

สาเหตุความขัดแย้งของพนักงาน กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

THE CAUSE OF EMPLOYEE CONFLICT IN
CAT TELECOM PUBLIC COMPANY LIMITED

ศิริชัย ไชยผดุง

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Sirachai Chaiphadung

Email: 6214060093@rumail.ru.ac.th

Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand.

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand.

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำนวน 370 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีสถานภาพโสด มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูง หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความขัดแย้งสูงสุดคือด้านผลประโยชน์ส่วนตัว รองลงมาคือด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และข้อที่มีระดับความขัดแย้งน้อยที่สุดคือด้านพฤติกรรมการส่วนตัว

คำสำคัญ: สาเหตุความขัดแย้ง, พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

Abstract

The purpose of this research was to study the personal factors of the employee in CAT Telecom Public Company Limited. To study the cause of employee conflict in CAT Telecom Public Company Limited. To study the cause of employee conflict in CAT Telecom Public Company Limited classified by personal factors. The sample group in this research was 370 employees in CAT Telecom Public Company Limited. This research used a questionnaire as a tool for data collection. The statistics used in this analysis were frequency, percentage, average, mean, and standard deviation.

The research results found that the results of the personal analysis were single females, aged 25 to 35 years old with bachelor's degree and monthly income between 15,001 to 25,000 baht and also worked as an operational level employee. The conflict intensity in CAT Telecom Public Company Limited was high. Personal conflict affects employees the most. The second is information perception. The last is personal behavior.

Keywords: Conflict, Employee in CAT Telecom Public Company Limited

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ทุกคนไม่พึงประสงค์ แต่ก็แทบเป็นไปไม่ได้เลยที่ทุกคนจะหลีกเลี่ยงเรื่องความขัดแย้งได้ พัน ทราบเมื่อมนุษย์ยังคงต้องใช้ชีวิตร่วมกันอยู่ภายใต้สังคมเดียวกันกับผู้อื่น ดังนั้นเมื่อไม่สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ ก็ควรเรียนรู้ทำความเข้าใจกับความขัดแย้ง หรือเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ความขัดแย้งเป็นสถานการณ์ของกลุ่มหรือของคนที่เกิดความไม่เข้าใจกัน มีความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานร่วมกัน แต่ฝ่ายมุ่งหมายที่ไม่เป็นไปในทางเดียวกัน มีการรับรู้ค่านิยม ความเชื่อ ความคิดเห็นและการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน ซึ่งบุคคลส่วนมากเมื่อคิดถึงความขัดแย้ง มักจะคิดไปถึงเรื่องในทางลบ และพยายามที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่เกิดขึ้น หรือป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้ง แต่ถ้าไม่มาพิจารณาความขัดแย้งอย่างจริงจังแล้ว มักจะนำไปสู่ผลทางลบ และหากปล่อยให้เกิดขึ้นในการทำงานอย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดความไม่สามัคคีขาดความเป็นปึกแผ่น และขาดประสิทธิภาพของทีมงานได้

ความขัดแย้งกับการเปลี่ยนแปลงมักจะอยู่ใกล้กัน การเปลี่ยนแปลงทำให้สมาชิกของหน่วยงานนั้นเกิดความเครียด ความเครียดก็จะส่งผลให้เกิดความขัดแย้ง และความขัดแย้งนี้ก็จะเป็นไปสู่อุปสรรค การเปลี่ยนแปลง ความขัดแย้งภายในองค์กรใดๆ ก็ตามจะประกอบไปด้วยงานหรือภารกิจที่บริษัทนั้นต้องปฏิบัติ โดยคนซึ่งจะต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานตามภารกิจนั้น แต่เนื่องจากทรัพยากรของบริษัทที่มีจำกัดรวมทั้งงานที่พนักงานแต่ละคนต้องรับผิดชอบมีความแตกต่างกันหลายทั้งขอบเขต เนื้อหาปริมาณงาน รวมไปถึงเป้าหมาย ในแง่ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนก็มีความแตกต่างกัน เช่น ความรู้ความสามารถ บุคลิก ทัศนคติ ค่านิยม และการรับรู้ ความเชื่อ และความชอบต่างๆ จึงนำไปสู่ปัญหาของความไม่เข้าใจกัน การแย่งชิงทรัพยากร การมีความคิดเห็นและมุมมองที่แตกต่างกันจนเกิดเป็นการกระทบกระทั่งกันจนกลายเป็นความไม่ชอบหน้ากัน ความไม่ลงรอยกัน และเกิดเป็นความขัดแย้งในที่สุด

การสื่อสารแห่งประเทศไทย (ก.ส.ท.) ชื่อภาษาอังกฤษว่า The Communications Authority of Thailand (CAT) เป็นรัฐวิสาหกิจของไทย ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2519 เพื่อ

ดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญของทั้งกิจการไปรษณีย์และกิจการโทรคมนาคม โดยรับโอนกิจการทั้งหมดมา ดำเนินงานต่อจากกรมไปรษณีย์โทรเลข ยกเว้นสำนักงานเลขานุการกรม กองสื่อสารระหว่างประเทศ กองแผนงาน และสำนักงานบริหารความถี่วิทยุ ต่อมาในปี พ.ศ. 2546 ได้มีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ จึงได้มีการยกเลิกพระราชบัญญัติ การสื่อสารแห่งประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 14 สิงหาคมโดยได้แยกกิจการไปรษณีย์และกิจการโทรคมนาคมออกจากกัน โดยกิจการไปรษณีย์ได้จัดตั้งเป็นบริษัทใหม่ในชื่อ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ส่วนกิจการโทรคมนาคมได้มีการจัดตั้ง เป็นบริษัทมหาชนจำกัดขึ้นในชื่อ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (CAT Telecom Public Company Limited ตัวย่อ CAT) จด ทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทมหาชนจำกัดขึ้นเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2546 หลังการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยมีทุนจดทะเบียนเริ่มแรกจำนวน 10,000 ล้านบาท เพื่อดำเนินธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ทั้งในและระหว่างประเทศ ทุนในการจดทะเบียนประกอบด้วยหุ้นสามัญจำนวน 1,000 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้ 10 บาทต่อหุ้น ตามมติ คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2546 และได้รับการยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและมติ คณะรัฐมนตรีที่ใช้บังคับกับรัฐวิสาหกิจทั่วไป สามารถบริหารจัดการในรูปแบบเดียวกับบริษัทเอกชนได้เต็มรูปแบบ รวมทั้งกระจายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม แต่แล้วก็ได้มีการกระจายหุ้นแต่ อย่างไม่เป็นกระทรวงการคลังถือหุ้นไว้ 100% トラバจนกระทั่งควรวรวมกิจการ โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 14 มกราคม พ.ศ. 2563 อนุมัติให้ กสท โทรคมนาคม ควรวรวมกิจการกับทีโอที เป็น บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการ และให้บริษัทแห่งใหม่มีพันธกิจในการสนับสนุนนโยบายของรัฐ ในการพัฒนาระบบดิจิทัลต่อไป โดยมีกระทรวงการคลังถือหุ้นทั้งหมด 100% ตามเดิม และได้ดำเนินการแล้วเสร็จใน วันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2564

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่องสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งมี ปัจจัยใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งภายในบริษัท จะทำให้ทราบถึงลักษณะรูปแบบ และขนาดความขัดแย้งที่ เกิดขึ้นในบริษัทและสาเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานของพนักงานระดับต่างๆ ทั้งนี้เพื่อจะได้เป็น ข้อมูลและแนวทางให้ผู้บริหารของบริษัทนำปัญหาที่ค้นพบเพื่อหาแนวทางป้องกันหรือนำไปใช้เป็นแนวทางในการลด ความขัดแย้งในบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัย

ส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยมี ขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, รายได้ต่อเดือน, ตำแหน่งงาน)

ตัวแปรตาม ได้แก่ สาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (ด้าน พฤติกรรมส่วนตัว, ด้านสายการบังคับบัญชา, ด้านการพึงพาการทำงาน, ด้านความชัดเจนในบทบาทหน้าที่, ด้าน

โครงสร้างที่ขึ้นต่อกัน, ด้านผลประโยชน์ส่วนตัว, ด้านพื้นฐานการอบรม, ด้านค่านิยม ทศนคติ ความเชื่อ, ด้านการรับรู้ ข้อมูลข่าวสาร, ด้านการตั้งเป้าหมาย, ด้านการประสานงานภายในบริษัท)

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำนวน 3,657 คน (ที่มา : www.cattелеcom.com รายงานประจำปี พ.ศ. 2562)

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำนวน 385 คน มาจากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมของโคชราน (Cochran) ที่ระดับความเชื่อมั่นได้ร้อยละ 95

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการศึกษาและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2564 ถึง 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่เพศต่างกัน มีผลต่อสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่อายุต่างกัน มีผลต่อสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่สถานภาพต่างกัน มีผลต่อสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ตำแหน่งงานต่างกัน มีผลต่อสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่ต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

2. ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการวางแผนระยะสั้นหรือระยะยาวเพื่อสร้างความสามัคคีภายในบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุความขัดแย้ง

อรุณ รักธรรม (2540) ความขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง การขัดขวาง กีดกัน หรือเป็นปฏิปักษ์ต่อกันในเรื่องข้อมูล ค่านิยม ความเชื่อ ความคิดเห็น เป้าหมาย ประสพการณ์ การรับรู้

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540) ความขัดแย้ง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมาย หรือวิธีการ หรือทั้งสองอย่างแต่เป็นการพึ่งพาอาศัยในทางลบ

Leininger (1975) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นการมองตรงข้ามกันในจุดที่สนใจ ประเด็นปัญหาความขัดแย้ง เป็นความตึงเครียดที่เกิดขึ้นเมื่อมีความเห็นที่ไม่ตรงกันของบุคคลที่ต้องพึ่งพากัน และการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งมีผล ต่ออีกฝ่ายหนึ่ง

Filly (1976) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นกระบวนการทางสังคม เกิดขึ้นเมื่อแต่ละฝ่ายมีจุดยืนจุดมุ่งหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้ ค่านิยมต่างกัน ความแตกต่างมักเกิดจากการรับรู้มากกว่าที่จะเป็นความแตกต่างที่เกิดขึ้นจริง ความขัดแย้งเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 ฝ่ายขึ้นไปพฤติกรรมที่สังเกตได้ อาจเป็นคำพูด หรือการ แสดงออกโดยพยายามขัดขวาง บีบบังคับ ต่อต้านฝ่ายตรงข้าม

Thomas (1988) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากความคับข้องใจ เมื่อมีการรับรู้ว่าคุณค่าอื่นไม่ทำตามความต้องการหรือเป้าหมายของตนเอง

Bisno (1988) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เป็นงานที่ทำลายจนทำให้เกิดความเครียด บรรยากาศในองค์กร และการบาดเจ็บกับฝ่ายที่ขัดแย้งกันของความสัมพันธ์ภายในองค์กร ในทางกลับกันหากมีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพสามารถทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น และทบทวนเป้าหมายการปฏิบัติงานของกลุ่มให้ทำงานดีขึ้น

Tomey (2000) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นความสัมพันธ์ของอำนาจและการเมือง เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ มีประโยชน์ หรือทำลายให้มีความเสียหายเกิดขึ้นในบุคคล หรือระหว่างบุคคลที่ต้องการเอาชนะ

จากการที่ศึกษาที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยให้ความหมายของความขัดแย้ง หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคล หรือกลุ่ม มีความแตกต่างกันในการรับรู้ ค่านิยม ความเชื่อ ความคิด ทศนคติ และเป้าหมาย รวมทั้งมีการขัดขวางการ ไปสู่เป้าหมายของอีกฝ่ายหนึ่ง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุของความขัดแย้ง

อรพิน ม่วงเขียว (2549) กล่าวว่า สาเหตุของความขัดแย้งสรุปได้ 3 ประเภทคือ 1) ความขัดแย้งที่มาจากโครงสร้างขององค์กรประกอบด้วย อำนาจ ผลประโยชน์ บทบาทและเป้าหมายในการทำงาน 2) ความขัดแย้งที่มาจาก การสื่อสาร ประกอบด้วยลักษณะการสื่อสาร ข้อมูลวิธีการ และเครื่องมือในการสื่อสาร 3) ความขัดแย้งที่มาจากตัวบุคคล ประกอบด้วยค่านิยม บุคลิกภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์

วีรนุช สุทธิพันธ์ (2550) กล่าวว่า สาเหตุของความขัดแย้งสรุปได้ 4 สาเหตุ ดังนี้ 1) องค์กรประกอบภายใน บุคคลเป็นความขัดแย้งภายในตัวบุคคลเอง ซึ่งเกิดจากการที่ต้องการจะบรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง 2) ความขัดแย้งในองค์กร 3) ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม แต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันในภารกิจ เป้าหมายและความสนใจ เมื่อต้องมาทำงานร่วมกันจึงมีสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม 4) ปัญหาของการปฏิสัมพันธ์ เป็นสาเหตุของความขัดแย้งที่มีผลสืบเนื่องมาจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน คลุมเครือ การรับคำสั่งของการสื่อสารไม่ดีพอ

ประกายทิพย์ ผาสุก (2551) กล่าวว่า สาเหตุของความขัดแย้งสรุปได้ 5 สาเหตุ ดังนี้ 1) ผลประโยชน์ ผลประโยชน์มักเป็นปัญหาของความขัดแย้งที่พบมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคลก็ตาม ทั้งนี้เพราะคนมีแนวโน้มที่จะทำงานเพื่อผลประโยชน์ของตนเองอยู่แล้ว ผลประโยชน์ที่ว่านี้ไม่เฉพาะแต่ทรัพย์สินเงินทองเท่านั้น แต่หมายถึงตำแหน่งหน้าที่การงาน โอกาสก้าวหน้าและความสะดวกสบายต่างๆในการปฏิบัติงานด้วย

2) บทบาทไม่ชัดเจน การปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งบางครั้งผู้ปฏิบัติงานอาจเกิดความไม่แน่ใจว่ามีหน้าที่ต้องทำอะไรบ้าง ความรับผิดชอบมีมากน้อยเพียงใด

3) เป้าหมายของการทำงาน เป้าหมายในการทำงานขององค์กรกับเป้าหมายการทำงาน ของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลมีความแตกต่างกัน บางครั้งผู้ปฏิบัติงานอาจไม่เห็นด้วยหรือไม่ยอมรับ ในเป้าหมายการทำงานที่องค์กรกำหนดขึ้น 4)

อำนาจ อำนาจตามตำแหน่ง และอำนาจบารมี ในความเป็นจริงแล้วบุคคลที่มีตำแหน่งระดับเดียวกัน แม้มีอำนาจตามตำแหน่งเท่ากัน แต่อาจจะมีอำนาจบารมีไม่เท่ากัน อำนาจต่างๆที่แตกต่างกันนี้อาจจะทำให้ได้ผลประโยชน์ที่แตกต่างกันด้วยจนเป็นสาเหตุของความขัดแย้งได้เช่นกัน 5) การเปลี่ยนแปลง การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์เพราะความไม่แน่ใจว่าสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นจะดีขึ้นกว่าเดิมหรือไม่ การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง การเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานหรือการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายในการทำงาน ล้วนเป็นสาเหตุของความขัดแย้งทั้งสิ้น

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2551) กล่าวว่า สาเหตุของความขัดแย้งในองค์กรเกิดจากสาเหตุใหญ่ๆ 2 ประการ ดังนี้ 1) การที่ต้องเกี่ยวข้องหรือประสานงานซึ่งกันและกันในองค์กร 2) ระบบการให้รางวัลของหน่วยงานหรือองค์กรวิธีการที่องค์กรกำหนดและควบคุมตลอดจนจัดสรรทรัพยากร (เงิน บุคลากร เครื่องจักร เครื่องมือ) เป็นสาเหตุหนึ่งที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กรได้เมื่อบุคคล กลุ่มหรือฝ่ายต่างๆพยายามที่จะแข่งขัน เพื่อจะได้ซึ่งทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในองค์กร

จากการที่ศึกษาที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยให้ความหมายของสาเหตุความขัดแย้ง หมายถึง ต้นเหตุที่ทำให้เกิดความเห็นไม่ตรงกัน ความเป็นปฏิปักษ์กัน แบ่งได้เป็น 3 สาเหตุหลักๆ ได้แก่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคล องค์กร และการสื่อสาร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เบญจวรรณ จันทร์โต(2559) ศึกษาสาเหตุความขัดแย้งในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้างกรณีศึกษา บริษัท เอกชนที่ประกอบธุรกิจก่อสร้าง

ปัจจัยที่มีผลต่อสาเหตุความขัดแย้งในการทำงานของพนักงานใน โครงการก่อสร้างกรณีศึกษา บริษัท เอกชนที่ประกอบธุรกิจก่อสร้างจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล มีระดับการตัดสินใจที่ไม่ส่งผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อสาเหตุความขัดแย้ง เนื่องจากสาเหตุความขัดแย้ง ในการทำงานของพนักงานในโครงการนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพสารสนเทศจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีระดับ การตัดสินใจที่ส่งผลต่อปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพสารสนเทศเนื่องจากการรับรู้คุณภาพ สารสนเทศในการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่ในโครงการนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับ ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนวุฒิการศึกษา มีระดับการตัดสินใจที่ส่งผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพสารสนเทศ แตกต่างกันไปเพราะว่าเมื่อเปรียบเทียบวุฒิการศึกษาของพนักงาน พบว่าพนักงานที่วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้คุณภาพสารสนเทศน้อยกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สาเหตุความขัดแย้งมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อคุณภาพสารสนเทศแสดงผลการ วิเคราะห์สาเหตุความขัดแย้งภายในองค์กรของพนักงานบริษัทก่อสร้างกับคุณภาพสารสนเทศที่มี ผลต่อความขัดแย้งของบุคคลภายในองค์กรพบว่าด้านผลประโยชน์ส่วนตัวการพึ่งพาการทำงาน และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อคุณภาพสารสนเทศ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ศุภกร อิมวัฒน์กุล(2553) ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมชาติหรืออาจจะเรียกได้ว่าเป็นของคู่กับการทำงาน ภายใน องค์กรต่าง ๆ ความขัดแย้งมีทั้งให้ประโยชน์ต่อองค์กรทำให้เกิดนวัตกรรมการทำงานใหม่ ๆ ทำให้ เกิดการกระตือรือร้นหา ให้องค์กรไม่เฉื่อยชา แต่บางทีความขัดแย้งก็ทำให้องค์กรเสื่อมเสีย ขาด ความสามัคคีแก่งแย่งผลประโยชน์ปัจจัยการบริหารต่างๆดังนั้นจึงเกิดคำถามว่า ทำอย่างไรจะจัดการกับความขัดแย้งหรือจะจัดการความ

ขัดแย้ง เพื่อนำองค์กรไปในทิศทางที่เจริญก้าวหน้า จึงเป็นเรื่องที่ทุกคนจำเป็นต้องร่วมกันจัดการความขัดแย้งและลดระดับไม่ให้ความขัดแย้งมากเกินไปหรือน้อยเกินไปซึ่งนั่นก็จะทำให้องค์กรมีความเสื่อมถอยซึ่งระดับความขัดแย้งหากรักษาระดับให้พอเหมาะแล้วก็จะทำให้เกิดความสร้างสรรค์มีความสามัคคี สร้างความเจริญให้แก่องค์กรแต่ถ้าหากองค์กรมีความขัดแย้งสูงหรือมีมากเกินไป ก็จะทำให้เกิดความแตกแยกเป็นปัญหาแก่องค์กรเป็นอย่างมาก บุคลากรทุกตำแหน่งไม่เฉพาะ ผู้บริหารองค์กร ควรจะต้องมีวิธีการที่จะจัดการความขัดแย้งในองค์กร

ความขัดแย้งขององค์กรคือความไม่เห็นพ้องต้องกันระหว่างสมาชิก หรือกลุ่มขององค์กร สองกลุ่ม หรือมากกว่าเกิดขึ้นจากข้อเท็จจริงเกี่ยวกับว่าพวกเขาจะต้องมีส่วนร่วมในทรัพยากรที่จำกัดหรืองานต่าง ๆ หรือพวกเขามีความแตกต่างในด้านสถานภาพ เป้าหมาย ค่านิยม การรับรู้ทัศนคติ ความเชื่อซึ่งแตกต่างกัน และไม่เห็นพ้องต้องกันต่างก็พยายามแสดงทัศนคติของพวกเขาให้เด่นกว่า บุคคลอื่น หรือความต้องการของเขาไม่ได้รับการตอบสนอง

ว่าที่ร้อยตรีวรชัย วุฒิสารสกุล (2551) ได้สรุปแนวทางการบริหารความขัดแย้ง เช่น การ แก้ไขปัญหาร่วมกันเป็นกลุ่ม เคลี้ยกล่อมให้ทั้ง 2 ฝ่ายเข้าใจหรือพอใจการจัดการทรัพยากรเพิ่มขึ้น การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่กันและกันการประนีประนอมพบกันครึ่งทาง หาเป้าหมายร่วมกัน การเรียกมาเผชิญหน้ากับการประชุมประจำเดือน การส่งเข้าฝึกอบรมนอกหน่วยและในหน่วยการ กลบเกลื่อนเรื่องความขัดแย้งต่าง ๆ การแก้กฎหมายหรือคำสั่งผู้บังคับบัญชาการเสนอให้หน่วย เหนือดำเนินการ สับเปลี่ยนหน้าที่การใช้หลักแยกแล้วปกครอง

ว่าที่ร้อยตรีไพบุลย์พรชีโวติ (2547) ได้สรุปผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างคณะผู้บริหารองค์กรบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบลต่อการพัฒนาองค์กรซึ่งได้แยกผลกระทบ ออกหลายด้าน เช่น ผลกระทบด้านงบประมาณจะมีการตรวจสอบ เพ่งเล็งการปฏิบัติหน้าที่มากขึ้น การกระจายงบประมาณ กระจุกตัวตามอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารการจดเก็บรายได้ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย ค่าตอบแทนไม่เป็นธรรม การจัดสรรผลประโยชน์ตกเป็นฝ่าย ผลกระทบด้านการ บริหารงานบุคคล มีการโยกย้ายมากขึ้น ขาดความผูกพันต่อองค์กรแรงจูงใจลดลง

มานิช สุขเหลือ (2545) ได้สรุปแนวทางการบริหารความขัดแย้ง มีสาเหตุมาจากการ ติดต่อสื่อสาร การทำงาน อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เป้าหมายส่วนตัววิธีการทำงานที่ต่างกันค่านิยม ทัศนคติประสบการณ์อำนาจแบ่งรูปแบบ การปกครองผู้บังคับบัญชา ขาดจิตวิญญาณในการมีส่วนร่วม พื้นฐานการศึกษา ระบบผลตอบแทนไม่ยุติธรรม ผลประโยชน์ส่วนตัวที่ ขัดกัน เป็นต้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษา ไปดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยสุ่มแบบสะดวก หลังจากรวบรวมข้อมูลครบแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติ

ระยะเวลาในการดำเนินการ ระหว่างเดือนมีนาคม 2564

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

(1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงคุณภาพ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ สาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) แบ่งออกเป็น พฤติกรรมส่วนตัว สายการบังคับบัญชา การพึงพาการทำงาน ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ โครงสร้างที่ขึ้นต่อกัน ผลประโยชน์ส่วนตัว พื้นฐานการอบรม ค่านิยม ทศนคติ ความเชื่อ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การตั้งเป้าหมาย การประสานงานภายในบริษัท ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

(2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 เพื่อศึกษาสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติ t-test

1.2 เพื่อศึกษาสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

(1) ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม (จำกัด)

พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม (จำกัด) เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 อายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมาอายุ 36-45 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 และจำนวนน้อยที่สุดอายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 สถานภาพโสด จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 รองลงมาสมรส จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมา 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และจำนวนน้อยที่สุดไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 รองลงมาระดับหัวหน้า จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

(2) ผลการวิจัยสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

สาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.75 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความขัดแย้งสูงสุดคือด้านผลประโยชน์ส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.91 ระดับความขัดแย้งมาก รองลงมาคือด้านการรับรู้ข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.93 ระดับความขัดแย้งมาก และจำนวนน้อยที่สุดคือด้านพฤติกรรมส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.23 ระดับความขัดแย้งปานกลาง

(3) ผลการทดสอบสมมติฐานสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

3.1 พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่เพศต่างกัน มีผลต่อสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ต่างกัน

3.2 พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่อายุต่างกัน มีผลต่อสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ต่างกัน

3.3 พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ต่างกัน

3.4 พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่สถานภาพต่างกัน มีผลต่อสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่ต่างกัน

3.5 พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ต่างกัน

3.6 พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ตำแหน่งงานต่างกัน มีผลต่อสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง สาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยขออภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรวัฒน์ ปถมพาศิษฐ์ (2553) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท กอดี อาร์ท จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท กอดี อาร์ท จำกัด จำนวนเกินครึ่งเป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด อยู่ในตำแหน่งพนักงานมากที่สุด

2. สาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

สาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านผลประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภกร อิมวัฒน์กุล (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกรณีศึกษาสาเหตุความขัดแย้งในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่า โดยภาพรวมแล้วบุคลากรมีสาเหตุความขัดแย้งอันดับแรก ได้แก่ ด้านผลประโยชน์ส่วนตัว

3. สาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกันมีผลต่อสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรวัฒน์ ปถมพาศิษฐ์ (2553) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท กอดี อาร์ท จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท กอดี อาร์ท จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีสาเหตุความขัดแย้งโดยรวมที่แตกต่างกัน

พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกันมีผลต่อสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภกร อิมวัฒน์กุล (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ

กรณีศึกษาสาเหตุความขัดแย้งในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่า บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีอายุต่างกัน มีสาเหตุความขัดแย้งโดยรวมที่แตกต่างกัน

พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรวัฒน์ ปถมพาณิชย์ (2553) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท กอดี อาร์ท จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท กอดี อาร์ท จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีสาเหตุความขัดแย้งโดยรวมที่แตกต่างกัน

พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพต่างกันมีผลต่อสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภกร อิมวัฒน์กุล (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกรณีศึกษาสาเหตุความขัดแย้งในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่า บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีสถานภาพต่างกัน มีสาเหตุความขัดแย้งโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน

พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีผลต่อสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภกร อิมวัฒน์กุล (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกรณีศึกษาสาเหตุความขัดแย้งในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอตำบลขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่า บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีสาเหตุความขัดแย้งโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน

พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีผลต่อสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรวัฒน์ ปถมพาณิชย์ (2553) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท กอดี อาร์ท จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท กอดี อาร์ท จำกัด ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีสาเหตุความขัดแย้งโดยรวมที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง สาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้พนักงานดังกล่าวมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มากยิ่งขึ้น

2. สาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับสูง ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น ติดป้าย QR CODE เพื่อให้พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สามารถสแกนเข้าไปดูข้อมูลสาเหตุความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีการเผยแพร่อยู่บนเว็บไซต์ภายในหน่วยงาน ใช้แอปพลิเคชันสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook, Line เป็นช่องทางสำหรับการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องและพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

3. พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน และ ตำแหน่งงานต่างกันอย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุง พัฒนาความขัดแย้งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ในด้านต่างๆ ให้ลดลง และเป็นประโยชน์ต่อพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ต่อไปในอนาคตได้

เอกสารอ้างอิง

ธีรวัฒน์ ปถมพานิชย์ (2553). ปัจจัยที่มีผลให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน

บริษัท กอดี อาร์ท จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

นักรบ จุลเสวก (2562). ความขัดแย้งภายในองค์การทางพิเศษ A ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ไทย. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บงอร เพ็ชรชะ (2563). ความพึงพอใจต่อสวัสดิการภายใน ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงิน

แผ่นดิน. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรวมคำแหง

วรวงษ์ ประเสริฐศรี (2560). แนวทางการบริหารความขัดแย้งในสถานศึกษาจังหวัดพิจิตรสังกัด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 41. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์

ศุภกร อิมวัฒน์กุล (2553). กรณีศึกษาสาเหตุความขัดแย้งในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขต

อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี สุรนารี