

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยที่ส่งผลกระทบต่อภาวะผู้นำในการเลือกใช้ยุทธวิธีการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กรข้ามชาติไทย – ญี่ปุ่น ของพนักงานระดับจัดการ ของบริษัทแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล และการจัดทำข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ผู้วิจัยกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ประชากรที่เป็นเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้มี 2 ประเภท ประเภทแรก คือ พนักงานในระดับจัดการจำนวน 7 คน ประเภทที่ 2 คือ พนักงานที่ทำงานอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของพนักงานในระดับจัดการตามสาขางาน โดยตรง จำนวน 36 คน ภายใน บริษัทแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จำนวนของพนักงานระดับจัดการ จำนวน 7 คน และจำนวนของ พนักงานที่ทำงานอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของพนักงานในระดับจัดการโดยตรง อีกจำนวน 36 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 2 แบบสอบถาม คือ

1.1 แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถาม ลักษณะภาวะผู้นำของพนักงานระดับจัดการภายในบริษัทแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.2 แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถาม การเลือกใช้ยุทธวิธีการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในบริษัทแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.1 แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถาม ลักษณะภาวะผู้นำของพนักงานระดับจัดการ ภายในบริษัทแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

1.1.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับจัดการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาที่ผู้จัดการปฏิบัติงานร่วมกับพนักงาน

1.1.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 แบบสอบถามภาวะผู้นำของพนักงานระดับจัดการ ภายในบริษัทแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก ตามการรับรู้ของพนักงาน ผู้วิจัยปรับปรุงสอบถามภาวะผู้นำของ สุพจน์ นิมบ้านควน (2547) ตามแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำของเบส (Bass, 1998, pp. 5-7) ประกอบด้วยภาวะผู้นำ 3 แบบ ซึ่งเดิมมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.93

1.1.2.1 ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1.1.2.1.1 การสร้างบริม

1.1.2.1.2 การสร้างแรงบันดาลใจ

1.1.2.1.3 การกระตุ้นการใช้ปัญญา

1.1.2.1.4 การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล

1.1.2.2 ภาวะผู้นำเชิงจัดการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ

1.1.2.2.1 การให้รางวัลแบบมีเงื่อนไข

1.1.2.2.2 การจัดการโดยข้อยกเว้น แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1.1.2.2.2.1 การจัดการโดยข้อยกเว้นเชิงรุก

1.1.2.2.2.2 การจัดการโดยข้อยกเว้นเชิงรับ

1.1.2.3 ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามอิสระ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยเรียงจาก พฤติกรรมที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งมาก บ่อยครั้ง บางครั้ง นาน ๆ ครั้ง และไม่เคยเกิดขึ้นเลย

1.2 แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถาม การเลือกใช้ยุทธวิธีในการจัดการกับ ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายใน ของบริษัทแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก ผู้วิจัยปรับปรุง แบบสอบถาม การเลือกใช้ยุทธวิธีในการจัดการกับปัญหาความขัดแย้ง ของ ณรงค์ กังน้อย (2545) ตามแนวคิดทฤษฎีการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งของ โทมัส และคิลแมนน์ (Thomas & Kilmann, 1986) แบ่งออกเป็น 2 ตอน โดยมีผู้ตอบคือพนักงานระดับจัดการ ดังนี้

1.2.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับจัดการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาที่พนักงานระดับจัดการ ปฏิบัติงานร่วมกับพนักงาน

1.2.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 แบบสอบถาม การเลือกใช้ยุทธวิธีในการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในบริษัทแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งออกเป็น 5 ประเภท ซึ่งเดิมมีค่าความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

- 1.2.2.1 แบบการเอาชนะ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92
- 1.2.2.2 แบบการร่วมมือ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.936
- 1.2.2.3 แบบการประนีประนอม ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.713
- 1.2.2.4 แบบการหลีกเลี่ยง ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.875
- 1.2.2.5 แบบการยอมให้ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.864

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีแนวคิด และหลักการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำและการเลือกใช้ยุทธวิธีในการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งจากเอกสารตำรางานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ และจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้
 - 2.1 แบบสอบถามภาวะผู้นำของพนักงานระดับจัดการ ผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามของ อัสพรสุดา แก้วอ่อน (2544) จำนวน 66 ข้อ
 - 2.2 แบบสอบถาม การเลือกใช้ยุทธวิธีในการจัดการกับปัญหาความขัดแย้ง ผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามของ ณรงค์ กังน้อย (2545) จำนวน 30 ข้อ
3. นำร่างแบบสอบถามที่ร่างเสร็จแล้วเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาดูตรวจสอบความถูกต้องครอบคลุมเนื้อหา (Content Validity) ตลอดจนความชัดเจนและความเหมาะสมในการใช้ภาษาและหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงเชิงเนื้อหา (Content Validity Ratio – CRV) โดยใช้เกณฑ์ค่าความเที่ยงตรง 0.7 – 1.0 ที่ยอมรับได้ (บุญชู ศรีสะอาด, 2538, หน้า 177)
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำเสนอต่อประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 15 ชุด กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คำนวณค่าสหสัมพันธ์แบบ

เพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficient) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item – Total Correlation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การยอมรับค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 0.3-1.0 (บุญชู ศรีสะอาด, 2537, หน้า 165)

6. นำแบบสอบถามที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อที่ยอมรับไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามตามวิธีการคำนวณสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 13.0 และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละส่วนตามจำนวนข้อดังนี้

6.1 แบบสอบถามภาวะผู้นำมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 ซึ่งผู้วิจัยพบว่าแบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงครั้งนี้มีความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปใช้ได้และเมื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่นแยกตามแต่ละด้านของภาวะผู้นำ 3 แบบปรากฏผลดังนี้

6.1.1 ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป จำนวน 38 ข้อมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 แบ่งออกเป็น

6.1.1.1 ด้านการสร้างบารมี จำนวน 13 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94

6.1.1.2 ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ จำนวน 6 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

6.1.1.3 ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา จำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ

0.94

6.1.1.4 ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล จำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ

0.93

6.1.2 ภาวะผู้นำเชิงจัดการ จำนวน 18 ข้อมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85 แบ่ง

ออกเป็น

6.1.2.1 ด้านการให้รางวัลแบบมีเงื่อนไข จำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น

เท่ากับ 0.87

6.1.2.2 ด้านการจัดการโดยข้อยกเว้นเชิงรุก จำนวน 5 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น

เท่ากับ 0.91

6.1.2.3 ด้านการจัดการโดยข้อยกเว้นเชิงรับ จำนวน 4 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น

เท่ากับ 0.80

6.1.3 ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามอิสระ จำนวน 10 ข้อมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97

6.2 แบบสอบถาม การเลือกใช้ยุทธวิธีในการจัดการกับปัญหาความขัดแย้ง มีค่าความเชื่อมั่นดังนี้

- 6.2.1 แบบการเอาชนะ เท่ากับ 0.925
- 6.2.2 แบบการร่วมมือ เท่ากับ 0.936
- 6.2.3 แบบการประนีประนอม เท่ากับ 0.713
- 6.2.4 แบบการหลีกเลี่ยง เท่ากับ 0.857
- 6.2.5 แบบการยอมให้ เท่ากับ 0.864

7. นำแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ที่กำหนดไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยบูรพายื่นต่อผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

1.2 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้พนักงานกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม 1 ชุด ต่อ 1 คน โดยผู้วิจัยรอรับแบบสอบถามคืนในกรณีที่พนักงานไม่สะดวกตอบแบบสอบถามในขณะนั้น ผู้วิจัยจะนัดหมายขอแบบสอบถามคืนในวันถัดไป โดยให้พนักงานเก็บแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์ใส่ในซองเอกสาร

2. การจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามมาตรวจสอบและให้คะแนนตามน้ำหนักแต่ละข้อและบันทึกข้อมูลไว้เพื่อการวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

2.2 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำผลการคำนวณมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยต่อไป

3. การแปลผล ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามและการแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

3.1 แบบสอบถามชุดที่ 1 ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ประกอบด้วย

3.1.1 ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป จำนวน 38 ข้อ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

3.1.1.1 การสร้างบารมี จำนวน 13 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-13

3.1.1.2 การสร้างแรงบันดาลใจ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 14-19

3.1.1.3 การกระตุ้นการใช้ปัญญา จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 20-28

3.1.1.4 การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 29-38

3.1.2 ภาวะผู้นำเชิงจัดการ จำนวน 18 ข้อ ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ

3.1.2.1 การให้รางวัลแบบมีเงื่อนไข จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 39-47

3.1.2.2 การจัดการโดยช้อยกเว้นเชิงรุก จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 48-52

3.1.2.3 การจัดการโดยช้อยกเว้นเชิงรับ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 53-56

3.1.3 ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามอิสระ จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 57-66

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรา ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และกำหนดน้ำหนักคะแนนตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535, หน้า 23-24) ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งมาก

4 คะแนน หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง

3 คะแนน หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นบางครั้ง

2 คะแนน หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นนาน ๆ ครั้ง

1 คะแนน หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่เคยเกิดขึ้นเลย

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์สำหรับการแปลความหมายของคะแนนจากแบบสอบถามดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535, หน้า 23-24)

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.51- 5.00	ภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูงมาก
3.51- 4.50	ภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูง
2.51- 3.50	ภาวะผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง
1.51- 2.50	ภาวะผู้นำอยู่ในระดับต่ำ
1.00- 1.50	ภาวะผู้นำอยู่ในระดับต่ำมาก

3.1 แบบสอบถามชุดที่ 2 ตอนที่ 2 แบบสอบถามการเลือกใช้ทฤษฎีในการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในบริษัทแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง

ผู้วิจัยได้ตรวจให้คะแนนตามแบบเครื่องมือวัดวิธีการของบุคคลในการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามแบบของ โทมัส และคิลแมนน์ (Thomas & Kilmann, 1987 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2534, หน้า 110-114) ที่เรียกว่า Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument ดังปรากฏตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ตารางการตรวจให้คะแนนยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้ง 5 แบบ

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
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

สรุปยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้งแต่ละแบบจากตารางได้ดังนี้

1. ผู้เลือกตอบตัวเลือก ก ในข้อ 3, 8, 10, 17, 25, 28 และ ผู้เลือกตอบตัวเลือก ข ในข้อ 6, 9, 13, 14, 16, 22 แสดงว่าใช้ยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้ง แบบการเอาชนะ
2. ผู้เลือกตอบตัวเลือก ก ในข้อ 5, 11, 14, 19, 20, 23 และผู้เลือกตอบตัวเลือก ข ในข้อ 2, 8, 21, 26, 28, 30 แสดงว่าใช้ยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้ง แบบการร่วมมือ
3. ผู้เลือกตอบตัวเลือก ก ในข้อ 2, 4, 13, 22, 26, 29 และผู้เลือกตอบตัวเลือก ข ในข้อ 7, 10, 12, 18, 20, 24 แสดงว่าใช้ยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้ง แบบการประนีประนอม
4. ผู้เลือกตอบตัวเลือก ก ในข้อ 1, 6, 7, 9, 12, 27 และผู้เลือกตอบตัวเลือก ข ในข้อ 5, 15, 17, 19, 23, 29 แสดงว่าใช้ยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้ง แบบการหลีกเลี่ยง
5. ผู้เลือกตอบตัวเลือก ก ในข้อ 15, 16, 18, 21, 24, 30 และผู้เลือกตอบตัวเลือก ข ในข้อ 1, 3, 4, 11, 25, 27 แสดงว่าใช้ยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้ง แบบการยอมให้

ในการแปลความหมายของแบบทดสอบของ โรมัส- คิลแมนน์ นั้นสามารถทำได้ดังนี้

1. พิจารณาจากผลสรุปการตอบแบบทดสอบ ว่าพฤติกรรมแต่ละแบบตอบกี่ข้อ แบบพฤติกรรมที่ตอบมากที่สุดแสดงว่ามักแสดงพฤติกรรมแบบนั้นเมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง ตัวอย่างเช่น ตอบมีคะแนนสูงสุดในแบบการหลีกเลี่ยง แสดงว่ามักมีพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงเมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง
2. นำคะแนนผลการตอบสรุปในพฤติกรรมแต่ละแบบ ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ โรมัส และคิลแมนน์เสนอไว้ ดังตารางที่ 5 (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2534, หน้า 111)

ตารางที่ 5 ตารางจัดกลุ่มระดับยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้ง 5 แบบ

ยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้ง	ช่วงคะแนน		
	กลุ่มระดับต่ำ	กลุ่มระดับปานกลาง	กลุ่มระดับสูง
แบบการเอาชนะ	0-3 ข้อ	4-7 ข้อ	8-12 ข้อ
แบบการร่วมมือ	0-3 ข้อ	6-9 ข้อ	10-12 ข้อ
แบบการประนีประนอม	0-3 ข้อ	5-8 ข้อ	9-12 ข้อ
แบบการหลีกเลี่ยง	0-3 ข้อ	5-7 ข้อ	8-12 ข้อ
แบบการยอมให้	0-3 ข้อ	4-6 ข้อ	7-12 ข้อ

เมื่อนำคะแนนสรุปแต่ละพฤติกรรมที่ตอบมาเปรียบเทียบกับตารางข้างต้นนี้เพื่อจัดกลุ่มระดับยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้ง ถ้าคะแนนยุทธวิธีแบบใดอยู่ในกลุ่มระดับสูงแสดงว่า แสดงพฤติกรรมแบบนั้นมากกว่าคนอื่น โดยทั่วไป หรือถ้าคะแนนยุทธวิธีแบบใดอยู่ในกลุ่มระดับต่ำ แสดงว่าแสดงพฤติกรรมแบบนั้นน้อยกว่าคนอื่น ๆ โดยทั่วไป หรือถ้าคะแนนยุทธวิธีแบบใดอยู่ในกลุ่มระดับปานกลางแสดงว่าแสดงพฤติกรรมแบบนั้นมากพอ ๆ กับคนอื่น โดยทั่วไป

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลของแบบสอบถามที่บันทึกไว้มาวิเคราะห์ด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

1. ร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) สำหรับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคคลระดับจัดการ
 2. ค่าเฉลี่ย (μ) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำและการเลือกใช้ยุทธวิธีในการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในบริษัทแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก
 3. การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้คือ บุคคลระดับจัดการที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีภาวะผู้นำแตกต่างกัน แบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้
 - 3.1 พนักงานระดับจัดการเพศชายมีภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปสูงกว่าเพศหญิง
 - 3.2 พนักงานระดับจัดการที่มีอายุต่างกันมีภาวะผู้นำแตกต่างกัน
 - 3.3 พนักงานระดับจัดการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีภาวะผู้นำแตกต่างกัน
 - 3.4 พนักงานระดับจัดการที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานร่วมกับพนักงานต่างก็มีภาวะผู้นำตามการรับรู้ของพนักงานแตกต่างกัน
- ผู้วิจัยใช้ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ในการทดสอบสมมติฐาน
4. การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้คือ พนักงานระดับจัดการที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการเลือกใช้ยุทธวิธีการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นแตกต่างกันแบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้
 - 4.1 พนักงานระดับจัดการเพศชายมีการเลือกใช้ยุทธวิธีการจัดการ กับปัญหาความขัดแย้งแบบเอาชนะสูงกว่าเพศหญิง
 - 4.2 พนักงานระดับจัดการที่มีอายุต่างกันมีการเลือกใช้ยุทธวิธีการจัดการ กับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน

4.3 พนักงานระดับจัดการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีการเลือกใช้ยุทธวิธีการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน

4.4 พนักงานระดับจัดการที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานร่วมกับพนักงานต่างกันมีการเลือกใช้ยุทธวิธีการจัดการ กับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน

ผู้วิจัยใช้ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ในการทดสอบสมมติฐาน

6. การทดสอบสมมติฐานที่ 3 ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้คือ ลักษณะภาวะผู้นำของพนักงานระดับจัดการกับการเลือกใช้ยุทธวิธีในการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในบริษัทแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออกเฉียงใต้ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ผู้วิจัยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541, หน้า 316) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

ความหมาย

0.70- 1.00

ตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์สูง

0.30- 0.69

ตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์ปานกลาง

0.01- 0.29

ตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์ต่ำ