

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมไม่สามารถอยู่โดดเดี่ยวโดยลำพังได้ ซึ่งมนุษย์นั้นต้องได้รับการคุ้มครองเลี้ยงดูจากพ่อแม่ และการช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม จึงจะมีชีวิตรอดเติบโตอยู่ได้ในขณะเดียวกันมนุษย์เกิดมาต้องทำงานเพื่อเลี้ยงชีพเมื่อทำงานก็ต้องมีเพื่อนร่วมงาน มีหัวหน้า เป็นผู้นำใช้อำนาจควบคุมกำกับดูแล ดัดลึนใจและรับผิดชอบแทนผู้ได้บังคับบัญชา การทำงานแต่ละหน้าที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันอย่างเป็นระบบสอดคล้องต้องกัน ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม และแสดงออกโดยฉันทานุมัติ แต่ถ้าหากตกลงในเรื่องบางเรื่องไม่ได้อาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้ง (conflict) โดยทั่วไปแล้วการทำงานต้องมีทั้งอุปสรรคและความสำเร็จ ความสำเร็จนั้นเชื่อว่าเกิดจากหน่วยงานที่มีความร่วมมือมีความรัก และสามัคคี อุปสรรคอาจเกิดได้จากความขัดแย้งทางอำนาจและผลประโยชน์หรือเป้าหมายที่แปลกแยกแตกต่างจากกลุ่ม ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็น การสื่อสาร การประสานงาน ภาวะผู้นำ และการจูงใจ ส่งผลให้เกิดความคับข้องใจหรือพฤติกรรมในการแก้ปัญหาที่แตกต่างกัน เช่น มีการปฏิบัติตนไม่เหมาะสมกับอีกฝ่ายหนึ่ง อาจใช้วาจาก้าวร้าว มีพฤติกรรมข่มขู่หรือดูหมิ่นเพื่อนร่วมงาน นำไปสู่การวิวาทด้วยกำลังหรืออาวุธ (เอกชัย กี่สุขพันธ์, 2538, หน้า 161)

ปัญหาความขัดแย้งในปัจจุบันได้ลุกลามจนเป็นปัญหาระดับชาติ ระดับนานาชาติก่อให้เกิดความรุนแรง ความสูญเสียทั้งร่างกายและทรัพย์สินจำนวนมาก เช่น การทำร้ายกันภายในครอบครัว ในโรงเรียนหรือในสถานที่ทำงาน การฆ่าตัวตาย การก่อการร้าย จนกระทั่งการทำสงครามระหว่างประเทศ และสงครามโลก ในศตวรรษที่ผ่านมาสงครามต่างๆ ได้ทำลายชีวิตมนุษย์ถึง 200 ล้านคน แต่คนที่ตายเพราะความยากจน และความไม่ยุติธรรมในสังคมนั้นมีจำนวนมากกว่าร้อยเท่า เพราะว่าเป็นความขัดแย้งที่เป็นคลื่นอยู่ใต้น้ำและเป็นความรุนแรงอย่างเงียบสงบ (silent violence) เนื่องจากสังคมมีความหลากหลายและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ประกอบกับความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสารมีมากเกินกว่าที่มนุษย์ และสังคมจะเข้าใจและจัดการได้ จึงเกิดความเชื่อ และการยอมรับคุณค่าที่ต่างกัน การแย่งชิงผลประโยชน์ ความไม่เป็นธรรมในสังคม กฎหมายระบบการเมืองและระบบราชการที่ขาดศักยภาพ ที่จะเอื้ออำนวยให้สังคมดำเนินไปด้วยดี ทิศทางการพัฒนาที่เน้นเรื่องการแข่งขันเสรี และการเอาเงินเป็นตัวตั้ง ทำให้สภาพศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมเสื่อมทราม ความเครียดในสังคมเพิ่มมากขึ้น และระบบการศึกษาที่เน้นการลอกเลียนแบบ ไม่สามารถทำให้มนุษย์คิดวิธีแก้ปัญหาและความขัดแย้งด้วยปัญญาได้จริง (ประเวศ วะสี, 2547, หน้า 10)

อย่างไรก็ตามความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติธรรมดาในชีวิตของมนุษย์ทุกคนต้องเคยพบกับความขัดแย้งเพราะว่ามีความแตกต่างระหว่างบุคคล (individualism) ซึ่งเมื่อแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ แล้วต้องมาอยู่ร่วมกัน ก็ยอมเป็นไปได้มากที่จะมีความคิดเห็น ทศนคติ ความเชื่อ ความศรัทธา ค่านิยม ที่แตกต่างกันไป จึงทำให้เกิดความขัดแย้งต่อสู้กันทางความคิด และเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นก็ไม่จำเป็นต้องอับอายใคร ซึ่งนักพฤติกรรมศาสตร์มองความขัดแย้งว่าเป็นเรื่องธรรมดาของมนุษย์ส่วนนักบริหารสมัยใหม่มองว่าสามารถประยุกต์ใช้ความขัดแย้งเป็นเครื่องมือในการบริหารงานได้เป็นอย่างดี เพราะว่ามีมนุษย์สามารถบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ได้ ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องยอมให้มีความขัดแย้งในระดับที่ยอมรับได้ เพราะว่าจะช่วยส่งเสริมกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจ แข่งขัน ค้นคว้าและสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดกับหน่วยงานได้ในที่สุด (สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, 2540, หน้า 217)

ความขัดแย้งในองค์กรเกิดขึ้นได้จากทั้งภายในตัวบุคคลเอง ในระหว่างบุคคล และในระหว่างกลุ่ม การเกิดความขัดแย้งจากตัวบุคคล อาจเกิดจากความสับสนไม่แน่ใจความรู้ความสามารถของตนเองว่าจะปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ได้หรือไม่ ทำให้เกิดความกังวลหรือความเครียด ซึ่งทำให้ไปกระทบถึงงานคนอื่น ๆ ด้วย ส่วนความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดจากความคิดเห็นไม่เหมือนกัน บทบาทในการทำงานต่างกัน อาจขัดแย้งในระดับเดียวกันหรือต่างระดับ และความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างแผนก ระหว่างทีมงานเกิดจากวิธีการทำงานหรือเป้าหมายในการทำงานที่ต่างกัน จากที่กล่าวมาข้างต้นเป็นประเภทความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กร (สมคิด บางโม, 2547, หน้า 262-263) และเมื่อมีความขัดแย้งการแก้ปัญหาหรือการจัดการความขัดแย้งอย่างเหมาะสม สุขุมรอบคอบ ก็จะทำให้องค์กรเกิดความเจริญงอกงามได้ และการจะเลือกวิธีการใดในการจัดการความขัดแย้งนั้น ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของการเกิดความขัดแย้ง เช่น ความโกรธเคืองระหว่างบุคคลที่มีต่อกันมานานจนกลายเป็นปัญหาความขัดแย้งที่สะสม การจัดการความขัดแย้งชนิดนี้จะเป็นสิ่งที่ยาก ซึ่งแคพลอร์ (Caplow, 1976, p. 21) ได้เสนอว่าให้เลือกเอาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เป็นต้น หรือความขัดแย้งที่เกิดจากการไม่ร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กันเนื่องจากแต่ละฝ่ายได้ละเมียดในงาน หน้าที่ หรือภารกิจของอีกฝ่ายหนึ่ง การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งกรณีนี้จะต้องรอบคอบก่อนจะดำเนินการต่อไป เพราะความขัดแย้งอาจเกิดจากความเข้าใจผิด และแต่ละฝ่ายก็มีเหตุผลของตนเองเสมอ

มนุษย์เมื่อพบกับสถานการณ์ความขัดแย้งพฤติกรรมที่แสดงออกมาทั้งที่เป็นการตั้งใจหรือไม่ตั้งใจมีหลายประเภท เช่น การอยู่เฉย ๆ ไม่สนใจความขัดแย้ง การเข้าระงับความขัดแย้งเพื่อให้ความขัดแย้งสิ้นสุดลง และการบริหารความขัดแย้ง เพื่อรักษาสภาพความสมดุลระหว่างประสิทธิภาพและความคิดสร้างสรรค์ในหน่วยงาน โดยการรักษาระดับความสนใจ และสังเกตสภาพการณ์ความขัดแย้งเพื่อหาวิธีแก้ไขอย่างเหมาะสม (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540, หน้า 100) และพฤติกรรมที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับความขัดแย้ง มีพฤติกรรม 2 แบบ คือ พฤติกรรมร่วมมือกับพฤติกรรมมุ่งเอาชนะ โดยพฤติกรรม

ร่วมมือเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อให้ผู้อื่นมีความพอใจ ส่วนพฤติกรรมมุ่งเอาชนะแสดงออกเพื่อให้ตนเองได้รับความพึงพอใจ โดยตามแนวคิดของ เคนเนธ (Kenneth, 1976, p. 889) ได้แบ่งพฤติกรรมที่แสดงออกเป็น 5 แบบ ได้แก่ แบบการเอาชนะ แบบการร่วมมือ แบบการประนีประนอม แบบการหลีกเลี่ยง และแบบการยอมให้ นอกจากนี้ยังมีแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ อีกหลายท่าน ได้เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีต่าง ๆ กัน ซึ่งการจะเลือกวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบใดนั้นจะต้องพิจารณาถึงปัญหาสาเหตุที่เกิดความขัดแย้งและประเภทของความขัดแย้งมาพิจารณาประกอบการแก้ไขปัญหา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นองค์กรหนึ่งในสังคมไทยที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาความขัดแย้งได้ เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ จัดอยู่ในสาขาพลังงานมีหน้าที่จัดหา และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้กับประชาชน ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม ในพื้นที่ 7 จังหวัด คือ พระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี สระบุรี นครนายก ปราจีนบุรี อ่างทอง และสระแก้ว มีพนักงานและผู้บริหารรวมทั้งสิ้น จำนวน 1,842 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2549) มีเป้าหมายให้บริการแก่ประชาชน และภาคธุรกิจให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดอย่างทั่วถึง ซึ่งการปฏิบัติงานเพื่อที่จะให้ได้บรรลุวัตถุประสงค์ ตามเป้าหมายนั้นไม่ใช่เรื่องง่ายและต้องเผชิญกับปัญหาความขัดแย้งเช่นเดียวกันกับองค์กรอื่น โดยสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นในหน่วยงานการไฟฟ้างนี้ (คำนวณ แก้วสุตา, 2550, พฤษภาคม 16)

1. ด้านทรัพยากรหรือต้นทุนในการบริหารงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ซึ่งได้แก่ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และระยะเวลา โดยปัญหาความขัดแย้งที่เกิดจากบุคลากร ทั้งในระดับผู้บริหารและปฏิบัติงานเป็นผลมาจากบุคคลมาจากต่างครอบครัว ต่างสถาบัน ย่อมมีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ วัฒนธรรม ความรู้ ประสบการณ์ ที่แตกต่างกันจึงมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน ส่วนในด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และระยะเวลา เนื่องจากปัจจุบันหน่วยงานเน้นการเพิ่มรายได้และลดต้นทุนในการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นจึงต้องควบคุมให้เกิดการประหยัด โดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด กรณีดังกล่าวอาจทำให้บุคลากรบางคนมีความไม่พอใจเกิดความคับข้องใจ เนื่องจากการควบคุมที่เคร่งครัด และจำกัดจนเกินไป

2. การบริหารจัดการ ตามภารกิจหลักขององค์กร คือ การจำหน่ายกระแสไฟฟ้า การขยายเขตระบบการจำหน่ายไฟฟ้า การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การติดตั้งมิเตอร์ การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย และการจดหน่วยพิมพ์บิลค่ากระแสไฟฟ้า และเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพอใจ องค์กรเจริญเติบโตได้รับผลตอบแทนสูง การบริหารจัดการจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคลากรหลาย ๆ ฝ่ายเพื่อปฏิบัติตามภารกิจหลัก และภารกิจย่อย ตามอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ โดยมีเป้าหมายเดียวกันคือ เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จ แต่เนื่องจากในแต่ละปีมีบุคลากรที่ลาออกและเกษียณก่อนกำหนด เนื่องจากรับราชการมานาน ทำให้ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ประกอบกับบุคลากรที่ยัง

ปฏิบัติงานอยู่มีความแตกต่างกันในเรื่องความรู้ และประสบการณ์ จึงก่อให้เกิดความแตกต่างในความคิดและวิธีการปฏิบัติ ซึ่งกลายเป็นปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นในองค์กรที่สำคัญ

เมื่อมีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้นในองค์กร แต่ละหน่วยงานมีวิธีการแก้ปัญหาแตกต่างกันไป และสำหรับหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในสังกัดสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การแก้ปัญหาความขัดแย้งอาจมีความแตกต่างไปจากหน่วยงานอื่น ๆ เนื่องจากเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งทำให้การบริหารจัดการบางอย่างมีความแตกต่างไปจากภาคเอกชนและราชการ ดังนั้นเพื่อให้เกิดความชัดเจนในแบบการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในสังกัดสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีของเคนเนธ (Kenneth) มาเป็นตัวแบบในการศึกษา การแก้ปัญหาความขัดแย้งตามพฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ความขัดแย้ง 5 แบบ คือ แบบการเอาชนะ แบบการร่วมมือ แบบการประนีประนอม แบบการหลีกเลี่ยง และแบบการยอมให้ ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานขององค์กรในการแก้ปัญหาความขัดแย้งให้เหมาะสมต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องในการวางแผนเพื่อควบคุม และป้องกันปัญหาความขัดแย้งในหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. องค์ความรู้ที่ได้จากค้นคว้าในการวิจัย จะเป็นข้อมูลเชิงวิชาการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานบุคคล ในหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตอื่น ๆ อีก 11 เขต ทั่วประเทศ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในเขตพื้นที่ภาคกลาง รวม 7 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสระบุรี จังหวัดนครนายก จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดอ่างทอง และจังหวัดสระแก้ว ประกอบไปด้วยหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในระดับจังหวัด และอำเภอ ใน 7 จังหวัด รวมทั้งสิ้น 67 แห่ง โดยแยกเป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด จำนวน 7 แห่ง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ 60 แห่ง มีพนักงานการไฟฟ้ารวมทั้งสิ้น จำนวน 1,842 คน จำแนกเป็นระดับผู้บริหาร จำนวน 279 คน และผู้ปฏิบัติ จำนวน 1,545 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2549, หน้า 9)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอน (finite population) สูตรในการหาขนาดตัวอย่างจึงใช้สูตรของยามานะ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดตัวอย่าง 328 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 26 ปี
- 2) 26 – 35 ปี
- 3) 36 - 45 ปี
- 4) 46 – 55 ปี
- 5) 56 ปีขึ้นไป

2.1.3 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.4 ตำแหน่งงาน

- 1) ระดับผู้บริหาร
- 2) ระดับผู้ปฏิบัติงาน

2.1.5 อายุการทำงาน

- 1) 1 – 5 ปี
- 2) 6 – 15 ปี
- 3) 16 – 25 ปี
- 4) 26 – 30 ปี
- 5) มากกว่า 30 ปี

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ การแก้ปัญหาความขัดแย้ง 5 แบบ ตามกรอบทฤษฎีของเคนเนธ (Kenneth) ซึ่งได้จำแนกพฤติกรรมของบุคคล เมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง 5 แบบ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540, หน้า 104)

2.2.1 แบบการเอาชนะ (competition)

2.2.2 แบบการร่วมมือ (collaboration)

2.2.3 แบบการประนีประนอม (compromising)

2.2.4 แบบการหลีกเลี่ยง (avoiding)

2.2.5 แบบการยอมให้ (accommodation)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความขัดแย้ง หมายถึง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานการไฟฟ้า ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่สองคน สองกลุ่ม หรือมากกว่า เนื่องจากมีความเห็น ความเชื่อ ค่านิยม และการรับรู้ที่ไม่สอดคล้องกัน หรือไม่ลงรอยกันและไม่สามารถหาข้อยุติอันพึงพอใจร่วมกันได้

2. การแก้ปัญหาความขัดแย้ง หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ที่แสดงออกทางความคิดและรูปแบบการกระทำ เมื่อเกิดความขัดแย้งในหน่วยงานการไฟฟ้า ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามแบบพฤติกรรมที่แสดงออก 5 แบบ ได้แก่ 1) แบบการเอาชนะ 2) แบบการร่วมมือ 3) แบบการประนีประนอม 4) แบบการหลีกเลี่ยง และ 5) แบบการยอมให้

2.1 แบบการเอาชนะ (competition) หมายถึง การแสดงพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นประการสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น พฤติกรรมที่แสดงออกมุ่งที่การแพ้ชนะ โดยอาศัยอำนาจจากตำแหน่ง หรือสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ แสดงการคุกคาม ช่มชู้ มุ่งทำลายหรือทำร้ายกัน และเป็นการสกัดกั้นหรือควบคุมอีกฝ่ายหนึ่ง หรือแม้แต่การอ้างระเบียบเพียงเพื่อให้ตนเองได้ประโยชน์ และจะใช้ทุกวิถีทางที่จะทำให้ตนเองเป็นฝ่ายชนะในที่สุด

2.2 แบบการร่วมมือ (collaboration) หมายถึง การแสดงพฤติกรรมในลักษณะมุ่งเอาชนะในระดับสูง และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูงด้วย และเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มุ่งจะให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่น การหันหน้าเข้าหากัน เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเกิดการร่วมมือกัน ประสานประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งจะไม่มีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดแพ้ แต่จะชนะทั้งสองฝ่าย

2.3 แบบการประนีประนอม (compromising) หมายถึง การแสดงพฤติกรรมทั้งมุ่งเอาชนะ และแสดงพฤติกรรมร่วมมือ ในระดับปานกลาง เป็นจุดยืนระหว่างกลางของมิตินการเอาใจตนเอง และมิตินการเอาใจผู้อื่น เป็นแบบของการเจรจาต่อรองที่มุ่งจะให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจ โดยการจัดให้มีการพบปะพูดคุย หรือการประชุมร่วมกัน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจดีขึ้น เป็นลักษณะที่หากจะได้บ้าง ก็ควรจะยอมเสียบ้าง หรือในลักษณะที่พบกันครึ่งทาง พฤติกรรมประนีประนอมนั้น ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจมากกว่าพฤติกรรมการหลีกเลี่ยง แต่ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจน้อยกว่าพฤติกรรมการร่วมมือ

2.4 แบบการหลีกเลี่ยง (avoiding) หมายถึง การแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับต่ำ และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำด้วย เป็นการไม่สู้ปัญหาและไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเองและความสนใจของผู้อื่น แสดงอาการหลีกเลี่ยงปัญหา เงือยขา และไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้นและแสดงพฤติกรรมด้วยการเพิกเฉย ไม่ยอมรับรู้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ตอนตัวออกจากสถานการณ์ของความขัดแย้ง และหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าและการโต้เถียง พยายามทำตัวเหนือความขัดแย้งโดยเชื่อว่าความขัดแย้ง จะลดลงเมื่อเวลาผ่านไป โดยมีปัจจัยต่าง ๆ เข้ามาช่วยแก้ไขตามธรรมชาติ

2.5 แบบการยอมให้ (accommodation) หมายถึง การแสดงพฤติกรรมในลักษณะมุ่งตนเองในระดับต่ำ และพยายามจะลดความเห็นที่แตกต่างกันลง เน้นสิ่งที่มีความเห็นพ้องกัน เพื่อที่จะทำให้ผู้อื่นพอใจ โดยการเสียสละของฝ่ายตน และพยายามทำตามความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อจะรักษาความสัมพันธ์เอาไว้ บุคคลใดเลือกการแก้ปัญหาคความขัดแย้งแบบนี้ จะช่วยให้เพื่อนฝูงบุคคลรอบข้างรักใคร่และมีความสัมพันธ์ที่ดีแต่ที่ตนเองไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองต้องการ

3. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้าแผนกของการไฟฟ้า ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

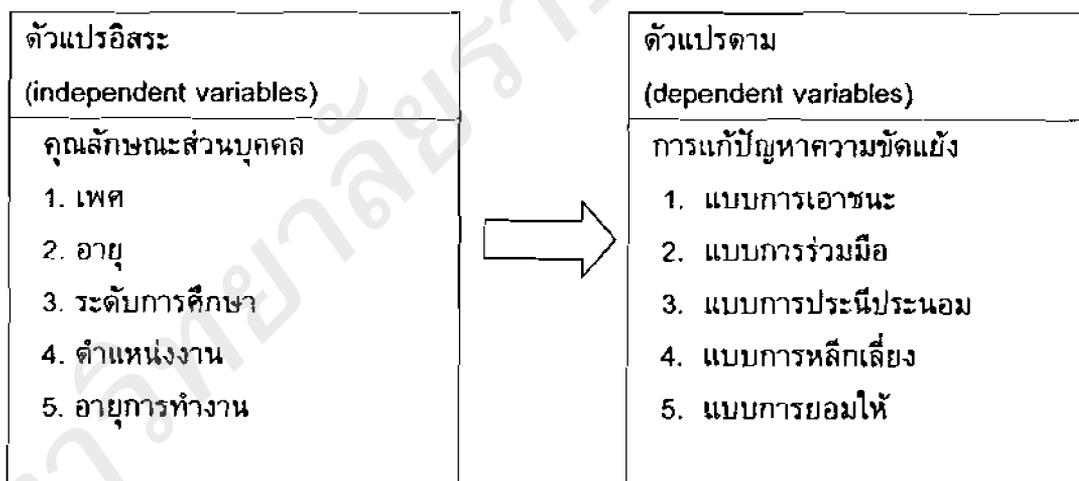
4. ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่ง วิศวกร นักบัญชี นักบริหารงานทั่วไป นักปฏิบัติการเทคนิคพนักงานช่าง นักการตลาด พนักงานบัญชี และพนักงานสารบัญ ของการไฟฟ้า ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่รับผิดชอบการจัดหา ผลิต ขนส่งและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ภาคกลาง รวม 7 จังหวัด คือ พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง สระบุรี ปทุมธานี นครนายก ปราจีนบุรี และสระแก้ว

6. การไฟฟ้าในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา หมายถึง การไฟฟ้าสาขาเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตพื้นที่ภาคกลาง รวม 7 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสระบุรี จังหวัดนครนายก จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดอ่างทอง และจังหวัดสระแก้ว โดยประกอบไปด้วยหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีการจำแนกแบบพฤติกรรม ในสถานการณ์ขัดแย้งของเคนเนธ (Kenneth) (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540, หน้า 104 -105) กำหนดเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน