

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ประเภท
หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและตัวอย่างประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1. เป็นพยาบาลวิชาชีพ
2. ปฏิบัติงานในหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วยตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป
3. ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร เฉพาะในแผนกการพยาบาลอายุรกรรม ศัลยกรรม สูติ-นรีเวชกรรม กุมารเวชกรรม จักษุศาสตร์คอนาสสิก และ หออภิบาลผู้ป่วยหนัก ที่สังกัดกระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข ทบวงมหาวิทยาลัย และกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนโรงพยาบาลทั้งหมด 15 แห่ง และมีจำนวนพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยทั้งหมด 406 คน

ตัวอย่างประชากร ได้จากการสุ่มตัวอย่างที่ตรงกับลักษณะประชากรที่กำหนดไว้ข้างต้น โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประมาณการจำนวนตัวอย่างประชากร โดยใช้ตารางเครจซี และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan 1970: 608) ได้ตัวอย่างประชากรไม่น้อยกว่า 196 คนโดยมีความเชื่อมั่น 95 % ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ตัวอย่างประชากรทั้งหมด 200 คน

2. คำนวณจำนวนตัวอย่างประชากรที่เป็นตัวแทนในแต่ละโรงพยาบาล โดยวิธีคำนวณตามสัดส่วนประชากรในแต่ละโรงพยาบาล ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรที่สุ่มจำแนกตามโรงพยาบาลและสังกัด

สังกัด	โรงพยาบาล	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
กรุงเทพมหานคร	: วชิรพยาบาล	28	14
	เจริญกรุงประชารักษ์	12	6
	ตากสิน	15	7
	กลาง	19	9
ทบวงมหาวิทยาลัย	: ศิริราช	106	51
	รามธิบดี	32	16
กระทรวงสาธารณสุข	: ราชวิถี	28	14
	เด็ก	14	7
	สงฆ์	13	6
	นพรัตน์ราชธานี	8	4
กระทรวงมหาดไทย	: ตำรวจ	26	13
กระทรวงกลาโหม	: พระมงกุฎเกล้า	38	19
	สมเด็จพระปิ่นเกล้า	15	8
	ภูมิพลอดุลยเดช	31	16
รวม		406	200

3. สุ่มชื่อผู้ป่วยในแต่ละโรงพยาบาล ซึ่งเป็นตัวอย่างประชากร จำแนกตามโรงพยาบาลและสังกัด ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลากให้ได้จำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบบประเมิน และแบบสัมภาษณ์
ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีขั้นตอน ดังนี้

- 1.1 ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร วารสาร และงานวิจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับทฤษฎี
ความขัดแย้ง เพื่อหากรอบแนวคิดของเนื้อหาในเรื่องต่าง ๆ ที่จะนำมาสร้างเครื่องมือแต่ละชุด
- 1.2 นำแนวคิดเนื้อหาเรื่องต่าง ๆ เหล่านั้น มากำหนดเป็นทฤษฎีเฉพาะในการวิจัย
(Construct formation) ของตัวแปรแต่ละตัวที่จะศึกษาในครั้งนั้น แล้วนำมาสร้างแบบสอบถาม
แบบประเมิน และแบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะสอดคล้องตรงกับเกณฑ์ของทฤษฎีเฉพาะนั้น

2. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 2 ฉบับ คือ

- ฉบับที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและแบบประเมินลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง
- ฉบับที่ 2 แบบสัมภาษณ์กระบวนการขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหอผู้ป่วย

เครื่องมือทั้ง 2 ฉบับมีขั้นตอนการสร้างและรายละเอียดดังต่อไปนี้

ฉบับที่ 1 แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างประชากร เกี่ยวกับ อายุ
แผนกการพยาบาล ประสบการณ์การปฏิบัติการพยาบาล และการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วย
คุณวุฒิทางการศึกษาพยาบาลและอื่น ๆ ตลอดจนการได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริหาร ลักษณะ
แบบสอบถามเป็นข้อคำถามแบบให้เลือกตอบและเติมคำ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินลักษณะของแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง ผู้วิจัยได้
สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีความขัดแย้งต่าง ๆ หลายทฤษฎี โดยเฉพาะแบบประเมิน

ลักษณะของแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์และผลเสียของความขัดแย้ง ของ เกอร์ทรูด เค แมคฟาร์แลนด์ และคณะ (McFarland, and others 1984: 315) ซึ่งแบบประเมินลักษณะของความขัดแย้งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ลักษณะของแบบประเมิน เป็นแบบเลือกตอบ แบบมาตราอันตรภาค (Interval scale) ชนิด 2 คำตอบ มีข้อความถามเกี่ยวกับประโยชน์ของความขัดแย้ง จำนวน 10 ข้อ คำตอบกำหนดให้ตอบว่า "เห็นด้วย" หรือ "ไม่เห็นด้วย" เพียงคำตอบเดียว ซึ่งมีความหมายดังนี้

เห็นด้วย หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นเป็นความจริงตามที่ตนคิด
ไม่เห็นด้วย หมายถึง เมื่อผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นไม่เป็นไปตามที่ตนคิด

2. การตรวจให้คะแนน ได้กำหนดค่าของแต่ละคำตอบเป็นคะแนน ดังนี้

เห็นด้วย	ให้	1	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	0	คะแนน

3. การแปลผล คะแนนลักษณะของแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งของผู้ตอบแต่ละคน ถือตามเกณฑ์คะแนนรวม ดังนี้

คะแนนรวมระหว่าง	7 - 10	หมายถึง	ผู้ตอบมีลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์
คะแนนรวมระหว่าง	0 - 6	หมายถึง	ผู้ตอบมีลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงไม่สร้างสรรค์

ฉบับที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับเงื่อนไขที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในหอผู้ป่วย การรับรู้ต่อความขัดแย้ง ความรู้สึกขัดแย้ง และการแสดงพฤติกรรมขัดแย้งของคณาจารย์ที่มีความขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย และผลที่เกิดขึ้นตามมาภายหลังจัดการกับความขัดแย้ง มีรายละเอียด ดังนี้

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีความขัดแย้งต่าง ๆ เป็นแนวทาง โดยเฉพาะกระบวนการขัดแย้ง ของ ฟิลเลย์ (Filley's conflict process) (Decker and Sullivan 1988: 516) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

แบบสัมภาษณ์ มีลักษณะเป็นข้อคำถามที่ถามเกี่ยวกับเงื่อนไขที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง ในหอผู้ป่วย การรับรู้ต่อความขัดแย้ง ความรู้สึกขัดแย้ง และการแสดงพฤติกรรมขัดแย้งของ คู่กรณีที่มีความขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย รวมทั้งผลที่เกิดขึ้นตามมาภายหลังจัดการกับความขัดแย้ง ตามประสบการณ์และการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 3 เหตุการณ์ โดยในแต่ละเหตุการณ์จะมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 38 ข้อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1	เงื่อนไขที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง	จำนวน	4	ข้อ
ส่วนที่ 2	การรับรู้และความรู้สึกขัดแย้ง	จำนวน	2	ข้อ
ส่วนที่ 3	การแสดงพฤติกรรมขัดแย้ง	จำนวน	4	ข้อ
ส่วนที่ 4	การจัดการกับความขัดแย้ง	จำนวน	15	ข้อ
ส่วนที่ 5	ผลที่เกิดขึ้นตามมาภายหลังจัดการกับความขัดแย้ง	จำนวน	13	ข้อ

ส่วนที่ 1 เงื่อนไขที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง

เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับประเภทของคู่กรณีที่เกิดความขัดแย้งและข้อเท็จจริงที่เป็นมูลเหตุให้เกิดความขัดแย้งในแต่ละเหตุการณ์ ซึ่งมีคำตอบให้เลือกตอบตรงตามความเป็นจริงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และส่วนที่เป็นปลายเปิด

ส่วนที่ 2 การรับรู้และความรู้สึกขัดแย้ง

เป็นข้อคำถามที่ต่อเนื่องมาจากส่วนที่ 1 เกี่ยวกับการรับรู้และความรู้สึกขัดแย้งของคู่กรณี และการรับรู้ความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งมีคำตอบให้เลือกตอบตรงตามความเป็นจริงของเหตุการณ์ และส่วนที่เป็นปลายเปิด

ส่วนที่ 3 การแสดงพฤติกรรมขัดแย้ง

เป็นข้อคำถามที่ต่อเนื่องมาจากส่วนที่ 2 เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมความขัดแย้งที่คู่กรณีแสดงออก ซึ่งมีคำตอบให้เลือกตอบตามความเป็นจริงของเหตุการณ์ และส่วนที่เป็นปลายเปิด

ส่วนที่ 4 การจัดการกับความขัดแย้ง

เป็นข้อคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยอาศัยทฤษฎีการจัดการกับความขัดแย้งต่าง ๆ เป็นแนวทาง มีจำนวนทั้งหมด 15 ข้อ ซึ่งข้อความแต่ละข้อเป็นวิธีจัดการกับความขัดแย้งวิธีต่าง ๆ เรียงสลับกัน ได้แก่ วิธีหลบหลีก วิธีกลบเกลื่อน วิธีบังคับ วิธีไกล่เกลี่ย และวิธีแก้ปัญหา วิธีละ 3 ข้อ และกำหนดให้เลือกตอบ 2 คำตอบ คือ "ปฏิบัติ" และ "ไม่ได้ปฏิบัติ"

การแปลผลคำตอบเกี่ยวกับการจัดการกับความขัดแย้งของผู้ตอบแต่ละคนถือเกณฑ์ดังนี้

1. การแปลผลในแต่ละเหตุการณ์

- 1.1 ผู้ที่ตอบว่าปฏิบัติข้อ 1 11 และ 14 หรือข้อใดข้อหนึ่ง หรือทั้ง 3 ข้อ แสดงว่า ผู้ตอบใช้วิธีหลบหลีก
- 1.2 ผู้ที่ตอบว่าปฏิบัติข้อ 3 10 และ 13 หรือข้อใดข้อหนึ่ง หรือทั้ง 3 ข้อ แสดงว่า ผู้ตอบใช้วิธีกลบเกลื่อน
- 1.3 ผู้ที่ตอบว่าปฏิบัติข้อ 4 7 และ 9 หรือข้อใดข้อหนึ่ง หรือทั้ง 3 ข้อ แสดงว่า ผู้ตอบใช้วิธีบังคับ
- 1.4 ผู้ที่ตอบว่าปฏิบัติข้อ 2 6 และ 15 หรือข้อใดข้อหนึ่ง หรือทั้ง 3 ข้อ แสดงว่า ผู้ตอบใช้วิธีไกล่เกลี่ย
- 1.5 ผู้ที่ตอบว่าปฏิบัติข้อ 5 8 และ 12 หรือข้อใดข้อหนึ่ง หรือทั้ง 3 ข้อ แสดงว่า ผู้ตอบใช้วิธีแก้ปัญหา
- 1.6 สำหรับผู้ที่ตอบสลับข้อกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ถือว่าผู้ตอบใช้มากกว่า 1 วิธี

2. การแปลผลคำตอบของแต่ละคน

2.1 ผู้ที่ใช้วิธีจัดการกับความขัดแย้งวิธีใดๆ เหมือนกันทั้ง 3 เหตุการณ์แสดงว่าผู้นั้นชอบใช้วิธีนั้นๆ จัดการเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ซึ่งจะถือว่าเป็นวิธีจัดการกับความขัดแย้งที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

2.2 วิธีจัดการกับความขัดแย้งใด ที่ไม่ได้ถูกนำมาใช้เหมือนกันทั้ง 3 เหตุการณ์ จะไม่ถูกนำมาพิจารณา

เมื่อแปลผลข้อมูลในส่วนนี้ว่าผู้ตอบใช้วิธีใดจัดการกับความขัดแย้งแล้ว จึงนำข้อมูลมาหาความถี่ของแต่ละวิธี โดยใช้มาตรานามบัญญัติ (Nominal scale)

ส่วนที่ 5 ผลที่เกิดตามมาภายหลังจัดการกับความขัดแย้ง เป็นข้อความที่ต่อเนื่องมาจากส่วนที่ 4 เกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นตามมาภายหลังจัดการกับความขัดแย้ง โดยมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ คือ "ใช่" หรือ "ไม่ใช่" จำนวน 13 ข้อ

คุณภาพของเครื่องมือ

การหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้โดยการหาความตรงตามเนื้อหาและความเที่ยง มีขั้นตอน ดังนี้

1. การหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

โดยนำแบบวัดที่สร้างเรียบร้อยแล้ว ให้อาจารย์ที่ปรึกษาผู้ควบคุมการวิจัย ตรวจสอบเนื้อหา และภาษาที่ใช้ แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิทางการบริหารการพยาบาล ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ และอยู่ในตำแหน่งทางการบริหารไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 10 ท่าน (ตั้งรายนามอยู่ในภาคผนวก) ตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา ความถูกต้อง และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้เพื่อให้ข้อแก้ไข และข้อเสนอแนะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขกับอาจารย์ที่ปรึกษา โดยถือเกณฑ์ 8 ใน 10 ท่านของจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิที่ยอมรับและเห็นชอบด้วย

2. การหาความเที่ยง (Reliability)

โดยนำแบบสอบถาม แบบประเมิน และแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่มีลักษณะเช่นเดียวกับประชากรที่จะศึกษา จากโรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลราชวิถี และโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า จำนวน 30 คน เพื่อตรวจหาความเที่ยงของเครื่องมือทั้ง 2 ฉบับ โดยวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (ยูวดี ภาษา และคณะ 2526: 338) ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
ฉบับที่ 1 แบบประเมินลักษณะแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง	.89
ฉบับที่ 2 แบบสัมภาษณ์ เจื่อนไซที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง การรับรู้และความรู้สึกขัดแย้ง การแสดงพฤติกรรมขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้ง และผลที่เกิดขึ้นตามมาภายหลังจัดการกับความขัดแย้ง	.92

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัย ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยขออนุญาตผู้อำนวยการโรงพยาบาล และหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ตามลำดับ เพื่อนัดพบ และเก็บข้อมูลจากพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นประชากรในการวิจัยครั้งนี้โดยตรงด้วยตนเอง ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 7 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 28 มกราคม 2534 ถึงวันที่ 15 มีนาคม 2534 จำนวนแบบสอบถาม แบบประเมิน และแบบสัมภาษณ์ ที่ใช้มีจำนวนทั้งหมด 200 ฉบับ แต่เก็บข้อมูลได้ 198 ฉบับ ลักษณะข้อมูลที่ได้มีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อมูลที่สมบูรณ์มีข้อมูลครบทั้ง 3 เหตุการณ์ ผู้วิจัยสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ทบทวนตอนของการวิจัยมีจำนวน 191 ฉบับ รวม 573 เหตุการณ์ คิดเป็นร้อยละ 96.46 ซึ่งจำแนกตามสังกัด ได้ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละ ของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามสังกัด

ข้อมูลที่สมบูรณ	ตัวอย่างประชากร N	เหตุการณ์ N	ร้อยละ
ทบวงมหาวิทยาลัย	62	186	32.46
กระทรวงกลาโหม	42	126	22.00
กระทรวงสาธารณสุข	39	117	20.42
กรุงเทพมหานคร	35	105	18.32
กระทรวงมหาดไทย	13	39	6.80
รวม	191	573	100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 191 คน รวม 573 เหตุการณ์ มาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์โดยการอ่านครั้งแรกตลอดทั้งฉบับเพื่อทำความเข้าใจกับข้อมูลทั้งหมด แล้วจึงอ่านครั้งที่ 2 เพื่อวิเคราะห์เนื้อหา แล้วแบ่งกลุ่มข้อมูลตามประเภทของคู่กรณีที่มีความขัดแย้ง เจื่อนไขที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง การรับรู้และความรู้สึกขัดแย้ง การแสดงพฤติกรรมขัดแย้ง วิธีจัดการกับความขัดแย้ง และผลที่เกิดขึ้นตามมาภายหลังจัดการกับความขัดแย้ง เพื่อนำเสนอในลักษณะบรรยาย
2. นำข้อมูลเกี่ยวกับวิธีจัดการกับความขัดแย้งมาจัดกลุ่มเป็น วิธีกลบเกลื่อน วิธีบังคับ วิธีหลบหลีก วิธีไกล่เกลี่ย และวิธีแก้ปัญหา แล้วทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ
3. นำข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการกับความขัดแย้งมาจัดกลุ่มเป็น การจัดการกับความขัดแย้งโดยใช้วิธีแก้ปัญหาและการจัดการกับความขัดแย้งโดยไม่ใช้วิธีแก้ปัญหาแล้วทำการวิเคราะห์

โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ

4. หาค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

5. หาค่าความสัมพันธ์ระหว่าง วิธีจัดการกับความขัดแย้งโดยใช้วิธีแก้ปัญหา และวิธีจัดการกับความขัดแย้งโดยไม่ใช้วิธีแก้ปัญหา กับ ภูมิหลัง ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การปฏิบัติการพยาบาล และการปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วย คุณวุฒิทางการศึกษาพยาบาลและอื่น ๆ การได้รับการอบรมเกี่ยวกับความขัดแย้ง และลักษณะของแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง ได้แก่ แนวคิดในเชิงสร้างสรรค์และในเชิงไม่สร้างสรรค์ ด้วยค่าไค-สแควร์ (Chi-square test) (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2527: 227) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย