

หัวข้อวิจัย	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทใน กรุงเทพมหานคร
อาจารย์ที่ปรึกษา	ศศ.ดร.อุทัยรัตน์ เมืองแสน
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	อาจารย์ ดร.ธนกร กิจสาระภักดิ์
ชื่อนักศึกษา	นายชัชฉัตร พิศแลงงาม
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1.) เพื่อศึกษาระดับความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร(2.) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง พนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร การเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า 1.1 ด้านข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 29 ปี ปฏิบัติงานมาแล้ว 1 - 2 ปี ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายผลิตและปฏิบัติการ ดำรงตำแหน่งในระดับพนักงาน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านปัจจัยสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล ผลจากการศึกษาของข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ พบว่า

ด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล พบว่า โดยรวมพนักงาน บริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีระดับความเห็นว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยสาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบรายย่อยพบว่า ปัจจัยสาเหตุที่พนักงานมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ การพูดความจริงหรือการแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึก โดยมีความคิดเห็นในระดับมาก รองลงมา คือ การปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลในการทำงานระหว่างกัน พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก การปฏิบัติตัวของเพื่อนร่วมงานในการแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติม พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก และลำดับสุดท้าย คือ การได้รับคำอธิบายงานที่ชัดเจนจากเพื่อนร่วมงานในแผนก พนักงานมีความคิดเห็นในระดับน้อย

ด้านทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด พบว่า โดยรวมพนักงาน บริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีระดับความเห็นว่าการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเป็นปัจจัยสาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบรายย่อยพบว่า ปัจจัยสาเหตุที่พนักงานมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ การจำกัดงบประมาณในการซื้อวัสดุครุภัณฑ์ที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยมีความคิดเห็นในระดับมาก รองลงมา คือ การมีระบบควบคุมและตรวจสอบปริมาณการใช้วัสดุ อุปกรณ์อย่างเข้มงวด พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก ปริมาณของของวัสดุและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก และลำดับ

สุดท้าย คือ การปรับเปลี่ยนวัสดุ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้มีความทันสมัย พนักงานมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ด้านกระบวนการ พบว่า โดยรวมพนักงาน บริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นว่ากระบวนการทำงานเป็นปัจจัยสาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลในระดับมากซึ่งเมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบรายย่อยพบว่า ปัจจัยสาเหตุที่พนักงานมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ การไม่ส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบงานของผู้บริหาร โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ การได้รับมอบหมายให้ทำงานพิเศษจากผู้บริหาร พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก การมอบหมายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา พนักงานมีความคิดเห็นในระดับน้อย และลำดับสุดท้าย คือ การกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนเป็นไปตาม โครงสร้างบริษัท พนักงานมีความคิดเห็นในระดับน้อย

ด้านบุคลิกภาพที่แตกต่าง พบว่า โดยรวม พนักงาน บริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นว่าบุคลิกภาพที่แตกต่างเป็นปัจจัยสาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบรายย่อยพบว่าปัจจัยสาเหตุที่พนักงานมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ การไม่แยกแยะเรื่องส่วนตัวออกจากเรื่องงาน โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ การสร้างความโดดเด่นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับ พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก บุคลิกภาพการพูดแบบตรงไปตรงมา พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก และลำดับสุดท้าย คือ การรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ด้านค่านิยมที่แตกต่าง พบว่า โดยรวม พนักงาน บริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นว่าค่านิยมที่แตกต่างเป็นปัจจัยสาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบรายย่อยพบว่าปัจจัยสาเหตุที่พนักงานมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ การทำงานเป็นทีม โดยมีความคิดเห็นในระดับมาก รองลงมา คือ การทำงาน โดยตั้งเป้าหมายเพื่อการแข่งขัน พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก การให้ความสำคัญกับรางวัลหรือสิ่งตอบแทนพนักงานมีความคิดเห็น