilford Press.
- Mongkonkansai, J., Parapan, P., Srinuan, M., Thepnoo, T., Khoklang, S., Yimthiang, S., Mahaboon, J., & Madardam, U. (2024). Predicting the work ability of security guards at a university in Nakhon Si Thammarat province, Thailand. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 30(2), 486–495. <https://doi.org/10.1080/10803548.2024.2318952>
- Mordor Intelligence. (2025). *Thailand IT and security market size & share analysis: Growth trends & forecasts (2025–2030)*. <https://www.mordorintelligence.com>
- Najam, U., Burki, U., & Khalid, W. (2020). Does work–life balance moderate the relationship between career commitment and career success? Evidence from an emerging Asian economy. *Administrative Sciences*, 10(4), 82. <https://doi.org/10.3390/admsci10040082>
- Overby, E., Bharadwaj, A., & Sambamurthy, V. (2006). Enterprise agility and the enabling role of information technology. *European Journal of Information Systems*, 15(2), 120–131. <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000600>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Free Press.
- Security Business Act, B.E. 2558 (2015). (2015, November 5). *Royal Gazette*, 132(104A), 1–24. [in Thai]
- Teece, D. J. (2014). The foundations of enterprise performance: Dynamic and ordinary capabilities in an (economic) theory of firms. *Academy of Management Perspectives*, 28(4), 328–352. <https://doi.org/10.5465/amp.2013.0116>

- Teece, D. J., Pisano, G., & Shuen, A. (1997). Dynamic capabilities and strategic management. *Strategic Management Journal*, 18(7), 509–533.
- TechInsight360. (2025). *Thailand application security market opportunity and future growth dynamics: Q1 2025 update*.
- United States Department of Labor, Employment and Training Administration. (2023). *Security officers and patrol services competency model (v.1.0)*.
<https://www.doleta.gov/>
- Wright, P. M., & McMahan, G. C. (1992). Theoretical perspectives for strategic human resource management. *Journal of Management*, 18(2), 295–320.
<https://doi.org/10.1177/014920639201800205>