

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์การบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยใช้วิธีวิจัย ทั้งในรูปแบบของเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

ในส่วนงานวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท SSG ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Cluster Sampling และ Stratified Sampling เฉพาะส่วนกรุงเทพมหานคร แล้วจึงใช้วิธีการ Random sampling จำนวน 335 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม และใช้วิธีทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์อย่างง่าย ผลที่ได้คือ มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยผู้นำกับ การบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย 0.444 ปัจจัยด้านการสื่อสารกับการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย 0.704 ปัจจัยด้านความขัดแย้งกับการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย 0.130 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมกับการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย 0.444 และปัจจัยด้านการแบ่งปันความรู้กับการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย มีค่า เท่ากับ 0.472 อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% ซึ่งผลที่ได้แปรผันตามกัน และใช้วิธีทดสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้งห้าด้านมีค่าสหสัมพันธ์ทั้งหมดทำให้สามารถรวมเป็นกลุ่มปัจจัยเพื่อทำการทดสอบการทำนายค่าความเปลี่ยนแปลงของการบริหารความสัมพันธ์ในรูปแบบสมการถดถอยเชิงเส้นได้ โดยผลที่ได้สมการถดถอยเชิงเส้นจากตัวแทนกลุ่มปัจจัยทั้งห้าสามารถอธิบายความเปลี่ยนแปลงของการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยได้ 49.4%

ในส่วนผลงานวิจัยด้านคุณภาพใช้วิธีเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง 2 คน และ หัวหน้าชุด 6 คน พนักงานรักษาความปลอดภัย 12 คนโดยพิจารณาจากคุณสมบัติเรื่องระยะเวลาทำงานและประสบการณ์ทำงานในอาชีพรักษาความปลอดภัย และใช้การสังเกต และเก็บรวบรวมเอกสาร ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา ผลที่ได้คือ ปัจจัยด้านผู้นำของหัวหน้าชุดมีส่วนสำคัญในการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย การสื่อสารส่วนใหญ่จะส่งผ่านจากระดับบนลงล่างผ่านหัวหน้าชุด มายังพนักงาน ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นลักษณะระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยกับพนักงานของผู้ว่าจ้าง การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นก็เป็นลักษณะประนีประนอม สภาพแวดล้อมที่สำคัญเป็นเรื่องเครื่องแบบ และความสะดวกในการมาทำงานยังสถานที่ของผู้ว่าจ้างคือใกล้ที่พัก เป็นสำคัญ ปัจจัยเรื่องการแบ่งปันความรู้ ส่วนสำคัญเป็นเรื่องความรู้ที่ต้องใช้ในการทำงานอาชีพรักษาความปลอดภัย

สรุปโดยรวมปัจจัยทั้งห้าด้านที่กล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันโดยทั้งหมดนี้จะเป็นส่วนสำคัญในการบริหารความสัมพันธ์ของธุรกิจรักษาความปลอดภัย โดยลักษณะปัจจัยผู้นำจะเป็นส่วนสำคัญที่เชื่อมโยงปัจจัยทั้งหมดให้สามารถนำมาใช้ในการบริหารความสัมพันธ์ได้ดีที่สุด