

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ คราบใดที่มนุษย์ยังมีชีวิตอยู่และปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผลมาจากความแตกต่างทางด้านความคิด ค่านิยม ความต้องการและเป้าหมาย จึงมีผลต่อองค์กรทั้งผลดีและผลเสีย ถ้าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้รับการจัดการที่เหมาะสมจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร เกิดความร่วมมือ ความคิดใหม่ๆ และแนวทางในการแก้ปัญหา ในทางตรงกันข้ามหากความขัดแย้งไม่ได้รับการจัดการที่เหมาะสมอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กร และถ้ามีความขัดแย้งในระดับสูงก็จะก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เมื่อเกิดความเครียดระบบภายในร่างกายจะเปลี่ยนแปลงไป อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพ จิตใจ หรือแม้แต่กิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องทำ ดังนั้นจึงควรหาแนวทางในการลดความขัดแย้งที่อาจก่อให้เกิดความเครียด เพื่อที่จะได้พัฒนาคุณภาพบุคลากรให้ทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Jehn (1997) พบว่าความขัดแย้งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่ม ถ้าสมาชิกในกลุ่มรู้สึกไม่ดีกับสมาชิกบางคนในกลุ่ม จะทำให้รู้สึกไม่เป็นมิตรและอาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง และกระทบต่อประสิทธิภาพและผลผลิต นอกจากนี้ยังทำให้สมาชิกในกลุ่มสนใจการแก้ปัญหา หรือสนใจความขัดแย้งระหว่างบุคคลมากกว่าที่จะมุ่งความสนใจไปที่ความสำเร็จของงาน

ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ทำให้เกิดความสูญเสียลักษณะเฉพาะตัวบุคคล ความสัมพันธ์ที่ขัดแย้งทำให้ตัวบุคคลนั้นอยู่ในความกดดันสูงและยากต่อการจัดการ (Pruitt & Rubin, 1986)

ผู้ที่ปฏิบัติงานนานๆ งานที่ซ้ำซาก จำเจ หรืองานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง มีโอกาสเกิดความเครียดได้ง่ายกว่างานที่ไม่จำเจหรืองานที่มีความรับผิดชอบต่ำกว่า อย่างไรก็ตาม หากบุคคลมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ กลับจะเป็นประโยชน์โดยไปเพิ่มความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น และสร้างความสุขใจให้กับความสำเร็จที่ได้รับ ส่วนความเครียดระดับปานกลางจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมที่ปรากฏออกมาในลักษณะการกระทำที่ซ้ำๆ ได้แก่ การนอนไม่หลับ และการเสพยาเสพติด จนคิดสารเสพติดชนิดนั้นๆ สำหรับความเครียดที่เกิดขึ้นระดับรุนแรงจะทำให้แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรงถึงกับวิกลจริต ไม่รับรู้ความจริง ซึมเศร้าไม่สามารถควบคุมตนเองได้ (สินีนานู จิตต์ภักดี, 2538)

ความเครียดมีผลต่อการปฏิบัติงาน ความเครียดระดับต่ำจะมีประโยชน์ช่วยกระตุ้นและส่งเสริมการทำงานให้สำเร็จไปได้ด้วยดี แต่ถ้ามีความเครียดในระดับสูงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและไม่ได้รับการแก้ไขจะมีผลต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ ความสามารถในการทำงานลดลง หรือมีผลต่อพฤติกรรมด้านต่างๆ เช่นความซื่อสัตย์ลดลง (บวร สงคศิริ และคณะ, 2540)

งานประจำที่มากเกินไปหรือการทำงานลักษณะใดลักษณะหนึ่งมากเกินไปย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้และจะทำให้ความคิดไม่ฉับไว แต่หากต้องเผชิญกับงานและความรับผิดชอบที่หลากหลายเกินไปก็จะทำให้สับสนวุ่นวาย เมื่อร่างกายผลิตพลังความเครียดขึ้น และสะสมมากเกินไป อาจกลายเป็นโรคภัยแรง หรือเป็น โรคจิต เช่น โรคกระเพาะ ไช้สออักเสบ โรคปวดศีรษะ โรคน้ำในหูไม่สมดุล โรคความดัน จนกระทั่งถึงโรคมะเร็ง (นันทวรรณ นารี, 2536)

ความเครียดเกี่ยวข้องถึง 80%ของความป่วยไข้ทั้งหมด ความเครียดเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการเกิดโรคต่างๆ เช่น โรคหัวใจ แผลพุพอง และโรคติดเชื้อ ในแต่ละวันความเครียดนำมาซึ่งความตายของประชากรหลายล้านคนทั่วโลก ความเครียดเป็นโทษเพราะก่อให้เกิดความเสียหายในทางเศรษฐกิจ เฉพาะ ณ อเมริกาเหนือคิดเป็นเงินถึงสองแสนล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี ทำให้ความเครียดเป็นศัตรูหมายเลขหนึ่งของเศรษฐกิจทั่วโลก (ชัยญลักษณ์, 2534 อ้างถึงใน รัชนิวรรณ วงศ์พระจันทร์, 2544)

งานโรงงานอุตสาหกรรม มักเป็นงานที่ไม่ต้องใช้ความคิดมากนัก แต่เป็นงานที่ใช้ฝีมือ และแรงงานเป็นส่วนใหญ่ ลักษณะงานมีแนวโน้มก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย เมื่อย่ำได้ง่าย เพราะต้องทำจำเจ ซ้ำซาก จำกดอยู่กับที่ติดต่อกันเป็นเวลานาน ขาดโอกาสพูดจาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ในขณะที่กำลังปฏิบัติงาน นอกจากนี้งานที่ขาดการแนะนำ ช่วยเหลือจากที่ปรึกษา หรือผู้ดูแลควบคุม ขาดการประสานและสอดคล้องเป็นเรื่องเดียวกัน ขาดความรู้ในงาน ทำงานอย่างไรประสิทธิภาพ บพบาทในการทำงานไม่ชัดเจน ไม่มีจุดมุ่งหมาย มีความขัดแย้งในการทำงาน ขาดการสนับสนุน ความก้าวหน้า มีการเร่งการทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตมากๆ ก็จะเป็นแรงส่งเสริมให้เกิดความเครียดได้ง่ายขึ้นอีก (อัมพร, 2539 อ้างถึงใน รัชนิวรรณ วงศ์พระจันทร์, 2544)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบ การจัดการกับความขัดแย้ง ความขัดแย้งในเรื่องงาน และความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยศึกษาในบริษัทยูไนเต็คคอปส์ เซ็นเตอร์ จำกัด เพื่อที่จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการป้องกัน และหลบหลีกความขัดแย้งที่เกิดขึ้นและลดความเครียดในการปฏิบัติงานในอนาคต

วัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย

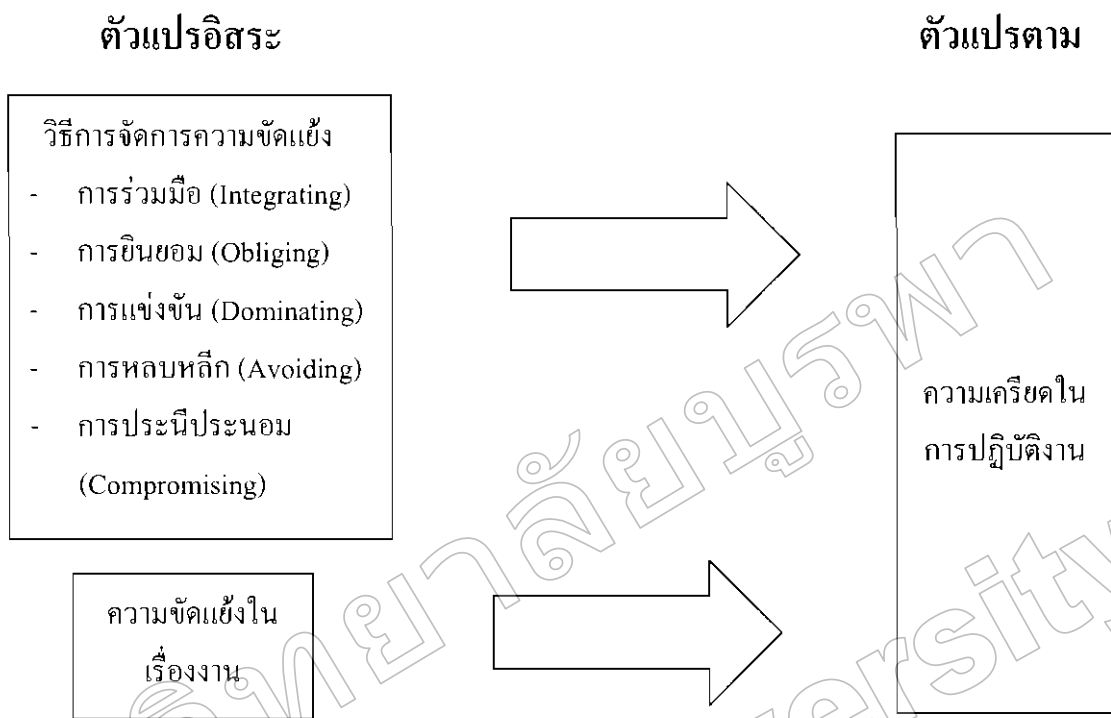
1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความขัดแย้งกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในเรื่องานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานของการศึกษา

1. รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบการร่วมมือมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน
2. รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบการยินยอมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน
3. รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบการแข่งขันมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน
4. รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบการหลบหลีกมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน
5. รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบการประนีประนอมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน
6. ความขัดแย้งในเรื่องานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

“ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการกับความขัดแย้งและความขัดแย้งในเรื่องานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูไนเต็คคอยล์ เซ็นเตอร์ จำกัด”



ภาพที่ 1-1 แสดงกรอบแนวคิดในการทำวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบแนวทางในการจัดการกับความขัดแย้งที่ก่อให้เกิดความเครียดน้อยที่สุด
2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในทีมงานกับความเครียดในการปฏิบัติงาน เพื่อหาแนวทางในการป้องกันหรือลดความขัดแย้งในทีมงานและความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายในการทำวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ปฏิบัติงานในบริษัท ยูโนเด็คคอสต์ เซ็นเตอร์ จำกัด โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลเป็นเวลา 2 เดือน

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านวิธีการจัดการความขัดแย้ง
 - การร่วมมือ (Integrating)

- การยินยอม (Obliging)
- การแข่งขัน (Dominating)
- การหลบหลีก (Avoiding)
- การประนีประนอม (Compromising)

2. ความขัดแย้งในทีมงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่

ความเครียดในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความเครียด หมายถึง ภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาภายในตัวตนหรือนอกตัวตน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้นจากความผิดปกติของร่างกาย หรือความผิดปกติทางจิตใจ ความเครียดเป็นความรู้สึกไม่สบายใจ ไม่พอใจ เหมือนจิตใจถูกบังคับให้เผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ (ซูทิตย์ ปานปรีชา, 2519, หน้า 482)
2. ความเครียดในงาน หมายถึง สภาพของงานหรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งอาจแสดงออกทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมต่างๆ (Crawford, 1993)
3. ความขัดแย้ง หมายถึง ปฏิกริยาที่เกิดขึ้นของบุคคลซึ่งอาจจะเป็นฝ่ายเดียวกันหรือฝ่ายตรงข้ามกัน ที่มีความแตกต่างกันในการรับรู้ ค่านิยม ตำแหน่งทางสังคม รวมทั้งอำนาจ (Robbins, 1998)
4. การจัดการกับความขัดแย้ง หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกในการปฏิบัติต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์การและมีผลกระทบต่อตนเอง เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของตนเองหรือให้ผู้อื่นเกิดความพึงพอใจ โดยใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งใน 5 วิธี จัดการกับความขัดแย้ง ได้แก่ การปรองดอง(การยินยอม) การประนีประนอม การแข่งขัน การหลีกเลี่ยง การร่วมมือ วัดได้โดยใช้เครื่องมือ Thomas-Kilmann Conflict Measure of Difference Exercise (Thomas&Kilmann, 1974) ซึ่งแปลและเรียบเรียงโดย วิชาดา คุณาวิกติกุล (Kunaviktikul, 1994)
5. การจัดการกับความขัดแย้งโดยการยินยอมหรือการปรองดอง (Accommodating) หมายถึง วิธีที่บุคคลนั้นจะมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกต่ำ แต่มีพฤติกรรมความร่วมมือสูง เพราะฝ่ายหนึ่งมักยอมที่จะเสียสละความต้องการของตนเอง เพื่อเห็นแก่ประโยชน์ของอีกฝ่ายหนึ่ง เพราะเชื่อ

ว่าการรักษาสัมพันธภาพระหว่างกันนั้นสำคัญกว่าการสร้างความไม่พอใจในระหว่างผู้ทำงานร่วมกัน ต้องการให้ฝ่ายตรงข้ามเกิดความพอใจ เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นบุคคลจึงยอมที่จะเสียประโยชน์ส่วนตัวหรือตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ทำให้เกิดบรรยากาศของการ ชนะ-แพ้ (Thomas, 1976 อ้างถึงใน มนทิกา แก้วทองคำ, 2539)

6. การจัดการกับความขัดแย้งโดยการประนีประนอม (Compromising) หมายถึง วิธีที่บุคคลมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกและมีพฤติกรรมความร่วมมือในระดับปานกลางเพราะแต่ละฝ่ายต่างก็ตระหนักดีว่า ในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งแต่ละฝ่ายต้องไม่พอใจ ทั้งสองฝ่ายจะต้องคำนึงถึงความต้องการและความจำเป็นของอีกฝ่ายหนึ่ง แต่ละฝ่ายต่างได้ประโยชน์และเสียประโยชน์ (Thomas, 1976 อ้างถึงใน มนทิกา แก้วทองคำ, 2539)

7. การจัดการกับความขัดแย้งโดยการแข่งขันหรือการเอาชนะ (Competing) หมายถึง วิธีที่บุคคลจะมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกสูงแต่มีพฤติกรรมความร่วมมือในระดับต่ำ เพราะต่างฝ่ายต่างต้องการให้อีกฝ่ายหนึ่งทำตามความต้องการหรือจุดหมายของตนเอง พยายามที่จะใช้อำนาจที่จะมีอิทธิพลต่อผู้อื่น ทำให้เกิดการ ชนะ-แพ้ (Thomas, 1976 อ้างถึงใน มนทิกา แก้วทองคำ, 2539)

8. การจัดการกับความขัดแย้งโดยการหลีกเลี่ยง หรือการหลบหลีก (Avoiding) หมายถึง วิธีที่บุคคลมีทั้งพฤติกรรมกล้าแสดงออกและพฤติกรรมร่วมมืออยู่ในระดับต่ำ บุคคลจะเลี่ยงหรือถอยออกจากสถานการณ์ที่จะนำไปสู่การโต้แย้ง ไม่แสดงความคิดเห็นใดๆ ในการแก้ไขปัญหาหรือไม่เข้าร่วมกลุ่ม โดยเชื่อว่าการใช้ความพยายามโต้แย้งกับฝ่ายตรงข้ามนั้นไม่ได้ผล ทำให้เกิดการ แพ้-แพ้ เพราะการหลีกเลี่ยงอาจนำไปสู่ความล้มเหลวในการที่จะได้ความคิดใหม่ๆ ที่จะสร้างสรรค์ประโยชน์ต่อองค์กร (Thomas, 1976 อ้างถึงใน มนทิกา แก้วทองคำ, 2539)

9. การจัดการกับความขัดแย้งโดยการร่วมมือ (Collaborating) หมายถึง วิธีที่บุคคลมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกและความร่วมมือในระดับสูง ผลของวิธีนี้จะเป็นแบบ ชนะ-ชนะ เป็นวิธีที่ทั้งสองฝ่ายพอใจในข้อสรุป ทำให้ทุกฝ่ายเกิดความพอใจ โดยทั้งสองฝ่ายต่างก็พยายามที่จะหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดหมายร่วมกัน อาจจะต้องมีการโต้แย้งกันบ้าง แต่อาจทำให้เกิดความคิดใหม่ๆ ขึ้น การร่วมมือเกิดขึ้นเพราะแต่ละฝ่ายคำนึงถึงความต้องการของคนอื่น แต่ก็ไม่ใช่วิธีการยอมแพ้ให้อีกฝ่ายหนึ่งชนะ (Thomas, 1976 อ้างถึงใน มนทิกา แก้วทองคำ, 2539)