

ความคิดเห็นพนักงานฝ่ายผลิตเกี่ยวกับความขัดแย้งของบริษัท ไทยซัมมิท ฮาร์เนส จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นายประณต นาคะเวช

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤศจิกายน 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความคิดเห็นพนักงานฝ่ายผลิตเกี่ยวกับความขัดแย้งของบริษัท ไทยซัมมิต ฮาร์เนส จำกัด

บทคัดย่อ
ของ
นายประณต นาคะเวช

13 ก.พ. 2546

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤศจิกายน 2545

4164517

ประณต นาตะเวช. (2545). ความคิดเห็นพนักงานฝ่ายผลิตเกี่ยวกับความขัดแย้งของบริษัท ไทยซัมมิต ฮาร์เนส จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทไทยซัมมิต ฮาร์เนส จำกัด เกี่ยวกับสาเหตุ ผลดี ผลเสีย ที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและองค์กร ตลอดจนปัจจัยต่าง ๆ ด้านข้อมูลส่วนตัว ที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น เกี่ยวกับสาเหตุ ผลดี ผลเสีย และแนวทางในการแก้ไข โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทไทยซัมมิตฮาร์เนส จำกัด จำนวน 240 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ใช้วิธี แอลเอสดี สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS For Windows Version 10

ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสดมีอายุอยู่ในระดับ 23 – 27 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมปลาย/ปวช รายได้เฉลี่ยต่ำกว่าหรือเท่ากับ 7,000 บาท ตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการมีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีถิ่นกำเนิดอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. พนักงานมีความเห็นด้วยในเรื่องสาเหตุความขัดแย้งของบุคคล ความคิดเห็นที่ต่างกัน วิธีการคิด วิธีการแก้ปัญหาที่ต่างกัน การรับรู้ที่ต่างกัน ความมีอคติที่ต่างกันและผลประโยชน์ที่ขัดกันนั้น พนักงานส่วนมากมีความเห็นเหมือนกัน

3. พนักงานมีความเห็นด้วยในเรื่องสาเหตุความขัดแย้งขององค์กร การแข่งขันทางทรัพยากรและงบประมาณ ความแตกต่างในหน้าที่และลักษณะงาน การเปลี่ยนแปลงเทคนิคและวิธีการบริหาร หน่วยงานหลักหน่วยงานที่ปรึกษาการมีผู้นำที่ไม่มีความเป็นประชาธิปไตยพนักงานส่วนมากมีความคิดเห็นที่เหมือนกัน

4. พนักงานมีความเห็นด้วยในเรื่องผลดีที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและองค์กร การป้องกันไม่ให้องค์กรหยุดนิ่งหรือเฉื่อยชา เป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดความสนใจอยากรู้ อยากเห็น ทำให้บุคคลเกิดความสามัคคีภายในกลุ่ม ทำให้บุคคลแสวงหาวิธีแก้ปัญหาอย่างใหม่และเป็นการสร้างเอกลักษณ์ของกลุ่มและเกิดความคิดริเริ่ม พนักงานส่วนมากมีความคิดเห็นเหมือนกัน แต่พนักงานที่มีถิ่นกำเนิดอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และมีความคิดเห็นแตกต่างจากพนักงานที่มีถิ่นกำเนิดอยู่ในภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และมีระดับอายุอื่น ๆ ที่นอกเหนือจาก 18 – 22 ปี

5. พนักงานมีความเห็นด้วยในเรื่องผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและองค์กร การขาดความไว้วางใจ การขาดความร่วมมือ การทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลถูกปิดเบือน ทำให้บุคคลเกิดความเครียด ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง ทำลายความสามัคคีภายในกลุ่ม และบุคคลต้องออกงาน พนักงานส่วนมากจะมีความเห็นเหมือนกัน

**OPINIONS OF PRODUCTION PERSONNEL TOWARD ORGANIZATIONAL CONFLICT
THE CASE OF THAI SUMMIT HARNESS CO.,LTD**

**AN ABSTRACT
BY
MR. PRANOD NAKAVED**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
November 2002**

Pranod Nakaved. (2002). *Opinions of production personnel toward organizational conflict : The case of Thai Summit Harness Company Limited*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assoc. Prof. Sirivan Serirat.

The purposes of this research are to study the opinions of production personnel of the Thai Summit Harness Company Limited about the causes, the pros and cons towards the organizational conflicts as well as the factors of personal information that have an influence on the opinions about causes, the pros and cons, and corrective actions. Data collection devices are questionnaires. The sample size used in this research consists of 240 production personnel of the Thai Summit Harness Company Limited. Statistical methods used for analyzing this research's results are mean, standard deviation, t-test Independent, One Way Analysis of Variance and Least Significant Difference (LSD). All analysis is processed by SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows version 10.

The research's results can be summarized as follows:

1. Females constitute a majority of the sample. Their marital status is single. They are aged between 23-27 years old. Their educational background is in a Secondary School level. The average monthly income is Baht 7,000 or lowers a month. Their working position is in an operational level with lower than 1 year of experience. They are residences of northeastern region.
2. Employees state an approval of opinions towards the causes of personal conflicts, different opinions, different ways of thinking and problem solving methods, different perceptions, and different prejudice and conflict of interest. Most of them have the same opinion.
3. Employees state an approval of opinions towards the causes of organizational conflicts, a competition in resources and budgeting, difference in responsibilities and job descriptions, changes in management style, core division, counseling division, and leaders without democratic mind. Most of them have the same opinion.
4. Employees state an approval of opinions towards the pros of personal and organizational conflicts. An organization movement will stimulate an interest and curiosity of employees, will create a group cohesion, will make employees search for a new problem solving method, and will create a group uniqueness and initiative. Most of them have the same opinion. Except for employees who are from eastern region and are aged between 18-22 years old will state a different opinion from employees who are from northern, central, southern and northeastern region and are aged in a level other than 18-22 years old.
5. Employees state an approval of opinions towards the cons of personal and organizational conflicts. A lack of trustworthy and cooperation, and a distortion of personal communication will make employees a seriousness, reduce an efficiency in working, destroy a group cohesion, and make a resignation. Most of them have the same opinion.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....ศร.๑๖.๑๖ / ๒๕๕๓.๑๖
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....ศร.๑๑.๑๖ / ๒๕๕๓.๑๖
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....ศร.๑๑.๑๖ / ๒๕๕๓.๑๖ ประธาน
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....สมย. ๕.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

.....อ.ปญ.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจำง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรรกวิน)

วันที่ ๒๙ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๕

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการทำวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมุติฐานของการทำการวิจัย.....	5
2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ความหมายของความคิดเห็น.....	7
ความหมายของความขัดแย้ง.....	8
ลักษณะ ของความขัดแย้ง.....	9
สาเหตุของความขัดแย้ง.....	10
ขั้นตอนของความขัดแย้ง.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง.....	13
พฤติกรรมของบุคคลเมื่อเผชิญความขัดแย้ง.....	14
ผลของความขัดแย้ง.....	16
วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง.....	16
ประวัติบริษัท ไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	
แหล่งข้อมูลที่จะศึกษา ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	21
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	22
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
การจัดทำข้อมูล.....	23
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	51
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	54
อภิปรายผล.....	58
ข้อเสนอแนะ.....	61
บรรณานุกรม.....	62
ภาคผนวก.....	67
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	68
ภาคผนวก ข. รายงานผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม.....	73
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	76

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

15	เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับ สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคลและขององค์กร ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้งและผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน	42
16	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับ สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง ของบุคคลและขององค์กร ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้ง และผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของ บริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด จำแนกตามอายุงาน.....	43
17	เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับ สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคลและขององค์กร ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้งและผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด จำแนกตามอายุงาน	44
18	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับ สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง ของบุคคลและขององค์กร ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้ง และผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของ บริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด จำแนกตามถิ่นกำเนิด.....	45
19	เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับ สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคลและขององค์กร ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้งและผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด จำแนกตามถิ่นกำเนิด	46
20	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับ สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคลและ ขององค์กร ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้ง และผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด จำแนกตามถิ่นกำเนิด	47
21	ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด.....	48
22	สถานที่ทำงานเดิมก่อนเข้ามาทำงานที่บริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด.....	49

บริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส ซึ่งมีความหลากหลายมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านอายุ สถานภาพสมรส เงินเดือน ถิ่นกำเนิดซึ่งล้วนแต่มีความที่แตกต่าง นอกจากนี้ในส่วนของความสัมพันธ์ส่วนตัว อายุงานจากบริษัทเดิมที่เคยปฏิบัติงานมา ตลอดจนอายุงานในบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด ที่แตกต่างกันของพนักงานแต่ละคน ก็อาจจะเป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งด้วย /

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า พนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งกันระหว่างบุคคลหรือระหว่างแผนกอย่างไร ซึ่งผลจากการศึกษานี้จะนำไปเป็นแนวทางในการหาวิธีแก้ไขความขัดแย้งขององค์กรและเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากรพัฒนาระบบงานและปรับปรุงโดยสร้างการบริหารขององค์กร

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด ถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคลและองค์กรของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด เกี่ยวกับผลดีและผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและองค์กร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ทางด้านข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ สถานภาพสมรส อายุ การศึกษา ระดับรายได้ ถิ่นกำเนิด อายุงานในบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด อายุงานจากบริษัทเดิม ที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง ผลดีและผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้ง
- ✓ 4. เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าสามารถนำข้อมูลที่ได้มาให้ผู้บริหารในบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการวางแผนดูแลหน่วยงานการผลิตของบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา โดยเลือกบริหารผลดีและผลเสียจากความขัดแย้ง ให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อที่จะได้ส่งผลไปถึงประสิทธิภาพของการบริหารที่ดี

ขอบเขตของการทำการวิจัย

การวิจัยอยู่ภายใต้ขอบเขตดังนี้

1. ประชากร คือ พนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำนวน 601 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด จำนวน 601 คน โดยคำนวณจากสูตรทาร์ยามาเนได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน สำหรับพื้นที่ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจะเก็บที่โรงงานของบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด โดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling) ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่

3.1.1 พนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด โดยแบ่งตามลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนตัว ดังนี้

3.1.1.1 เพศ แบ่งออกเป็น

3.1.1.1.1 ชาย

3.1.1.1.2 หญิง

3.1.1.2 สถานภาพสมรส แบ่งออกเป็น

3.1.1.2.1 โสด

3.1.1.2.2 สมรส

3.1.1.3 อายุ แบ่งออกเป็น

3.1.1.3.1 18 – 22 ปี

3.1.1.3.2 23 - 27 ปี

3.1.1.3.3 28 - 35 ปี

3.1.1.3.4 36 - 42 ปี

3.1.1.4 ระดับการศึกษา

3.1.1.4.1 ระดับประถมศึกษา

3.1.1.4.2 ระดับมัธยมศึกษา/ปวช.

3.1.1.4.3 ระดับปวส./อนุปริญญา

3.1.1.4.4 ระดับปริญญาตรี

3.1.1.5 ระดับรายได้ต่อเดือน

3.1.1.5.1 7,000 บาทหรือต่ำกว่า

3.1.1.5.2 7,001 - 10,000 บาท

3.1.1.5.3 10,001 - 15,000 บาท

3.1.1.5.4 15,001 – 25,000 บาท

3.1.1.5.5 มากกว่า 25,000 บาท

3.1.1.6 ตำแหน่งงาน

3.1.1.6.1 ระดับปฏิบัติการ

3.1.1.6.2 ระดับหัวหน้าแผนก

3.1.1.6.3 ระดับหัวหน้าฝ่าย

3.1.1.6.4 ระดับผู้จัดการ

3.1.1.7 ถิ่นกำเนิด

3.1.1.7.1 ภาคเหนือ

3.1.1.7.2 ภาคกลาง

3.1.1.7.3 ภาคตะวันออก/เฉียงเหนือ

3.1.1.7.4 ภาคตะวันออก

3.1.1.7.5 ภาคใต้

3.1.1.8 อายุงานในบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด

3.1.1.8.1 ต่ำกว่า 1 ปี

3.1.1.8.2 1 – 5 ปี

3.1.1.8.3 6 – 10 ปี

3.1.1.8.4 10 ปีขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

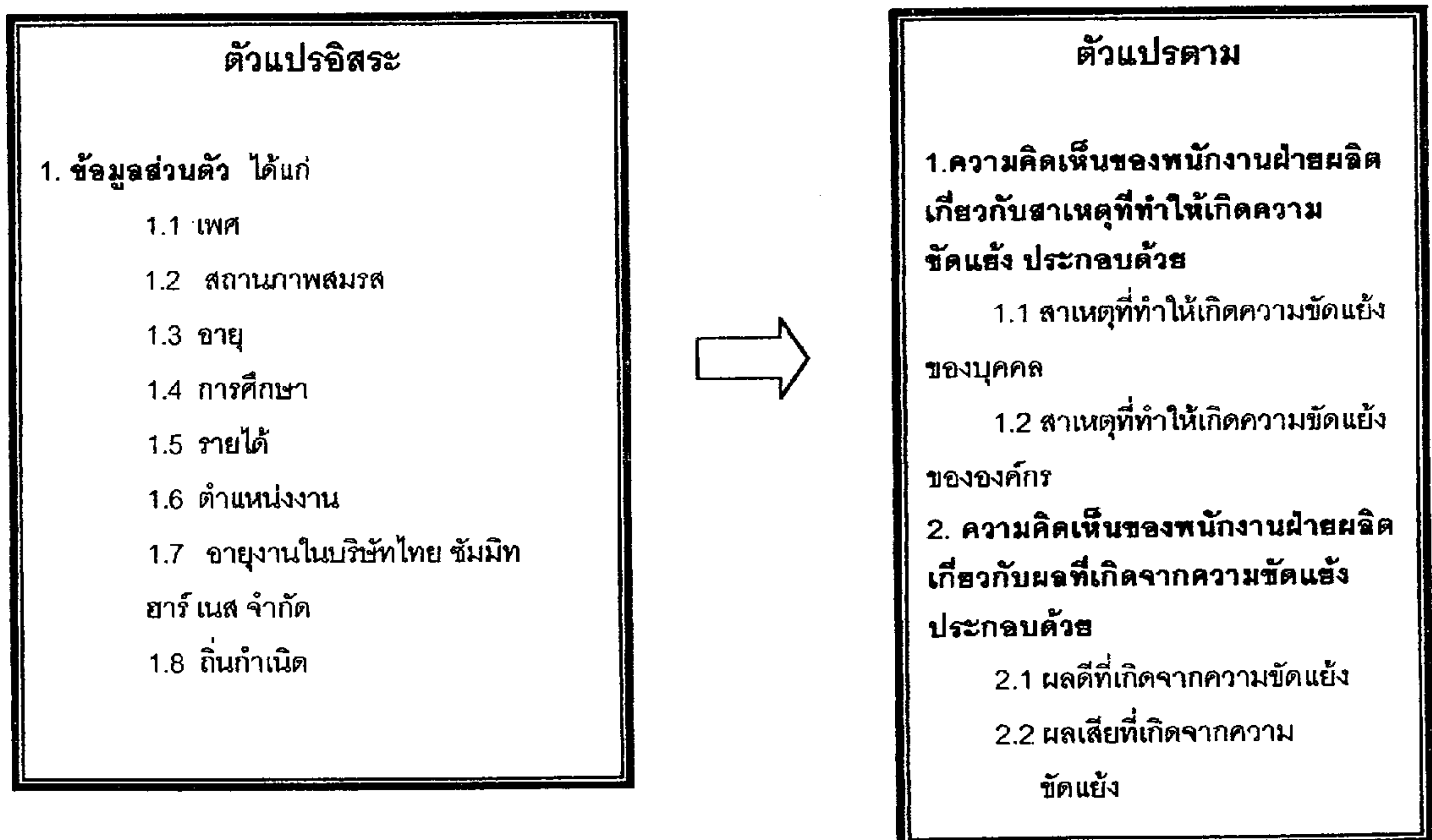
- 3.2.1 ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายผลิต เกี่ยวกับ สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง ประกอบด้วย ความขัดแย้งของบุคคล และความขัดแย้งขององค์การ
- 3.2.2 ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายผลิตเกี่ยวกับ ผลที่เกิดจากความขัดแย้งประกอบด้วย ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้ง และผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้ง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึก ความเชื่อ ค่านิยม การยอมรับ การเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในบริษัทไทย ชัมมิต ฮาร์เนส จำกัด
2. ความขัดแย้ง หมายถึง สภาพการณ์ของการไม่ยอมรับกันซึ่งเกิดจากความแตกต่างทางด้านอายุ ระดับรายได้ ถิ่นกำเนิด อายุงานในบริษัท ประสบการณ์การทำงานจากที่เดิม ของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทไทย ชัมมิต ฮาร์เนส จำกัด
3. ความขัดแย้งของบุคคล หมายถึง สภาพการณ์ไม่ยอมรับกันระหว่างพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนในบริษัทไทย ชัมมิต ฮาร์เนส จำกัด
4. ความขัดแย้งขององค์การ หมายถึง สภาพการณ์ไม่ยอมรับกันระหว่างฝ่ายต่างๆ ในบริษัทไทย ชัมมิต ฮาร์เนส จำกัด
5. สาเหตุที่ทำให้เกิดจากความขัดแย้งของบุคคล หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้พนักงานในบริษัทไทย ชัมมิต ฮาร์เนส จำกัด ขาดความสามัคคี ไม่ยอมรับกันในการทำงาน อันได้แก่ การมีปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน การมีค่านิยมในการทำงานที่แตกต่างกัน
6. สาเหตุที่ทำให้เกิดจากความขัดแย้งขององค์การ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้ฝ่ายต่างๆ ของในบริษัทไทย ชัมมิต ฮาร์เนส จำกัด เกิดความขัดแย้ง อันได้แก่ การเปลี่ยนแปลงเทคนิคและวิธีบริหารของบริษัท ลักษณะงานที่แตกต่างกัน การแข่งขันด้านเทคนิค การจัดสรรองค์กร ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้ง หมายถึง ผลดีที่เกิดจากการไม่ยอมรับกันในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตของในบริษัทไทย ชัมมิต ฮาร์เนส จำกัด อันได้แก่ การแข่งขันกันในการทำงาน เกิดการแสวงหาวิธีการ แก้ไขปัญหา การมีความคิดริเริ่ม และการมีเอกลักษณ์ของกลุ่ม
7. ผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้ง หมายถึง ผลเสียที่เกิดจากการไม่ยอมรับกันในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตของในบริษัทไทย ชัมมิต ฮาร์เนส จำกัด อันได้แก่ การขาดความไว้วางใจ เกิดความเครียด ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงจนถึงการลาออกจากงานของพนักงานในบริษัท
8. พนักงานในฝ่ายการผลิต หมายถึง พนักงานฝ่ายผลิตที่มีหน้าที่ในการผลิตสินค้าให้กับบริษัทไทย ชัมมิต ฮาร์เนส จำกัด

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นพนักงานฝ่ายผลิตเกี่ยวกับความขัดแย้งของบุคคลและองค์กร
กรณีศึกษา บริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด ได้กำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษาไว้ดังนี้



สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานฝ่ายผลิตที่เพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งแตกต่างกัน
2. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งแตกต่างกัน
3. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งแตกต่างกัน
4. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งแตกต่างกัน
5. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งแตกต่างกัน

6. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานในบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งแตกต่างกัน
7. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุงานในบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งแตกต่างกัน
8. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีถิ่นกำเนิดแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งแตกต่างกัน
9. พนักงานฝ่ายผลิตที่เพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่เกิดจากความขัดแย้งต่างกัน
10. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่เกิดจากความขัดแย้งแตกต่างกัน
11. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่เกิดจากความขัดแย้งแตกต่างกัน
12. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่เกิดจากความขัดแย้งแตกต่างกัน
13. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่เกิดจากความขัดแย้งแตกต่างกัน
14. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานในบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่เกิดจากความขัดแย้งแตกต่างกัน
15. พนักงานฝ่ายผลิตที่อายุงานในบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่เกิดจากความขัดแย้งแตกต่างกัน
16. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีถิ่นกำเนิดแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่เกิดจากความขัดแย้งแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าและวิจัยเรื่องความคิดเห็นพนักงานฝ่ายผลิตเกี่ยวกับความขัดแย้งของบุคคลและองค์กร : กรณีศึกษา บริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด ในครั้งนี้ดำเนินไปตามลำดับขั้นตอน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยกำหนดประเด็นในการนำเสนอ ดังนี้

1. ความหมายของความคิดเห็น
2. ความหมายของความขัดแย้ง
3. ลักษณะ (ประเภท) ของความขัดแย้ง
4. สาเหตุของความขัดแย้ง
5. ขั้นตอนของความขัดแย้ง
6. แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง
7. พฤติกรรมของบุคคลเมื่อเผชิญความขัดแย้ง
8. ผลของความขัดแย้ง
9. วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
10. ประวัติบริษัท ไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด
11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ ดังนี้

ประพาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นหมายถึง การแสดงออกด้านเจตคติอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่การลงความเห็นนั้น มักมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะต่อสถานการณ์ภายนอก

ลาวัญญ์ จักรานุกัณ (2540 : 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นหมายถึง ความเชื่อหรือการลงความเห็นที่ในบางครั้งความคิดเห็นในบางสิ่งบางอย่างอาจเป็นจริงได้

อัครฤทธิ์ หอมประเสริฐ (2543 : 25) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การแสดงออกด้านความรู้สึก ความเชื่อ ค่านิยม การยอมรับ การเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจใช้การพูด หรือการเขียนให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตนเอง ซึ่งอาจจะมาจากประสบการณ์หรือสภาพความเป็นจริงขณะนั้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น พอที่จะสรุปได้ว่า ความคิดเห็นหมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึก การยอมรับ การเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจใช้การพูด หรือการเขียน ให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตนเองซึ่งอาจจะมาจากประสบการณ์ ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงเป็นการแสดงความรู้สึก การยอมรับต่อสาเหตุที่พนักงานฝ่ายผลิตเห็นว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคลและขององค์กร ตลอดจนเป็นความรู้สึกเกี่ยวกับผลดีและผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้ง

ทางการบริหารหรือตำแหน่งมีข้อจำกัด และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของคนหรือกลุ่มคนได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความขัดแย้งหมายถึง สภาพการณ์การตกลงไม่ได้ (Disagreement) เป็นการโต้เถียง (Debates) โดยมีสาเหตุจากการที่บุคคลสองฝ่ายมีข้อมูล ค่านิยม ความเชื่อความคิดเห็น และความรู้สึกที่แตกต่างกัน ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้แก่ สภาพการณ์ตกลงกันไม่ได้ของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทไทย ชัมมิต ฮาร์เนส จำกัด

ลักษณะของความขัดแย้ง

เจมส์ จี มาร์ช และ เฮอเบิร์ท เอ ไชมอน (อ้างใน แมนรัตน์ รัตนสุคนธ์ , 2538 : 15) ได้แบ่งลักษณะของความขัดแย้งไว้เป็น 3 ลักษณะด้วยกัน คือ

1. ความขัดแย้งของบุคคล (Individual Conflict) เป็นความขัดแย้งที่แต่ละบุคคลจะต้องประสบอย่างที่ไม่อาจจะหลีกเลี่ยงได้ ในเมื่ออยู่ในฐานะที่จะต้องเป็นผู้เลือก หรือ ผู้ออกเสียงตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นความขัดแย้งที่จะต้องเผชิญกับภาวะแห่งการตัดสินใจที่จะต้องเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนเองพึงปรารถนามากที่สุด

2. ความขัดแย้งขององค์กร (Organization Conflict) เป็นความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคลภายในองค์กรเดียวกัน

3. ความขัดแย้งขององค์กร (Interorganization Conflict) เป็นความขัดแย้งระหว่างกลุ่มในองค์กรหนึ่งกับกลุ่มภายในอีกองค์กรหนึ่ง

ลูแทนส์ (อ้างใน เบญจมาศ ลีละวาณิชย์. 2538 : 10) ได้ให้ทัศนะในเรื่องลักษณะของความขัดแย้งในองค์กรแบบเดิมมี 4 ลักษณะคือ

1. ความขัดแย้งตามสายบังคับบัญชา เช่น ระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน
2. ความขัดแย้งเกี่ยวกับกระบวนการหน้าที่ เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานย่อยหรือกลุ่ม
3. ความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานหลักกับหน่วยงานย่อย
4. ความขัดแย้งระหว่างองค์กรตามแบบและองค์กรนอกแบบ

ชะลอ ธรรมศิริ (2517 : 1-9) ได้แบ่งความขัดแย้งเป็น 3 ประเภท คือ (1) ความขัดแย้งในด้านความคิด (2) ความขัดแย้งในด้านวิธีการปฏิบัติ (3) ความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์

อร่ามศรี ศิริพันธ์ (แมนรัตน์ รัตนสุคนธ์ , 2538 : 16) ได้แบ่งประเภทของความขัดแย้งไว้ 3 ประการด้วยกันคือ

1. ความขัดแย้งในด้านแนวความคิด เนื่องจากคนมีความคิดเป็นของตัวเอง ซึ่งอาจได้จากการศึกษาประสบการณ์ มีความเชื่อมั่น อุดมการณ์ที่มีระดับการเปลี่ยนแปลงยากหรือง่ายต่างกันออกไป ในเมื่อแต่ละฝ่ายพร้อมที่จะพิสูจน์ที่จะชนะอีกฝ่ายหนึ่ง

2. ความขัดแย้งในด้านวิธีการปฏิบัติ เกิดจากการที่แต่ละคนมีความถนัดความพอใจค่านิยม บุคลิกภาพ และความเคยชินที่แตกต่างกัน อาจเกิดขึ้นจากการมีความเห็นในจุดเริ่มของงาน รายละเอียดในขั้นตอนปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไป

3. ความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์ โดยเฉพาะในเรื่องของซึ่งที่มีคุณค่าที่มีอยู่อย่างจำกัด แต่มีคนที่ต้องการจำนวนมาก คล้ายกับทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งหายากและมีอยู่อย่างจำกัด

อรุณ รักธรรม (2533 : 780) ได้กล่าวถึงความขัดแย้ง ตามแหล่งที่เกิดตามแนวคิดของ มาร์ช และไซมอน ไว้ 3 ประเภทดังนี้

1. ระดับบุคคล เป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Individual Conflict) เกิดจากความคับข้องใจ ในการตัดสินใจแสวงหาทางเลือก อันก่อให้เกิดความก้าวร้าว รุกราน
2. ระดับกลุ่ม เป็นความขัดแย้งของกลุ่มบุคคลในองค์การ (Organization Conflict) สาเหตุมาจากองค์การ และค่านิยมของกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกัน
3. ระดับองค์กร เป็นความขัดแย้งกับองค์กร หรือระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม ความขัดแย้งมักจะเกิดขึ้นในเรื่องที่เกี่ยวกับอำนาจ และรับผิดชอบระหว่างองค์กร หรือกลุ่ม

สาเหตุของความขัดแย้ง

สำหรับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งมีผู้กล่าวไว้หลายท่านดังนี้

กิติมา ปรีดีติลล (2529 : 296-298) ได้แบ่งสาเหตุของความขัดแย้งไว้ 2 ประเภทคือ

1. สาเหตุจากบุคคล ความขัดแย้งที่มีสาเหตุมาจากบุคคล มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ดังนี้
 - 1.1 การมีความคิดเห็นที่ต่างกัน เพราะความแตกต่างตามธรรมชาติของมนุษย์รวมกับความแตกต่างจากประสบการณ์ และการศึกษาอบรมที่แต่ละคนได้รับมา ความแตกต่างนี้เป็นสาเหตุใหญ่ที่ทำให้คนมีความรู้สึกนึกคิดที่ไม่เหมือนกัน หากไม่สามารถตกลงกันได้ด้วยความพอใจทั้งสองฝ่าย ปัญหาความขัดแย้งก็เกิดขึ้น
 - 1.2 วิธีการคิดและวิธีแก้ปัญหาแตกต่างกัน
 - 1.3 การรับรู้ที่แตกต่างกัน ในบางกรณีคนเรามองปัญหาบางอย่างไม่เหมือนกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากวิธีการรับรู้ที่แตกต่างกัน อวัยวะการรับรู้ที่แตกต่างกัน ประสบการณ์ที่แตกต่างกัน
 - 1.4 ค่านิยมที่แตกต่างกัน ค่านิยมในที่นี้หมายถึง หลักที่บุคคลนับถือเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจคุณค่าของสิ่งต่างๆ ว่าดี ควร ไม่ควรอย่างไรแตกต่างกัน
 - 1.5 ความมีอคติต่างกัน อคติในที่นี้หมายถึงความรู้สึกส่วนตัวที่มีต่อบุคคลอื่นอคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ซึ่งมีผลผลักดันแสดงพฤติกรรมต่างกัน ปัญหาความขัดแย้งประเภทนี้อาจเกิดขึ้นเพราะบุคคลรู้สึกไม่ชอบกันก็ได้
 - 1.6 ผลประโยชน์ขัดกัน เป็นปัญหาใหญ่แก้ไขได้ยากยิ่ง ผลประโยชน์เป็นสิ่งที่เป็สาเหตุสำคัญ ที่ทำให้เกิดความขัดแย้งที่รุนแรงเพราะถ้าแต่ละฝ่ายมุ่งหวังเพื่อประโยชน์ของแต่ละฝ่ายเดียว และไม่สามารถหาทางประนีประนอมกันได้แล้วความขัดแย้งก็กลายเป็นปัญหารุนแรง
2. สาเหตุความขัดแย้งในองค์กร เกิดจากการแข่งขันในเรื่องทรัพยากร งบประมาณที่มีจำกัด การเปลี่ยนแปลงการบริหารงานความต่างในบทบาทหน้าที่
 - 2.1 ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากการแข่งขันในเรื่องทรัพยากรและงบประมาณเพราะแต่ละหน่วยงานพยายามหาวิธีการที่จะแย่งทรัพยากร และงบประมาณให้แก่หน่วยงานของตนเองให้มากที่สุดเพื่อผลงาน
 - 2.2 ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงในทางเทคนิควิธีการบริหารงานบางอย่างจำเป็นต้องมีการปรับปรุงวิธีการ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าแก่ผลงานความเปลี่ยนแปลงนี้ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่เคยชินกับแบบเดิมไม่พอใจเกิดความขัดแย้งได้

ขัดแย้ง และวิธีการจัดการกับความขัดแย้งต่างกัน วิธีการจัดการกับความขัดแย้งที่ผู้บริหารส่วนใหญ่ดำเนินการคือ วิธีประนีประนอม วิธีเผชิญหน้า และวิธีไกล่เกลี่ยใช้มาก ส่วนวิธีการจัดการกับความขัดแย้งในวิธีบังคับใช้น้อย

นิเทศ บัวตูม (2537) ศึกษาวิธีการจัดการกับความขัดแย้งภายในโรงเรียนของผู้บริหารประถมศึกษาสังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดลพบุรี พบว่าผู้บริหารโรงเรียนใช้วิธีการจัดการกับความขัดแย้งแบบหลักเลียงสูงสุด รองลงมาคือ แบบประนีประนอม แบบปรองดอง แบบร่วมมือและแบบการแข่งขันตามลำดับ และผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่มีเพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์ก่อนดำรงตำแหน่ง และประเภทโรงเรียนต่างกันมีวิธีจัดการความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. แหล่งข้อมูลที่ศึกษา ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

แหล่งข้อมูลการศึกษา ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

แหล่งข้อมูลที่จะศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและข้อมูลจากบริษัท ตำรา ทฤษฎี สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยต่างๆ
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้มาจากการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน

ประชากร ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายผลิต ของบริษัทไทย ชัม มิต ฮาร์เนส จำกัด จำนวน 601 คน

กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายผลิตของบริษัทไทยชัมมิต ฮาร์เนส จำกัด โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณจากสูตรหาร้อยละ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มีความคลาดเคลื่อน 0.05 (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ . 2543 : 88)

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{601}{1 + 601(0.05)^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน จำนวนหน่วยประชากรทั้งหมด
 e แทน ความคลาดเคลื่อนที่รับนัยสำคัญ

จึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 240.1598 เท่ากับ 240 คน ตามสูตรข้างต้น

สำหรับวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างนั้น จะใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random Sampling) โดยการจับสลากแบบไม่ใส่คืนจากจำนวนพนักงานทั้งหมด 601 คน

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามรายชื่อที่ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยให้พนักงานนำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบพร้อมทั้งอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบ ในกรณีที่กลุ่ม ตัวอย่างไม่ม่มีเวลาตอบ แต่ยินดีที่ตอบให้ในเวลาอื่น จะฝากแบบสอบถามไว้และไปรับคืนในวันอื่น

การจัดทำข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องไมโคร-คอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS) โดยการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปรแล้วนำมาคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการดังนี้

1. นำแบบสอบถามตอนที่ 1 มาหาความถี่และค่าร้อยละ เพื่อใช้อธิบายลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์
2. นำแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 มาตรวจให้คะแนนในแต่ละข้อ โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งและผลที่เกิดจากความขัดแย้งโดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
เฉยๆ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของพฤติกรรมการใช้ศูนย์บริการนาคารถอัตโนมัติแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537: 29)

$$\begin{aligned} \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งและผลที่เกิดจากความขัดแย้งจึงสามารถกำหนดได้ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537: 29)

คำถามด้านบวก มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	จัดอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	จัดอยู่ในระดับเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	จัดอยู่ในระดับเฉยๆ
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	จัดอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	จัดอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คำถามด้านลบ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	จัดอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	จัดอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	จัดอยู่ในระดับเฉยๆ
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	จัดอยู่ในระดับเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	จัดอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

4. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1, 2, 6 และข้อที่ 9, 10, 14 ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีเพศ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 6. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 9. ที่ว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่เกิดจากความขัดแย้งแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

1.1 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา 5%

(α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125-126)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

เมื่อ n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

เมื่อ $\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

เมื่อ s^2 แทน ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

2. สถิติพื้นฐาน มีดังนี้

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

เมื่อ $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 40)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

เมื่อ $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลัง

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่มใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) ใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2534 : 249)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

เมื่อ MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

เมื่อ MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$df_b = p - 1$; p = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$df_w = n - p$; n = จำนวนคนทั้งหมด

3.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มใช้การวิเคราะห์ t - test Independent (ล้วน สายยศ. 2538, น.134) ดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$\bar{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
s_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	การแจกแจงแบบที (t – distribution)
df	แทน	ขั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
F	แทน	การแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)
SS	แทน	ผลบวกของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของพนักงานฝ่ายผลิตเกี่ยวกับความขัดแย้งของ บริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับ สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคลและขององค์กร ของบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคล และขององค์กร ของบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ถึงแนวทางแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของพนักงานฝ่ายผลิตเกี่ยวกับ ความขัดแย้งของ บริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทไทยซัมมิท ฮาร์เนส จำกัด จำแนกตามเพศ สถานภาพ ระดับอายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน อายุงาน และถิ่นกำเนิด

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	57	23.75
หญิง	183	76.25
รวม	240	100.00
2. สถานภาพสมรส		
โสด	153	63.75
สมรส	87	36.25
รวม	240	100.00
3. ระดับอายุ		
18 – 22 ปี	75	31.25
23 – 27 ปี	94	39.15
28 – 35 ปี	71	29.60
รวม	240	100.00
4. ระดับการศึกษา		
มัธยมต้น	94	39.15
มัธยมปลาย / ปวช.	105	43.75
ปวส. / อนุปริญญา	41	17.10
รวม	240	100.00
5. รายได้		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 7,000 บาท	188	78.30
7,001 – 10,000 บาท	35	14.60
10,001 – 15,000 บาท	17	7.10
รวม	240	100.00
6. อายุงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	91	37.90
1 – 5 ปี	74	30.80
6 – 10 ปี	75	31.30
รวม	240	100.00

ตาราง 6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคลและขององค์กร ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้งและผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้ง ของบริษัทไทย ชัมมิต ฮาร์เนส จำกัด จำแนกตามเพศ (N=240)

เพศ	N	$\bar{X}$	S	t	Sig.
สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคล					
ชาย	57	3.97	.57	.686	.493
หญิง	183	3.91	.57		
สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขององค์กร					
ชาย	57	3.64	.54	1.126	.262
หญิง	183	3.54	.70		
ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้ง					
ชาย	57	3.50	.65	.938	.349
หญิง	183	3.58	.58		
ผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้ง					
ชาย	57	4.04	.72	.959	.338
หญิง	183	4.15	.65		

จากตาราง 6 พบว่า พนักงานของบริษัทไทย ชัมมิต ฮาร์เนส จำกัด เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคลและ สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขององค์กรผลดีที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและองค์กร และผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและองค์กร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือไม่แตกต่างกัน

ตาราง 7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคลและขององค์กร
 ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้ง และผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด
 จำแนกตามสถานภาพ (N=240)

สถานภาพ	N	$\bar{X}$	S	t	Sig.
สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคล					
โสด	153	3.91	.56	.394	.694
สมรส	87	3.94	.60		
สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขององค์กร					
โสด	153	3.56	.68	.008	.993
สมรส	87	3.56	.65		
ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้ง					
โสด	153	3.57	.58	.337	.736
สมรส	87	3.54	.63		
ผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้ง					
โสด	153	4.12	.65	.032	.974
สมรส	87	4.12	.70		

จากตาราง 7 พบว่าพนักงานของบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด ที่มีสถานภาพโสดและสมรสมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคลและสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขององค์กร ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและองค์กร และผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและองค์กร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกัน

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคลและขององค์กร ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้งและผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้ง ของบริษัทไทย ชัมมิต ฮาร์เนส จำกัด จำแนกตามระดับอายุ (N=240)

ระดับอายุ		สาเหตุที่ทำให้เกิด ความขัดแย้ง ของบุคคล	สาเหตุที่ทำให้เกิด ความขัดแย้งของ องค์กร	ผลดีที่เกิดจาก ความขัดแย้ง	ผลเสียที่เกิดจาก ความขัดแย้ง
18-22 ปี	$\bar{X}$	3.87	3.57	3.74	4.10
	S	.54	.66	.56	.64
	ระดับ	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย
23-27 ปี	$\bar{X}$	3.92	3.51	3.45	4.20
	S	.58	.66	.61	.61
	ระดับ	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย
28-35 ปี	$\bar{X}$	3.97	3.62	3.52	4.04
	S	.59	.69	.58	.76
	ระดับ	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย

จากตาราง 8 พบว่า พนักงานของบริษัทไทย ชัมมิต ฮาร์เนส จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคล และสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขององค์กรผลดีที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและองค์กรผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกระดับอายุ

ตาราง 9 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับ สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคลและขององค์กร ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้ง และผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบริษัทไทย ชัมมิท อาร์เนส จำกัด จำแนกตามระดับอายุ (N=240)

ความคิดเห็นของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	.372	2	.186	.559	.573
	ภายในกลุ่ม	78.889	237	.333		
	รวม	79.261	239			
สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.473	2	.236	.521	.595
	ภายในกลุ่ม	107.647	237	.454		
	รวม	108.120	239			
ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้ง	ระหว่างกลุ่ม	3.485	2	1.743	4.977**	.008
	ภายในกลุ่ม	82.992	237	.350		
	รวม	86.477	239			
ผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้ง	ระหว่างกลุ่ม	1.174	2	.587	1.301	.274
	ภายในกลุ่ม	106.913	237	.451		
	รวม	108.087	239			

* **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p \leq .01$)

จากตาราง 9 พบว่าพนักงานของบริษัทไทยชัมมิท อาร์เนส จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคล สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขององค์กร และผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือไม่แตกต่างกัน ส่วนผลดีที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและองค์กร มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 14 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคลและขององค์กร ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้ง และผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด จำแนกตามรายได้ (N=240)

ความคิดเห็นของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	1.266	2	.633	1.924	.148
	ภายในกลุ่ม	77.995	237	.359		
	รวม	79.261	239			
สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.882	2	.441	.974	.379
	ภายในกลุ่ม	107.239	237	.452		
	รวม	108.120	239			
ผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้ง	ระหว่างกลุ่ม	.126	2	.062	.173	.841
	ภายในกลุ่ม	86.351	237	.364		
	รวม	86.477	239			
ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้ง	ระหว่างกลุ่ม	2.510	2	1.255	2.817	.062
	ภายในกลุ่ม	105.577	237	.445		
	รวม	108.087	239			

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานของบริษัทไทยชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคล สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขององค์กร ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและองค์กร และผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับ สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคลและขององค์กร
 ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้ง และผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด
 จำแนกตามตำแหน่งงาน (N=240)

ตำแหน่งงาน	N	$\bar{X}$	S	t	Sig.
สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคล					
ระดับปฏิบัติการ	216	3.94	.55	1.259	.209
ระดับหัวหน้าแผนก	24	3.78	.74		
สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขององค์กร					
ระดับปฏิบัติการ	216	3.58	.65	1.174	.242
ระดับหัวหน้าแผนก	24	3.41	.77		
ผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้ง					
ระดับปฏิบัติการ	216	3.54	.60	.202	.840
ระดับหัวหน้าแผนก	24	4.12	.62		
ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้ง					
ระดับปฏิบัติการ	216	4.12	.67	.319	.750
ระดับหัวหน้าแผนก	24	4.16	.64		

จากตาราง 15 พบว่าพนักงานของบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัดที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคล สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขององค์กร ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและองค์กร และผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและองค์กร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับ สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง
ของบุคคลและขององค์กร ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้ง และผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบริษัทไทย
ซัมมิต ฮาร์เนส จำกัด จำแนกตามอายุงาน (N=240)

อายุงาน		สาเหตุที่ทำให้เกิด ความขัดแย้ง ของบุคคล	สาเหตุที่ทำให้เกิด ความขัดแย้งของ องค์กร	ผลเสียที่เกิดจาก ความขัดแย้ง	ผลดีที่เกิดจาก ความขัดแย้ง
ต่ำกว่า 1 ปี	$\bar{X}$	3.88	3.50	3.65	4.08
	S	.54	.69	.66	.62
	ระดับ	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย
1 – 5 ปี	$\bar{X}$	3.90	3.55	3.52	4.15
	S	.57	.62	.57	.63
	ระดับ	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย
6 – 10 ปี	$\bar{X}$	4.00	3.66	3.50	4.14
	S	.60	.68	.53	.76
	ระดับ	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานของบริษัทไทย ซัมมิต ฮาร์เนส จำกัด ที่มีอายุงานต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคล สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขององค์กร ผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและองค์กร ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและองค์กร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยเช่นเดียวกัน

ตาราง 17 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับ สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคลและขององค์กร
ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้ง และผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบริษัทไทย ชัมมิต ฮาร์เนส จำกัด
จำแนกตามอายุงาน (N=240)

ความคิดเห็นของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัด แย้งของบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	.627	2	.314	.945	.390
	ภายในกลุ่ม	78.634	237	.332		
	รวม	79.261	239			
สาเหตุที่ทำให้เกิด ความขัดแย้งขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.020	2	.510	1.128	.325
	ภายในกลุ่ม	107.101	237	.452		
	รวม	108.120	239			
ผลเสียที่เกิดจาก ความขัดแย้ง	ระหว่างกลุ่ม	1.118	2	.559	1.552	.214
	ภายในกลุ่ม	85.359	237	.360		
	รวม	86.477	239			
ผลดีที่เกิดจาก ความขัดแย้ง	ระหว่างกลุ่ม	.220	2	.110	.241	.786
	ภายในกลุ่ม	107.867	237	.455		
	รวม	108.087	239			

จากตาราง 17 พบว่า พบว่าพนักงานของบริษัทไทย ชัมมิต ฮาร์เนส จำกัดที่มีอายุงาน
ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคล สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง
ขององค์กร ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและองค์กร และผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคล
และองค์กร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับ สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง
ของบุคคลและขององค์กร ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้ง และผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบริษัทไทย
ซัมมิท ฮาร์เนส จำกัด จำแนกตามถิ่นกำเนิด (N=240)

ถิ่นกำเนิด		สาเหตุที่ทำให้ เกิดความขัดแย้ง ของบุคคล	สาเหตุที่ทำให้เกิด ความขัดแย้งของ องค์กร	ผลเสียที่เกิดจาก ความขัดแย้ง	ผลดีที่เกิดจาก ความขัดแย้ง
ภาคเหนือ	$\bar{X}$	3.85	3.64	3.68	4.10
	S	.54	.61	.52	.64
	ระดับ	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย
ภาคกลาง	$\bar{X}$	4.12	3.65	3.61	4.17
	S	.46	.68	.59	.54
	ระดับ	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย
ภาคตะวันออก เฉียงเหนือ	$\bar{X}$	3.86	3.48	3.60	4.17
	S	.62	.70	.59	.64
	ระดับ	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย
ภาคตะวันออก	$\bar{X}$	3.92	3.59	3.27	3.96
	S	.57	.63	.62	.87
	ระดับ	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย

จากตาราง 18 พบว่า พนักงานของบริษัทไทย ซัมมิท ฮาร์เนส จำกัดที่มีถิ่นกำเนิดต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคล สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขององค์กร และผลดีที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและองค์กร พนักงานที่มีถิ่นกำเนิดในภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย แต่พนักงานที่มีถิ่นกำเนิดอยู่ในภาคภาคตะวันออก มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ

ตาราง 19 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับ สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคลและขององค์กร
ผลดีที่เกิดจากความขัดแย้ง และผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด
จำแนกตามถิ่นกำเนิด (N=240)

ความคิดเห็นของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัด แย้งของบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2.429	3	.810	2.487	.061
	ภายในกลุ่ม	76.832	236	.326		
	รวม	79.261	239			
สาเหตุที่ทำให้เกิด ความขัดแย้งขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.426	3	.475	1.051	.371
	ภายในกลุ่ม	106.694	236	.452		
	รวม	108.120	239			
ผลดีที่เกิดจาก ความขัดแย้ง	ระหว่างกลุ่ม	4.387	3	1.462	4.204**	.006
	ภายในกลุ่ม	82.090	236	.348		
	รวม	86.477	239			
ผลเสียที่เกิดจาก ความขัดแย้ง	ระหว่างกลุ่ม	1.379	3	.460	1.017	.386
	ภายในกลุ่ม	106.707	236	.452		
	รวม	108.087	239			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p \leq .01$)

จากตาราง 19 พบว่า พนักงานของบริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด ที่มีถิ่นกำเนิดต่าง
กันมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านผลดีที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและ องค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของบุคคล สาเหตุที่
ทำให้เกิดความขัดแย้งขององค์กร และผลเสียที่เกิดจากความขัดแย้งของบุคคลและองค์กรมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกัน

ตาราง 22 (ต่อ)

สถานที่	ความถี่
บริษัท เช็กเชิล จำกัด	1
บริษัท ไทยอาราอิ จำกัด	1
บริษัท ทีเอ็นดีฟู้ด จำกัด	1
บริษัท เจบีที อินดัสตรี จำกัด	1
บริษัท ซีอาร์ซีเอโฮลด์ จำกัด	1
บริษัท อาร์ริเจน จำกัด	1
บริษัท ซีเลคติก้า จำกัด	1
สำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรธานี	1
รวม	97

จากตารางที่ 22 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทไทย ชัมมิท ฮาร์เนส จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากไม่ได้ทำงานจากที่เดิมด้วยกันฉะนั้นพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากจะใช้ความคิดและประสบการณ์ ส่วนตัวของแต่ละบุคคลในการตอบแบบสอบถาม

