

บทที่ 4

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัท Secure Special Guard (Thailand) Co., Ltd. โดยคณะผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นการศึกษาแบบSingle Case Study Research ซึ่งใช้วิธีการศึกษาหลายวิธีเพื่อให้ได้รับข้อมูลอย่างละเอียด โดยคณะผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิจัยซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

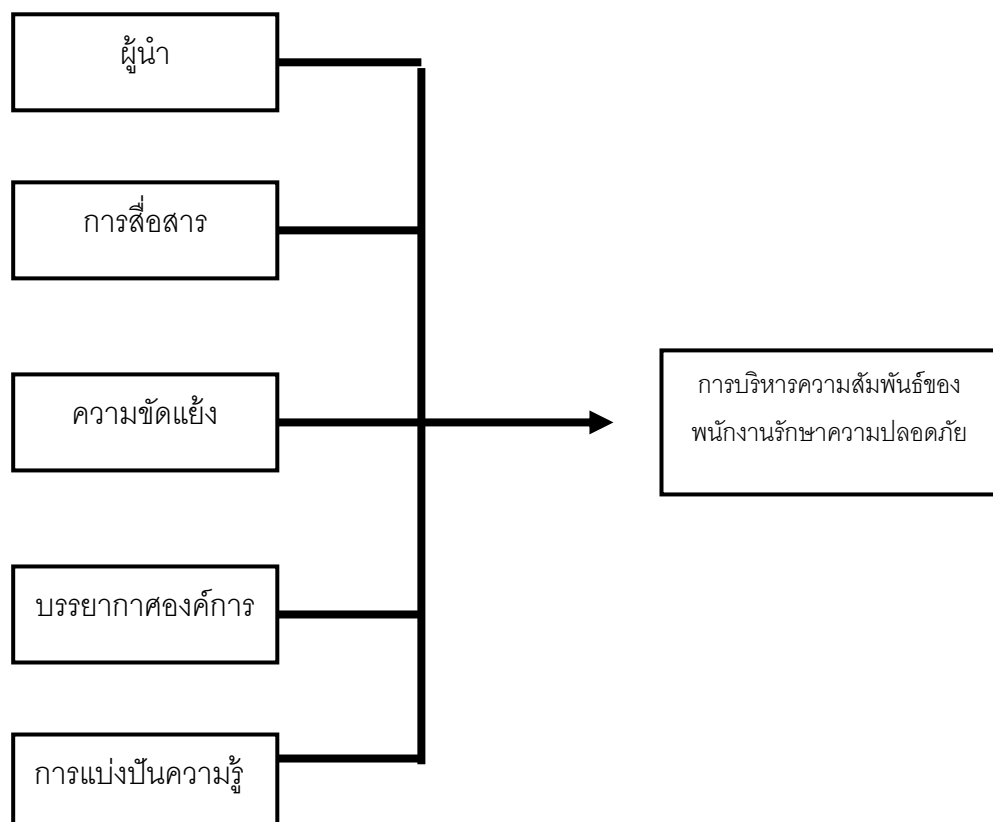
4.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4.2 วิธีการวิจัย

4.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

4.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ภาพที่ 4.1 กรอบแนวคิดการวิจัย



จากกรอบงานวิจัยข้างต้นคณะผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดจากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งถือเป็นตัวแปรต้นโดยการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ด้านผู้นำ
2. ด้านการสื่อสาร
3. ด้านความขัดแย้ง
4. ด้านบรรยากาศการองค์การ
5. ด้านการแบ่งปันความรู้

ทั้งนี้ ตัวแปรตาม คือ การบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย

4.2 วิธีการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา บริษัท Secure Special Guard (Thailand) Co., Ltd ” คณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลการศึกษา ทั้งโดยวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในการศึกษาวิจัยนี้เกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์ ควรจะกระทำทั้ง 2 วิธี ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ทั้งด้านการสำรวจและการอธิบายถึงการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

1. สมมติฐานการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยที่ศึกษาถึงปัจจัยส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยทำให้ตั้งสมมติฐานได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านผู้นำ มีส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์หรือไม่

H_0 : ปัจจัยด้านผู้นำไม่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์

H_1 : ปัจจัยด้านผู้นำส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการสื่อสารส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์หรือไม่

H_0 : ปัจจัยด้านการสื่อสารไม่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์

H_1 : ปัจจัยด้านการสื่อสารส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์แบบแปรผันตามกันต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่

H_0 : ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ ไม่มีความสัมพันธ์แบบแปรผันตามกันต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย

H_1 : ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์แบบแปรผันตามกันต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านการแบ่งปันความรู้ มีความสัมพันธ์แบบแปรผันตามกันต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่

H_0 : ปัจจัยด้านการแบ่งปันความรู้ ไม่มีความสัมพันธ์แบบแปรผันตามกันต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย

H_1 : ปัจจัยด้านการแบ่งปันความรู้ มีความสัมพันธ์แบบแปรผันตามกันต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านผู้นำ ด้านการสื่อสาร ด้านความขัดแย้ง ด้านบรรยากาศองค์การ และ ด้านการแบ่งปันความรู้ มีความสัมพันธ์กันหรือไม่

H_0 : ปัจจัยด้านผู้นำ ด้านการสื่อสาร ด้านความขัดแย้ง ด้านบรรยากาศองค์การ และ ด้านการแบ่งปันความรู้ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ปัจจัยด้านผู้นำ ด้านการสื่อสาร ด้านความขัดแย้ง ด้านบรรยากาศองค์การ และ ด้านการแบ่งปันความรู้ มีความสัมพันธ์กัน

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็น พนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท Secure Special Guard (Thailand) Co., Ltd ประกอบด้วยพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งสิ้น 2,500 คน และ พนักงานระดับบริหาร คือ ระดับผู้บังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ จำนวน 32 คน

3 .กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Cluster sampling เป็นกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด โดยเลือกเอากรุงเทพมหานครเป็นกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากลักษณะงานด้านการรักษาความปลอดภัยมีรูปแบบการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอีกทั้งในรูปแบบของการบังคับบัญชา มีลักษณะเหมือนกันทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด รวมทั้งระยะเวลาที่จำกัดในการศึกษาวิจัยต่อการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ต่างจังหวัด แล้วจึงทำการใช้วิธีการ stratified sampling เฉพาะส่วนกรุงเทพมหานครจากนั้นจึงมาทำการใช้สูตรยามาเน่ เพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแล้วจึงใช้วิธีการ Random sampling อีกครั้งหนึ่ง

โดยทำการกำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ จากแนวคิดของ Taro Yamane (Yamane, 1967)

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	จำนวนประชากรทั้งหมด 1,700 คน
	e	=	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง 0.05
	n	=	$\frac{1,700}{1 + 1,700(0.05)^2} = 324 \text{ คน}$

จากการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างข้างต้น เพื่อให้สามารถสรุปลักษณะของกลุ่มตัวอย่างว่าสามารถเป็นตัวแทนกลุ่มประชากรได้ ถูกต้อง และให้มีความผิดพลาดน้อยที่สุด นอกจากนี้เพื่อป้องกันการผิดพลาดจากการได้รับข้อมูลตอบกลับมาไม่ครบ ผู้วิจัยจึงได้จัดส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานทั้งหมด 350 ชุด โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ Random Sampling

4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นข้อคำถามที่สร้างขึ้นมาเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นหรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการบริหาร

ความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย มีการอธิบายความหมายของค่าระดับคะแนน ข้อความที่ใช้ในการตอบอย่างชัดเจน เพื่อให้ได้ระดับความสัมพันธ์และนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงเครื่องมือแบบสอบถาม

ตัวแปร (Variables)	หัวข้อในงานแบบสอบถาม (Questionnaire Items)
ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)	
1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล 1) เพศ 2) อายุการทำงาน 3) สถานภาพสมรส 4) รายได้ต่อเดือนรวมทั้งครอบครัว 5) ประสบการณ์ทำงานด้านรักษาความปลอดภัย	แบบสอบถามส่วนที่ 1 : ข้อ 1-5
2. ปัจจัยด้านผู้นำ	แบบสอบถามส่วนที่ 3 : ข้อ 1-6
3. ปัจจัยด้านการสื่อสาร	แบบสอบถามส่วนที่ 3 : ข้อ 7-13
4. ปัจจัยด้านความขัดแย้ง	แบบสอบถามส่วนที่ 3 : ข้อ 14-19
5. ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ	แบบสอบถามส่วนที่ 3 : ข้อ 20-24
6. ปัจจัยด้านการแบ่งปันความรู้	แบบสอบถามส่วนที่ 3 : ข้อ 25-29
ตัวแปรตาม (dependent Variable)	
7. การบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย	แบบสอบถามส่วนที่ 2 : ข้อ 1-14

5. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ปัจจัย ประกอบด้วย เพศ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนรวมทั้งครอบครัว และประสบการณ์ทำงานด้านรักษาความปลอดภัย

ส่วนที่ 2 เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย

ส่วนที่ 3 เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ โดยพิจารณาจากระดับความคิดเห็นของพนักงานรักษาความปลอดภัย

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้หลักในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
2. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
3. ทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
4. ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

ในปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้านผู้นำ ด้านสื่อสาร ด้านความขัดแย้ง ด้านบรรยากาศองค์กร และด้านการแบ่งปันความรู้

7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในรูปของร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การพิจารณาให้น้ำหนักการบริหารความสัมพันธ์ ได้กำหนดคะแนน น้ำหนักความคิดเห็นดังนี้ แบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ลักษณะของการตอบแบบสอบถาม เป็นการเลือกตอบ โดยใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 มาตรฐานดังนี้

ในกรณีที่ข้อความมีความหมายทางบวก		ในกรณีที่ข้อความมีความหมายทางลบ	
มากที่สุด	ให้ค่าคะแนน 5	มากที่สุด	ให้ค่าคะแนน 1
มาก	ให้ค่าคะแนน 4	มาก	ให้ค่าคะแนน 2
ปานกลาง	ให้ค่าคะแนน 3	ปานกลาง	ให้ค่าคะแนน 3
น้อย	ให้ค่าคะแนน 2	น้อย	ให้ค่าคะแนน 4
น้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนน 1	น้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนน 5

จากแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยศึกษาครั้งนี้แสดงข้อความที่มีความหมายทางลบดังนี้
 ในส่วนที่ 2 มีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ข้อ 4 และ ข้อ 10

ในส่วนที่ 3 มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 4, 5, 13, 14, 15, 16

คณะผู้วิจัยจะใช้วิธีการเกณฑ์กำหนดระดับของคะแนนที่คำนวณในการแปลความข้อมูล
 แบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วนประมาณค่าระดับออกเป็น 3
 ช่วงเท่าๆ กัน โดยใช้หลักการพิจารณาดังนี้

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(5-1)}{3} = 1.33$$

หลังจากนั้นนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก โดยกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ยในการแปล
 ความดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.33 หมายถึง	มีระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.34 – 3.66 หมายถึง	มีระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.67 – 5.00 หมายถึง	มีระดับมาก

และคะแนนเฉลี่ยระดับการบริหารความสัมพันธ์ แบ่งเป็น 3 ระดับ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.33 หมายถึง	มีระดับการบริหารความสัมพันธ์ต่ำ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.34 – 3.66 หมายถึง	มีระดับการบริหารความสัมพันธ์
ปานกลาง	
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.67 – 5.00 หมายถึง	มีระดับการบริหารความสัมพันธ์สูง

ตารางที่ 4.2 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านผู้นำส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์หรือไม่	Factor Analysis Multiple Regression
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการสื่อสารส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์หรือไม่	
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความขัดแย้ง ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์หรือไม่	
สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์หรือไม่	
สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการแบ่งปันความรู้ ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์หรือไม่	
สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านผู้นำ ด้านการสื่อสาร ด้านความขัดแย้งด้านบรรยากาศองค์การ และ ด้านการแบ่งปันความรู้ มีความสัมพันธ์กันหรือไม่	
สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านผู้นำมีความสัมพันธ์แบบแปรผันตามกันต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่	
สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านการสื่อสารมีความสัมพันธ์แบบแปรผันตามกันต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่	
สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านความขัดแย้งมีความสัมพันธ์แบบแปรผันตามกันต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่	
สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์แบบแปรผันตามกันต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่	
สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านการแบ่งปันความรู้ มีความสัมพันธ์แบบแปรผันตามกันต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่	

4.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. วิธีการศึกษา

1. การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) โดยการค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาจากเอกสารทางด้านวิชาการ หนังสือ วารสาร บทความ เอกสารของบริษัท ทัศนศึกษา ปลอดภัย วิทยานิพนธ์ ☐ รายงานการวิจัย ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต รวมทั้งข้อมูลที่ได้ ☐ จากหนังสือ ☐ รายงานที่เกี่ยวข้อง ☐ อื่น

2 การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยวิธีการดังนี้

- การสัมภาษณ์ ☐ เเป ☐ นการใช้ วิธีการสัมภาษณ์ ☐ เจาะลึก
- การบันทึกเสียง จะใช้การบันทึกเสียงตลอดระยะเวลาการสัมภาษณ์
- การจดบันทึก คณะผู้วิจัยจะจดบันทึกคำพูดที่สำคัญ (Key word)

3 การวิจัยโดยการสังเกตการณ์ ☐ โดยผู้ ☐ วิจัยได้ ☐ ลงไปในพื้นที่ เพื่อเฝ้า ☐ นการสังเกต การปฏิบัติงานของส ☐ วนงานต ☐ าง ๆ ในพื้นที่ และยังได้ ☐ ทำการสังเกตสภาพแวดล้อม ☐ อื่น

2. กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจะไม่เหมือนกับการวิจัยในเชิงปริมาณที่มีลำดับวิธีการขั้นตอนที่ชัดเจน ในที่นี้จะเรียกเป็นผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย การเลือกนั้นจะเลือกโดยใช้กลยุทธ์การสุ่มตัวอย่างของ ลินดอล์ฟ แอนด์ เทย์เลอร์ (Lindlof and Taylor, 2002) ซึ่งอธิบายไว้ว่าเมื่อดำเนินการทำการวิจัยภายใต้สมมติฐานแล้ว กลุ่มผู้มีส่วนร่วมจะปรากฏจากการกำหนดข้อจำกัด ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น

ในที่นี้เราต้องการผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยสามกลุ่ม ซึ่งศึกษาจากบริษัท SSG พื้นที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพฯ คือ กลุ่มแรกพนักงานรักษาความปลอดภัย สองหัวหน้าหรือสายตรวจ สามผู้บริหาร

กลุ่มแรก พนักงานรักษาความปลอดภัย จากสมมติฐานและการทำงานของพนักงานที่ต้องสลับหมุนเวียนสถานที่ทำงานอยู่ตลอดเวลาและจะเปลี่ยนทุก 6 เดือน กลุ่ม พนักงานรักษาความปลอดภัยจึงไม่ทำงานประจำหน่วยงาน การกำหนดข้อจำกัดจึงไม่กำหนดด้านสถานที่หรือหน่วยงานตามพื้นที่ แต่จะคัดเลือกจาก อายุงานโดยจะกำหนดเป็นช่วงอายุงานในการเลือก จาก

สมมติฐานที่มีผู้นำเป็นส่วนเกี่ยวข้องการทำงานมากกว่า 1 ปีจะทำให้ได้ทำงานกับหัวหน้างานอย่างน้อยสองคน และมีการเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมในการทำงานและระดับความสัมพันธ์จะขึ้นกับการแบ่งปันความรู้ การสื่อสาร ความแตกต่างของระยะเวลาในการทำงานจึงมีส่วนในการบริหารความสัมพันธ์จึงแบ่งเป็น ตั้งแต่ 1 ปี จำนวน 4 คน 2 ปี จำนวน 4 คน 3 ปีขึ้นไปจำนวน 4 คน จากข้อจำกัดด้านระยะเวลาจึงกำหนดช่วงเพียงสามปี และจำนวนแต่ละช่วง 4 คน พนักงานรักษาความปลอดภัยที่เลือกเข้ามาร่วมในงานวิจัยครั้งนี้จึง เลือกมาทั้งหมด 12 คน

กลุ่มที่สอง หัวหน้างานหรือสายตรวจ จากสมมติฐานที่กล่าวมาแล้ว จึงเลือกใช้รายงานและนอกจากนั้น ยังกำหนดข้อจำกัดของการเลื่อนจากระดับ พนักงานรักษาความปลอดภัยขึ้นมาเป็นหัวหน้าหรือสายตรวจ โดยแบ่งเป็นกลุ่มดังนี้ หัวหน้างานที่มาจากพนักงานรักษาความปลอดภัย ทั้งหมด 6 คน ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ระยะเวลาทำงานของหัวหน้างาน

ระยะเวลาทำงานใน ระดับหัวหน้างาน	เคยเป็นพนักงานรักษา ความปลอดภัย
1 ปี	เคย
	ไม่เคย
2 ปี	เคย
	ไม่เคย
3 ปี	เคย
	ไม่เคย

กลุ่มที่สาม ระดับผู้บริหาร ภายใต้ข้อจำกัดทั้งหมดมีผู้บริหารระดับสูงมีเพียงสองคนจึงเลือกทั้งหมด

กลุ่มผู้มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้จึงมีจำนวนทั้งสิ้น 20 คน ตามข้อกำหนดที่วางไว้

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้หลักในการวิเคราะห์เนื้อหาตามกรอบแนวคิด ดังนี้

1.การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Inductive) ซึ่งได้จากการสังเกตและการสัมภาษณ์ที่ได้จัดบันทึกไว้จากสิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือปรากฏการณ์ที่มองเห็น โดยผู้วิจัยได้เห็นหลาย ๆ เหตุการณ์และได้ทำการตรวจสอบข้อมูลแบบ Triangulation

2.ลงมือเขียนเป็นประโยคหรือข้อความเพื่อสร้างข้อสรุปได้ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีหรือเพื่อตอบปัญหาของการวิจัย ข้อมูลที่ไม่ต้องการจะถูกกำจัดออกไปได้ ทั้งนี้ในระหว่างการสัมภาษณ์ของผู้วิจัยนั้น พุดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งจะเป็นการสัมภาษณ์แบบมีส่วนร่วมและมีอารมณ์ร่วมในการพูดคุย

3.นำข้อมูลมาวิเคราะห์ภายใต้กรอบแนวคิด คำถามการวิจัยและทฤษฎีที่นำมาอ้างอิง โดยการวิเคราะห์ ต้องมีความเป็นกลาง ปราศจากอคติ ไม่มีการคาดเดาในการวิเคราะห์ข้อมูล

4 .เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัย ใช้เครื่องมือหลายวิธี เพื่อรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นในการทดสอบสมมติฐาน รวมถึงข้อมูลอื่นที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ

1. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Indepth Interview) แบบมีโครงสร้าง คือเป็นการสัมภาษณ์แบบมีระบบ มีขั้นตอนมีการเตรียมคำถามที่จะสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า การสัมภาษณ์จะเป็นไปตามรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันไม่ว่าใครจะเป็นผู้สัมภาษณ์ มีการใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย ชัดเจน เหมาะกับระดับผู้ถูกสัมภาษณ์ ถามทีละคำถาม ไม่เร่งรัด ใช้คำถามที่สามารถให้คำตอบที่สามารถหาข้อสรุปได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เจาะลึก และสามารถนำข้อมูลที่ได้มาแบ่งแยกตามแนวคิดต่าง ๆ ได้ (ภัทรา นิคมานนท์, 2539)

คณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้ให้ข้อมูลที่มีความสำคัญ ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลที่มีความสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างานและสายตรวจ และพนักงานรักษาความปลอดภัย

2. การสังเกต (Observation) โดยสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participation observation) เป็นการสังเกตที่ผู้สังเกตอยู่ข้างนอก ไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเหตุการณ์นั้นๆ ด้วย อาจอยู่บริเวณเดียวกันกับผู้ถูกสังเกตหรืออยู่ข้างนอกเลยก็ได้ โดยไม่ให้ผู้ถูกสังเกตรู้ว่ากำลังถูกสังเกต กำหนดจุดมุ่งหมายของการสังเกตอย่างชัดเจน ต้องการสังเกตใคร สังเกตอะไร เพื่อให้ทราบได้ว่าลักษณะการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน การสื่อสารกับหัวหน้างาน และการแต่งกายของพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างไร

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ คณะผู้วิจัยอาจใช้อุปกรณ์ เช่น กล้องถ่ายรูป เทปบันทึกเสียงหรือวีดีโอเทป เพื่อช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

นอกจากนี้คณะผู้วิจัยได้มีการบอกกับกรณีศึกษาว่าจะนำข้อมูลที่ได้ไปทำงานวิจัยเรื่องอะไร และจะใช้ตามสมมติในการเขียนข้อมูลรวมถึงการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เพื่อความสบายใจในการให้ข้อมูลของกรณีศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษา

คณะผู้วิจัยได้กำหนดเวลาในการศึกษา ช่วง กุมภาพันธ์ 2551-สิงหาคม 2551 ระยะเวลาทั้งหมด 7 เดือน

ตารางที่ 4.4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคำถามงานวิจัย ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง วัตถุประสงค์ สมมติฐาน และ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

คำถามงานวิจัย	1.ปัจจัยด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย 2. ปัจจัยด้านดังกล่าวมีความสัมพันธ์แปรผันตามกันต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	ด้านผู้นำ 1.ผลการศึกษาที่มหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ,1945 ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์ (consideration) คล้ายกับพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งคนงาน (employee-centered) เป็นระดับของพฤติกรรมผู้นำเกี่ยวกับการสร้างความไว้วางใจกับผู้ใต้บังคับบัญชา เคารพในความคิดเห็น และคำนึงถึงความรู้สึกของพวกเขา มุ่งความเป็นมิตร มีการติดต่อสื่อสารสองทาง (two-way communication) และให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2. Blake and McCanse (วิโรจน์ สารรัตนะ, 2546 อ้างจาก Bartol and others ,1998) ได้พัฒนาตาข่ายภาวะผู้นำขึ้น คล้ายคลึงกับผลการศึกษาที่รัฐโอไฮโอ แต่ตาข่ายนี้สามารถจำแนกภาวะผู้นำออกไปถึง 81 รูปแบบ (9 X 9) แต่มีรูปแบบที่สำคัญ 5 รูปแบบ คือ รูปแบบ 1,9 การบริหารสโมสร (Country Club) ,รูปแบบ 1,1 การบริหารที่ทำให้แย่งชิง (Impoverished) ,รูปแบบ 5,5, การบริหารทางสายกลาง (Middle-of-the-road) ,รูปแบบ 9,9 การบริหารเป็นทีม (Team),รูปแบบ 9,1 การบริหารใช้อำนาจและการเชื่อฟัง (Authority-Compliance) ด้านการติดต่อสื่อสาร 1. ช่องทางที่เป็นทางการของการติดต่อสื่อสาร 2. การติดต่อสื่อสารตามแนวดิ่งคือการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างระดับตามสายการบังคับบัญชาสองระดับหรือมากกว่า 3. การสื่อสารจากบนลงล่าง เป็นการสื่อสารจากผู้บริหารสู่พนักงานระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง(ต่อ)	4.ข่าวสารที่ผ่านจากล่างขึ้นบนมักจะเป็นข้อมูลที่ผู้บริหารต้องการเพื่อที่จะทำงานของพวกเขา (สิริอร วิชชาวุธ, 2549) 5. การสื่อสารระหว่างแผนก 6. ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ 7.การสื่อสารทางเดียว 8. การสื่อสารสองทาง 9. การสื่อสารเชิงวัจนะ คือการสื่อสารด้วยการใช้ภาษาพูด หรือเขียนเป็นคำพูด ในการสื่อสาร 10. การสื่อสารเชิงอวัจนะ คือการสื่อสารโดยใช้รหัสสัญญาณอย่างอื่น เช่น ภาษาท่าทาง การแสดงออกทางใบหน้า สายตา ตลอดจน น้ำเสียง ระดับเสียง ความเร็วในการพูด เป็นต้น <u>ด้านความขัดแย้ง</u> 1. ความขัดแย้งระดับบุคคล ความขัดแย้งของบทบาทระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังที่ขัดแย้งกันมาจากบุคคลสองคน หรือมากกว่า 2. การบริหารความขัดแย้งระดับกลุ่ม มุ่งที่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของกลุ่มที่ขัดแย้งกัน ผู้บริหารสามารถแยกกลุ่มออกจากกันทาง กายภาพ การไม่ยอมให้พวกเขามีโอกาสเกี่ยวพันระหว่างกันแบบเผชิญหน้า 3. การบริหารความขัดแย้งระดับองค์การ จะเกี่ยวพันกับการปรับปรุงโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์การเพื่อที่จะแก้ไขความขัดแย้งที่เป็นอยู่ และทำให้การเกิดขึ้นของความขัดแย้งลดน้อยลง(สมยศ นาวิการ, 2546) <u>ด้านบรรยากาศองค์การ</u> - บรรยากาศในองค์การ คือ ลักษณะที่ทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างไปจากองค์การหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมคนในองค์การ นั้นๆ (Gilmer ,1971)
---------------------------------------	--

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง(ต่อ)	- บรรยายภาคองค์การ คือ กลุ่มลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่พนักงานรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม บรรยายภาคองค์การยังเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน (สมยศ นาวิการ,2540) - บรรยายภาคองค์การ คือ สภาพการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคคลภายในองค์การ อันเนื่องมาจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของทุกคนในองค์การ อันจะส่งผลการปฏิบัติงานของคนในองค์การทั้งผลดีและผลเสีย (พะวงพิศ วัฒนกิจ และมาลี กามาลา ,2541) <u>ด้านการแบ่งปันความรู้</u> 1.Shu-hsien Liao and other ,2003 “ Employee relationship and knowledge sharing :a case study of a Taiwanese finance and securities firm” 2. Wah and other (2005) <u>การบริหารความสัมพันธ์</u> 1. Huiskamp กล่าวว่าสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปทำให้ความสัมพันธ์การจ้างงานเปลี่ยนแปลงไปเป็นสนใจในภาคตลาดมากขึ้น ต้องการสมองของลูกค้าของเขาด้วย ต้องการความรู้ความชำนาญของลูกค้า และความคิดสร้างสรรค์ และหัวใจของลูกค้าในรูปแบบของความเป็นมิตรต่อลูกค้าและการมีใจบริการ 2. การออกแบบที่ดี ของกิจกรรมที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างความเข้าใจสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ ทั้งนี้ส่งเสริมการข้ามระดับ และทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม เพื่อเริ่มความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติทรัพยากรมนุษย์ การบริหารความเข้าใจและข้อผูกมัดองค์การ 3. Lewin เสนอ การวิเคราะห์ภาพความคิดเรื่องแรงงานสัมพันธ์ และทรัพยากรมนุษย์ บนความขัดแย้งในความสัมพันธ์การจ้างงาน หลักฐานของแรงงานสัมพันธ์
---------------------------------------	---

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง(ต่อ)	4. ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างลูกจ้างและลูกจ้างกับองค์การเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการของธุรกิจภายใน การวิจัยหลายอันกล่าวถึงการจัดการความสัมพันธ์ภายในว่าได้มุ่งไปที่ทฤษฎีพฤติกรรมองค์การและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของพนักงานและสิ่งที่แสดงออกมากขึ้นในกลุ่มที่มั่นคงมากกว่า (Kidwell et al., 1997)
วัตถุประสงค์	1. เพื่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย 2. .ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในแต่ละด้านกับการบริหารความสัมพันธ์
สมมติฐาน	<u>ด้านผู้นำ</u> สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านผู้นำส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่ สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านผู้นำมีความสัมพันธ์แบบแปรผันตามกันต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่ <u>ด้านการติดต่อสื่อสาร</u> สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่ สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์แปรผันตามกันต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่ <u>ด้านความขัดแย้ง</u> สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านความขัดแย้งส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่ สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านความขัดแย้งมีความสัมพันธ์แปรผันตามกันต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่

<u>สมมติฐาน (ต่อ)</u>	<u>ด้านบรรยากาศองค์การ</u> สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่ สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์แบบแปรผันตามกันต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่ <u>ด้านการแบ่งปันความรู้</u> สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านการแบ่งปันความรู้ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่ สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านการแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์แบบแปรผันตามกันต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือไม่
<u>เครื่องมือที่ใช้</u> <u>ในการวิจัย</u>	- การบริหารความสัมพันธ์แบบสอบถามส่วนที่ 2 - ปัจจัยด้านผู้นำ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความขัดแย้ง ด้านบรรยากาศองค์การ และ ด้านการแบ่งปันความรู้แบบสอบถามส่วนที่ 2,3
<u>สถิติที่ใช้ในการวิจัย</u>	Factor Analysis Multiple regression

ตารางที่ 4.5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคำถามงานวิจัย ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง วัตถุประสงค์ สมมติฐาน และ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

คำถามงานวิจัย	ปัจจัยแต่ละด้านส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างไร
วัตถุประสงค์	เพื่อศึกษาลักษณะของปัจจัยด้านต่างๆที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย
สมมติฐาน	1.ปัจจัยด้านผู้นำที่ให้ความสำคัญกับคนส่งผลดีต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย 2.ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ดีจะส่งผลดีต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย 3.ปัจจัยด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคลส่งผลเสียต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย 4.ปัจจัยด้านความขัดแย้งระหว่างกลุ่มจะส่งผลเสียต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย 5.ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อการทำงานจะส่งผลดีต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย 6.ปัจจัยด้านการแบ่งปันความรู้ที่มีการแบ่งปันข้อมูล ประสิทธิภาพ โดยความสมัครใจ จะส่งผลดีต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	การสัมภาษณ์เชิงลึกContent Analysis