

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง	การศึกษาการจัดการความขัดแย้งในการทำงานระหว่างบุคลากร เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์กับเจนเนอเรชั่นวาย: กรณีศึกษาบุคลากร ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ชื่อผู้เขียน	นางสาวอัญชลี รอดภัย
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ
ปีการศึกษา	2560
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. ชาคกริต สุกุลอิสริยาภรณ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาแนวทางในการจัดการความขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในองค์กรระหว่างบุคลากรเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์กับเจนเนอเรชั่นวาย ซึ่งโดยธรรมชาติเราทุกคนล้วนทราบดีอยู่แล้วว่า ปัญหาของความขัดแย้งประกอบด้วยปัจจัยใดบ้าง แต่การศึกษาครั้งนี้ต้องการหาวิธีการที่ดีที่สุดของการจัดการความขัดแย้ง ที่ส่งผลให้เกิดการยอมรับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ความร่วมมือร่วมใจและสัมพันธ์ที่ดีขึ้น พฤติกรรมความพึงพอใจต่อองค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย คือ บุคลากร ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำนวน 1,887 คน ประกอบด้วย เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ คือ ผู้ที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2509 - พ.ศ. 2523 จำนวน 941 คน เจนเนอเรชั่นวาย พ.ศ. 2523 - พ.ศ. 2543 จำนวน 946 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่ทดสอบความน่าเชื่อถือหรือความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) จากการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับตัวอย่างที่มีคุณสมบัติเหมือนประชากรวิจัยจำนวน 40 ตัวอย่าง นำคำตอบที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ในโปรแกรมทางสถิติ ได้ค่าสัมประสิทธิ์เกี่ยวกับกระบวนการจัดการความขัดแย้ง เท่ากับ 0.857 ด้านผลจากระบวนการจัดการความขัดแย้ง เท่ากับ 0.918 ซึ่งผลที่ได้มีความน่าเชื่อถือ นำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกลับมาแล้วได้นำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อหาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการจัดการความขัดแย้งในด้านความร่วมมือสูงที่สุด คือ เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ($\bar{X} = 4.35$) เจนเนอเรชั่นวาย ($\bar{X} = 4.28$) ค่าต่ำสุด คือ ด้านแข่งขัน แสดงว่า การจัดการความขัดแย้งที่ดีที่สุด คือการสร้างความร่วมมือร่วมใจ ซึ่งจะส่งผลให้เกิด ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ร่วมงาน มีความรักความผูกพัน ภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และสิ่งที่ไม่ควรนำมาในการจัดการความขัดแย้งมากที่สุดสำหรับกรณีศึกษาครั้งนี้ คือ ด้านการแข่งขัน

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการความขัดแย้ง กับผลการจัดการความขัดแย้ง พบว่า กระบวนการจัดการความขัดแย้ง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการจัดการความขัดแย้งและโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.450$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายด้านอยู่ระหว่าง 0.253-0.504 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกด้าน และ คู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดในภาพรวม ได้แก่ กระบวนการจัดการความขัดแย้งด้านการประนีประนอม กับผลการจัดการความขัดแย้ง ($r = 0.462$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้วิธีการให้ทุกฝ่ายร่วมกันแก้ปัญหาด้วยการมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียร่วมกัน เพื่อให้เกิดการยอมรับ รองลงมาในภาพรวม ได้แก่ กระบวนการจัดการความขัดแย้งด้านความร่วมมือ กับผลการจัดการความขัดแย้ง ($r = 0.336$) ตามลำดับ