

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ แบบตัดขวาง (Cross Sectional Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการกระตุ้นความขัดแย้ง การป้องกันความขัดแย้ง และแรงจูงใจ ที่มีผลต่อการกระตุ้นความขัดแย้ง และการป้องกันความขัดแย้งตลอดจนความแตกต่างของการกระตุ้นความขัดแย้ง และการป้องกันความขัดแย้งกับคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 151 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างเป็นระบบ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ซึ่งมีค่าความเที่ยงของเครื่องมือ 0.96 สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติ  $t$  - test, One - way ANOVA, สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับการกระตุ้นและ การป้องกันความขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47) มีค่าเฉลี่ยการป้องกันความขัดแย้งมากที่สุด รองลงมาคือการกระตุ้นความขัดแย้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และ 3.73 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48, 0.53 ตามลำดับ) อยู่ในระดับมาก จากการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลระหว่างเพศที่ต่างกัน พบว่ามีการกระตุ้นและการป้องกันความขัดแย้งที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p$ -value = 0.03) ส่วนสถานภาพสมรส อายุ การศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน มีการกระตุ้นและการป้องกันความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน ส่วนแรงจูงใจที่มีผลต่อการกระตุ้นและการป้องกันความขัดแย้ง คือ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร สถานภาพของวิชาชีพ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว การยอมรับนับถือ วิธีการปกครองบังคับบัญชา ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การงาน ความมั่นคง สภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p$ -value < 0.001) ส่วนค่าจ้างและค่าตอบแทน ไม่มีผลต่อการกระตุ้นและการป้องกันความขัดแย้ง

ดังนั้นควรส่งเสริม และสร้างแรงจูงใจให้แก่หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน และพัฒนาความรู้ด้านการบริหารความขัดแย้ง ทั้งการกระตุ้นความขัดแย้งและการป้องกันความขัดแย้ง ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อให้ศูนย์สุขภาพชุมชนเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพต่อไป

This cross-sectional survey research aimed to determine levels of conflict stimulation, conflict protection as well as motivation factors that stimulated conflict and conflict prevention among people in different characteristics. We selected 151 study samples from 248 chiefs of primary health care units (PCUs) who worked within Khon Kaen province; Thailand during January – December, 2005 by utilizing systematic random sampling method. Questionnaire, which was checked for precision and validity by three experts and its reliability equaled to 0.96, was using for data collection. Analysis statistics were frequency, percentage, mean, median, standard deviation, t-test, one - way ANOVA, Pearson's product-moment correlation coefficient and stepwise multiple regression with statistically significant at 0.05.

The results showed that conflict stimulation and conflict prevention were in very high levels ( $\bar{x}=3.84$  , S.D. = 0.47) and had highest. The mean of conflict protection was higher than conflict stimulation. We also found that different personal characteristics in educational attainment levels have statistically significant (P-value < 0.05) but marital status has no any statistically significant. Moreover, motivation factors that effected to conflict and conflict prevention such as responsibility, policies, administrative and management in the organizations, relationship of people in the units, professional status, job description, personal lifestyle, esteem, administrative styles, successful in work, progression in work, security and job status have statistically significant (P-value < 0.001). However, income and benefit have no statistically significant toward stimulated conflict and conflict prevention.

As of the results, PCUs should promote, initiate as well as give knowledge to chiefs of PCUs about conflict management by reducing and protecting any conflicts in their workplaces in suitable level in order to develop PCUs to continue good work with very high quality task.