

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการจัดการความขัดแย้งและความขัดแย้งใน
เรื่องงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ยูไนเต็ดคอยล์ เซ็นเตอร์ จำกัด ผู้วิจัย
ได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 173 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือแล้ว มาทำการ
วิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้ 3
ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญวิธีการจัดการความขัดแย้ง ความขัดแย้งใน
เรื่องงานและระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Sig	แทน	ค่าน้อยที่สุดของระดับนัยสำคัญที่จะปฏิเสธ
γ	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

จากการนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ทำการทดสอบความเชื่อมั่นเครื่องมือ (Pre-test)
โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS for Windows Version 10) ได้ผลดังแสดงไว้ในตารางที่

ตารางที่ 4-1 แสดงการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

	Cronbach's Alpha
การจัดการกับความขัดแย้งแบบการร่วมมือ	0.6702
การจัดการกับความขัดแย้งแบบการยินยอม	0.8404
การจัดการกับความขัดแย้งแบบการแข่งขัน	0.8109
การจัดการกับความขัดแย้งแบบการหลบหลีก	0.8191
การจัดการกับความขัดแย้งแบบการประนีประนอม	0.7370
ความขัดแย้งในโรงงาน	0.6963
ความเครียดในการปฏิบัติงาน	0.8811

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-2 แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	106	61.3
	หญิง	67	38.7
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	3	1.7
	21 - 30 ปี	131	75.7
	31 - 40 ปี	35	20.2
	40 ปีขึ้นไป	2	1.2
การศึกษา	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.6 หรือ ปวช.	104	60.1
	ปวส หรือ อนุปริญญาตรี	31	17.9
	ปริญญาตรี	35	20.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.2
สถานภาพสมรส	โสด	96	55.5
	สมรส	74	42.8
	หย่า/หม้าย	3	1.7

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	พนักงาน	139	80.3
	ผู้ช่วยหัวหน้า / หัวหน้า	25	14.5
	ผู้ช่วยผู้จัดการ / ผู้จัดการ หรือ สูงกว่า	8	4.6
อายุการทำงานที่	ต่ำกว่า 1 ปี	24	13.9
บริษัทอยู่ในเต็คคอยเซ็นเตอร์	1 ปี - 5 ปี	101	58.4
	5 ปี - 10 ปี	41	23.7
	สูงกว่า 10 ปี	7	4
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5	2.9
	5,000 - 10,000 บาท	123	71.1
	10,000 - 20,000 บาท	30	17.3
	สูงกว่า 20,000 บาท	14	8.1

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วยเพศชาย ร้อยละ 61.3 และ หญิง ร้อยละ 38.7 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.7 รองลงมาคือช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.2 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี และมากกว่า 40 ปี คิดเป็นอัตราร้อยละ 1.7 และ 1.2 ตามลำดับ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.6 หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 60.1 รองลงมาคือระดับการศึกษา ปริญญาตรีและ ปวส. หรือ อนุปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.2 และ 17.9 ตามลำดับ และระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรีอยู่ในอัตราร้อยละ 2 ซึ่งเป็นอัตราร้อยละที่น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดในอัตราร้อยละ 55.5 รองลงมาคือสมรสและหย่า/หม้ายในอัตราร้อยละ 42.8 และ 1.7 ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานในอัตราร้อยละ 80.3 รองลงมาคือตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้า / หัวหน้าและตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ / ผู้จัดการ หรือ สูงกว่าคิดเป็นร้อยละ 14.5 และ 4.6 ตามลำดับ โดยอายุการทำงานกับบริษัทในเต็คคอยล์ เซ็นเตอร์ในช่วง 1 ปี - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.4 ซึ่งเป็นอัตราที่มากที่สุด รองลงมาคือ 5 ปี - 10 ปี, ต่ำกว่า 1 ปี และ สูงกว่า 10 ปี คิดเป็นอัตราร้อยละ 23.7, 13.9 และ 4 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายได้ต่อเดือนพบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 5000-10000 บาท คิดเป็นร้อยละ 71.7 รองลงมาคือรายได้ในช่วง 10000-20000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.3 และน้อยที่สุดคือผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5000 บาท คิดเป็นอัตราร้อยละ 2.9

การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการจัดการความขัดแย้ง ความขัดแย้งในโรงงาน และระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4-3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของวิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการให้ความร่วมมือ

รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
การให้ความร่วมมือ								
1. คุณพยายามได้ถามถึงปัญหาร่วมกับผู้อื่นเพื่อหาแนวทางแก้ไขที่ทุกคนยอมรับได้	1.2	1.2	11.0	64.2	22.0	4.05	0.69	เห็นด้วย
2. คุณพยายามผสมผสานความคิดของคุณกับของคนอื่น เพื่อเป็นการตัดสินใจร่วมกัน	1.2	1.7	6.9	63.6	26.0	4.12	0.70	เห็นด้วย
3. คุณแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคนอื่นเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาค้างกัน	0.0	1.2	11.0	60.7	26.0	4.12	0.63	เห็นด้วย
4. คุณเปิดเผยสาเหตุที่จะทำให้เกิดปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไขที่ดีที่สุด	0.0	2.3	8.7	61.8	26.0	4.12	0.66	เห็นด้วย
5. คุณพยายามทำงานร่วมกับคนอื่นเพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงที่มาของปัญหา	1.2	4.6	55.5	37.0	98.3	4.2	0.62	เห็นด้วย
เฉลี่ย						4.26	0.66	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4-3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่งกับการจัดการกับความขัดแย้งโดยการให้ความร่วมมือ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยรวม 4.26 คะแนน โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับการจัดการกับความขัดแย้งโดยการพยายามทำงานร่วมกับคนอื่นเพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงที่มาของปัญหาในระดับความคิดเห็นเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ 4.20 คะแนน ในขณะที่การจัดการกับความขัดแย้งโดยการพยายามผสมผสานความคิดของคุณกับของคนอื่น เพื่อเป็นการตัดสินใจร่วมกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคนอื่นเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาค้างกัน, การเปิดเผยสาเหตุที่จะทำให้เกิด

ปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไขที่ดีที่สุด ในระดับความคิดเห็นเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 4.12 คะแนน วิธีการจัดการกับความขัดแย้งที่มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยที่น้อยที่สุด คือ การจัดการโดยพยายามได้ถามถึงปัญหาร่วมกับผู้อื่น เพื่อหาแนวทางแก้ไขที่ทุกคนยอมรับได้ ซึ่งมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย 4.05 คะแนน

ตารางที่ 4-4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของวิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการประนีประนอม

รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ความ หมาย
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
การประนีประนอม								
1. คุณพยายามหาวิธีที่เป็นกลางในการแก้ไข ปัญหา	0.6	1.2	8.7	54.9	34.1	4.21	0.70	เห็น ด้วย
2. คุณต่อรองกับคนอื่นเพื่อให้เกิดการ ประนีประนอม	0.6	6.4	21.4	51.4	19.1	3.83	0.83	เห็น ด้วย
3. คุณใช้หลักทั้งให้และรับเพื่อให้เกิดความ ประนีประนอม	0.6	6.9	11.6	53.8	26.0	3.99	0.84	เห็น ด้วย
เฉลี่ย						4.15	0.76	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4-4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับการจัดการกับความขัดแย้งโดยการประนีประนอม มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยรวม 4.15 คะแนน โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับการจัดการกับความขัดแย้งโดยการพยายามหาวิธีที่เป็นกลางในการแก้ไขปัญหา ในระดับความคิดเห็นเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ 4.21 คะแนน ในขณะที่การจัดการกับความขัดแย้งโดยใช้หลักทั้งให้และรับเพื่อให้เกิดความประนีประนอม และการต่อรองกับคนอื่นเพื่อให้เกิดการประนีประนอมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยรองลงมา คือ 3.99 คะแนน และ 3.83 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของวิธีการจัดการความ
ขัดแย้งแบบการเอาชนะ

รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)							ความหมาย
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	
การเอาชนะ								
1. คุณใช้อิทธิพลเพื่อให้ความคิดของคุณเป็นที่ยอมรับ	30.6	39.9	19.7	8.1	1.2	2.09	0.97	ไม่เห็นด้วย
2. คุณใช้อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจตามที่คุณต้องการ	29.5	38.7	18.5	11.0	2.3	2.18	0.05	ไม่เห็นด้วย
3. คุณใช้ความชำนาญในการตัดสินใจตามที่คุณคิดว่าถูกต้อง	5.8	16.8	26.0	42.2	9.2	3.32	0.5	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
4. บางครั้งคุณใช้อำนาจเพื่อเอาชนะในสถานการณ์ที่มีการแข่งขัน	22.5	35.3	21.4	16.8	4.0	2.44	1.33	ไม่เห็นด้วย
เฉลี่ย						2.39	1.04	ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 4-5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยกับการจัดการกับความขัดแย้งโดยการเอาชนะ ในระดับความคิดเห็นเฉลี่ยรวม 2.39 คะแนน โดยผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยกับการจัดการกับความขัดแย้งโดย (บางครั้ง) การใช้อำนาจเพื่อเอาชนะในสถานการณ์ที่มีการแข่งขัน ในระดับความคิดเห็นเฉลี่ยที่มากที่สุด คือ 2.44 ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยกับการจัดการกับความขัดแย้งโดยการใช้อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจตามที่เขาต้องการ และการใช้อิทธิพลเพื่อให้ความคิดของเขาเป็นที่ยอมรับในระดับรองลงมา โดยมีความคิดเห็นเฉลี่ยคือ 2.18 คะแนน และ 2.05 คะแนน ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง สำหรับการจัดการกับความขัดแย้งโดยการใช้ความชำนาญในการตัดสินใจตามที่เขาคิดว่าถูกต้อง ในระดับความคิดเห็นเฉลี่ยคือ 3.32 คะแนน

ตารางที่ 4-6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของวิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการทำตามหรือยอมรับ

รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)							S.D	ความหมาย
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{X}$			
การทำตามหรือยอมรับ									
1. เวลาที่เกิดปัญหาหรือความคิดเห็นไม่ตรงกันคุณพยายามทำให้คนอื่นพึงพอใจตามที่เขาต้องการ	4.6	25.4	38.7	28.3	1.2	2.95	0.89	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง	
2. คุณมักจะทำตามในสิ่งที่คนอื่นปรารถนา	4.6	34.7	34.1	22.0	3.5	2.85	0.94	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง	
3. คุณมักสนองตอบต่อความต้องการของผู้อื่น	2.3	26.0	38.7	28.3	3.5	3.05	0.89	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง	
4. คุณมักยอมอ่อนข้อให้คนอื่น	10.4	30.6	36.4	19.7	2.3	2.73	0.97	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง	
5. บ่อยครั้งคุณจะทำตามคำแนะนำของคนอื่น	0.6	15.6	35.3	42.2	5.2	3.36	0.83	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง	
6. คุณพยายามทำให้คนอื่นพอใจในสิ่งที่พวกเขาคาดหวัง	1.7	14.5	32.4	43.4	6.4	3.39	0.88	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง	
เฉลี่ย						3.03	0.79	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง	

จากตารางที่ 4-6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับปานกลางกับการจัดการกับความขัดแย้งโดยการทำตามหรือยอมรับ ในระดับความคิดเห็นเฉลี่ยรวม 3.03 คะแนน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับปานกลางกับการจัดการความขัดแย้งโดยพยายามทำให้คนอื่นพอใจในสิ่งที่พวกเขาคาดหวัง, (บ่อยครั้ง) การทำตามคำแนะนำของคนอื่น, มักสนองตอบต่อความต้องการของผู้อื่น, เวลาที่เกิดปัญหาหรือความคิดเห็นไม่ตรงกันคุณพยายามทำให้คนอื่นพึงพอใจตามที่เขาต้องการ, มักจะทำตามในสิ่งที่คนอื่นปรารถนา และมักยอมอ่อนข้อให้

คนอื่น ซึ่งระดับความคิดเห็นเฉลี่ยรองลงตามลำดับ คือ 3.39 คะแนน, 3.36 คะแนน, 3.05 คะแนน, 2.95 คะแนน, 2.85 คะแนน และ 2.73 คะแนน

ตารางที่ 4-7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของวิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการหลบหลีก

รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D	ความหมาย
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
การหลบหลีก								
1. คุณพยายามหลบหลีกการกระทบกระทั่ง และปกปิดความขัดแย้งกับคนอื่นไว้	7.5	15.0	24.9	40.5	11.6	3.34	0.10	มีความ คิดเห็นระดับ ปานกลาง
2. ปกติคุณจะหลบหลีกที่จะโต้เถียงเมื่อคุณมีความ ความคิดเห็นที่แตกต่างกับคนอื่น	4.0	27.7	30.1	30.6	6.4	3.07	0.01	มีความ คิดเห็นระดับ ปานกลาง
3. คุณพยายามหลีกเลี่ยงในสิ่งที่คนอื่นไม่เห็น ด้วย	3.5	24.9	42.2	27.2	1.7	2.98	0.85	มีความ คิดเห็นระดับ ปานกลาง
4. คุณหลบหลีกการปะทะกับคนอื่น	1.7	16.8	29.5	38.2	13.3	3.44	0.98	เห็นด้วย
5. คุณพยายามเก็บความไม่เห็นด้วยกับคนอื่น เพื่อที่จะไม่ให้เกิดความรู้สึกลำบากใจ	3.5	14.5	35.8	35.3	8.1	3.30	0.94	มีความ คิดเห็นระดับ ปานกลาง
เฉลี่ย						3.17	0.93	มีความ คิดเห็นระดับ ปานกลาง

จากตารางที่ 4-7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับปานกลางกับการจัดการกับความขัดแย้งโดยการหลบหลีก ในระดับความคิดเห็นเฉลี่ยรวม 3.17 คะแนน ซึ่งผู้ตอบ

แบบสอบถามเห็นด้วย กับการจัดการความขัดแย้งโดยการหลบหลีกการปะทะกับคนอื่น ในระดับความคิดเห็น 3.44 คะแนน แต่วิธีการจัดการความขัดแย้งโดยการพยายามเก็บความไม่เห็นด้วยกับคนอื่นเพื่อที่จะไม่ให้เกิดความรู้สึกลำบากใจ, การพยายามหลบหลีกการกระทบกระทั่งและปกปิดความขัดแย้งกับคนอื่นไว้, การหลบหลีกที่จะโต้เถียงเมื่อมีความคิดเห็นที่แตกต่างกับคนอื่น (เป็นปกติ),การพยายามหลีกเลี่ยงในสิ่งที่คนอื่นไม่เห็นด้วย ผู้ตอบแบบสอบถามมีคิดเห็นในระดับปานกลางซึ่งมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย คือ 3.34 คะแนน, 3.30 คะแนน, 3.07 คะแนน และ 2.98 คะแนนตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของความขัดแย้งเรื่องงาน

ความถี่ (ร้อยละ)							
ความขัดแย้งเรื่องงาน							
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. มีความคิดเห็นที่ตกลงกัน ไม่ได้ในที่มงาน	13.3	70.3	11.6	4.7	2.07	0.65	เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
2. เมื่อมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ไม่พยายามทำความเข้าใจกับความคิดเห็นของอีกฝ่าย	23.1	56.1	16.2	4.0	2.01	0.74	เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
3. การอภิปรายของกลุ่มทำให้เกิดความคิดที่แตกต่างกัน ไปคนละทิศละทาง	15.0	59.5	19.7	5.8	2.16	0.75	เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
4. การคุยกันเรื่องงานกลายเป็นประเด็นโต้เถียงโดยใช้อารมณ์	20.2	61.3	10.4	7.5	2.09	0.94	เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
5. สมาชิกในกลุ่มไม่ฟังความคิดเห็นของคนอื่น	24.3	59.5	10.4	5.2	2.00	0.92	เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
เฉลี่ย					1.95	0.69	เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว

จากตารางที่ 4-8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความขัดแย้งเรื่องงานเป็นครั้งคราว ซึ่งมีระดับความถี่เฉลี่ยรวมที่ 1.95 คะแนน โดยสามารถเรียงลำดับระดับความถี่ของความขัดแย้งเรื่องงานได้ดังนี้คือ การอภิปรายของกลุ่มทำให้เกิดความคิดที่แตกต่างกันไปคนละทิศละทาง มีระดับ

ความถี่เฉลี่ย 2.16 คะแนน, การคุยกันเรื่องงานกลายเป็นประเด็นโต้เถียงโดยใช้อารมณ์ มีระดับความถี่เฉลี่ย 2.09 คะแนน, มีความคิดเห็นที่ตกลงกันไม่ได้ในที่ทำงาน มีระดับความถี่เฉลี่ย 2.07 คะแนน, เมื่อมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ไม่พยายามทำความเข้าใจกับความคิดเห็นของอีกฝ่าย มีระดับความถี่เฉลี่ย 2.01 คะแนน และสมาชิกในกลุ่มไม่ฟังความคิดเห็นของคนอื่น มีระดับความถี่เฉลี่ย 2.00 คะแนน

ตารางที่ 4-9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ของความเครียด

ความเครียด	ความถี่ (ร้อยละ)				$\bar{X}$	S.D	ความหมาย
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ			
1. นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ	17.3	61.3	16.2	5.2	2.09	0.73	เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
2. รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ	9.8	64.2	19.7	6.4	2.22	0.71	เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
3. ทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด	49.1	46.8	3.5	0.6	1.55	0.59	ไม่เคยเกิดขึ้นเลย
4. มีความวุ่นวายใจ	13.3	68.2	14.5	3.5	2.12	0.83	เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
5. ไม่อยากพบปะผู้คน	47.4	42.8	5.8	3.5	1.69	0.93	ไม่เคยเกิดขึ้นเลย
6. ปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้งสองข้าง	24.3	54.9	13.3	6.9	2.07	0.97	เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
7. รู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง	26.6	64.7	6.9	1.7	1.83	0.62	เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
8. รู้สึกหมดหวังในชีวิต	61.3	32.4	3.5	2.9	1.48	0.70	ไม่เคยเกิดขึ้นเลย
9. รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า	67.1	27.2	3.5	2.3	1.41	0.67	ไม่เคยเกิดขึ้นเลย
10. กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา	48.6	44.5	5.8	1.2	1.60	0.65	ไม่เคยเกิดขึ้นเลย

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

ความเครียด	ความถี่ (ร้อยละ)						ความหมาย
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ	$\bar{X}$	S.D.	
11. รู้สึกพลียไม่มีแรงจะทำอะไร	14.5	71.1	10.4	4.0	2.04	0.64	เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
12. รู้สึกพลียไม่มีแรงจะทำอะไร	17.9	65.9	12.1	3.5	2.05	0.85	เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
13. รู้สึกเหนื่อยไม่ยอมทำอะไร	15.0	67.1	12.7	5.2	2.08	0.69	เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
14. มีอาการหัวใจเต้นแรง	37.6	56.6	3.5	1.7	1.73	0.83	ไม่เคยเกิดขึ้นเลย
15. เสี่ยงสำลักสำนหรือมือสำนเวลาไม่พอใจ	40.5	43.4	12.1	3.5	1.83	0.96	เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
16. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ	16.8	65.3	14.5	2.3	2.10	0.98	เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
17. รู้สึกพลียไม่มีแรงจะทำอะไร	14.5	71.1	10.4	4.0	2.04	0.64	เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
18. รู้สึกพลียไม่มีแรงจะทำอะไร	17.9	65.9	12.1	3.5	2.05	0.85	เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
19. ปวดหรือเครื่องกล้ำมเนื้อ บริเวณท้ายทอยหลัง หรือไหล่	32.4	45.7	16.8	4.6	1.97	0.98	เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
20. ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย	17.3	59.5	15.0	6.9	2.19	0.06	เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
21. มึนงงหรือเวียนศีรษะ	21.4	61.3	13.3	2.9	2.06	0.15	เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
22. ความสุขทางเพศลดลง	53.2	38.2	3.5	3.5	1.69	0.21	ไม่เคยเกิดขึ้นเลย
เฉลี่ย					1.63	0.58	ไม่เคยเกิดขึ้นเลย

จากตารางที่ 4-9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความถี่เฉลี่ยรวมสำหรับการเกิด ความเครียดที่ 1.63 คะแนน ซึ่งถือว่าเป็นระดับความถี่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นเลย จากข้อมูลในตารางยัง พบว่าสามารถแบ่งความถี่ในการเกิดความเครียดของผู้ตอบแบบสอบถามสองระดับคือ ไม่เคย

เกิดขึ้นเลย กับ เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว ซึ่งความเครียดที่ไม่เคยเกิดขึ้นเลย เรียงตามลำดับระดับความถี่เฉลี่ยในการเกิดความเครียดได้ดังนี้

- มีอาการหัวใจเต้นแรง มีระดับความถี่เฉลี่ยในการเกิดความเครียด 1.73 คะแนน
- ไม่อยากพบปะผู้คน มีระดับความถี่เฉลี่ยในการเกิดความเครียด 1.69 คะแนน
- สุขภาพทางเพศลดลง มีระดับความถี่เฉลี่ยในการเกิดความเครียด 1.69 คะแนน
- กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา มีระดับความถี่เฉลี่ยในการเกิดความเครียด 1.60 คะแนน
- ทำอะไรไม่ได้เลย เพราะประสาทตึงเครียด มีระดับความถี่เฉลี่ยในการเกิดความเครียด

1.55 คะแนน

- รู้สึกหมดหวังในชีวิต มีระดับความถี่เฉลี่ยในการเกิดความเครียด 1.48 คะแนน
 - รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า มีระดับความถี่เฉลี่ยในการเกิดความเครียด 1.41 คะแนน
- ส่วนความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว เรียงตามลำดับระดับความถี่เฉลี่ยในการเกิด

ความเครียดได้ดัง

- รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ มีระดับความถี่เฉลี่ยในการเกิดความเครียด 2.22 คะแนน
- ดิ้นรนง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย มีระดับความถี่เฉลี่ยในการเกิดความเครียด 2.19

คะแนน

- มีความวุ่นวายใจ มีระดับความถี่เฉลี่ยในการเกิดความเครียด 2.12 คะแนน
- รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ มีระดับความถี่เฉลี่ยในการเกิดความเครียด 2.10

คะแนน

- นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ มีระดับความถี่เฉลี่ยในการเกิดความเครียด

2.09 คะแนน

- รู้สึกเหนื่อยไม่อยากทำอะไร มีระดับความถี่เฉลี่ยในการเกิดความเครียด 2.08 คะแนน
- ปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้งสองข้าง มีระดับความถี่เฉลี่ยในการเกิด

ความเครียด 2.07 คะแนน

- มึนงงหรือเวียนศีรษะ มีระดับความถี่เฉลี่ยในการเกิดความเครียด 2.06 คะแนน
- รู้สึกเพลียไม่มีแรงจะทำอะไร มีระดับความถี่เฉลี่ยในการเกิดความเครียด 2.05 คะแนน
- รู้สึกเพลียไม่มีแรงจะทำอะไร มีระดับความถี่เฉลี่ยในการเกิดความเครียด 2.05 คะแนน
- ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อ บริเวณท้ายทอย หลัง หรือไหล่ มีระดับความถี่เฉลี่ยในการ

เกิดความเครียด 1.97 คะแนน

- เสียงสั่นปากสั่นหรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ มีระดับความถี่เฉลี่ยในการเกิดความเครียด

1.83 คะแนน

- รู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง มีระดับความถี่เฉลี่ยในการเกิดความเครียด 1.83

คะแนน

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1

รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบการร่วมมือมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

H_0 : การจัดการกับความขัดแย้งแบบการร่วมมือ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

$H_{1,1}$: การจัดการกับความขัดแย้งแบบการร่วมมือมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2

การจัดการกับความขัดแย้งแบบการยินยอมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

H_0 : การจัดการกับความขัดแย้งแบบการยินยอม ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

$H_{1,2}$: การจัดการกับความขัดแย้งแบบการยินยอมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3

การจัดการกับความขัดแย้งแบบการแข่งขันมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

H_0 : การจัดการกับความขัดแย้งแบบการแข่งขันไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

$H_{1,3}$: การจัดการกับความขัดแย้งแบบการแข่งขันมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4

การจัดการกับความขัดแย้งแบบการหลบหลีกมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

H_0 : การจัดการกับความขัดแย้งแบบการหลบหลีกไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

$H_{1,4}$: การจัดการกับความขัดแย้งแบบการหลบหลีกมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 5

การจัดการกับความขัดแย้งแบบการประนีประนอมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

H_0 : การจัดการกับความขัดแย้งแบบการประนีประนอมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

$H_{1,5}$: การจัดการกับความขัดแย้งแบบการประนีประนอมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 6

ความขัดแย้งในเรื่องงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

H_0 : ความขัดแย้งในเรื่องงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

$H_{1,6}$: ความขัดแย้งในเรื่องงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4-10 แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความขัดแย้งกับความเครียดในการปฏิบัติงาน และความขัดแย้งเรื่องงานกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

สมมติฐาน	ความเครียดในการปฏิบัติงาน		
	n	r	Sig. (2-tailed)
1. การจัดกับการความขัดแย้งแบบการร่วมมือ	172	-0.005	0.946
2. การจัดกับการความขัดแย้งแบบการยินยอม	172	0.233	0.002**
3. การจัดกับการความขัดแย้งแบบการแข่งขัน	173	0.074	0.334
4. การจัดกับการความขัดแย้งแบบการหลบหลีก	173	0.128	0.096
5. การจัดกับการความขัดแย้งแบบการประนีประนอม	172	-0.101	0.191
6. ความขัดแย้งในเรื่องงาน	173	0.252	0.001**

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-10 ผลการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า

1. วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการร่วมมือ และ ความเครียดในการปฏิบัติงาน มีค่า
นัยสำคัญทางสถิติมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ (0.05) จึงยอมรับสมมติฐานหลัก
(H_0) จากผลการทดสอบจึงสรุปได้ว่า วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการร่วมมือ ไม่มีความสัมพันธ์
กับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน

2. วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการยินยอม และ ความเครียดในการปฏิบัติงาน มีค่านัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ (0.05) จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) จากผลการทดสอบจึงสรุปได้ว่า วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการยินยอม มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวกและมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

3. วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการแข่งขัน และ ความเครียดในการปฏิบัติงาน มีค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ (0.05) จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) จากผลการทดสอบจึงสรุปได้ว่า วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการแข่งขัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

4. วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการหลบหลีก และ ความเครียดในการปฏิบัติงาน มีค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ (0.05) จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) จากผลการทดสอบจึงสรุปได้ว่า วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการหลบหลีก ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

5. วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการประนีประนอม และ ความเครียดในการปฏิบัติงาน มีค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ (0.05) จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) จากผลการทดสอบจึงสรุปได้ว่า วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการประนีประนอม ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

6. ความขัดแย้งในทีมงาน และ ความเครียดในการปฏิบัติงาน มีค่านัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ (0.05) จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) จากผลการทดสอบจึงสรุปได้ว่า ความขัดแย้งในทีมงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวกและมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ