

ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความขัดแย้งและความขัดแย้งในเรื่องงานกับความเครียดในการ
ปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท ยูไนเต็ดคอลลี เซ็นเตอร์ จำกัด

มณีนรัตน์ อมรินทร์

24699 1

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

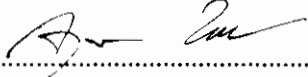
กุมภาพันธ์ 2548

ISBN 974-9741-75-7

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

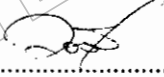
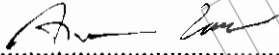
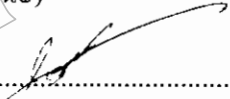
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ มณีนันท์ อมรินทร์ จบนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหารระดับต้น
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

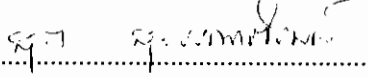

..... ประธาน
(ดร.กฤษฎา โพธิ์สารัตนะ)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุดา สุวรรณากิรมย์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ดร.วรรณิ เดียวาศเรศ)

..... กรรมการ
(ดร.กฤษฎา โพธิ์สารัตนะ)

..... กรรมการ
(ดร.ภกพล อนุฤทธิ์)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหารระดับต้น
ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... ผู้อำนวยการวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
(รองศาสตราจารย์สุดา สุวรรณากิรมย์)
วันที่.....เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่ง จาก ดร. กฤษณา โพธิสารัตนะ ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ แนวทางการศึกษาวิจัยที่ถูกต้อง ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และกรุณาเสียสละเวลาให้คำแนะนำในการวิจัยอย่างใกล้ชิด และต่อเนื่องกับผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณไว้เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุดา สุวรรณภิรมย์ ผู้อำนวยการวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา รศ.ดร. วรณี เตียววิเศษศรี ประธานกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ซึ่งประกอบด้วย ดร.กมล อนุฤทธิ์ และดร. กฤษณา โพธิสารัตนะ ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขจนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้อง และสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณพนักงานบริษัทยูไนเต็ด คอยล์ เซ็นเตอร์ จำกัด ทุกท่านที่ให้ความมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งท่านอื่นๆ ที่มีได้เอื้อนามในที่นี้ ที่มีส่วนช่วยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือ ซึ่งมีส่วนทำให้การงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

มณีนรัตน์ อมรินทร์

45750412: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจ; บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)

คำสำคัญ: วิธีการจัดการกับความขัดแย้ง/ความขัดแย้งในโรงงาน/ความเครียดในการปฏิบัติงาน
 มณีรัตน์ อมรินทร์: ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความขัดแย้งและความขัดแย้งใน
 โรงงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท ยูโนเต็ดคอยล์ เซ็นเตอร์
 จำกัด (THE RELATIONSHIP BETWEEN CONFLICT MANAGEMENT STYLE, TASK
 CONFLICT AND EMPLOYEES' WORK STRESS: A CASE STUDY OF UNITED COIL
 CENTER LIMITED) อาจารย์ที่ปรึกษา: ภาณุ โพธิสารัตนะ, D.B.A. 86 หน้า. ปี พ.ศ.
 2547. ISBN 974-9741-75-7

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความ
 ขัดแย้งกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานและความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในโรง
 งานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท ยูโนเต็ดคอยล์
 เซ็นเตอร์ จำกัด จำนวน 173 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ
 วิธีการจัดการกับความขัดแย้ง ความขัดแย้งในโรงงาน และความเครียดในการปฏิบัติงาน การเก็บ
 รวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ
 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์
 สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่าการจัดการกับความขัดแย้งแบบการร่วมมือ การประนีประนอม การ
 แข่งขัน และการหลบหลีกไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนการจัดการกับ
 ความขัดแย้งกับความขัดแย้งแบบการยินยอมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยมี
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.233 และความขัดแย้งเรื่องงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการ
 ปฏิบัติงานซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.252

45750412: BUSINESS ADMINISTRATION; M.B.A. (BUSINESS ADMINISTRATION)

KEY WORDS: CONFLICT MANAGEMENT/TASK CONFLICT/WORK STRESS

MANEERAT AMMARIN: THE RELATIONSHIP BETWEEN CONFLICT
MANAGEMENT STYLE, TASK CONFLICT, AND EMPLOYEES' WORK STRESS: A CASE
STUDY OF UNITED COIL CENTER COMPANY LIMITED. ADVISOR; KRITSANA
POTISARATTANA, D.B.A., 86 P., 2004. ISBN 974-9741-75-7

The purposes of this study were to ascertain the relationship between conflict management style and employee's work stress and to ascertain the relationship between task conflict and employees' work stress. A group of 173 United Coil Center Company Limited employees was selected to participate in this study by a convenience sampling technique. A questionnaire concerning conflict management style, task conflict, and employees' work stress tested by Cronbach's alpha coefficient was used to collect data. Percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation analysis were employed to analyze data.

The results of the study revealed that no significant relationship were found between conflict management style--cooperation, compromise, competition, and avoidance-- and employees' work stress. There was a significant relationship between conflict management with consent style and employees' work stress with correlation coefficient of 0.233. A significant relationship was also found between task conflict and employees' work stress with correlation coefficient of 0.252.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย.....	3
สมมติฐานของการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความขัดแย้ง.....	7
แนวความคิดที่เกี่ยวกับความขัดแย้ง.....	8
กระบวนการของความขัดแย้ง (Conflict process)	10
ลักษณะของความขัดแย้ง.....	19
สาเหตุของความขัดแย้งในองค์กร.....	20
ระดับความขัดแย้ง.....	23
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกวิธีการจัดการกับความขัดแย้ง.....	24
ความเครียด.....	24
สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด.....	25
ความเครียดจากการทำงาน.....	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด.....	35
ระดับความเครียด.....	40
ผลกระทบจากความเครียด.....	42
ปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด.....	44
การจัดการกับความเครียด.....	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	51
ขอบเขต กลุ่มประชากร.....	51
เครื่องมือในการวิจัย.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	54
4 ผลการวิจัย.....	58
การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	58
การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	59
การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการจัดการความขัดแย้ง ความขัดแย้งในโรงงาน และระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	61
การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	70
5 อภิปรายและสรุปผล.....	74
สรุปผลการวิจัย.....	75
การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing)	75
อภิปรายผลการวิจัย.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	77
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	82
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	86

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 แสดงถึงเทคนิคที่ใช้ในการบริหารความขัดแย้ง.....	17
3-1 แสดงค่าความสัมพันธ์และความหมาย.....	54
3-2 ตารางสรุปสมมติฐานในการวิจัย.....	55
4-1 แสดงการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	59
4-2 แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	59
4-3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของวิธีการจัดการ ความขัดแย้งแบบการให้ความร่วมมือ.....	61
4-4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของวิธีการจัดการ ความขัดแย้งแบบการประนีประนอม.....	62
4-5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของวิธีการจัดการ ความขัดแย้งแบบการเอาชนะ.....	63
4-6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของวิธีการจัดการ ความขัดแย้งแบบการทำตามหรือยอมรับ.....	64
4-7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของวิธีการจัดการ ความขัดแย้งแบบการหลบหลีก.....	65
4-8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ของความขัดแย้งเรื่องงาน.....	66
4-9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ของความเครียด.....	67
4-10 แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความขัดแย้ง กับความเครียดในการปฏิบัติงาน และความขัดแย้งเรื่องงานกับความเครียดในการ ปฏิบัติงาน.....	72

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 แสดงกรอบแนวคิดในการทำวิจัย.....	4
2-1 แสดงกระบวนการของการจัดการกับความขัดแย้ง.....	11
2-2 แสดงวิธีการจัดการความขัดแย้ง.....	14
2-3 แสดงถึงพฤติกรรมที่แสดงออกตามระดับของความขัดแย้ง.....	16
2-4 แสดงสาเหตุของความขัดแย้งในองค์กร.....	20
2-5 ความเครียดของพนักงาน.....	34