



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาแบบนวัตกรรมการจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคลของบุคลากรในองค์กรธุรกิจตามการรับรู้ของผู้บริหารระดับกลาง โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ซึ่งมีรายละเอียดและขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้บริหารระดับกลางในองค์กรธุรกิจเอกชน จากกลุ่มธุรกิจ 4 ประเภทคือ กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม กลุ่มธุรกิจการค้า กลุ่มธุรกิจโรงแรม และกลุ่มธุรกิจธนาคารและการเงิน ซึ่งเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีผู้บริหารระดับกลางไม่น้อยกว่า 350 คน ยกเว้นกลุ่มธุรกิจโรงแรมซึ่งมีผู้บริหารน้อยกว่า 350 คน

2. กลุ่มตัวอย่างประชากร

ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้

2.1 สุ่มบริษัทกลุ่มตัวอย่าง จากกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม กลุ่มธุรกิจการค้า กลุ่มธุรกิจธนาคารและการเงิน กลุ่มละ 1 บริษัท ได้บริษัทกลุ่มตัวอย่างดังนี้คือ เครือซีเมนต์ไทย เครือเจริญโภคภัณฑ์ และธนาคารกสิกรไทย

2.2 สุ่มโรงแรมตัวอย่าง จากกลุ่มโรงแรมในกรุงเทพได้ชื่อโรงแรมดังนี้ โรงแรมนอมباسเตอร์ โรงแรมโอเรียลเต็ล โรงแรมสยามอินเตอร์คอนติเนนตัล และโรงแรมอิมพีเรียล

2.3 สุ่มผู้บริหารระดับกลางจากบริษัทกลุ่มตัวอย่างในข้อ 2.1 บริษัทละ 100 คน รวม 300 คน

2.4 สุ่มผู้บริหารระดับกลางจากโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในข้อ 2.2 โรงแรมละ 25 คน รวม 100 คน

รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งสิ้น 400 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

เป็นแบบสอบถามที่ต้องการทราบข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน ที่สังกัด เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษาชั้นสูงสุด ประสบการณ์ในงานด้านบริหาร และ จำนวนผู้ใต้บังคับบัญชา

2. แบบทดสอบพฤติกรรมของ ชัยพร วิเศษวสุ แบ่งออกเป็น 6 ส่วนคือ

2.1 แบบทดสอบพฤติกรรม เมื่อผู้บริหารระดับกลางเกิดความขัดแย้งกับหัวหน้า

2.2 แบบทดสอบพฤติกรรม เมื่อหัวหน้าเกิดความขัดแย้งกับผู้บริหารระดับกลาง

2.3 แบบทดสอบพฤติกรรม เมื่อผู้บริหารระดับกลางเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

2.4 แบบทดสอบพฤติกรรม เมื่อเพื่อนร่วมงานเกิดความขัดแย้งกับผู้บริหารระดับกลาง

2.5 แบบทดสอบพฤติกรรม เมื่อผู้บริหารระดับกลางเกิดความขัดแย้งกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2.6 แบบทดสอบพฤติกรรม เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความขัดแย้งกับผู้บริหารระดับกลาง

ลักษณะของแบบทดสอบในแต่ละชุด เป็นข้อความซึ่งวัดพฤติกรรมในการจัดการ ความขัดแย้ง 5 แบบคือ "เต่า" "ตุ๊กตาหิม" "จิ้งจอก" "ฉลาม" และ "นกฮูก" ในแต่ละแบบจะมีข้อความ 12 ข้อ รวม 5 แบบ เป็นข้อความทั้งสิ้น 60 ข้อ ซึ่งแบ่งเป็น 30 คู่ ผู้ตอบเลือกตอบข้อความเพียง 1 ข้อความจาก 1 คู่ ดังนั้น คะแนนรวมของการจัดการ ความขัดแย้งแต่ละแบบเท่ากับ 12 คะแนนรวมของแบบทดสอบทั้งฉบับเท่ากับ 30

4. คุณภาพของเครื่องมือ

4.1 การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยนำแบบทดสอบพฤติกรรม ไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเรื่องการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา อาจารย์ที่ปรึกษาได้แนะนำรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิทางการบริหาร และมีประสบการณ์ด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง จำนวน 5 ท่านให้ช่วยตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยกำหนดเกณฑ์ของความตรงตามเนื้อหาของแบบทดสอบพฤติกรรมเท่ากับ 80 % ของการเห็นด้วยจากผู้ทรงคุณวุฒิ ข้อคำถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิตั้งแต่ 4 ท่านขึ้นไปเห็นด้วยก็ถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ และนำไปใช้ในการวิจัยต่อไป ส่วนข้อคำถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิ

ท่านใดให้ข้อคิด หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้วิจัยก็นำมาแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะโดยนิจารณาร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา

จากการสรุปคำตอบของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่านพบว่า มีข้อคำถาม 8 ข้อ จาก 60 ข้อที่ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดสอดคล้องกันน้อยกว่า 80 % ในเรื่องความตรงตามเนื้อหา เมื่อผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา และนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒিনিจารณาซ้ำอีกครั้ง ผลปรากฏว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในข้อคำถามที่ปรับปรุงแล้วเกินกว่า 80 % ดังนั้น แบบทดสอบพฤติกรรมจึงประกอบด้วยข้อคำถามทั้งสิ้น 60 ข้อ

4.2 การหาความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบทดสอบพฤติกรรมไปใช้กับผู้บริหารระดับกลางในองค์กรธุรกิจที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 70 คน โดยให้ผู้บริหารระดับกลางดังกล่าวตอบแบบทดสอบ 2 ครั้งโดยทิ้งระยะห่างกัน 2 สัปดาห์แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ความคงที่ของค่าตอบ ได้ค่าความเที่ยงทั้งหมดเท่ากับ 0.81

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ติดต่อขออนุญาตใช้แบบทดสอบพฤติกรรม ของ ศ.ดร. ชัยพร วิชชาวุธ และอาจารย์ได้อนุญาตแล้ว

2. ผู้วิจัยได้ติดต่อไปยังองค์กรธุรกิจเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอพบกับฝ่ายบุคคล และพูดคุยเรื่องขอให้ผู้บริหารระดับกลางในองค์กรนั้นเป็นกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามไปทั้งหมด 400 ฉบับ ได้รับคืน 370 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.5

องค์กร	จำนวนแบบสอบถามที่ส่ง	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน
เครือซีเมนต์ไทย	100	90
เครือเจริญโภคภัณฑ์	100	90
กลุ่มโรงแรม	100	90
ธนาคารกสิกรไทย	100	100

3. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งผู้บริหารระดับกลางในแต่ละองค์กร เป็น 3 กลุ่มคือกลุ่มที่จัดการความขัดแย้งกับหัวหน้า กลุ่มที่จัดการความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน และกลุ่มที่จัดการความขัดแย้งกับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารระดับกลางแต่ละคนจะได้รับแบบสอบถาม 1 ชุด ใน 1 ชุด จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบทดสอบพฤติกรรม เมื่อผู้บริหารระดับกลางที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเกิดความขัดแย้งกับหัวหน้า หรือ เพื่อนร่วมงาน หรือ ผู้ใต้บังคับบัญชา ชุดใดชุดหนึ่ง และส่วนที่ 3 เป็นแบบทดสอบพฤติกรรมเมื่อ หัวหน้า หรือ เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เกิดความขัดแย้งกับผู้บริหารระดับกลางที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามการรับรู้ของผู้บริหารระดับกลาง ชุดใดชุดหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับส่วนที่ 2 ตามลำดับ ผู้บริหารระดับกลางจะตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วน ซึ่งใช้เวลาประมาณ 20 นาที

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน 2533 จนถึงวันที่ 31 มกราคม 2534 รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 เดือน 15 วัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เอส พี เอส เอส ซี (SPSSPC) ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. นำคำตอบในแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลมาหาค่าความถี่
2. นำคะแนนที่ได้จากแบบทดสอบพฤติกรรมมาหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายแบบพฤติกรรม
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของแบบพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารระดับกลางที่มีกับหัวหน้า กับเพื่อนร่วมงาน กับผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคลากรในองค์กรธุรกิจจัดการความขัดแย้งกับผู้บริหารระดับกลางตามการรับรู้ของผู้บริหารระดับกลางในแต่ละแบบพฤติกรรมด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test)
4. เปรียบเทียบแบบพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารระดับกลางที่มีกับหัวหน้า กับเพื่อนร่วมงาน กับผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคลากรในองค์กรธุรกิจจัดการความขัดแย้งกับผู้บริหารระดับกลางตามการรับรู้ของผู้บริหารระดับกลางในตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในงานด้านบริหาร และจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test)
5. เปรียบเทียบแบบพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งในตัวแปร เพศ และสถานภาพการสมรสด้วยการทดสอบค่าที (t-test)