

## บทที่ 5

### อภิปรายและสรุปผล

ในการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งและความขัดแย้งในเรื่องงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูไนเต็ค คอยล์ เซ็นเตอร์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้งและความขัดแย้งในเรื่องงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้อาศัยทฤษฎี ความขัดแย้งและความเครียด รวมถึงงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย และได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยดังต่อไปนี้

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

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงาน บริษัท ยูไนเต็ค คอยล์ เซ็นเตอร์ จำกัด โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามประเมินผลกระทบของการจัดการความขัดแย้งต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน
- ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับความขัดแย้ง
- ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในเรื่องงาน
- ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความเครียด

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วยเพศชาย ร้อยละ 61.3 และ เพศหญิง ร้อยละ 38.7 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.7 รองลงมาคือช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.2 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.6 หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 60.1 รองลงมาคือระดับการศึกษา ปริญญาตรีและ ปวส. หรือ อนุปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.2 และ 17.9 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดในอัตราร้อยละ 55.5 รองลงมาคือสมรส ในอัตราร้อยละ 42.8 ซึ่งส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานในอัตราร้อยละ 80.3 รองลงมาคือ ตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้า / หัวหน้าและตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ / ผู้จัดการ หรือ สูงกว่าคิดเป็นร้อยละ 14.5 และ 4.6 ตามลำดับ โดยระยะเวลาการทำงานกับบริษัทในเขตคอยล์ เซ็นเตอร์ในช่วง 1 ปี - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.4 ซึ่งเป็นอัตราที่มากที่สุด รองลงมาคือ 5 ปี - 10 ปี คิดเป็นอัตราร้อยละ 23.7 เมื่อพิจารณารายได้ต่อเดือนพบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 5000-10000 บาท คิดเป็นร้อยละ 71.7 รองลงมาคือ รายได้ในช่วง 10000-20000 บาท อัตราร้อยละ 17.3

### 2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญวิธีการจัดการความขัดแย้ง ความขัดแย้งในเรื่องงาน และระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกที่จะจัดการกับความขัดแย้งโดยใช้ความร่วมมือ และการประนีประนอม ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยกับวิธีการจัดการกับความขัดแย้งโดยการเอาชนะหรือการแข่งขัน และรู้สึกเฉยๆกับวิธีการจัดการความขัดแย้งโดยการหลบหลีกและการทำตามและการยอมรับ และผลการวิจัยพบว่าพนักงานเกิดความขัดแย้งในเรื่องงานเป็นครั้งคราว และพนักงานเกิดความเครียดเป็นครั้งคราว จนถึงไม่เกิดขึ้นเลย

## การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing)

จากการทดสอบสมมติฐาน 1 รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบการร่วมมือมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบการร่วมมือไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน 2 รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบการยินยอมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบการยินยอมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน 3 รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบการแข่งขันมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบการแข่งขันไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน 4 รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบการหลบหลีกมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบการหลบหลีกไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน 5 รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบการประนีประนอมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบการประนีประนอมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน 6 ความขัดแย้งในเรืองงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานในทางบวก พบว่า ความขัดแย้งในเรืองงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานในทางบวก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1, 3, 5 พบว่ารูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบการร่วมมือ การแข่งขัน และการประนีประนอมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการจัดการกับความขัดแย้งแบบการร่วมมือ การแข่งขัน และการประนีประนอมเป็นวิธีที่ทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายการทำงานของตนเองได้ จึงทำให้การจัดการกับความขัดแย้งด้วยวิธีข้างต้นไม่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Raymond A. Friedman et al. (2000) ที่กล่าวว่าจัดการกับความขัดแย้งโดยการร่วมมือ การแข่งขันและการประนีประนอมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน 2 พบว่ารูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบการยินยอมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการจัดการความขัดแย้งโดยการยินยอมเป็นวิธีที่ฝ่ายหนึ่งยอมเสียสละความต้องการของตนเอง และตอบสนองความต้องการของผู้อื่น การที่ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายการทำงานของตนเองนั้นอาจส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการศึกษาของ อมรากุล อิน โอชานนท์ พบว่าความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน นอกจากนั้นผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Raymond A. Friedman et al (2000) ที่กล่าวว่าจัดการกับความขัดแย้งโดยการยินยอมมีความสัมพันธ์กับความเครียดใน

ทิศทางบวก ซึ่งการจัดการกับความขัดแย้งโดยการยินยอมสามารถลดความขัดแย้งส่วนบุคคลได้ แต่จะเพิ่มความเครียดในการปฏิบัติงานเนื่องจากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายของตนเองได้

จากการทดสอบสมมติฐาน 4 พบว่ารูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบการหลบหลีกไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน เนื่องจากระบบการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมจะมีระบบการทำงานที่ชัดเจนเป็นแนวทางให้พนักงานปฏิบัติ เช่น ระบบควบคุมคุณภาพ ISO จึงทำให้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นสามารถหาข้อยุติ และทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ ดังนั้นการจัดการกับความขัดแย้งโดยการหลบหลีกจึงไม่ก่อให้เกิดความเครียด

การทดสอบสมมติฐาน 6 พบว่าความขัดแย้งในเรื่องงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติในทางบวก ซึ่งเป็นไปตามที่ อมราภูล อินโอชานนท์ (2532, หน้า 32-33) ศึกษา พบว่าสาเหตุของความเครียดในการทำงานมี 6 สาเหตุ และความขัดแย้งเรื่องงานก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

### ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่น่าผลการวิจัยไปใช้
  - 1.1 การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเฉพาะกลุ่มเท่านั้น ดังนั้นการจะนำผลการวิจัยไปใช้กับกลุ่มบุคคลโดยทั่วไป จึงควรใช้ด้วยความระมัดระวัง และมีการตรวจสอบกับงานวิจัยอื่นๆที่ใกล้เคียงกันด้วย
2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำวิจัยครั้งต่อไป
  - 2.1 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งและความขัดแย้งในเรื่องงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้สนใจศึกษาต่อควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการจัดการความขัดแย้งและความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
  - 2.2 ผู้สนใจศึกษาต่อควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งและความขัดแย้งในเรื่องงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ขยายกลุ่มตัวอย่างเป็นในระดับจังหวัด หรือระดับภูมิภาค