

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษา การแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหารและปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดตัวอย่าง (sample size)
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (arithmetic mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
t	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มี 2 กลุ่ม (t-test)
F	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม (F-test)
df	แทน	ระดับชั้นความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสอง (sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสอง (mean squares)
*p ≤ .05	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05
**p ≤ .01	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01
***p	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001
p > .05	แทน	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหารและปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สรุปเป็นรายด้านและภาพรวม 5 แบบ คือ 1) แบบการเอาชนะ 2) แบบการร่วมมือ 3) แบบการประนีประนอม 4) แบบการหลีกเลี่ยง และ 5) แบบการยอมให้

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหารและปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้วยการทดสอบค่าเฉลี่ย ของตัวแปร เพศ ตำแหน่งงาน โดยการทดสอบค่าที (t-test) สำหรับตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน ใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพส่วนตัว ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 328 ฉบับ พิจารณาวិเคราะห์จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน

ตาราง 2 ความถี่และร้อยละของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

สถานภาพ	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน (n=328)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	190	57.90
หญิง	138	42.10
2. อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	16	4.90
26-35 ปี	45	13.70
36-45 ปี	135	41.20
46-55 ปี	115	35.10
56 ปีขึ้นไป	17	5.10
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	119	36.30
ปริญญาตรี	186	56.70
สูงกว่าปริญญาตรี	23	7.00
4. ตำแหน่งงาน		
ผู้บริหาร	100	30.50
ผู้ปฏิบัติงาน	228	69.50
5. อายุการทำงาน		
1-5 ปี	34	10.40
6-15 ปี	61	18.60
16-25 ปี	130	39.60
26-30 ปี	73	22.30
มากกว่า 30 ปี	30	9.10

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ 328 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.90 และเป็นหญิงคิดเป็นร้อยละ 42.10 ในด้านอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.20 รองลงมาได้แก่กลุ่มอายุระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.10 กลุ่มอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.70 กลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.10 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 26 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.90 ตามลำดับ ในด้านการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 และผู้จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ด้านตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 และเป็นผู้บริหาร จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 ส่วนในด้านอายุการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 16-25 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 รองลงมา คือ มีอายุการทำงาน 26-30 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 อายุการทำงาน 6-15 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 อายุการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 และอายุงานมากกว่า 30 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 เรียงตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยาสรุปเป็นรายด้านและภาพรวม 5 แบบ คือ 1) แบบการเอาชนะ 2) แบบการร่วมมือ 3) แบบการประนีประนอม 4) แบบการหลีกเลี่ยง และ 5) แบบการยอมให้ ดังตาราง 3 – 8

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกเป็นรายด้าน และโดยรวม

การแก้ปัญหาความขัดแย้ง	ระดับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. แบบการเอาชนะ	2.82	0.597	ปานกลาง
2. แบบการร่วมมือ	3.55	0.579	มาก
3. แบบการประนีประนอม	3.46	0.556	ปานกลาง
4. แบบการหลีกเลี่ยง	3.09	0.526	ปานกลาง
5. แบบการยอมให้	3.40	0.578	ปานกลาง
ภาพรวม	3.26	0.393	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหารและ
 ผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 5 แบบ พบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.26$,
 $S.D.=0.393$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านเรียงตามลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ค่าเฉลี่ยการแก้ปัญหา
 ความขัดแย้งแบบการร่วมมืออยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X}=3.55$, $S.D.=0.579$) และมีค่าเฉลี่ยในระดับ
 รองลงมาคือ แบบการประนีประนอม ($\bar{X}=3.46$, $S.D.=0.556$) แบบการยอมให้ ($\bar{X}=3.40$
 $S.D.=0.578$) แบบการหลีกเลี่ยง ($\bar{X}=3.09$, $S.D.=0.526$) และอันดับสุดท้าย คือ แบบการ
 เอาชนะ ($\bar{X}=2.82$, $S.D.=0.597$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
 ตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1
 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการเอาชนะ

การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ตามแบบการเอาชนะ	ระดับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. มักจะยืนยันในการที่จะบรรลุเป้าหมายของตนเองให้ได้	3.45	0.788	ปานกลาง
2. พยายามแสดงออกให้ผู้อื่นเห็นว่าวิธีการของท่าน นั้นมีเหตุผลและประโยชน์	3.57	0.738	มาก
3. มักจะพยายามหยิบยกระเบียบมาอ้างโดยไม่ฟังเหตุผลอื่น	2.70	0.959	ปานกลาง
4. พยายามทำให้ได้ตามวิธีการของตนเอง	3.13	0.793	ปานกลาง
5. พยายามผลักดันให้ผู้อื่นยอมรับความคิดเห็นของตนเอง	3.15	0.748	ปานกลาง
6. พยายามชักจูงให้คนอื่นเชื่อว่าวิธีการของตนเองเป็นสิ่งดี	3.18	0.808	ปานกลาง
7. พยายามพิทักษ์สิทธิในการแสดงความคิดเห็นของ ตนเองอยู่เสมอ	3.19	0.831	ปานกลาง
8. พยายามสกัดกั้น ควบคุม การเสนอผลงานของคนอื่น เมื่อมีโอกาส	2.09	1.075	น้อย
9. พยายามใช้อำนาจที่ตนเองมี สั่งการโดยไม่สนใจ ความต้องการของคนอื่น	2.17	1.097	น้อย
10. มักจะรายงานความเสียหายที่บุคคลอื่นเป็นผู้กระทำ ทันทีที่ตนเองมีโอกาส	2.05	1.129	น้อย
11. มักจะตัดสินปัญหาความขัดแย้งด้วยประสบการณ์ ที่มีอยู่ โดยไม่ถามความเห็นของคนอื่น	2.32	1.074	น้อย
ภาพรวม	2.82	0.597	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบเอาชนะในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.82$, S.D.=0.597) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 อันดับ พบว่า ค่าเฉลี่ยการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบการเอาชนะในระดับสูงสุดคือการพยายามแสดงออกให้ผู้อื่นเห็นว่าวิธีการของท่านนั้นมีเหตุผลและประโยชน์ ($\bar{X}=3.57$, S.D.=0.738) และมีค่าเฉลี่ยการแก้ปัญหาความขัดแย้งในระดับรองลงมาคือ การยืนยันในการที่จะบรรลุเป้าหมายของตนเองให้ได้ ($\bar{X}=3.45$, S.D.=0.788) และการพยายามพิทักษ์สิทธิในการแสดงความคิดเห็นของตนเองอยู่เสมอ ($\bar{X}=3.19$, S.D.=0.831) และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การรายงานความเสียหายที่บุคคลอื่นเป็นผู้กระทำทันทีที่ตนเองมีโอกาส ($\bar{X}=2.05$, S.D.=1.129)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการร่วมมือ

การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ตามแบบการร่วมมือ	ระดับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. แสวงหาความช่วยเหลือจากผู้อื่นอยู่เสมอในการที่จะแก้ปัญหา	2.79	1.081	ปานกลาง
2. พยายามรับฟังความคิดเห็นทั้งหลายและประเด็นปัญหาอย่างเปิดเผย	3.80	0.804	มาก
3. มักจะแสดงความคิดเห็นทั้งของตนเองให้ผู้อื่นทราบและถามความคิดเห็นของผู้อื่นเช่นกัน	3.76	0.750	มาก
4. มักจะยืนยันการที่จะบรรลุเป้าหมายโดยตระหนักถึงการมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน	3.35	0.782	ปานกลาง
5. พยายามทำให้ทุกฝ่ายมีความพอใจและสมประสงค์เกือบทุกครั้ง	3.66	0.797	มาก
6. พยายามประสานความเข้าใจทุกอย่างของผู้อื่นและของตนเองเข้าด้วยกัน	3.72	0.871	มาก
7. พยายามให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมรับรู้ในปัญหาขัดแย้งเพื่อที่จะได้ร่วมมือกันและช่วยเหลือในการแก้ปัญหา	3.73	0.871	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ตามแบบการร่วมมือ	ระดับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
8. พยายามชี้ให้เห็นว่าเป้าหมายที่มีอยู่ร่วมกัน มีความสำคัญเป็นอันดับแรก	3.83	0.878	มาก
9. พยายามไม่คิดมากกับการแสดงความคิดเห็นของ บุคคลอื่นที่แตกต่าง	3.27	0.895	ปานกลาง
ภาพรวม	3.55	0.579	มาก

จากตาราง 5 พบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการร่วมมือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$, S.D.=0.579) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงตามลำดับ ค่าเฉลี่ย 3 อันดับ พบว่า ค่าเฉลี่ยการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบการร่วมมือในระดับสูงสุดคือ การพยายามชี้ให้เห็นว่าเป้าหมายที่มีอยู่ร่วมกันมีความสำคัญเป็นอันดับแรก ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.878) รองลงมาคือ การพยายามรับฟังความคิดเห็นทั้งหลาย และประเด็นปัญหาอย่าง เปิดเผย ($\bar{X}=3.80$, S.D.=0.804) และการแสดงความคิดเห็นทั้งของตนเองให้ผู้อื่นทราบและถาม ความคิดเห็นของผู้อื่นเช่นกัน ($\bar{X}=3.76$, S.D.=0.750) และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การ แสวงหาความช่วยเหลือจากผู้อื่นอยู่เสมอในการที่จะแก้ปัญหา ($\bar{X}=2.79$, S.D.=1.081)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนคติของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการประนีประนอม

การแก้ปัญหาความขัดแย้งตามแบบการประนีประนอม	ระดับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. พยายามหาทางสายกลางระหว่างความคิดเห็นของตนเองกับความคิดเห็นของคนอื่นในการแก้ไขปัญห	3.55	0.833	มาก
2. มีการยอมแพ้ในบางประเด็น เพื่อเอาชนะในอีกประเด็น	2.85	0.978	ปานกลาง
3. พยายามที่จะหาทางแก้ปัญหาด้วยการจัดให้มีการพบปะพูดคุยหรือประชุมร่วมกัน	3.58	0.935	มาก
4. ยอมให้ผู้อื่นได้ในสิ่งที่ต้องการบ้าง ถ้าหากผู้อื่นยอมให้ในสิ่งที่ตนเองต้องการบ้าง	3.12	0.808	ปานกลาง
5. พยายามที่จะทำให้การได้เปรียบ เสียเปรียบของทุกฝ่ายเป็นไปด้วยความยุติธรรม	3.65	0.844	มาก
6. ยินดีเป็นทั้งผู้ให้ และผู้รับ	3.84	0.895	มาก
7. ไม่ปล่อยให้ปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขผ่านเลยไป	3.67	0.918	มาก
8. ไม่ยอมเป็นผู้เสียผลประโยชน์แต่เพียงฝ่ายเดียว ถ้าจะยอมบ้างก็ต้องในลักษณะพบบันครั้งทาง	2.95	1.001	ปานกลาง
ภาพรวม	3.46	0.556	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการประนีประนอมซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46$, S.D.=0.556) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายข้อซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 อันดับ พบว่า ค่าเฉลี่ยการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบประนีประนอมในระดับสูงสุดคือ การยินดีเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ ($\bar{X}=3.84$, S.D.=0.895) รองลงมาคือ ไม่ปล่อยให้ปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขผ่านเลยไป ($\bar{X}=3.67$, S.D.=0.918) และการพยายามที่จะทำให้การได้เปรียบ เสียเปรียบของทุกฝ่ายเป็นไปด้วยความยุติธรรม ($\bar{X}=3.65$, S.D.=0.844) และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การยอมแพ้ในบางประเด็น เพื่อเอาชนะในอีกประเด็น ($\bar{X}=2.85$, S.D.=0.978)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนคติของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการหลีกเลี่ยง

การแก้ปัญหาความขัดแย้งตามแบบการหลีกเลี่ยง	ระดับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. พยายามหลีกเลี่ยงในสิ่งที่ไม่สบายใจ	3.34	0.983	ปานกลาง
2. พยายามที่จะประวิงปัญหาจนกว่าตนเองมีเวลาคิดอย่างรอบคอบ	3.34	0.842	ปานกลาง
3. รู้สึกว่าเป็นการไม่คุ้มค่าที่จะไปวิตกกังวลกับความขัดแย้งทุกเรื่อง	3.20	1.007	ปานกลาง
4. พยายามหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นซึ่งจะนำไปสู่ข้อโต้แย้ง	3.41	0.972	ปานกลาง
5. พยายามทำเท่าที่จำเป็นเพื่อที่จะหลีกเลี่ยงความตึงเครียดที่หาประโยชน์มิได้	3.38	0.927	ปานกลาง
6. มักจะทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย	3.20	1.087	ปานกลาง
7. พยายามไม่รับรู้ว่ามีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้น	2.48	1.034	น้อย
8. มักจะทำตัวเป็นกลางเมื่อพบกับสถานการณ์ความขัดแย้งภายในกลุ่ม	3.47	0.852	ปานกลาง
9. มักจะถอนตัวเมื่อพบกับสถานการณ์ความขัดแย้งเสมอ	2.55	0.997	ปานกลาง
10. มักจะหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า และการโต้แย้งที่จะนำไปสู่การทะเลาะวิวาท	3.17	1.088	ปานกลาง
11. พยายามเพิกเฉย และไม่สนใจกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น	2.63	0.971	ปานกลาง
ภาพรวม	3.09	0.526	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการหลีกเลี่ยงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.09$, S.D.=0.526) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายข้อเรียง

ตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 อันดับ พบว่า ค่าเฉลี่ยการแก้ปัญหาความขัดแย้ง แบบการหลีกเลี่ยง ในระดับสูงสุดคือ การทำตัวเป็นกลางเมื่อพบกับสถานการณ์ความขัดแย้งภายในกลุ่ม ($\bar{X}=3.47$, S.D.=0.852) รองลงมาคือ พยายามหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็น ซึ่งจะนำไปสู่ข้อโต้แย้ง ($\bar{X}=3.41$, S.D.=0.972) และการพยายามทำเท่าที่จำเป็นเพื่อที่จะหลีกเลี่ยงความตึงเครียดที่หาประโยชน์มิได้ ($\bar{X}=3.38$, S.D.=0.927) และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การพยายามไม่รับรู้ว่ามีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้น ($\bar{X}=2.48$, S.D.=1.034)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการยอมให้

การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ตามแบบการยอมให้	ระดับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ยอมเสียผลประโยชน์ของตนเองให้ผู้อื่นถ้า ผลประโยชน์ที่จะได้รับมานั้นจะทำให้ผู้อื่นไม่พอใจ	3.09	0.875	ปานกลาง
2. พยายามถนอมหัวใจของผู้อื่น และพยายามรักษาสัมพันธภาพของเราเอาไว้	3.71	0.905	มาก
3. ในการเจรจาต่อรองกันนั้น พยายามนึกถึงความประสงค์หรือความพอใจของผู้อื่นเสมอ	3.59	0.822	มาก
4. มักจะทำตามใจผู้อื่น ถ้าเห็นว่าความคิดเห็นของผู้อื่นดูจะมีความสำคัญมากสำหรับเขา	3.16	0.764	ปานกลาง
5. พยายามคำนึงถึงความรู้สึกผู้อื่นก่อนเสมอ	3.63	0.868	มาก
6. เน้นที่จะเจรจาในสิ่งที่ทุกฝ่ายเห็นพ้องต้องกันมากกว่า มากกว่าที่จะมุ่งเจรจาให้ทุกฝ่ายมีความเห็นแตกต่างกัน	3.67	0.809	มาก
7. ในบางครั้งท่านยอมเสียสละสิ่งที่ตนเองอยากได้ เพื่อที่จะให้ผู้อื่นสมปรารถนา	3.36	0.863	ปานกลาง
8. พยายามกลบเกลื่อนเพื่อลดความแตกต่างให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ	3.21	0.870	ปานกลาง
9. พยายามที่จะไม่แสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อที่จะทำให้ผู้อื่นพอใจ	3.16	0.844	ปานกลาง
ภาพรวม	3.40	0.578	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการยอมให้ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.40$, S.D.=0.578) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย 3 อันดับ พบว่า ค่าเฉลี่ยการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบการยอมให้ ในระดับสูงสุดคือ พยายาม ถอนมโนใจของผู้อื่น และพยายามรักษาสัมพันธภาพของเราเอาไว้ ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.905) รองลงมา คือ เน้นที่จะเจรจาในสิ่งที่ทุกฝ่ายเห็นพ้องต้องกันมากกว่า ที่จะมุ่งเจรจาให้ทุกฝ่ายมีความเห็นแตกต่างกัน ($\bar{X}=3.67$, S.D.=0.809) และการพยายามคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นก่อนเสมอ ($\bar{X}=3.63$, S.D.=0.868) และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การยอมเสียผลประโยชน์ของตนเองให้ผู้อื่นถ้าผลประโยชน์ที่จะได้รับมานั้นจะทำให้ผู้อื่นไม่พอใจ ($\bar{X}=3.09$, S.D.=0.875)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนคติของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต (ภาคกลาง) จังหวัด พระนครศรีอยุธยา จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน โดยใช้การทดสอบที (t-test) และการทดสอบเอฟ (F-test) ดังตาราง 9 – 17

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบความแตกต่างการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนคติของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ

การแก้ปัญหาความขัดแย้ง	เพศ				t	p
	ชาย (n= 190)		หญิง (n= 138)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. แบบการเอาชนะ	2.85	0.611	2.78	0.577	-1.082	.280
2. แบบการร่วมมือ	3.59	0.562	3.49	0.598	-1.556	.121
3. แบบการประนีประนอม	3.49	0.531	3.43	0.590	-1.076	.283
4. แบบการหลีกเลี่ยง	3.12	0.486	3.07	0.576	-.852	.395
5. แบบการยอมให้	3.44	0.560	3.34	0.598	-1.667	.096
ภาพรวม	3.30	0.364	3.22	0.425	-1.815	.070

p>.05

จากตาราง 9 พบว่า เพศชาย เลือกการแก้ปัญหาความขัดแย้งในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.30$, S.D.=0.364) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ค่าเฉลี่ยการแก้ปัญหาความขัดแย้งในระดับสูงสุดคือ แบบการร่วมมือ ($\bar{X}=3.59$, S.D.=0.562) และค่าเฉลี่ยการแก้ปัญหาความขัดแย้งในระดับรองลงมา คือ แบบการประนีประนอม ($\bar{X}=3.49$, S.D.=0.531) แบบการยอมให้ ($\bar{X}=3.44$, S.D.=0.560) แบบการหลีกเลี่ยง($\bar{X}=3.12$, S.D.=0.486) และแบบการเอาชนะ ($\bar{X}=2.85$, S.D.=0.611) ส่วนเพศหญิง เลือกการแก้ปัญหาความขัดแย้งในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.22$, S.D.=0.425) และเมื่อพิจารณาในแต่ละรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ค่าเฉลี่ยการแก้ปัญหาความขัดแย้งในระดับสูงสุดคือ แบบการร่วมมือ เช่นเดียวกับเพศชาย ($\bar{X}=3.49$, S.D.=0.598) รองลงมา คือ แบบการประนีประนอม ($\bar{X}=3.43$, S.D.=0.590) แบบการยอมให้ ($\bar{X}=3.34$, S.D.=0.598) แบบการหลีกเลี่ยง ($\bar{X}=3.07$, S.D.=0.576) และแบบการเอาชนะ ($\bar{X}=2.78$, S.D.=0.577)

และเมื่อเปรียบเทียบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารและปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยใช้การทดสอบที (t-test) พบว่า มีทัศนคติในการแก้ปัญหาความขัดแย้งไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนคติของผู้บริหารและปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ

การแก้ปัญหาความขัดแย้ง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. แบบการเอาชนะ	ระหว่างกลุ่ม	1.307	4	.327	.914	.456
	ภายในกลุ่ม	115.478	323	.358		
	รวม	116.785	327			
2. แบบการร่วมมือ	ระหว่างกลุ่ม	1.436	4	.359	1.070	.371
	ภายในกลุ่ม	108.333	323	.335		
	รวม	109.769	327			
3. แบบการประนีประนอม	ระหว่างกลุ่ม	.166	4	.041	0.132	.971
	ภายในกลุ่ม	101.253	323	.313		
	รวม	101.418	327			

ตาราง 10 (ต่อ)

การแก้ปัญหา ความขัดแย้ง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
4. แบบการหลีกเลี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	1.493	4	.373	1.354	.250
	ภายในกลุ่ม	89.017	323	.276		
	รวม	90.509	327			
5. แบบการยอมให้	ระหว่างกลุ่ม	0.144	4	.036	.106	.980
	ภายในกลุ่ม	109.187	323	.338		
	รวม	109.331	327			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.299	4	.075	.481	.750
	ภายในกลุ่ม	50.205	323	.155		
	รวม	50.504	327			

$p > .05$

จากตาราง 10 พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อจำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน ในภาพรวม และแต่ละรายข้อ มีทัศนคติการแก้ปัญหาคความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนการแก้ปัญหาคความขัดแย้งตามทัศนคติของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา

การแก้ปัญหา ความขัดแย้ง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. แบบการเอาชนะ	ระหว่างกลุ่ม	0.261	2	.131	0.364	.695
	ภายในกลุ่ม	116.524	325	.359		
	รวม	116.785	327			
2. แบบการร่วมมือ	ระหว่างกลุ่ม	1.028	2	.514	1.536	.217
	ภายในกลุ่ม	108.741	325	.335		
	รวม	109.769	327			
3. แบบการประนีประนอม	ระหว่างกลุ่ม	1.714	2	.857	2.793	.063
	ภายในกลุ่ม	99.705	325	.307		
	รวม	101.418	327			

ตาราง 11 (ต่อ)

การแก้ปัญหา ความขัดแย้ง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
4. แบบการหลีกเลี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	.510	2	.255	.921	.399
	ภายในกลุ่ม	89.999	325	.277		
	รวม	90.509	327			
5. แบบการยอมให้	ระหว่างกลุ่ม	.587	2	.293	.877	.417
	ภายในกลุ่ม	108.744	325	.335		
	รวม	109.331	327			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.509	2	.254	1.654	.193
	ภายในกลุ่ม	49.995	325	.154		
	รวม	50.504	327			

p>.05

จากตาราง 11 พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ในภาพรวม และแต่ละรายข้อ มีทัศนคติในการแก้ปัญหความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบการแก้ปัญหความขัดแย้งตามทัศนคติของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามตำแหน่งงาน

การแก้ปัญหา ความขัดแย้ง	ตำแหน่งงาน				t	p
	ผู้บริหาร (n = 100)		ผู้ปฏิบัติงาน (n = 228)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. แบบการเอาชนะ	2.75	0.571	2.85	0.607	-1.291	.198
2. แบบการร่วมมือ	3.61	0.499	3.52	0.609	1.339	.181
3. แบบการประนีประนอม	3.56	0.507	3.42	0.573	2.072	.039*
4. แบบการหลีกเลี่ยง	3.09	0.483	3.10	0.544	-.097	.923
5. แบบการยอมให้	3.43	0.556	3.39	0.588	.616	.538
รวม	3.29	0.315	3.25	0.422	.741	.459

* p ≤ .05

จากตาราง 12 พบว่า ตำแหน่งผู้บริหารเลือกการแก้ปัญหาความขัดแย้งในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.29$, S.D.=0.315) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ค่าเฉลี่ยการแก้ปัญหาความขัดแย้งในระดับสูงสุดคือ แบบการร่วมมือ ($\bar{X}=3.61$, S.D.=0.499) รองลงมา คือ แบบการประนีประนอม ($\bar{X}=3.56$, S.D.=0.507) แบบการยอมให้ ($\bar{X}=3.43$, S.D.=0.556) แบบการหลีกเลี่ยง ($\bar{X}=3.09$, S.D.=0.483) และแบบการเอาชนะ ($\bar{X}=2.75$, S.D.=0.571) ตามลำดับ ส่วนตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน เลือกการแก้ปัญหาความขัดแย้งในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.25$, S.D.=0.422) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ค่าเฉลี่ยการแก้ปัญหาความขัดแย้งในระดับสูงสุดคือ แบบการร่วมมือ ($\bar{X}=3.52$, S.D.=0.609) รองลงมา คือ แบบการประนีประนอม ($\bar{X}=3.42$, S.D.=0.573) แบบการยอมให้ ($\bar{X}=3.39$, S.D.=0.588) แบบการหลีกเลี่ยง ($\bar{X}=3.10$, S.D.=0.544) และแบบการเอาชนะ ($\bar{X}=2.85$, S.D.=0.607) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมพบว่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อพบว่า การเลือกการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบประนีประนอม จะมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนแบบการเอาชนะ แบบการร่วมมือ แบบการหลีกเลี่ยง และแบบการยอมให้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุการทำงาน

การแก้ปัญหาความขัดแย้ง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. แบบการเอาชนะ	ระหว่างกลุ่ม	3.387	4	.847	2.412	.049*
	ภายในกลุ่ม	113.398	323	.351		
	รวม	116.785	327			
2. แบบการร่วมมือ	ระหว่างกลุ่ม	.406	4	.101	.300	.878
	ภายในกลุ่ม	109.363	323	.339		
	รวม	109.769	327			

ตาราง 13 (ต่อ)

การแก้ปัญหา ความขัดแย้ง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
3. แบบการประนีประนอม	ระหว่างกลุ่ม	.821	4	.205	.659	.621
	ภายในกลุ่ม	100.598	323	.311		
	รวม	101.418	327			
4. แบบการหลีกเลี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	.587	4	.145	.519	.722
	ภายในกลุ่ม	89.931	323	.278		
	รวม	90.509	327			
5. แบบการยอมให้	ระหว่างกลุ่ม	.199	4	.050	.148	.964
	ภายในกลุ่ม	109.131	323	.338		
	รวม	109.331	327			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.532	4	.133	.859	.489
	ภายในกลุ่ม	49.972	323	.155		
	รวม	50.504	327			

* $p \leq .05$

จากตาราง 13 พบว่า การแก้ปัญหาคความขัดแย้ง ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุการทำงาน ที่ต่างกัน มีทัศนคติการแก้ปัญหาคความขัดแย้งภาพรวม และแต่ละรายข้อ คือ แบบการร่วมมือ แบบการประนีประนอม แบบการหลีกเลี่ยง และแบบการยอมให้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนแบบการเอาชนะ จะมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ดังตาราง 14

ตาราง 14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การแก้ปัญหาความขัดแย้ง แบบการเอาชนะ ของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัด พระนครศรีอยุธยาที่มีอายุการทำงานต่างกัน

การแก้ปัญหา ความขัดแย้ง	\bar{X}	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละคู่				
		1-5 ปี (n = 34)	6-15 ปี (n = 61)	16-25 ปี (n = 130)	26-30 ปี (n = 73)	30 ปีขึ้นไป (n = 30)
1-5 ปี	2.652	-	-.204	-.189	-.071	-.399**
6-15 ปี	2.856		-	.015	.133	-.194
16-25 ปี	2.842			-	.118	-.209
26-30 ปี	2.723				-	-.328*
30 ปีขึ้นไป	3.051					-

** $p \leq .01$, * $p \leq .05$

จากตาราง 14 พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี และอายุการทำงาน 26-30 ปี เลือกแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งมีความแตกต่างกับผู้ที่มีอายุการทำงาน 30 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05