

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) เป็นการออกแบบการวิจัยเป็นลำดับ (Sequential Designs) แบบ 2 ระยะ (Two Phase) ระยะแรกทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมลิสมัล (LISREL) ต่อจากนั้นนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณมาศึกษาต่อในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ
2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

#### การวิจัยเชิงปริมาณ

##### การกำหนดประชากรและการเลือกตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัย ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 6 เดือน ขึ้นไป สังกัดสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค 32 เขต รวมทั้งสิ้น จำนวน 18,958 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2558 จากสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก) รายละเอียดปรากฏดังตาราง 3

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. การกำหนดขนาดตัวอย่าง ใช้การคำนวณแบบทราบประชากร โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Yamane, 1973: 125) ใช้ระดับช่วงความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 และทำการบวกเพิ่มอีกร้อยละ 10 เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ คำนวณจากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

$$n = \frac{18,958}{1 + (18,958 \times .05^2)} = 391.73 \approx 392 \text{ คน}$$

$$n = 392 + \left( 392 \times \frac{10}{100} \right) = 431.2 \approx 432 \text{ คน}$$

เมื่อ  $n$  แทน ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

$N$  แทน จำนวนประชากรทั้งหมด 18,958 คน

$e$  แทน ระดับความผิดพลาดที่ยอมรับได้ เท่ากับ .05

จากการคำนวณได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 432 คน ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ ที่กำหนดไว้ว่าขนาดตัวอย่างต้องไม่น้อยกว่า 400 (Lei; & Wu. 2007: 36)

2. ใช้แผนการสุ่มตัวอย่างแบบ 2 ชั้น (Two Stage Sampling) ที่มีขั้นตอนการเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากร ดังนี้

2.1 หน่วยตัวอย่างชั้นแรก (Primary Sampling Unit) คือ เขตพื้นที่รับผิดชอบ ใช้แผนการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) เนื่องจากตัวอย่างในการวิจัยไม่ได้มีความหลากหลายทางด้านอาชีพ จึงกำหนดให้พื้นที่รับผิดชอบเป็นกลุ่ม จำนวน 32 เขต และทำการเลือกตัวแทนมา 16 เขต ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) โดยใช้จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย ในการเรียงลำดับเขตพื้นที่รับผิดชอบจากมากไปน้อย กำหนดให้ช่วงการสุ่ม (Sampling Interval) เท่ากับ 2 ต่อจากนั้นสุ่มจำนวนเต็มระหว่าง 1 ถึง 2 (ด้วยความน่าจะเป็นเท่าๆ กัน) ปรากฏว่า ได้เลข 1 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกเขตพื้นที่รับผิดชอบที่มีจุดสุ่มเริ่มต้น (Random Start) เท่ากับ 1 (นิภาพร ชุติมันต์. 2556: 81-82) รายละเอียดปรากฏดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย จำแนกตามพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

พื้นที่รับผิดชอบ	รปภ. (คน)	จุดคุ้มเริ่มต้น
1. กรุงเทพมหานคร เขตพื้นที่ 1	3,094	1
2. กรุงเทพมหานคร เขตพื้นที่ 4	2,519	2
3. กรุงเทพมหานคร เขตพื้นที่ 3	2,214	1
4. กรุงเทพมหานคร เขตพื้นที่ 2	1,988	2
5. เขตจังหวัดขอนแก่น	906	1
6. เขตจังหวัดชลบุรี	572	2
7. เขตจังหวัดสงขลา	552	1
8. เขตจังหวัดพิษณุโลก	533	2
9. เขตจังหวัดเชียงใหม่	520	1
10. เขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	408	2
11. เขตจังหวัดนครศรีธรรมราช	383	1
12. เขตจังหวัดนครราชสีมา	369	2
13. เขตจังหวัดอุดรธานี	355	1
14. เขตจังหวัดสุพรรณบุรี	336	2
15. เขตจังหวัดตาก	323	1
16. เขตจังหวัดลพบุรี	317	2
17. เขตจังหวัดเชียงราย	313	1
18. เขตจังหวัดจันทบุรี	305	2
19. เขตจังหวัดนครสวรรค์	294	1
20. เขตจังหวัดสุรินทร์	282	2
21. เขตจังหวัดปัตตานี	282	1
22. เขตจังหวัดราชบุรี	268	2
23. เขตจังหวัดน่าน	249	1
24. เขตจังหวัดสกลนคร	249	2
25. เขตจังหวัดกระบี่	249	1
26. เขตจังหวัดอุบลราชธานี	245	2

ตาราง 3 (ต่อ)

พื้นที่รับผิดชอบ	รปภ. (คน)	จุดสุ่มเริ่มต้น
27. เขตจังหวัดนครปฐม	187	1
28. เขตจังหวัดลำปาง	169	2
29. เขตจังหวัดนครราชสีมา	132	1
30. เขตจังหวัดปราจีนบุรี	124	2
31. เขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์	114	1
32. เขตจังหวัดชุมพร	107	2
รวม	18,958	

ต่อจากนั้น ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละพื้นที่รับผิดชอบ ให้เป็นสัดส่วนกับจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย (Proportion Allocation) ของแต่ละพื้นที่รับผิดชอบที่ถูกเลือกมาเป็นตัวแทน รายละเอียดปรากฏดังตาราง 4

$$n_h = \frac{nN_h}{N_c} \quad h = 1, 2, \dots, 16$$

$$n_h = \frac{432N_h}{10,167} = .0425N_h$$

เมื่อ  $n_h$  แทน ขนาดตัวอย่างแต่ละพื้นที่รับผิดชอบ

$n$  แทน ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

$N_h$  แทน จำนวนประชากรแต่ละพื้นที่รับผิดชอบ

$N_c$  แทน จำนวนประชากรทั้งหมดของพื้นที่รับผิดชอบที่ถูกเลือกมา

เป็นตัวแทน

$h$  แทน พื้นที่รับผิดชอบที่ถูกเลือกมาเป็นตัวแทน จำนวน 16 เขต

2.2 หน่วยตัวอย่างขั้นที่สอง (Secondary Sampling Unit) คือ พนักงานรักษาความปลอดภัย ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มรายชื่อพนักงานรักษาความปลอดภัยในแต่ละพื้นที่รับผิดชอบที่ถูกเลือกมาเป็นตัวแทน จำนวน 16 เขต รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 432 คน

ตาราง 4 จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยและขนาดตัวอย่าง จำแนกตามพื้นที่รับผิดชอบที่ถูกเลือก มาเป็นตัวแทนของสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

พื้นที่รับผิดชอบ	รปภ. (คน)	ขนาดตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
1. กรุงเทพมหานคร เขตพื้นที่ 1	3,094	131	30.32
2. กรุงเทพมหานคร เขตพื้นที่ 3	2,214	94	21.76
3. เขตจังหวัดขอนแก่น	906	38	8.80
4. เขตจังหวัดสงขลา	552	23	5.32
5. เขตจังหวัดเชียงใหม่	520	22	5.09
6. เขตจังหวัดนครศรีธรรมราช	383	16	3.70
7. เขตจังหวัดอุดรธานี	355	15	3.47
8. เขตจังหวัดตาก	323	14	3.24
9. เขตจังหวัดเชียงราย	313	13	3.01
10. เขตจังหวัดนครสวรรค์	294	13	3.01
11. เขตจังหวัดปัตตานี	282	12	2.78
12. เขตจังหวัดน่าน	249	11	2.55
13. เขตจังหวัดกระบี่	249	11	2.55
14. เขตจังหวัดนครปฐม	187	8	1.85
15. เขตจังหวัดนราธิวาส	132	6	1.39
16. เขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์	114	5	1.16
รวม	10,167	432	100

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นแบบมีโครงสร้าง (Structure Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงขึ้นจากแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย. 2552: 219-227; จตุพร เลิศล้ำ. 2547: 167-179; ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี; และคณะ. 2553: 172-181; บัณฑิต ผังนิรันดร์. 2550: 206-223; ปญญกรรณ สิริขจร; และคณะ. 2551: 186-198; ปิยะ เจริญเวชรักษ์. 2556: 154-166; พงษ์กฤษณ์ มงคลสินธุ์; และคณะ. 2552: 184-197; ไพรภ รัตนชูวงศ์. 2555: 170-184; ศุภริณี อภรณ์. 2555: 196-210; สฎายุ

ธีระวณิชตระกูล. 2549: 209-220; อัครวิน เศรษฐศิลป์. 2554: ; อัมพร อัครโรจนกุลชัย. 2553: 252-265) มีรายละเอียดในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

#### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน หลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากเอกสาร วารสาร หนังสือ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ความพึงพอใจในงาน บรรยากาศขององค์กร และสุขภาพจิตพนักงาน เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดในการวิจัย

2. สร้างตารางวิเคราะห์เนื้อหาและพฤติกรรม โดยจัดทำเป็นกรอบเค้าโครงความคิด รวบรวมของแต่ละตัวแปรก่อนการจัดทำร่างแบบสอบถาม การร่างคำถามได้จัดทำตามนิยามศัพท์เฉพาะที่ผู้วิจัยได้ระบุพฤติกรรมบ่งชี้ของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว และครอบคลุมตามกรอบแนวคิดและขอบเขตของการวิจัย

#### วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน (ภาคผนวก ค) ทำการตรวจสอบตัวแปร นิยามศัพท์เฉพาะ และพฤติกรรมบ่งชี้ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย พร้อมทั้งแบบสอบถามสำหรับการวิจัย เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ (ภาคผนวก ง) มาวิเคราะห์หาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index: IOC) โดยกำหนดคะแนน ไว้ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าสอดคล้องกับขอบข่ายเนื้อหาตามโครงสร้างที่ระบุไว้
  - 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับขอบข่ายเนื้อหาตามโครงสร้างที่ระบุไว้
  - 1 เมื่อแน่ใจว่าไม่สอดคล้องกับขอบข่ายเนื้อหาตามโครงสร้างที่ระบุไว้
- สำหรับผลการวิเคราะห์หาความตรงตามเนื้อหา สรุปดังตาราง 5

2. ทดลองใช้ (Tryout) เครื่องมือการวิจัยทั้งฉบับ กับพนักงานรักษาความปลอดภัย สังกัดสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ที่ไม่ใช่ตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient,  $\alpha$ ) (Cronbach. 1951: 299) ทั้งนี้ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เกณฑ์ยอมรับค่า  $\alpha$  อยู่ที่ .70 ขึ้นไป ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีค่าความเชื่อมั่นเป็นไปตามเกณฑ์ดังกล่าว (ภาคผนวก จ) สรุปดังตาราง 5

3. นำผลการปรับปรุงพัฒนาตัวแปร นิยามศัพท์เฉพาะ และพฤติกรรมบ่งชี้ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย จากคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ (ภาคผนวก ก) สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

ตาราง 5 สรุปดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อ	IOC	Cronbach's $\alpha$
1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	10	.60-1.0	.841
2. ความพึงพอใจในงาน	14	.80-1.0	.877
3. บรรยากาศองค์การ	11	.80-1.0	.764
4. สุขภาพจิตพนักงาน	8	.80-1.0	.858
5. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	16	.60-1.0	.875
6. ความผูกพันต่อองค์การ	9	.60-1.0	.778
7. ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	21	.60-1.0	.907

ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม เรื่อง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จำนวน 1 ชุด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน ค่าตอบแทนเฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือน ภูมิภาค และที่เคยปฏิบัติงานในอาชีพทหาร คำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert, 1932: 17) โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน เป็น 5 ระดับ ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยทำการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในประเด็นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

- |                          |              |
|--------------------------|--------------|
| 1. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล | จำนวน 10 ข้อ |
| 2. ความพึงพอใจในงาน      | จำนวน 14 ข้อ |

3. บรรยายภาคองค์การ จำนวน 11 ข้อ

4. สุขภาพจิตพนักงาน จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า เช่นเดียวกับตอนที่ 2 โดยทำการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานรักษาความปลอดภัย ในประเด็นดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จำนวน 16 ข้อ

2. ความผูกพันต่อองค์การ จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า เช่นเดียวกับตอนที่ 2 โดยทำการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานรักษาความปลอดภัย เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 21 ข้อ ในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความรับผิดชอบ จำนวน 3 ข้อ

2. ความมีระเบียบวินัย จำนวน 3 ข้อ

3. ความซื่อสัตย์สุจริต จำนวน 4 ข้อ

4. ความเป็นมืออาชีพ จำนวน 4 ข้อ

5. การเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา จำนวน 4 ข้อ

6. ความสำเร็จของงาน จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป/ความคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรีกรุงเทพฯ (ภาคผนวก ข) เพื่อขอความอนุเคราะห์จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ประสานงานกับส่วนงานธุรการของสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกโดยตรง ทำการส่งแบบสอบถามให้กับฝ่ายการเจ้าหน้าที่แต่ละพื้นที่รับผิดชอบด้วยตนเอง โดยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2558

3. หลังจากส่งแบบสอบถามแล้วใน 10 วัน ผู้วิจัยจะทำการติดตามโดยการติดต่อประสานงานกับส่วนงานธุรการของสำนักงานรักษาความปลอดภัยในแต่ละพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เพื่อดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามกลับคืน

4. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำไปจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดกระทำข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยการหาความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage) เพื่อทราบลักษณะของตัวอย่างและสภาพของตัวแปรต่างๆ ส่วนข้อเสนอนี้และความคิดเห็นเพิ่มเติม จากแบบสอบถามตอนที่ 5 ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วใช้ความถี่จัดลำดับ

2. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean,  $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, SD) ความเบ้ (Skewness, SK) และความโด่ง (Kurtosis, KU) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาทำการแปลความหมายตามเกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2545: 103) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 แปลความว่า เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 แปลความว่า เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 แปลความว่า เห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 แปลความว่า เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 แปลความว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

3. ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย จากแบบสอบถามตอนที่ 4 จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน จากแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยใช้ค่าสถิติ t-test กรณีข้อมูลส่วนบุคคลมี 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ภูมิลำเนา และการเคยปฏิบัติงานในอาชีพทหาร และกรณีข้อมูลส่วนบุคคลมี 3 กลุ่ม ขึ้นไป ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน และค่าตอบแทนเฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือน ทำการทดสอบด้วยสถิติ F test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance, ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แล้วจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมด้วยวิธีแอลเอสดี (Least Significant Difference, LSD)

4. ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทุกตัว จากข้อมูลที่เก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถามตอนที่ 2 ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product-moment Correlation Coefficient, r) ซึ่งค่า r ที่ได้ จะมีค่าอยู่ในช่วง -1.00 ถึง 1.00 โดยที่เครื่องหมายบวก (+) หมายความว่าตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน แต่เครื่องหมายลบ (-) หมายความว่าตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งค่าตัวเลขที่ได้

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์นั้น จะนำมาแปลผลข้อมูล โดยใช้เกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ของ ยิ่งเกิด และคณะ (Hinkle; et al. 1994: 119) ดังนี้

- .90 ≤ |r| ≤ 1.00 แปลความว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
- .70 ≤ |r| < .90 แปลความว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
- .50 ≤ |r| < .70 แปลความว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
- .30 ≤ |r| < .50 แปลความว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
- .00 ≤ |r| < .30 แปลความว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

5. ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis, CFA) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบการวัดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Assessment of Model Fit) ที่เก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถามตอนที่ 2 ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 โดยใช้โปรแกรม LISREL และจะเลือกตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $t > 1.96$ ) (Lei; & Wu. 2007: 34, 37)

6. การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ดำเนินการ 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นแรกเป็นการทดสอบเส้นทางอิทธิพลเบื้องต้นของตัวแบบ ในกรณีที่ตัวแบบตามสมมติฐานยังไม่มี ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จะทำการปรับตัวแบบ (Model Modification) จนกว่าจะได้ตัวแบบที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ดีที่สุด (Best Fit) ส่วนขั้นที่สองเป็นการสร้างเส้นทางอิทธิพลสุดท้ายของตัวแบบ ทำการคำนวณด้วยโปรแกรม LISREL โดยการประมาณค่าพารามิเตอร์หลายๆ ค่าพร้อมกัน ด้วยวิธีความควรจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood) (Lei; & Wu. 2007: 34)

7. การตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบ (Measurement of Model Fit) เป็นการตรวจสอบว่าตัวแบบที่สร้างขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่รวบรวมมาหรือไม่ การตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบ ทำการคำนวณด้วยโปรแกรม LISREL โดยการนำเมทริกซ์ความแปรปรวนและเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมจากการประมาณตามตัวแบบ (Computed Covariance Matrix,  $\Sigma(\theta)$ ) ไปลบออกจากเมทริกซ์ความแปรปรวนและเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของตัวอย่างหรือข้อมูลที่เก็บรวบรวมมา (Sample Covariance Matrix,  $\Sigma$ ) คือ เมทริกซ์ส่วนเหลือ (Residual Covariance Matrix,  $\Sigma - \Sigma(\theta)$ ) โดยสามารถพิจารณาค่าดัชนีต่างๆ ดังตาราง 6 (สุวิมล ทิรภานันท์. 2553: 233-249) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 6 ค่าดัชนีความสอดคล้องสำหรับตรวจสอบตัวแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

ดัชนีความสอดคล้อง	ค่าที่แสดงความสอดคล้อง	เกณฑ์ที่ยอมรับได้
$\chi^2$	.05 < p-value ≤ 1.0	.01 < p-value ≤ .05
$\chi^2/df$	0 < $\chi^2/df$ ≤ 2.0	2 < $\chi^2/df$ ≤ 3.0
RMSEA	0 ≤ RMSEA ≤ .05	.05 ≤ RMSEA ≤ .08
RMR	0 ≤ RMR ≤ .05	.05 ≤ RMR ≤ .08
GFI	.95 ≤ GFI ≤ 1.0	.90 ≤ GFI ≤ .95
AGFI	.90 ≤ AGFI ≤ 1.0	.85 ≤ AGFI ≤ .90
NNFI	.97 ≤ NNFI ≤ 1.0	.95 ≤ NNFI ≤ .97
CFI	.97 ≤ CFI ≤ 1.0	.95 ≤ CFI ≤ .97

ที่มา: สุวิมล ติรกาพันธ์ (2553: 249)

7.1 ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-square Statistics,  $\chi^2$ ) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบถ้าผลต่างของ  $\Sigma$  และ  $\Sigma(\theta)$  มีค่าเป็นศูนย์ แสดงว่าตัวแบบมีความสอดคล้องกัน หรือถ้าผลต่าง  $\Sigma$  และ  $\Sigma(\theta)$  มีค่าไม่เป็นศูนย์ แสดงว่าตัวแบบไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อย่างไรก็ตามการใช้  $\chi^2$  ตรวจสอบมีข้อจำกัด คือ ค่า  $\chi^2$  จะขึ้นอยู่กับขนาดตัวอย่าง ขนาดตัวอย่างยิ่งใหญ่ ค่า  $\chi^2$  ก็จะมีสูงมากยิ่งขึ้น จะทำให้มีโอกาสปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  ได้มาก หรือถ้าข้อมูลมีความเบ้สูง จะทำให้ค่า  $\chi^2$  สูงมากยิ่งขึ้นกว่าปกติ และจะทำให้เกิดโอกาสปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  ได้มาก ดังนั้น ในทางปฏิบัติจะต้องใช้ขนาดตัวอย่างให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งหากตัวแบบปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  ให้พิจารณาค่าสถิติไคสแควร์ที่ทำการปรับค่า (Chi-square/Degree of Freedom,  $\chi^2/df$ ) ซึ่งควรมีค่าน้อยกว่า 2.0

7.2 ค่าดัชนีความสอดคล้องของตัวแบบ (Goodness of Fit Index, GFI) ดัชนี GFI เป็นดัชนีที่ได้พัฒนาขึ้นมาจากประโยชน์ของค่า  $\chi^2$  หลักการ GFI ก็คือ นำค่า  $\chi^2$  มาพิจารณา ถ้าค่า  $\chi^2$  มีค่าสูงเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับ df ต้องทำการปรับตัวแบบใหม่ แล้ววิเคราะห์อีกครั้งหนึ่ง ถ้าค่า  $\chi^2$  ที่ได้จากการวิเคราะห์ใหม่นี้ มีค่าลดลงมากกว่าค่าแรก แสดงว่าตัวแบบใหม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในทางที่ดีขึ้น ดัชนี GFI จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 และถ้าค่า GFI เข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

7.3 ค่าดัชนีความสอดคล้องของตัวแบบที่ปรับแก้ (Adjusted Goodness of Fit Index, AGFI) ค่าดัชนี AGFI เป็นค่าที่คำนวณจากดัชนี GFI แต่ AGFI จะปรับแก้โดยพิจารณาจากจำนวนตัวแปรที่สังเกตได้ และขนาดตัวอย่าง ดังนั้น AGFI จึงเป็นการปรับ df ของตัวแบบ ดัชนี AGFI มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้าค่า AGFI เข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

7.4 ค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (Root Mean Squared Residual: RMR) หรือบางที่เรียกว่า ค่าของส่วนเหลือระหว่าง  $\Sigma-\Sigma(\theta)$  ตัวแบบที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ควรมีค่า RMR เข้าใกล้ 0

7.5 ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยของส่วนเหลือคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Squared Residual Error of Approximation, RMSEA) ถ้าค่า RMSEA มีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่าตัวแบบสอดคล้องดีมาก แต่ถ้ามีค่าอยู่ระหว่าง .05-.08 แสดงว่าเกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นในการประมาณค่าประชากร แต่ก็ยังถือว่าค่อนข้างสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

7.6 ค่าดัชนี NNFI (Non-normed Fit Index) ค่า NNFI มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ตัวแบบจะมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อค่า NNFI เข้าใกล้ 1 และจะดีที่สุดเมื่อมีค่าเป็น 1

7.7 ค่าดัชนีเปรียบเทียบความสอดคล้อง (Comparative Fit Index, CFI) เป็นดัชนีเข้าได้เชิงสัมพัทธ์ (Relative Fit Indices) เป็นดัชนีที่ชี้ให้เห็นว่าตัวแบบสามารถเข้ากับข้อมูลได้ดีมากน้อยเพียงใด โดยการเปรียบเทียบกับตัวแบบที่เป็นฐาน (Baseline Model) ซึ่งปกติมักจะเป็นตัวแบบอิสระ (Independence Model) มีค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 ดัชนี CFI ที่มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เมื่อเปรียบเทียบกับตัวแบบอิสระ

## การวิจัยเชิงคุณภาพ

### การเลือกตัวอย่าง

ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ว่าจ้างระดับหน่วยงาน จำนวน 20 หน่วยงาน จากผู้ว่าจ้างทั้งหมด 1,640 สัญญา โดยทำการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งผู้ที่ถูกสัมภาษณ์จะต้องเป็นระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานขึ้นไปที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการว่าจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยของสำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

### การสร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยแบบสัมภาษณ์ โดยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณ มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสัมภาษณ์ (ภาคผนวก ข) ดังนี้

1. ประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับจากการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.)
2. คุณสมบัติของ รปภ. ที่หน่วยงานพึงปรารถนา

3. องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของ รปภ.
4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของ รปภ.
5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของ รปภ.
6. องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ รปภ.
7. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ของ รปภ.
8. องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ของ รปภ.
9. แนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านความปลอดภัย (รปภ.) ให้เป็นที่ไว้วางใจ

ของผู้ว่าจ้าง

10. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ว่าจ้าง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558 โดยดำเนินการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. ทำการสังเกตการณ์ โดยผู้วิจัยจะลงพื้นที่ เพื่อเป็นการสังเกตการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยในหน่วยงานต่างๆ ทำการสังเกตสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน และการแต่งกายของพนักงาน แล้วทำการจดบันทึกสิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือปรากฏการณ์ที่มองเห็นได้เป็นลายลักษณ์อักษร

2. ทำการติดต่อผู้ว่าจ้างระดับหน่วยงาน โดยผู้วิจัยแนะนำตัว ชี้แจงแนวทางการสัมภาษณ์ และความมุ่งหมายของการสัมภาษณ์เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น และจะใช้นามสมมติในการเขียนข้อมูล รวมถึงการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อความสบายใจสำหรับกรให้ข้อมูลของผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ พร้อมนัดหมายเวลาและสถานที่ที่จะทำการสัมภาษณ์

3. ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ บันทึกการสนทนาในครั้งนั้น ผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ทำการสัมภาษณ์แบบมีระบบและขั้นตอน การสัมภาษณ์จะเป็นไปตามรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้สัมภาษณ์ทุกราย ผู้วิจัยจะใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย ชัดเจน เหมาะสมกับระดับผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์เป็นประเด็น ไม่เร่งรัด ใช้คำถามที่สามารถทำให้ได้คำตอบที่นำไปสู่การหาข้อสรุปได้ตามประเด็นในแบบสัมภาษณ์

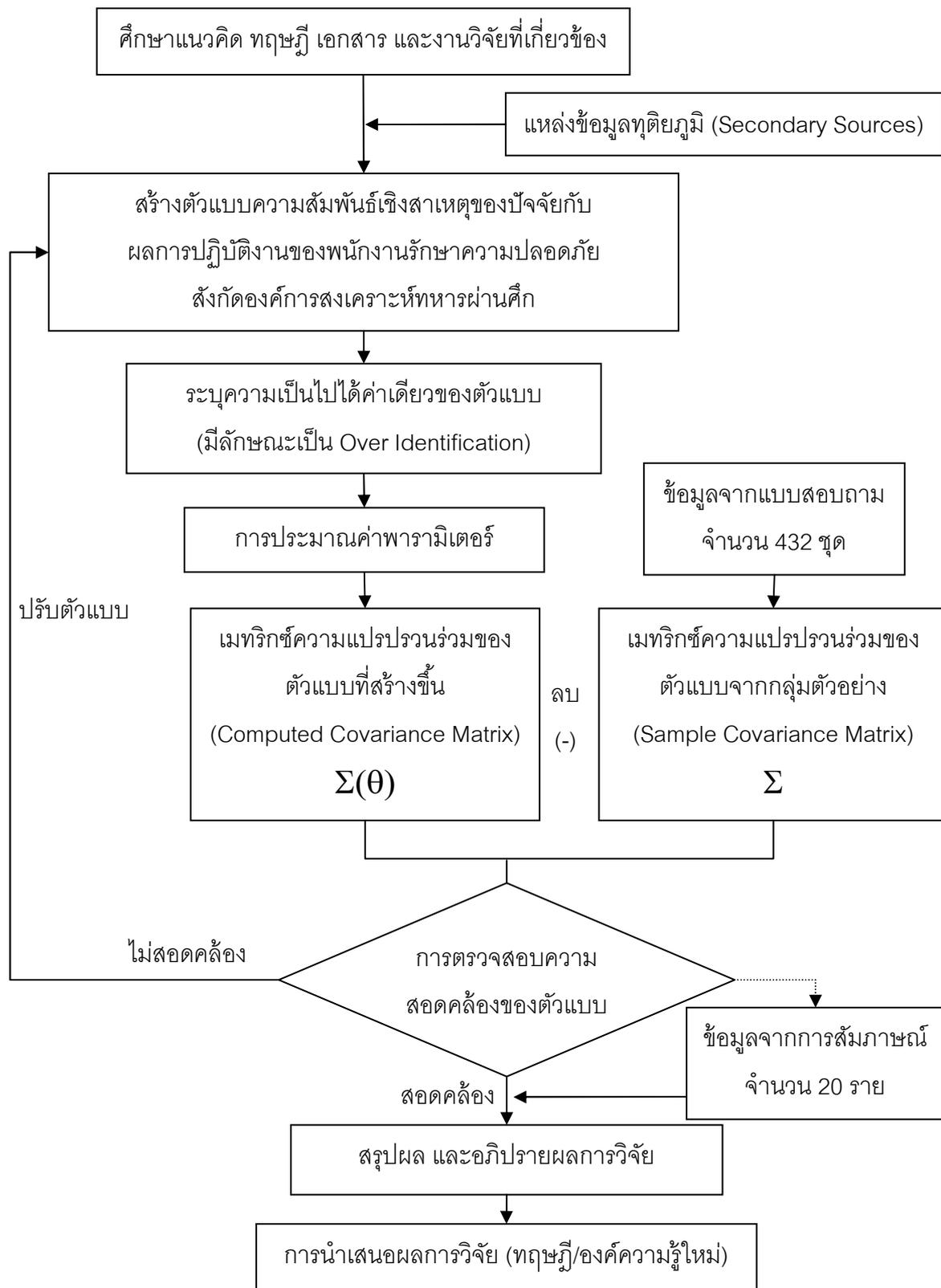
### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จะทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อศึกษาเชิงลึกในปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Inductive) โดยการหาข้อสรุปจากสิ่งที่สังเกตได้ ซึ่งได้จากการลงพื้นที่และจากการสัมภาษณ์ ทำการสรุปเนื้อหาจากข้อมูลที่ได้ทำการจดบันทึกไว้ และทำการถอดข้อความเสียงจากการสัมภาษณ์ออกมาเป็นคำบรรยายอย่างละเอียด เพื่อไม่ให้ประเด็นสำคัญตกหายไป ต่อจากนั้น จึงนำข้อมูลมาจำแนกหมวดหมู่ แล้วใช้ความถี่จัดลำดับ

2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเทียบเคียงแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาอ้างอิง ภายใต้กรอบแนวคิดในการวิจัย ควบคู่ไปกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อตอบคำถามหลักของการวิจัย โดยทำการวิเคราะห์หรือตีความหมายของข้อมูล มีความเป็นกลางและปราศจากอคติ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) ระหว่างตัวแปรหลายตัว โดยทำการวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก แล้วสร้างเป็นแบบจำลองการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling, SEM) ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) รูปแบบเชิงอธิบายเป็นลำดับ (Sequential Explanatory) โดยผู้วิจัยจะให้ความสำคัญกับข้อมูลเชิงปริมาณมากกว่าเชิงคุณภาพ ระยะเวลาทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และในระยะที่สอง นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณมาศึกษาต่อในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อนำผลการวิจัยเชิงคุณภาพมายืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ (Creswell, 2003: 17) ในการวิจัยครั้งนี้ใช้หน่วยการวิเคราะห์ระดับบุคคล (Individual Unit of Analysis) สามารถสรุปขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ได้ดังภาพประกอบ 7



ภาพประกอบ 7 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย