

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การจัดการความขัดแย้งของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) จังหวัดนครปฐม เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษาซึ่งประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ข้อมูล และแหล่งของข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ และระยะเวลาศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ศึกษาสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) และเปรียบเทียบวิธีการจัดการความขัดแย้งของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) โดยจำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้แนวคิดของนิวแมน และบรูล (Pneuman and Bruehl, 1982) เกี่ยวกับสาเหตุความขัดแย้ง แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล ด้านการปฏิสัมพันธ์ ด้านสภาพขององค์กร และใช้ทฤษฎีการจัดการความขัดแย้งของ โทมัส และ คิลแมน (Kenneth W. Thomas and Ralph H. Kilmann, 1979) ซึ่งได้จำแนกวิธีการจัดการกับความขัดแย้งออกเป็น 5 แนวทาง ได้แก่ การเอาชนะ (Competition) การยอมรับ (Accommodation) การหลีกเลี่ยง (Avoiding) การร่วมมือ (Collaboration) การประนีประนอม (Compromising)

2. ขอบเขตประชากร ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมดที่เป็นพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) จำนวน 266 ราย (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) , 2552) โดยจำแนกประเภทของบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในโรงงาน ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในโรงงาน

ประเภทของบุคลากร	จำนวนพนักงาน
เป็นพนักงานรายวัน	45
เป็นพนักงานรายเดือน	60
เป็นพนักงานรับเหมา	161
รวม	266

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ประกอบในการศึกษาครั้งนี้ จำแนกตามแหล่งที่มา เป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ภายในห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) จำนวน 266 ราย โดยใช้แบบสอบถาม เก็บจากประชากร ทั้งหมด
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม ซึ่งได้พัฒนา แบบสอบถามมาจาก ลัดดาวัลย์ บำรุงกิจ (2551) และ คุณฉวี ฐววิทย์ (2549) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะงานที่ทำ ตำแหน่งงาน และอายุงาน จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 สาเหตุความขัดแย้ง จำนวน 36 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบส่วนบุคคล จำนวน 12 ข้อ สภาพขององค์กร จำนวน 15 ข้อ และการปฏิสัมพันธ์ในการทำงานจำนวน 9 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert อ้างถึงใน พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2547 : 276) โดยกำหนดลักษณะคำตอบให้มีความหมาย ดังนี้

- | | | |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | มีความคิดเห็นว่าเป็นสาเหตุของความขัดแย้งอยู่ในอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความคิดเห็นว่าเป็นสาเหตุของความขัดแย้งอยู่ในอยู่ในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความคิดเห็นว่าเป็นสาเหตุของความขัดแย้งอยู่ในอยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความคิดเห็นว่าเป็นสาเหตุของความขัดแย้งอยู่ในอยู่ในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความคิดเห็นว่าเป็นสาเหตุของความขัดแย้งอยู่ในอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 3 วิธีการจัดการความขัดแย้ง จำนวน 38 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย การเอาชนะ จำนวน 9 ข้อ การร่วมมือจำนวน 7 ข้อ การประนีประนอมจำนวน 7 ข้อ การหลีกเลี่ยงจำนวน 8 ข้อ และการยอมให้จำนวน 7 ข้อ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ

ตามแบบลิเคิร์ต (Likert อ้างถึงใน พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547 : 276) โดยกำหนดลักษณะคำตอบให้มีความหมาย ดังนี้

- 5 หมายถึง พนักงานใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งในเรื่องนั้นมากที่สุด
- 4 หมายถึง พนักงานใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งในเรื่องนั้นมาก
- 3 หมายถึง พนักงานใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งในเรื่องนั้นปานกลาง
- 2 หมายถึง พนักงานใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งในเรื่องนั้นน้อย
- 1 หมายถึง พนักงานใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งในเรื่องนั้นน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การหาค่าความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) จังหวัดนครปฐม ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับกลุ่มประชากรและไม่ใช่กลุ่มประชากรที่จะนำมาศึกษา จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ไปหาความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (ยูวดี ฤชาและคณะ, 2531) ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.78

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม โดยใช้

โปรแกรม

สำเร็จรูป ตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน
2. นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะงานที่ทำ ตำแหน่งงาน และอายุงาน มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ
3. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 - 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งและวิธีการจัดการความขัดแย้งของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การแปลความหมายของข้อมูล กำหนดโดยปรับใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best. 1981 : 182, อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นว่าเป็นสาเหตุของความขัดแย้งหรือใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งวิธีนั้นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นว่าเป็นสาเหตุของความขัดแย้งหรือใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งวิธีนั้นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นว่าเป็นสาเหตุของความขัดแย้งหรือใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งวิธีนั้นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นว่าเป็นสาเหตุของความขัดแย้งหรือใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งวิธีนั้นน้อย 92

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นว่าเป็นสาเหตุของความขัดแย้งหรือใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งวิธีนั้นน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง เรื่องการจัดการความขัดแย้งของพนักงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) จังหวัดนครปฐม ใช้เวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือนมกราคม 2554 ถึงเดือนมีนาคม 2554