

เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง การพัฒนาตนเอง ประสิทธิภาพของทีมงาน
กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยธนบุรี

นางสาวสุริมาศ นาครอด
นางสาวสมใจ สีมาถาวรกุล

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการที่เลี้ยงนักวิจัย รุ่นที่ 2
สำนักวิจัยและวางแผนพัฒนา
ปีการศึกษา 2551
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธนบุรี

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง	การศึกษาพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง การพัฒนาตนเอง ประสิทธิภาพของทีมงาน กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยธนบุรี
ผู้วิจัย	นางสาวสุริมาศ นาครอดและนางสาวสมใจ สีมาถาวรกุล
ที่ปรึกษางานวิจัย	อาจารย์ฐิติพร กรชัยเชิธร และ อาจารย์อินทรา มีอินทร์เกิด
ปีการศึกษา	2551

การวิจัยครั้งนี้มี เพื่อศึกษาพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง ศึกษาการพัฒนาตนเองของ บุคคลมหาวิทยาลัยธนบุรีและศึกษาประสิทธิภาพของทีมงาน ในมหาวิทยาลัยเพื่อหาแนวทางแก้ไข ให้การทำงานบรรลุเป้าหมายและนำผลการศึกษาไปปรับปรุงใช้กับองค์กร ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 116 ชุด แต่การเก็บรวบรวมข้อมูลจริง ผู้วิจัยได้รับ แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 80 ชุด ซึ่งคำนวณขนาด กลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรมีพฤติกรรมการจัดการความ ขัดแย้ง แบบแข่งขันอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.24 แบบร่วมมือ แบบการประนีประนอม แบบหลีกเลี่ยง และแบบยอมให้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6.81 , 7.26 , 6.47 และ 7.21 ตามลำดับ

พบว่าพนักงานส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 26 ปี ถึง 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาคืออายุ 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.0 อายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.8 อายุต่ำกว่า 26 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาคือ อายุการทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.8 มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.0 และอายุ การทำงานไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 38.8 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.8 และระดับสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

5.1.2 พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง การพัฒนาตนเอง และประสิทธิภาพของทีมงาน

5.1.2.1 พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง

จากการศึกษาพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง พบว่า พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรม การจัดการความขัดแย้งแบบแข่งขันอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.24 แบบร่วมมือ แบบการ

ประนีประนอม แบบหลีกเลี่ยง และแบบยอมให้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6.81, 7.26, 6.47 และ 7.21 ตามลำดับ

พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งแบบการแข่งขันอยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 91.25 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลางและระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 6.25 และ 2.50 ตามลำดับ

พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งแบบร่วมมืออยู่ในระดับปานกลาง และระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาอยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งแบบประนีประนอมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 72.50 รองลงมาอยู่ในระดับสูงและระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 21.25 และ 6.25 ตามลำดับ

พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 82.50 รองลงมาอยู่ในระดับสูงและระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 8.75 และ 8.75 ตามลำดับ

พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งแบบยอมให้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาอยู่ในระดับสูงและระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 30.00 และ 12.50 ตามลำดับ

การพัฒนาตนเอง

พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.995.1.2.3 ประสิทธิภาพของทีมงานพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.75 ตามลำดับ

จากการศึกษาประสิทธิภาพของทีมงาน พบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพของทีมงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ .643

ประสิทธิภาพของทีมงาน

พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.952 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพของทีมงาน อยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 66.25 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลางและระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 32.50 และ ร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยควมเอาใจใส่ดูแลจากอาจารย์อินทิรา มีอินทร์เกิด ที่ปรึกษางานวิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่คอยดูแลเอาใจใส่ และคอยติดตามการทำวิจัยของผู้วิจัยด้วยความปรารถนาดี นับตั้งแต่การเริ่มพัฒนาโครงร่างวิจัย การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จนสามารถพัฒนามาเป็นหัวข้อวิจัยและทำวิจัยจนสำเร็จได้

ผู้วิจัยขอขอบคุณอาจารย์ฐิติพร ทรัพย์วิเชียร ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและวางแผนพัฒนา ที่ริเริ่มโครงการที่เลี้ยงนักวิจัยขึ้น ทำให้ผู้วิจัยมีโอกาสได้เรียนรู้เกี่ยวกับการทำวิจัย ขอขอบคุณอาจารย์พนิดา มารุ่งเรือง ที่คอยให้คำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับสถิติที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล

สุดท้ายนี้ คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ บุคคลากรของมหาวิทยาลัยธนบุรีที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณเพื่อน ๆ ที่คอยให้กำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้

นางสาวสุริมาศ นาครอด

นางสาวสมใจ สีมาถาวรกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีความขัดแย้ง.....	4
แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาตนเอง.....	14
แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลของทีมงาน.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	38
แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง ตามแนวคิดของ Thomas&Kilmann.....	40
แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง.....	43
แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของทีมงาน.....	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย.....	47
อภิปรายผล.....	47
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	48
บรรณานุกรม.....	49
ภาคผนวก	
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 ตารางจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศ	38
4-2 ตารางจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานจำแนกตามอายุ	39
4-3 ตารางจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานจำแนกตามอายุการทำงาน	39
4-4 ตารางจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา	40
4-5 ตารางจำนวนและค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการจัดการ ความขัดแย้ง.....	40
4-6 ตารางจำนวนและค่าร้อยละของพฤติกรรมการจัดการ ความขัดแย้งแบบแข่งขัน.....	41
4-7 ตารางจำนวนและค่าร้อยละของพฤติกรรมการจัดการ ความขัดแย้งแบบร่วมมือ.....	41
4-8 ตารางจำนวนและค่าร้อยละของพฤติกรรมการจัดการ ความขัดแย้ง แบบประนีประนอม.....	42
4-9 ตารางจำนวนและค่าร้อยละของพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยง.....	42
4-10 ตารางจำนวนและค่าร้อยละของพฤติกรรมการจัดการ ความขัดแย้งแบบยอมให้.....	43
4-11 ตารางค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนของการพัฒนาตนเองของพนักงาน.....	43
4-12 ตารางจำนวนและค่าร้อยละของการพัฒนาตนเอง.....	44
4-13 ตารางค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลของทีมงาน.....	44
4-14 ตารางจำนวนและค่าร้อยละของประสิทธิผลของทีมงาน.....	44

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงกับความขัดแย้ง	5
2-2 กระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของฟีลเดย์	9
2-3 กระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของรอบบินส์	11
2-4 แบบของพฤติกรรมที่อาจแสดงออกเมื่อมีความขัดแย้ง	12