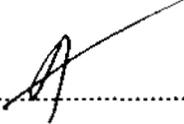


การแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหารและ
ผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง)
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

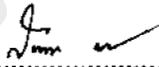
เพ็ญศรี วัฒนชัยศิริกุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีการศึกษา 2550
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่องการแก้ปัญหา
ความขัดแย้งคาน้ำคั้นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1
(ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เสนอโดย นางเพ็ญศรี วัฒนชัยศิริกุล เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป


.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(นายตระกูล จันทสุนทร)
วันที่ 22 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2550

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สมพร พวงเพ็ชร)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพ็ชร)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชชนก สวานสีดา)


.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ดร.เพ็ญภา ศรีเงินดี)

Thesis	Conflict Resolution on the Administrators and Worker' Attitude of Provincial Electricity Authority Region 1 (Central Region), Ayutthaya.
Title Associate	Assoc. Prof. Dr.Kulchalee Puangpejara Asst. Prof. Ratchanok Suanseda
Name	Pensri Watannachaisirikun
Concentration	General Management
Academic Year	2006

ABSTRACT

The purposes of this research were: (1) to study the conflict resolution on the administrators and workers' opinion of Provincial Electricity Authority Region 1 (Central Region), Ayutthaya (2) to compare the conflict resolution on the administrators workers' Opinion of Provincial Electricity Authority Region 1 (Central Region), Ayutthaya, classified by gender, age, education level, job position and length of service. The samples consisted of 328 administrators and workers of Provincial Electricity Authority Region 1 (Central Region)' Ayutthaya. A Questionnaire with 0.898 reliability was used for data collection. The data analysis was conducted with the SPSS computer program by using statistical tools including percentage, arithmetic mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.), t-test, one-way analysis of variance (ANOVA) and Fisher's Least Significant Difference (LSD)

The findings of this research were as follows:

1. The conflict resolution on the administrators and Workers' opinion of Provincial Authority Region 1 (Central Region), Ayutthaya, were at high level in the co-operation procedure, followed by reconciliation procedure, concession procedure, avoidance procedure and subjection procedure at the moderate level

2. The comparison of the conflict resolution on the administrators and workers' opinion of provincial Electricity Authority Region 1 (Central Region), Ayutthaya, classified by gender, age, education level, job position and length of service was no significant differences at the level of .05

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาด้านหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมุ่งศึกษาการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยได้รับความกรุณาช่วยเหลือสนับสนุนอย่างดียิ่งจากหลายท่านโดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพ็ชร์ ประธานกรรมการ ควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชชนก สอนสีดา กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาช่วยเหลือให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะพร้อมทั้งการตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องในการทำ วิทยานิพนธ์ด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์สมพร พวงเพ็ชร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธาสิณี ศิริโกคาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลมา ศรีเหนียง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชวรี ยิ้มพงษ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัสสรศศิรี อภิยาหอม อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง และให้คำแนะนำเพื่อให้เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สมพร พวงเพ็ชร์ ประธานกรรมการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ ดร.เพ็ญภา ศรีเงินดี กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และคณาจารย์ทุกท่านที่อบรมสั่งสอนและให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ให้ความช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จสมบูรณ์ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ และขอขอบพระคุณบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เจ้าของงานวิจัย หนังสือ ตำราที่ผู้วิจัยได้ใช้ในการอ้างอิงวิทยานิพนธ์เล่มนี้ทุกท่าน

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ ครู อาจารย์ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชา ขอขอบพระคุณ นางเขมิกา สุภสร ผู้อุปการะด้านค่าใช้จ่ายในการศึกษา นายคำนวน แก้วสุดา นายพรศักดิ์ จุฬากาญจน์ นายธรรมบุญ ชื่นเกิดลาภ และนางวาสนา คุ่มศิริวงศ์ ผู้สนับสนุนให้คำแนะนำด้านข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัว นายพรชัย นายสันติ นางสาวเพ็ญพร วัฒนชัยศิริกุล เพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ทุกคนที่ให้การกำลังใจเสมอมา

เพ็ญศรี วัฒนชัยศิริกุล

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
สมมติฐานการวิจัย	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	10
ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	10
ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัด พระนครศรีอยุธยา.....	12
ความรู้เกี่ยวกับความขัดแย้ง	15
ความหมายของความขัดแย้ง.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง.....	16
สาเหตุของความขัดแย้ง.....	19
ประเภทของความขัดแย้ง.....	25
กระบวนการของความขัดแย้ง.....	29
การจัดการความขัดแย้ง.....	31
พฤติกรรมของมนุษย์เมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง.....	33
การแก้ปัญหาความขัดแย้ง.....	38
แบบการเอาชนะ (competition).....	39
แบบการร่วมมือ (collaboration).....	40
แบบการประนีประนอม (compromising).....	42
แบบการหลีกเลี่ยง (avoiding).....	43
แบบการยอมให้ (accommodation).....	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
งานวิจัยในประเทศ.....	46
งานวิจัยต่างในประเทศ.....	48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
ขั้นตอนในการสร้าง และหาคุณภาพเครื่องมือ.....	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายข้อมูล.....	53
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	75
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	75
สมมติฐานการวิจัย.....	75
วิธีดำเนินการวิจัย.....	75
สรุปผลการวิจัย.....	78
อภิปรายผล.....	80
ข้อเสนอแนะ.....	85
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก.....	91
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	92
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	100
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	107

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 จำนวนประชากรและตัวอย่าง.....	51
ตาราง 2 ความถี่และร้อยละของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน.....	60
ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกเป็นรายด้าน และโดยรวม	61
ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการเอาชนะ.....	62
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการร่วมมือ.....	63
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการประนีประนอม.....	65
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการหลีกเลี่ยง.....	66
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการยอมให้.....	67
ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบความแตกต่าง การแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ.....	68
ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ.....	69
ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	70

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบการแก้ปัญหา ความขัดแย้งตามทัศนคติของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม ตำแหน่งงาน.....	71
ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง ตามทัศนคติ ของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุการทำงาน.....	72
ตาราง 14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การแก้ปัญหาคความขัดแย้งแบบการเอาชนะ ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีอายุการทำงานต่างกัน	74

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
ภาพ 2 กระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของฟิลเลอร์.....	30
ภาพ 3 พฤติกรรมของบุคคลเมื่อพบกับความขัดแย้ง.....	34
ภาพ 4 แบบของพฤติกรรมที่อาจแสดงออกเมื่อมีความขัดแย้ง.....	36