

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาการจัดการความขัดแย้งของเทศบาลตำบลแม่วางอำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาตามลำดับต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ศึกษา
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ศึกษา

ประชากรที่ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานเทศบาลตำบลแม่วาง อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2554 จำนวน 79 คน

เครื่องมือที่ใช้ศึกษา

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ และอายุ การทำงานเป็นแบบเลือกตอบ (Check-list)

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามทัศนะเกี่ยวกับความขัดแย้งเป็นแบบเลือกตอบ (Check-list)

ตอนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับสภาพของความขัดแย้งเป็นแบบเลือกตอบ (Check-list)

ประกอบด้วย

1. ลักษณะของความขัดแย้งในเทศบาล
2. สาเหตุของความขัดแย้งในเทศบาล
3. ระดับของความขัดแย้งในเทศบาล
4. ลักษณะความขัดแย้งที่รุนแรงในเทศบาล
5. ผลของความขัดแย้ง (ผลด้านบวก และผลด้านลบ)

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร ตามรูปแบบของ Thomas ที่ได้จำแนกเป็น 5 รูปแบบ (Five Major Styles of Conflict Management) มีจำนวน 30 ข้อ เป็นสถานการณ์ที่ที่ผู้บริหารแสดงพฤติกรรมออกมาเมื่อมีความขัดแย้งเป็นแบบเลือกตอบ โดยแต่ละข้อมี 2 ตัวเลือก คือ ก. ข. ให้ผู้เลือกตอบเลือกข้อใดข้อหนึ่งในแต่ละข้อ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ศึกษา

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและการศึกษาเกี่ยวข้องกับจัดการความขัดแย้ง และการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในเทศบาลตำบลแม่วาง

2. นำแบบสอบถามที่สนะเกี่ยวกับความขัดแย้ง สภาพของความขัดแย้งและแบบวัดพฤติกรรมของบุคคลเมื่อเผชิญกับความขัดแย้งของ Thomas ไปปรับปรุง ร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษานอกจากนั้นยังมีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ทั้งในด้านความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 3 คนพิจารณา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ตาม รูปแบบ (Format) และความเหมาะสมด้านภาษา (Wording) ก่อนนำไปใช้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาขอหนังสือจากประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นำส่งเทศบาลตำบลแม่วาง เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2. ขออนุญาตจากนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลแม่วาง ปลัดเทศบาลตำบลแม่วาง เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3. ชี้แจงและแจกแบบสอบถามให้พนักงานจำนวน 79 คน รวบรวมเก็บแบบสอบถามทุกฉบับด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามคืนทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม, ตอนที่ 2 ทักษะเกี่ยวกับความขัดแย้ง และตอนที่ 3 สภาพของความขัดแย้ง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 4 วิเคราะห์ และแปลความหมาย ด้านการจัดการความขัดแย้งของเทศบาลตำบลแม่วาง โดยรวมคะแนนและพิจารณาว่า แสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบใด ตามรูปแบบของ Thomas การเอาชนะ การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง และการยอมให้โดยตรวจคำตอบเป็นรายบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ วิธีการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

ตาราง 3 เกณฑ์การตรวจให้คะแนนพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารตามรูปแบบของ Thomas

ข้อ	การเอาชนะ	การร่วมมือ	การประนีประนอม	การหลีกเลี่ยง	การยอมให้
1				ก	ข
2		ข	ก		
3	ก				ข
4			ก		ข
5		ก		ข	
6	ข			ก	
7			ข	ก	
8	ก	ข			
9	ข			ก	
10	ก		ข		
11		ก			ข
12			ข	ก	
13	ข		ก		
14				ข	ก
15				ข	ก

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อ	การเอาชนะ	การร่วมมือ	การประนีประนอม	การหลีกเลี่ยง	การยอมให้
16	ข				ก
17	ก			ข	
18			ข		ก
19		ก		ข	
20		ก	ข		
21		ข			ก
22	ข		ก		
23		ก		ข	
24			ข		ก
25	ก				ข
26		ข	ก		
27				ก	ข
28	ก	ข			
29			ก	ข	
30		ข			ก

ที่มา : เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540, หน้า 110)