

### บทที่ 3

#### วิธีการการวิจัย

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความประสงค์จะศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบพฤติกรรม การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร ภายใต้การรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชามีผลต่อความพึงพอใจในงานและความ ผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็นเจ้าหน้าที่ที่มพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนแห่ง หนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ที่มพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนแห่ง หนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามาเน (Yamane, 1973, p.725) ดังนี้

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

N = จำนวนประชากร

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

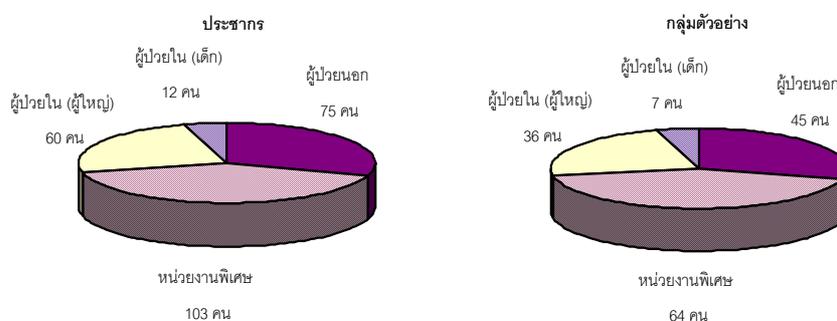
และทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 12 กลุ่ม ตามจำนวนแผนกต่างๆ ทางฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาล หาขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละชั้นภูมิด้วย วิธีกำหนดขนาดตัวอย่างเป็นปฏิภาคกับขนาดของชั้นภูมิ (Proportional Allocation) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 152 คน

ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามเพื่อการเก็บข้อมูล จำนวน 170 ชุด และผลจากการตอบ แบบสอบถามได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 152 คน คิดเป็นร้อยละ 90 ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1  
แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

แผนก	จำนวนประชากร ทั้งหมด	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
แผนกผู้ป่วยนอก		
แผนกผู้ป่วยนอกและฉุกเฉิน	35	20
คลินิกตรวจพิเศษ	10	6
แผนกสถาบันหัวใจ	10	6
แผนกสถาบันศูนย์โรคตับ	5	4
แผนกผู้ป่วยนอกเด็ก	10	6
แผนกคุณภาพ	5	3
หน่วยงานพิเศษ		
ห้องล้างไต	8	5
ห้องคลอด	5	3
ห้องผ่าตัด	15	10
ห้องพักรฟื้น	5	3
ห้องเด็กอ่อน	10	6
ห้องผู้ป่วยหนัก	60	37
แผนกผู้ป่วยใน (ผู้ใหญ่)	60	36
แผนกผู้ป่วยใน (เด็ก)	12	7
รวม	250	152

แผนภูมิภาพที่ 10  
แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง



### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ในการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา กับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา ได้จำแนกตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independence Variable) ได้แก่รูปแบบพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้ง 7 รูปแบบ ตามแนวคิดของเบลคและมูทอน (Blake and Mouton) และ 2 รูปแบบ ตามแนวคิดของเบลคและแมคแคนซี (Blake and McCaense, 1994) ตามตารางข่ายการจัดการความขัดแย้ง (Managerial Conflict Grid) ซึ่งแบ่งออกดังนี้

1. รูปแบบ (1,1) หรือแบบปล่อยปละละเลย (Impoverished) :ไม่สนใจความขัดแย้งพยายามทำตัวเป็นกลาง พยายามหลีกเลี่ยงบ่าเบียงให้ผู้อื่นช่วยแก้ปัญหาแทนหรือพยายามที่จะยุติข้อขัดแย้งด้วยวิธีง่ายๆ เลื่อนเวลาออกไป หรืออาจเปลี่ยนประเด็นข้อโต้แย้งไป

2. รูปแบบ (1,9) หรือแบบมุ่งเน้นคน (Country Club) พยายามหลีกเลี่ยงข้อโต้แย้งและหลีกเลี่ยงการใช้กำลังข่มขู่ วิธีรุนแรง ใช้วิธีการยอมตามและรักษาผลประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชา

3. รูปแบบ (9,1) หรือแบบมุ่งเน้นงาน (Task Oriented) ใช้อำนาจและการสั่งการตามความคิดเห็นของตนเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง

4. รูปแบบ (9,9) หรือแบบมุ่งทีมงาน (Team) ผู้บริหารเป็นผู้ประสานความร่วมมือของผู้ใต้บังคับบัญชาในการร่วมแก้ไขปัญหา สร้างทีมงาน ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงผลงาน ความคิดสร้างสรรค์ สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน การใช้หลักการบริหาร การประสานงานการทำงาน

5. รูปแบบ (5,5) หรือแบบประนีประนอม (Middle of the Road) หลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่รุนแรงโดยการประนีประนอม ปรับความต้องการของทั้ง 2 ฝ่าย เข้าหากัน มีการตกลงยอมลดเป้าหมายของแต่ละฝ่าย เพื่อทำให้ความขัดแย้งหรือปัญหานั้นยุติลง (เหมือนคำว่า “คนละครึ่งทาง”) ใช้การเจรจาต่อรอง การประนีประนอม การโน้มน้าว มีการเสนอผลประโยชน์บางอย่าง

6. รูปแบบ (9+9) หรือแบบพ่อปกครองลูก (Paternalism) เป็นรูปแบบพฤติกรรมของผู้บริหารที่นำเอารูปแบบ 1,9 (มุ่งเน้นคน) และ 9,1 (มุ่งเน้นงาน) มารวมกัน ใช้อำนาจสั่งการ ทำตามความคิดของตน มีการลงโทษตักเตือน แต่ในบางส่วนจะคำนึงความรู้สึกและความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อเป็นการสร้างการยอมรับและความเชื่อถือในตัวผู้บริหาร เสมือนการดูแลปกครองของพ่อปกครอง

7. รูปแบบ OPP หรือแบบฉวยโอกาส (Opportunism) เป็นรูปแบบพฤติกรรมของผู้บริหารที่ใช้รูปแบบพฤติกรรมหลายรูปแบบตามสถานการณ์ที่ต้องเผชิญหน้า โดยสรุปแบบพื้นฐาน 3 รูปแบบขึ้นไป เพื่อประโยชน์ของตนสูงสุด เช่น รูปแบบ 1,9 แบบมุ่งเน้นคน (Country Club) รูปแบบ 5, 5 แบบประนีประนอม (Middle of the Road) และรูปแบบ 9,1 แบบมุ่งเน้นงาน (Task Oriented)

ตัวแปรตาม (Dependence Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งออกเป็นดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานในด้าน
  - 1.1 ความพึงพอใจในลักษณะงานที่ทำ
  - 1.2 ความพึงพอใจในการยอมรับยกย่อง
  - 1.3 ความพึงพอใจในความสำเร็จในงาน
  - 1.4 ความพึงพอใจในการช่วยเหลือในงานของผู้บังคับบัญชา
  - 1.5 ความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน
  - 1.6 ความพึงพอใจต่อผลตอบแทน
  - 1.7 ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงาน
2. ความผูกพันต่อองค์กร
  - 2.1 ความเชื่อและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
  - 2.2 ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่
  - 2.3 ความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

#### 4. การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

##### 4.1 การพัฒนาแบบสอบถาม

การพัฒนาแบบสอบถามทั้ง 4 ส่วน โดยผู้วิจัยศึกษา รวบรวมเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาสูงสุด ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

ส่วนที่ 2 แบบวัดรูปแบบพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชา ได้พัฒนาจากแบบวัดรูปแบบการบริหารความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชาตามแนวของข่ายการบริหาร ซึ่งใช้ทฤษฎีข่ายการบริหาร(Managerial Grid) ของเบลคและแมคแคนซี (Blake and McCaense, 1994) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งมีลักษณะค่าคะแนนดังนี้

##### ตารางที่ 3.2

เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดรูปแบบพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชา

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

ข้อความครอบคลุมรูปแบบการบริหารความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชาตามแนวของข่ายการบริหาร 7 รูปแบบได้แก่

- รูปแบบ 1,1 แบบปล่อยปละละเลย (Impoverished Style) : ไม่เน้นผลงาน และความสัมพันธด้านบุคคล จำนวน 8 ข้อ
- รูปแบบ 1,9 แบบมุ่งเน้นคน (Country Club Style) : ไม่เน้นผลงาน แต่เน้นความสัมพันธด้านบุคคลสูง จำนวน 8 ข้อ

3. รูปแบบ 9,1 แบบมุ่งเน้นงาน(Task Oriented Style) : เน้นผลงานสูง แต่ไม่เน้นความสัมพันธ์ด้านบุคคล จำนวน 8 ข้อ

4. รูปแบบ 9,9 แบบมุ่งทีมงาน (Team Style) : เน้นทั้งผลงานสูงและความสัมพันธ์ด้านบุคคลสูง จำนวน 8 ข้อ

5. รูปแบบ 5,5 แบบปล่อยปละละเลย (Middle of Road Style) : เน้นผลงานและความสัมพันธ์ด้านบุคคลระดับปานกลาง จำนวน 8 ข้อ

6.รูปแบบ 9+9 แบบพ่อปกครองลูก (Paternalism Style) : เป็นรูปแบบผสมผสานระหว่างรูปแบบ1,9 (มุ่งเน้นคน) และ 9,1 (มุ่งเน้นงาน) โดยเน้นผลงานสูงสุดและความสัมพันธ์ด้านบุคคลสูงสุด จำนวน 8 ข้อ

7.รูปแบบ OPP แบบฉวยโอกาส(Opportunism) : เป็นรูปแบบผสมผสานจากรูปแบบ 5,5 (แบบประนีประนอม) 1,9 (มุ่งเน้นคน) และ 9,1 (มุ่งเน้นงาน) โดยเลือกใช้รูปแบบต่าง ๆ ตามสถานการณ์แวดล้อม จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบวัดความพึงพอใจในงาน ได้สร้างและพัฒนาจากแบบวัดความพึงพอใจในงานตามแนวคิดและทฤษฎีของพอร์เตอร์และคณะ (Porter et al., 1979) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งมีลักษณะค่าคะแนนดังนี้

### ตารางที่ 3.3

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดความพึงพอใจในงาน

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	5
พึงพอใจมาก	4
พึงพอใจปานกลาง	3
พึงพอใจน้อย	2
พึงพอใจน้อยมาก	1

ข้อคำถามครอบคลุมปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาตามแนวของพอร์เตอร์และคณะ(Porter et al., 1979.) แบ่งเป็น 7 ด้าน

1. ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) จำนวน 6 ข้อ
2. การยอมรับยกย่อง (Recognition) จำนวน 6 ข้อ

3. ความสำเร็จในงาน (Achievement) จำนวน 6 ข้อ
4. การการช่วยเหลือในงานของผู้บังคับบัญชา (Supervision) จำนวน 6 ข้อ
5. ผลตอบแทน (Salary and Benefit) จำนวน 6 ข้อ
6. เพื่อนร่วมงาน (Peers) จำนวน 6 ข้อ
7. สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Condition) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร ได้สร้างและพัฒนาจากแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดและทฤษฎีของ เมาวเดย์ สเตียร์ และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers and Porter, 1979.) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งมีลักษณะค่าคะแนนดังนี้

ตารางที่ 3.4

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดความผูกพันต่อองค์กร

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยมาก	1

ข้อคำถามครอบคลุมองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชาตามแนวของของ เมาวเดย์ สเตียร์ และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers and Porter, 1979) แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

1. ความเชื่อถือ การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร จำนวน 7 ข้อ
2. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงาน เพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ จำนวน 7 ข้อ
3. ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร จำนวน 6 ข้อ

### การแปลผลคะแนน

1. ระดับการแสดงพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชา พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ผู้บังคับบัญชาเลือกคำตอบ
2. ระดับความพึงพอใจในงานของผู้บังคับบัญชา พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ผู้บังคับบัญชาเลือกคำตอบ
3. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้บังคับบัญชา พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ผู้บังคับบัญชาเลือกคำตอบ

### ตารางที่ 3.5

แสดงการแปลผลระดับการแสดงพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานของผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บังคับบัญชา

ค่าเฉลี่ย	ระดับแสดงพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้ง
3.68 – 5.00	สูง
2.34 – 3.67	ปานกลาง
1.00 – 2.33	ต่ำ
ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจในงานของผู้บังคับบัญชา
3.68 – 5.00	สูง
2.34 – 3.67	ปานกลาง
1.00 – 2.33	ต่ำ
ค่าเฉลี่ย	ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้บังคับบัญชา
3.68 – 5.00	สูง
2.34 – 3.67	ปานกลาง
1.00 – 2.33	ต่ำ

#### 4.1. การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity Ratio)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามวัดทั้ง 3 ชุดไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity Ratio) ตามสูตรของลอร์วี (Lawshe, 1975, p.563 – 575) โดยให้นักศึกษาปริญญาโท สาขา

จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การที่ผ่านหลักสูตรจิตวิทยากับการบริหารความขัดแย้ง (จ.628) และจิตวิทยาการเป็นผู้นำ (จ.639) จำนวน 15 คน เป็นผู้ตรวจสอบ แล้วนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบ อัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำสุดที่ยอมรับได้มากกว่า 0.60 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ข้อคำถามที่มีอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.60 จะถูกตัดออกไป ดังนั้นจะเหลือข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ และถูกนำมาปรับปรุงภาษาแล้วส่งให้กับกลุ่มตัวอย่างทดสอบ

ผลการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity Ratio) พบว่า

แบบวัดชุดที่ 1 การแสดงรูปแบบพฤติกรรมและการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชา จำนวนข้อคำถามที่สร้าง 56 ข้อ เมื่อพิจารณาค่า CVR ตัดข้อคำถามที่ค่า CVR น้อยกว่า 0.6 จำนวน 4 ข้อ และจะเหลือข้อคำถาม จำนวน 52 ข้อ ที่จะถูกนำไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Pre-Test) กับ กลุ่มตัวอย่าง ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ใช้ในการวิจัยต่อไป

แบบวัดชุดที่ 2 ความรู้สึกพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวนข้อคำถามที่สร้าง 40 ข้อ เมื่อพิจารณาค่า CVR ตัดข้อคำถามที่ค่า CVR น้อยกว่า 0.6 จำนวน 2 ข้อ และจะเหลือข้อคำถามจำนวน 38 ข้อ ที่จะถูกนำไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Pre-Test) กับ กลุ่มตัวอย่าง ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ใช้ในการวิจัยต่อไป

แบบวัดชุดที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวนข้อคำถามที่สร้าง 20 ข้อ เมื่อพิจารณาค่า CVR ตัดข้อคำถามที่ค่า CVR น้อยกว่า 0.6 จำนวน 1 ข้อ และจะเหลือข้อคำถาม จำนวน 19 ข้อ ที่จะถูกนำไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ใช้ในการวิจัย

#### 4.2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

1. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบวัดทั้ง 3 ชุดที่ผ่านการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแล้ว นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Pre-Test) กับ กลุ่มตัวอย่าง ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนจำนวน 60 คน แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์รายข้อ (Item Analysis) โดยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination power) ด้วยวิธีการทดสอบด้วยค่าที (T-test) ระหว่างกลุ่มที่มีค่าคะแนนสูงกับกลุ่มที่มีค่าคะแนนต่ำ กลุ่มละ 25% โดยเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าที ตั้งแต่ 2.0 ขึ้นไปจึงจะถือว่ามีความอำนาจจำแนกสูง ข้อใดมีค่าที เท่ากับหรือต่ำกว่า 2.0 ผู้วิจัยจะตัดทิ้งไป

2. จากนั้นนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ในแต่ละด้านด้วยการวัดความคงที่ภายใน (Internal Consistency ) โดยวิธีตัดคะแนนของข้อที่ต้องการหาค่าอำนาจ

ออกจากคะแนนรวม (Corrected Item – Total Correlation) โดยเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า Corrected Item – Total Correlation มากกว่า 0.2 จากนั้นนำข้อคำถามที่เลือกไปหาค่าความเชื่อมั่นของแต่ละด้าน และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับ โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

จากการทดสอบพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก (Discrimination power) มากกว่า 2.0 และ ค่า Corrected Item – Total Correlation มากกว่า 0.2 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดแต่ละด้าน และความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับรวม ได้ผลดังตารางที่ 3.6

แบบวัดชุดที่ 1 ได้ข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 44 ข้อ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .6580

แบบวัดชุดที่ 2 ได้ข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 36 ข้อ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .9373

แบบวัดชุดที่ 3 ได้ข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 16 ข้อ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .8108

### ตารางที่ 3.6

แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรูปแบบพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชา แบบสอบถามความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา

แบบสอบถาม	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
แบบสอบถามรูปแบบพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชา		
รูปแบบ 1,1 (แบบปล่อยปละละเลย)	7	.8744
รูปแบบ 1,9 (แบบมุ่งเน้นคน)	5	.6517
รูปแบบ 9,1 (แบบมุ่งเน้นงาน)	6	.7883
รูปแบบ 9,9 (แบบมุ่งทีมงาน)	8	.8483
รูปแบบ 5,5 (แบบประนีประนอม)	5	.6195
รูปแบบ 9+9 (แบบฟอปปกครองลูก)	5	.6425
รูปแบบ OPP (แบบช่วยโอกาส)	8	.7820
รวมทุกด้าน	44	.6580

## ตารางที่ 3.6 (ต่อ)

แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรูปแบบพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชา  
แบบสอบถามความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บังคับบัญชา

แบบสอบถาม	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของผู้บังคับบัญชา		
1. ลักษณะงานที่ทำ	5	.6160
2. การยอมรับยกย่อง	6	.7429
3. ความสำเร็จในงาน	4	.7739
4. การช่วยเหลือในงานของผู้บังคับบัญชา	5	.8566
5. เพื่อนร่วมงาน	5	.7254
6. ผลตอบแทน	6	.8293
7. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	5	.7213
รวมทุกด้าน	36	.9373
แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของผู้บังคับบัญชา		
1. ความเชื่อถ้อยยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กร	7	.7230
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะ ปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่	6	.7943
3. ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกของ องค์กรโดยไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลง ที่ทำงาน	3	.6490
รวมทุกด้าน	16	.8108

**5. การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยได้นำดำเนินการเก็บข้อมูลโดยติดต่อขอดำเนินการวิจัยในโรงพยาบาลเอกชน  
แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยสุ่มคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มพยาบาลของโรงพยาบาลจำนวน 170 คน

และให้ตอบแบบสอบถามและแบบวัดทั้ง 3 ชุด ด้วยความสมัครใจ ได้รับแบบสอบถามและแบบวัดทั้ง 3 ชุดคืนจำนวน 152 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90

### 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำผลที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มาวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ได้บังคับบัญชา ใช้ค่าสถิติ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้ได้บังคับบัญชาตาม การรับรู้ของผู้ได้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การของผู้ได้บังคับบัญชา ใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division)
3. ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชา ภายใต้การรับรู้ของผู้ได้บังคับบัญชาแต่ละรูปแบบกับความผูกพันต่อ องค์การ และความพึงพอใจในงานเป็นรายคู่ระหว่างตัวแปร ใช้การวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
4. การเสนอสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของผู้ได้บังคับบัญชาจากตัวแปรการรับรู้รูปแบบพฤติกรรมกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชา โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression)

ตารางที่ 3.7

แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ค่าสถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 รูปแบบพฤติกรรมกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชาแบบต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของผู้ได้บังคับบัญชา	Pearson's Correlation
สมมติฐานที่ 1.1 รูปแบบ 1,1 (ปล่อยปละละเลย) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานของผู้ได้บังคับบัญชา	Pearson's Correlation
สมมติฐานที่ 1.2 รูปแบบ 1,9 (มุ่งเน้นคน) มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของผู้ได้บังคับบัญชา	Pearson's Correlation

สมมติฐานการวิจัย	ค่าสถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1.3 รูปแบบ 9,1 (มุ่งเน้นงาน) มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา	Pearson's Correlation
สมมติฐานที่ 1.4 รูปแบบ 9,9 (ทีมงาน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา	Pearson's Correlation
สมมติฐานที่ 1.5 รูปแบบ 5,5 (ประนีประนอม) ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา	Pearson's Correlation
สมมติฐานที่ 1.6 รูปแบบ 9+9 (พ่อปกครองลูก) ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา	Pearson's Correlation
สมมติฐานที่ 1.7 รูปแบบ OPP. (ฉวยโอกาส) มีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา	Pearson's Correlation
สมมติฐาน ที่ 2 รูปแบบพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชาแบบต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา	Pearson's Correlation
สมมติฐานที่ 2.1 รูปแบบ 1,1 (ปล่อยปละละเลย) มีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา	Pearson's Correlation
สมมติฐานที่ 2.2 รูปแบบ 1,9 (มุ่งเน้นคน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา	Pearson's Correlation
สมมติฐานที่ 2.3 รูปแบบ 9,1 (มุ่งเน้นงาน) มีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา	Pearson's Correlation
สมมติฐานที่ 2.4 รูปแบบ 9,9 (มุ่งทีมงาน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา	Pearson's Correlation
สมมติฐานที่ 2.5 รูปแบบ 5,5 (ประนีประนอม) มีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา	Pearson's Correlation
สมมติฐานที่ 2.6 รูปแบบ 9+9 (พ่อปกครองลูก) ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา	Pearson's Correlation
สมมติฐานที่ 2.7 รูปแบบ OPP. (ฉวยโอกาส) มีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา	Pearson's Correlation
สมมติฐานที่ 3. ความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา	Pearson's Correlation

สมมติฐานการวิจัย	ค่าสถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 4. รูปแบบพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชาตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างน้อย 1 แบบสามารถทำนายความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา	Multiple Regression
สมมติฐานที่ 5. รูปแบบพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชาตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างน้อย 1 แบบ สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร	Multiple Regression