

ปัจจัยที่มีผลทำให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ

Factors Contributing to the Conflict in Teamwork

of Student Rajamangala University of Technology Rattanakosin Borpitpimuk Chakkawat

รัฐกรณ์ เจนวนิชยานนท์^{1*} เจนจิรา ทองเย็น¹ และ จันทน์ รุ่งเรืองธนาผล²

¹นักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

¹E-mail: fahsai.rattha@gmail.com, cthxngyen@gmail.com

²อาจารย์ประจำสาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

²Email: chantanee_tom@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับและปัจจัยที่มีผลต่อความขัดแย้งภายในทีม โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษา จำนวน 330 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) พบว่า นักศึกษามีความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความขัดแย้ง ได้แก่ ชั้นปี และเกรดเฉลี่ย ดังนั้นในแต่ ละรายวิชา โดยเฉพาะในระดับชั้นปีที่ 1 อาจารย์ผู้สอนควรเน้นการมอบหมายงานให้ทำเป็นกลุ่มและมีการประเมินผลการ ทำงานเป็นทีม อีกทั้งมหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้มีกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างสาขา คณะ และมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็น ประโยชน์ต่อการทำงานเป็นทีมเพื่อลดความขัดแย้ง

คำสำคัญ : ความขัดแย้ง การทำงานเป็นทีม นักศึกษา

Abstract

The objective of this study is to study the level and factors affecting the internal conflict. The sample group is 330 students. The instrument used for data collection is the questionnaire. It is found that students have a high level of team work conflict. And factors that affect the conflict, including the year and GPA Therefore, in each course Especially at the first year level, instructors should focus on assigning tasks to be made into groups and evaluating teamwork. In addition, the university should support the activities to connect the relationship between faculty and university branches. Which is beneficial for working as a team to reduce conflict

Keywords: conflict, working in teams, students

*Corresponding author, e-mail: fahsai.rattha@gmail.com

1. ที่มาและความสำคัญ

ปัจจุบันความขัดแย้งนั้นเกิดได้ทุกที่ไม่ว่าจะเป็นสถาบันการศึกษาหรือองค์กร ซึ่งถ้าต้องทำงานด้วยกันถ้าเกิดความขัดแย้งภายในทีมขึ้นนั้น ก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงอย่างเห็นได้ชัด (แก้ววิบูลย์ แสงพลสิทธิ์, 2534) ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่ได้ต้องการให้เกิดขึ้น และมักคิดว่าเป็นเรื่องที่ยากและลำบากใจ แต่ที่จริงแล้วความขัดแย้งนั้นเป็นเรื่องที่ปกติ เพราะเมื่อมีคนมาอยู่รวมกันเมื่อใด ความขัดแย้งก็จะตามมาด้วยเช่นกัน ดังคำที่กล่าวว่า ทีมมีคน ที่นั่นมีความขัดแย้ง ดังนั้น ผู้บริหารต้องศึกษาและเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้ง และยอมรับว่ามันเป็นเรื่องธรรมดา ซึ่งความเป็นจริงแล้ว ความขัดแย้งมีทั้งผลดีและผลเสีย (ธีระ รุญเจริญ อ่างถึง อุตม รัตนสังข์, 2550) ซึ่งความขัดแย้งนั้นไม่ได้มีแต่ผลเสียเสมอไปบางครั้งก็มีผลดีตามมาด้วยในองค์กรนั้น ดังนั้นองค์กรควรที่จะเปลี่ยนวิกฤตนั้นให้เป็นโอกาส โดยนำความขัดแย้งที่เป็นข้อแตกต่างด้านความคิดเห็นมาเป็นข้อเสนอแนะหรือเป็นไอเดียที่ดี ผลเสียของความขัดแย้ง อาจส่งผลให้คนในทีมรู้สึกหมดอารมณ์ในการทำงาน ทำให้การทำงานประสิทธิภาพนั้นลดลง สร้างความเมินเฉยต่องาน และผลเสียที่สุดคือการถอนตัวออกจากงานหรือลาออกจากงาน แต่ก็ไม่ได้มีผลเสียเสมอไป ถ้าผู้บริหารนั้นรู้จักการจัดการ ก็จะทำให้หน้าผลเสียแปรเปลี่ยนมาเป็นผลดีเพื่อเป็นข้อได้เปรียบในเรื่องของโอกาส (สมยศ นาวิการ, 2546) นอกจากนี้ผู้นำหรือผู้บริหารภายในมหาวิทยาลัยหลายคนมักคิดว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เลวร้าย แต่แท้ที่จริงแล้วความขัดแย้งไม่ใช่ตัวการที่ก่อให้เกิดความเสียหาย แต่ความเสียหายเกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งถ้ารู้จักวิธีที่ถูกต้องการแก้ไขที่ดีก็จะกลายเป็นการให้คุณประโยชน์มากกว่าโทษ ซึ่งการเกิดความขัดแย้งไม่ได้หมายความว่าองค์กรจะล้มเหลว แต่ความขัดแย้งเป็นเครื่องมือที่ชี้ว่าองค์กรมีปัญหาที่ไม่ควรปล่อยทิ้งไว้ แต่ควรที่จะต้องปรับเปลี่ยนหาแนวทางการแก้ปัญหาอย่างถูกวิธี

มหาวิทยาลัยเป็นสถานที่ของการศึกษาและบ่อยครั้งมักจะเกิดความขัดแย้งเพราะการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการมอบหมายงานคู่ หรือรายงานกลุ่มที่นักศึกษาไม่ได้ทำคนเดียว ซึ่งน้อยครั้งที่การทำงานจะไม่เกิดความขัดแย้งขึ้นเลย และในส่วนของการออกความคิดเห็นของแต่ละบุคคลนั้นเกิดจากหลายปัจจัยเช่น ความชอบ ค่านิยม ความเชื่อ และการรับรู้ของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกัน (ศักดิ์ชาย สร้อยปลิว, 2551) ซึ่งในการทำงานเป็นทีมของนักศึกษาที่ไม่ได้เลือกกลุ่มทำงานด้วยตัวเองก็จะได้ไปอยู่กับคนที่ไม่สนิท หรือไม่ชอบก็จะทำให้บรรยากาศในการทำงานการแสดงความคิดเห็นลดลง ถ้าเกิดแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกันก็จะเกิดการถกเถียง หรือการทะเลาะกันเกิดขึ้นซึ่งนั่นเป็นสิ่งที่คนในกลุ่ม หรือผู้นำของกลุ่มนั้นไม่อยากจะให้เกิดเพราะความขัดแย้งนั้นทำให้เกิดการแบ่งเป็นพรรคเป็นพวก เพราะฉะนั้นเราจึงต้องรู้จักการหลีกเลี่ยง หรือการที่จะต้องทำความเข้าใจกับความขัดแย้ง

ดังนั้น จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาระดับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการทำงานเป็นทีมของนักศึกษามีปัจจัยใดที่เกี่ยวข้องในการทำให้เกิดความขัดแย้ง ในด้านงาน ด้านความสัมพันธ์ และความขัดแย้งในด้านกระบวนการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มีรายได้เยอะกับผู้ที่มีรายได้น้อย ว่ามีผลกระทบต่อเวลาในการทำงานที่ทำให้เกิดความขัดแย้งหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลและการรับรู้ถึงผลดีและผลเสียของความขัดแย้ง ที่มักจะเกิดขึ้นภายในการทำงานเป็นทีมของนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี บพิตรพิมุข จักรวรรดิ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาระดับความขัดแย้งภายในทีม

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีม

3. ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 ทฤษฎี

ทฤษฎีความขัดแย้งของ Immanuel Kant นักทฤษฎีความขัดแย้งชาว เยอรมันที่ได้เสนอทฤษฎีความขัดแย้งที่มีสาระสำคัญ คือ ความขัดแย้ง (Dialectic) ที่เริ่มจาก "ข้อเสนอเบื้องต้น" (Thesis) แล้วมีข้อขัดแย้ง (Antithesis) จึงทำให้เกิดความขัดแย้งกันขึ้น มนุษย์ แต่ละคนจะมีความขัดแย้งธรรมชาติ (Natural Dialectics) คือ ความขัดแย้งในจิตใจ และมนุษย์ทุกคนมีความเห็นแก่ตัว เอารอดเอาเปรียบอยู่เสมอซึ่งถือเป็นมูลเหตุสำคัญของปัญหาความขัดแย้ง

จากการวิจัยของนักวิชาการต่าง ๆ ได้จำแนกความขัดแย้งภายในกลุ่ม (Intra-group Conflict or Group Conflict) ออกเป็น 3 ประเภท คือ

3.1.1 ความขัดแย้งด้านงาน (Task Conflict) คือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ร่วมกันของบุคคลความตระหนักถึงความแตกต่างในมุมมอง และความคิดเห็น ที่เกี่ยวข้องกับงานภายในกลุ่ม คล้ายกับ ความขัดแย้งทางปัญญา ที่เกี่ยวข้องกับ ความคิด และความแตกต่างของความคิดเห็นในเรื่องงาน ความขัดแย้งด้านงานอาจเกิดขึ้นในช่วงที่มีการ แสดงความคิดเห็นด้านงาน และการตื่นตัวของบุคคล แต่ไม่ใช่ปฏิสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ในเชิงลบที่มีความใกล้เคียงกับความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Jehn & Mammix, 2001)

3.1.2 ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) การรับรู้ถึงการเข้ากันไม่ได้ระหว่างบุคคล รวมถึงผลกระทบทางอารมณ์ตึงเครียดและขัดข้องใจ ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับเรื่อง ระหว่างบุคคลที่ไม่ชอบพอกัน อารมณ์ไม่พอใจ ความผิดหวัง ความขุ่นเคือง (Jehn & Mammix, 2001)

3.1.3 ความขัดแย้งด้านกระบวนการ (Process Conflict) การรับรู้ถึงการโต้แย้งกันอย่าง รุนแรงเกี่ยวกับแง่มุมของความสำเร็จของงานว่าจะดำเนินการอย่างไร โดยเฉพาะความขัดแย้งด้าน กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนและการจัดสรรทรัพยากร เช่น ใครควรเป็นคนดำเนินการ และขอบเขตความรับผิดชอบของแต่ละคนเป็นเช่นไร

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความขัดแย้งได้แก่

1) เพศ

นวพร ชินวงศ์ (2558) ศึกษาเรื่องความขัดแย้งในองค์กร ด้านงาน ด้านความสัมพันธ์ และด้านกระบวนการ ที่มี ความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเครียดในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และธุรกิจค้าปลีก พบว่า เพศชายมีระดับความขัดแย้งมากกว่าเพศหญิง เช่นเดียวกับ จริยา ทรงพระ, นฤมล ศราชพันธุ์ และ อังคณา ชันตรีจิตรานนท์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ตอนปลายในกรุงเทพมหานคร พบว่า นักเรียนชายมีความขัดแย้งและมีการใช้ความรุนแรงมากกว่านักเรียนหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ทั้งนี้ ธิรวัดณ์ ปถมพานิชย์ (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กอดี อาร์ท จำกัด พบว่า ด้านเพศ ไม่มีผลต่อระดับความขัดแย้งของบริษัท กอดี อาร์ท จำกัด

2) อายุ

ทิพเกล้า นพกุลวงศ์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศ องค์กรและความขัดแย้งในองค์กร กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการจัดส่งสินค้า (ธุรกิจโลจิสติกส์) แห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรที่อายุ 25-40 ปี มีความขัดแย้งในองค์กรมากกว่าประชากรที่อายุ 41-60 ปี กรณีศึกษา พนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการจัดส่งสินค้า (ธุรกิจโลจิสติกส์) แห่งหนึ่ง เช่นเดียวกับ นวพร ชินวงศ์ (2558) ศึกษาเรื่องความ

ขัดแย้งในองค์กร ด้านงาน ด้านความสัมพันธ์ และด้านกระบวนการ ที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และธุรกิจค้าปลีก พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน คือคนที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไปมีความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์มากกว่าคนที่อายุน้อยกว่า 40 ปี

3) ระดับชั้น

มานัส เสนานุช และณัฐวุฒิ บุ่งจันทร์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องความขัดแย้งในระบบราชการ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าบุคคลอื่นมีความขัดแย้งมากกว่า ในเรื่องของผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม และเป็นไปในทิศทางเดียวกับการศึกษาของ นันทา โสรรัตน์ และสุทธินันท์ พรหมสุวรรณ (2559) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคคลที่มีการศึกษาสูงกว่าเช่นคนที่จบปริญญาเอก สามารถได้เลื่อนขั้นในตำแหน่งที่สูงกว่าซึ่งมีผลต่อเงินเดือนเป็นต้น และเนื่องจากมีปัจจัยหลายอย่างซึ่งเป็นที่ต้องการทำให้เกิดการแข่งขัน และความขัดแย้งตามมา

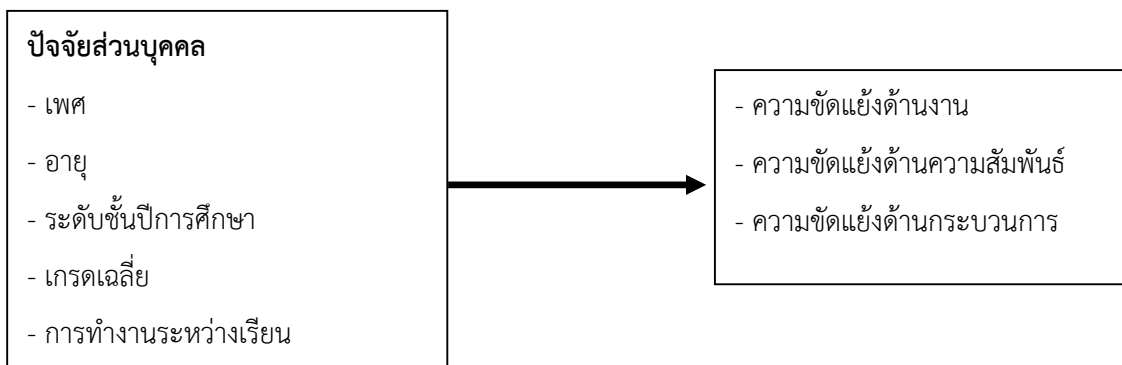
4) เกรดเฉลี่ย

นิพัทธ์พนธ์ สุปัญญาบุตร, เอก ศรีเชลียง และภิกษุศักดิ์ กัลยาณมิตร (2555) ศึกษาเรื่องการจัดการความขัดแย้งของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า คนที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำมีความขัดแย้งมากกว่าคนที่เกรดเฉลี่ยสูงเพราะเนื่องจากการแข่งขันในอาชีพ ทำให้ต้องแข่งขันมากกว่าคนที่เกรดเฉลี่ยสูงเพราะคู่แข่งน้อยกว่าคนที่เกรดเฉลี่ยต่ำ และมีความสัมพันธ์กับการจัดการความขัดแย้ง เช่นเดียวกับ วรณี เบญจวัฒน์ผล (2558) ศึกษาเรื่องความขัดแย้งของนักเรียนนักศึกษาในระดับอาชีวศึกษาในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่าผลการเรียนของนักเรียนที่มีเกรดเฉลี่ยน้อยหรือต่ำกว่าบุคคลอื่นมีความขัดแย้งกันมากกว่าเพราะต้องแข่งขันกันสูงเพื่อการประกอบอาชีพในอนาคตซึ่งต่างจากคนที่เกรดเฉลี่ยสูง จะหางานได้ง่ายกว่า และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ จริยา ทรงพระ, นฤมล ศรารักษ์ และอังคณา ชันตรีจิตรานนท์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานคร พบว่า นักเรียนที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 มีความเสี่ยงด้านความขัดแย้งและการใช้ความรุนแรงโดยการแสดงออกมาทางพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ คณะบริหารธุรกิจ จำนวนประชากร 1,323 คน (ข้อมูล) และ กลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 491 คน (ข้อมูล) และกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ จำนวน 1,814 คน โดยใช้สูตรกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนของประชากรของ Yamane ซึ่งมีสูตรคำนวณดังนี้

$$N = \frac{N}{(1+N(e)2)} \quad (1)$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างในการวิจัยฉบับนี้ได้กำหนด

ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% เพราะฉะนั้นจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$\text{แทนค่า } n = \frac{1,814}{(1+1,814(0.05))^2}$$

$$n = 327$$

ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้อย่างต่ำสำหรับการศึกษาในครั้งนี้คือ 327 คน และได้ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ไว้ที่ 330 คน

เครื่องมือที่ใช้การวิจัยในครั้งนี้ได้ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อได้ศึกษาทฤษฎี และแนวคิดต่าง ๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามนี้ขึ้นมา ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับชั้นการศึกษา คณะที่กำลังศึกษา เป็นแบบสอบถาม (Check List) และกรอกรายละเอียดจำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้ง ได้แก่ ด้านงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านกระบวนการ (นวพร ชินวงศ์,2558) แบบสอบถามเป็นแบบมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

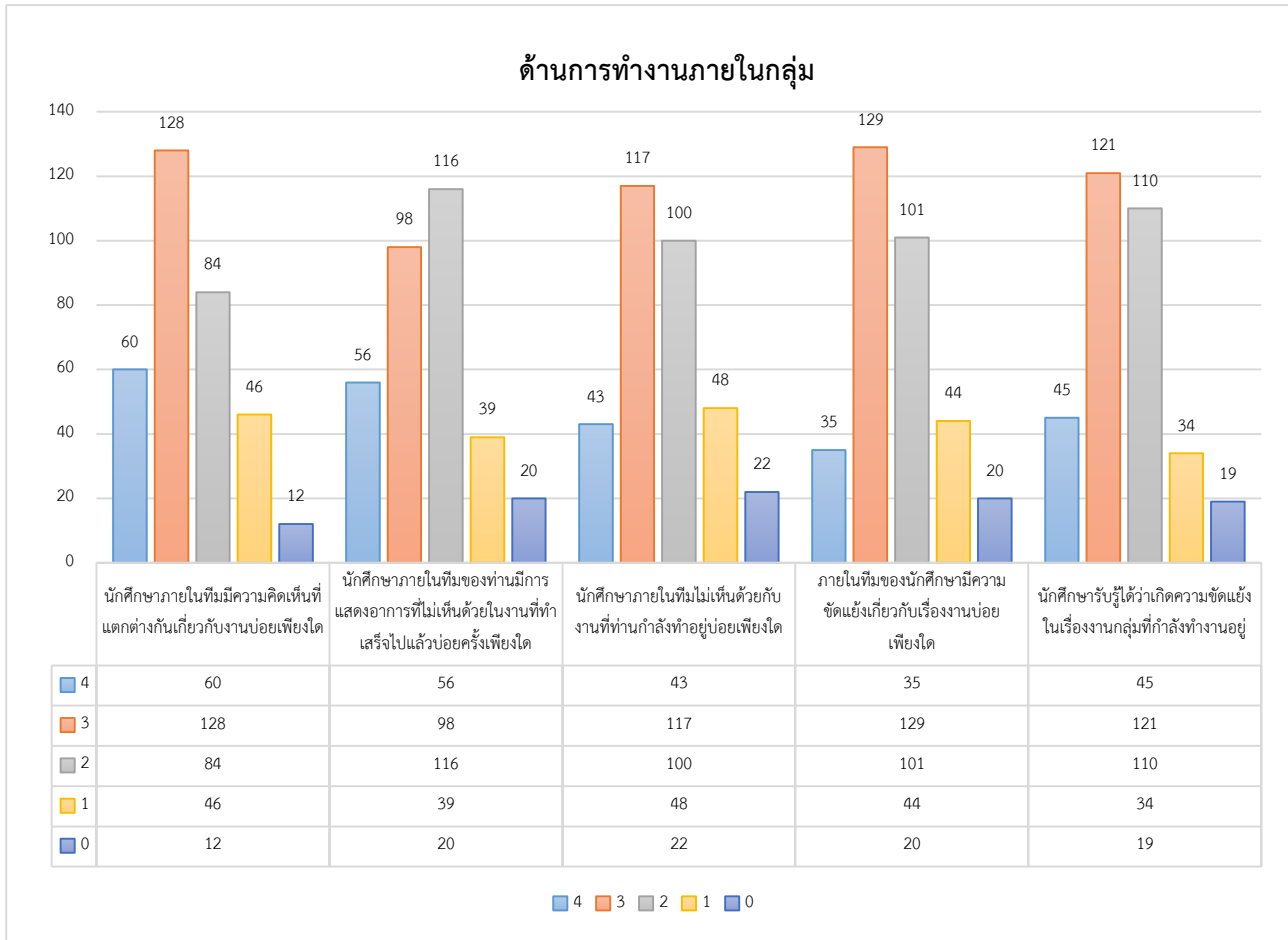
ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้ 1) ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 330 ชุด และรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตัวเอง 2) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม และจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ใช้เครื่องมือทางสถิติ t-test และ อายุ, ระดับการศึกษา, เกรดเฉลี่ย ใช้เครื่องมือทางสถิติความแปรปรวน (ANOVA)

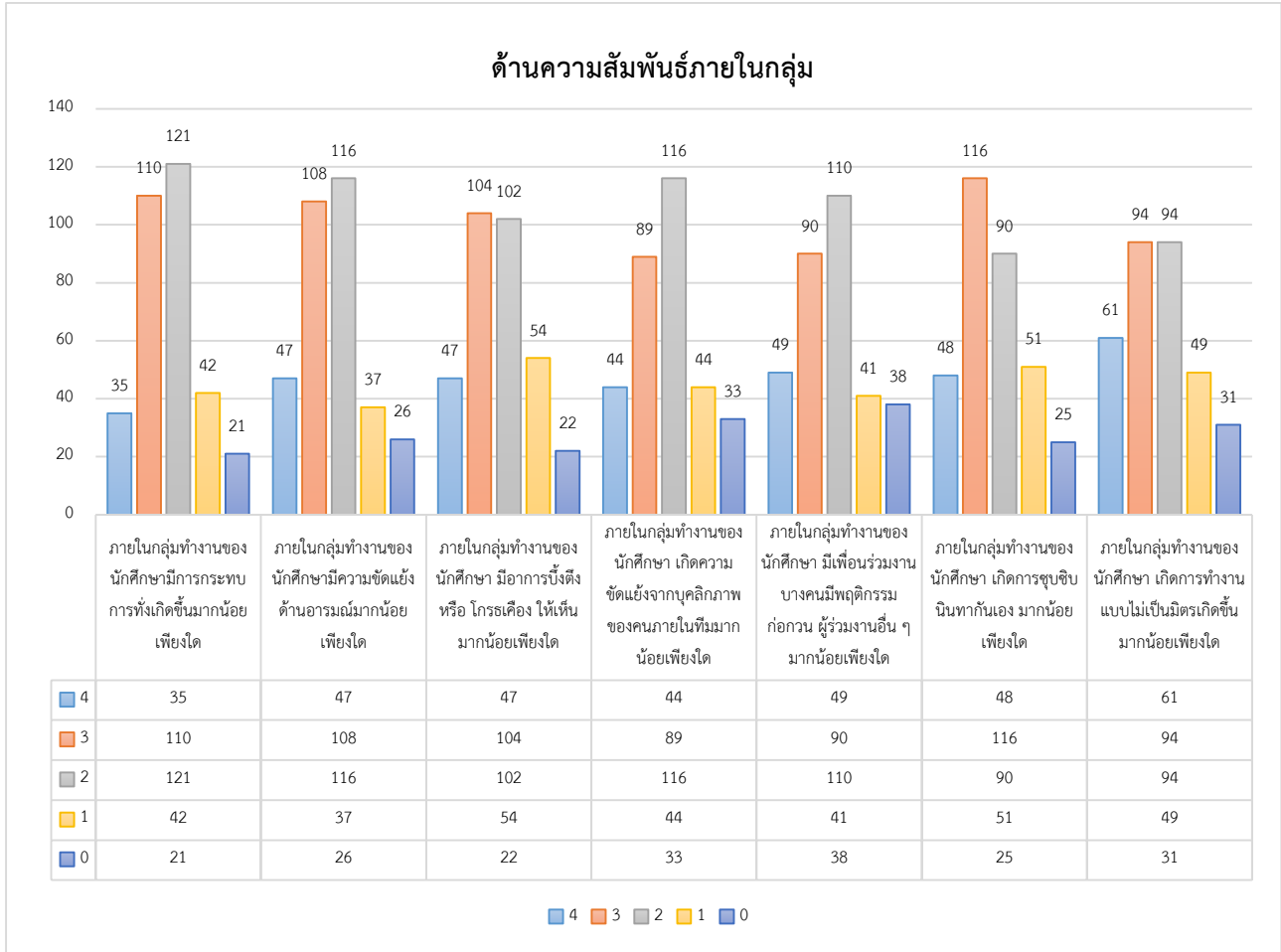
5. ผลและวิจารณ์

จากการทำแบบสอบถามของนักศึกษา ทำให้สามารถทราบถึงความขัดแย้งทั้งสามด้านอย่างชัดเจน ว่ามีระดับมากน้อยเพียงใด และแสดงผลออกมาในรูปแบบกราฟเพื่อความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

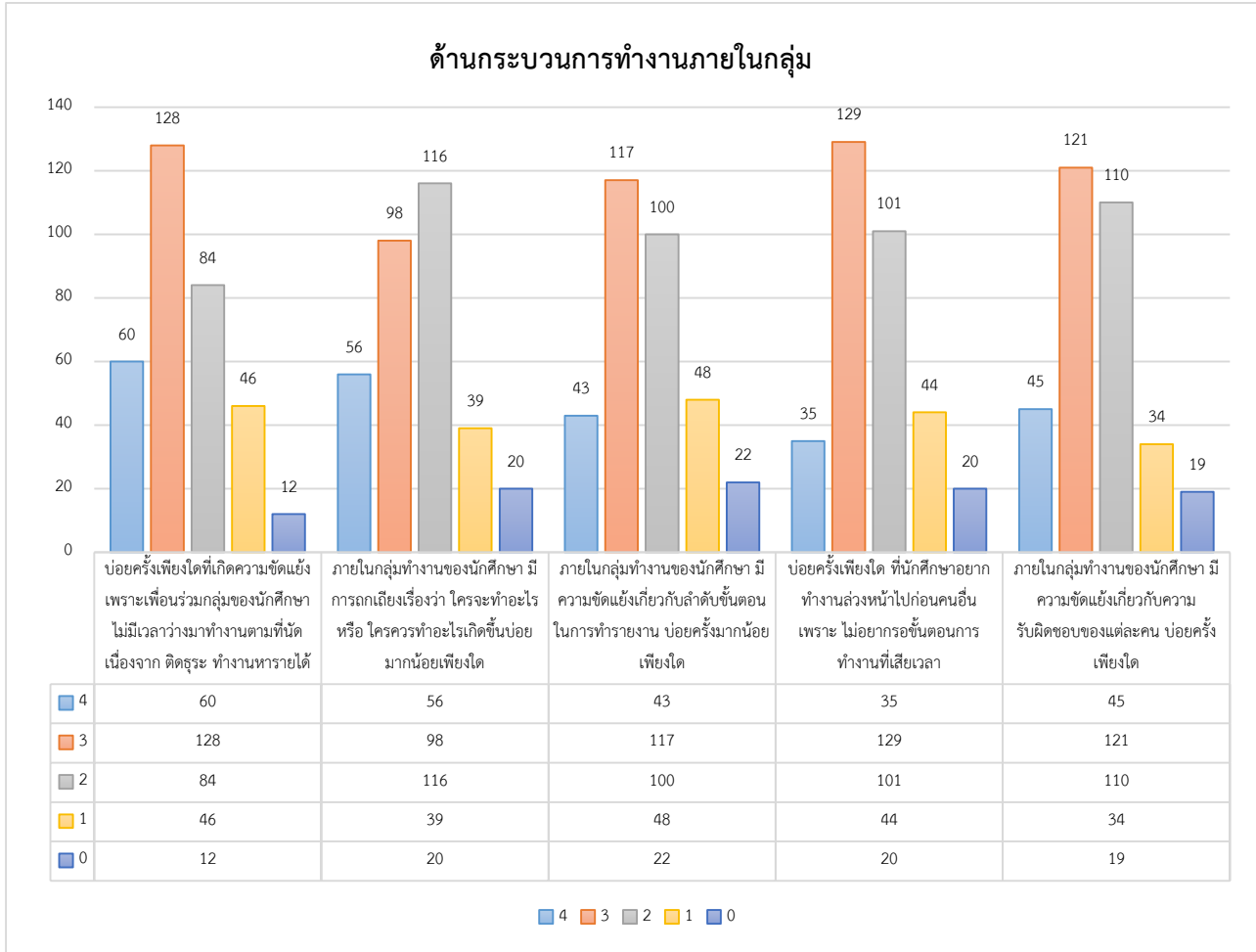
กราฟแสดงปัญหาความขัดแย้งภายในกลุ่มทำงานของนักศึกษาชั้นปีที่1-4



กราฟที่ 1 จากการสอบถามพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความขัดแย้งในด้านการทำงานภายในกลุ่มอยู่ในระดับ 3 (มาก) โดยสาเหตุหลัก ๆ มาจากการขัดแย้งกันเกี่ยวกับเรื่องงานและความคิดเห็นของนักศึกษาไม่ตรงกันเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายภายในทีม



กราฟที่ 2 จากการสอบถามพบว่านักศึกษาชั้นปีที่1-4ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความขัดแย้งในด้านความสัมพันธ์ภายในกลุ่มอยู่ในระดับ 3 (มาก) – 4 (มากที่สุด) โดยสาเหตุหลัก ๆ มาจากด้านลักษณะนิสัย และพฤติกรรมของนักศึกษาแต่ละบุคคล เช่น ด้านอารมณ์ และการแสดงออกผ่านทางสีหน้า ท่าทาง



กราฟที่ 3 จากการสอบถามพบว่านักศึกษาชั้นปีที่1-4ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความขัดแย้งในด้านกระบวนการทำงานภายในกลุ่มอยู่ในระดับ 3 (มาก) โดยสาเหตุหลัก ๆ มากจากเวลาว่างในการทำงานของแต่ละคนไม่ตรงกัน จึงทำให้เกิดการทำงานล่วงหน้านัดเดียวเพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลา ซึ่งผิดวัตถุประสงค์ของของก็ทำงานเป็นกลุ่ม

จากการทำแบบสอบถามของนักศึกษา ทำให้สามารถทราบถึงระดับของการศึกษาและเกรดเฉลี่ยที่มีผลต่อความขัดแย้งว่ามากน้อยเพียงใดโดยแบ่งออกเป็นระดับความคิดเห็นจากน้อยไปจนถึงมากที่สุด (0-4) และแสดงออกมาในรูปแบบตาราง

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมที่ระดับชั้นที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	รวม	F-TEST	P-VALUE
\bar{X}	33.219	38.571	37.887	40.315	37.639	5.516	0.000
SD	SD	10.759	8.648	10.449	10.290		

วิเคราะห์หาชั้นปีที่ส่งผลความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีม โดยการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ยความขัดแย้งมากที่สุด กล่าวคือ ระดับของการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความขัดแย้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมที่เกรดเฉลี่ยที่แตกต่างกัน

เกรดเฉลี่ย	1.50-2.00	2.01-2.50	2.51-3.00	3.01-3.50	3.51 ขึ้นไป	รวม	F-TEST	P-VALUE
\bar{X}	40.596	37.289	38.800	34.403	39.154	37.639	2.896	0.000
SD	8.031	9.867	10.195	11.243	11.138	10.220		

วิเคราะห์หาเกรดเฉลี่ยที่ส่งผลกระทบต่อความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีม โดยการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยต่าง ๆ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ย 2.01-2.50 มีค่าเฉลี่ยความขัดแย้งมากที่สุด กล่าวคือ เกรดเฉลี่ยของนักศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความขัดแย้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. สรุปผล

จากการศึกษาความขัดแย้งภายในทีมทั้ง 3 ด้าน ด้านงาน ด้านความสัมพันธ์ และด้านกระบวนการพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี บพิตรพิมุข จักรวรรดิ ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก

6.1 ด้านงาน พบว่าปัญหาด้านความขัดแย้งของการทำงานภายในกลุ่ม นักศึกษาส่วนใหญ่ได้ให้ความเห็นว่าความขัดแย้งในการทำงานกลุ่มอยู่ที่ระดับมาก ซึ่งขัดแย้งกันเป็นส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันและการแสดงออกทางกริยาท่าทางซึ่งเป็นระดับที่ก่อให้เกิดปัญหาด้านการทำงานเป็นทีมสูง ดังที่ Schmerhorm, HuntandOsborn (2005) ได้กล่าวไว้ว่า ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายต่าง ๆ ต่างไม่เห็นด้วยหรือมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันในสิ่งที่เป็นประเด็น หรือเกิดขึ้นเมื่อมีการกระทบกระทั่งประปราย

6.2 ด้านความสัมพันธ์ ด้านความสัมพันธ์ภายในกลุ่มทำงานของนักศึกษามีผลต่อความขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก ซึ่งเกิดจากปัญหาด้านอารมณ์และลักษณะนิสัยของคนภายในกลุ่มซึ่งปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานและความสัมพันธ์ของนักศึกษภายในกลุ่มจนถึงขั้นมีปากเสียงและทะเลาะวิวาทได้ ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ . (2550) ได้กล่าวไว้ว่า ความสัมพันธ์ภายในทีมของงาน คือ ต้นกำเนิดของความขัดแย้งของการโต้เถียงและความไม่เห็นด้วยอาจจะเกิดขึ้นกับบุคคลกับบุคคลและบุคคลกับกลุ่ม ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งได้

6.3 ด้านกระบวนการทำงานภายในกลุ่ม พบว่าระดับความขัดแย้งภายในกลุ่มนั้นอยู่ระดับมาก ซึ่งเกิดจากความคิดเห็นไม่ตรงกันและนักศึกษภายในกลุ่มทำงานช้ากว่าที่ควรจนทำให้คนใดคนหนึ่งในกลุ่มต้องทำงานคนเดียวอาจจะส่งผลให้งานออกมาล่าช้ากว่าที่กำหนดและยังอาจจะส่งผลกระทบต่อขั้นการทำงานที่ไม่สำเร็จหรืองานชิ้นนั้นล้มเหลวได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ รุจิตานนท์ (2547) ที่ได้ทำการศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งและวิธีการจัดการความขัดแย้ง พบว่า การประสานงานที่ไม่เป็นระบบ ซึ่งจำเป็นต้องมีการประสานงาน การติดตามและการประเมินผล สาเหตุดังกล่าวนี้ย่อมให้เกิดความขัดแย้งได้

7. กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี บพิตรพิมุข จักรวรรดิ การดำเนินงานวิจัยสามารถเป็นไปตามกำหนดกำหนดการของแผนการดำเนินงานวิจัย โดยได้รับความกรุณาจากคณะผู้เชี่ยวชาญที่ช่วยชี้แนะเนื้อหาและปรับแก้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจนครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธิติมา พลัปลึง ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและคำปรึกษาต่าง ๆ ในการดำเนินงานวิจัยตลอดจนตรวจสอบความถูกต้องของงานวิจัยอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ และ

ขอขอบคุณท่านอาจารย์ วันดี หิรัญสถาพร ที่ช่วยชี้แนะ และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย
อย่างยิ่งและขอขอบคุณนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี บพิตรพิมุข จักรวรรดิ ที่ได้ให้ความร่วมมืออัน
เป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม และข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้

8. เอกสารอ้างอิง

- จรรยา ทรงพระ, นฤมล ศรราชพันธุ์ และ อังคณา ชันตรีจิตรานนท์. (2560). **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ความรุนแรง
ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานคร**. คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จุฑามาศ รุจิตานนท์. (2547). **การศึกษาสาเหตุความขัดแย้ง และวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหาร สถานศึกษา
ขั้นพื้นฐานช่วงชั้นที่ 1-2 สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ มหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- ทิพเกล้า นพกุลวงศ์. (2558). **ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้บรรยากาศองค์การและความตั้งใจลาออก
กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการจัดส่งสินค้า(ธุรกิจโลจิสติกส์) แห่งหนึ่ง**. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีรวัฒน์ ปถมพาณิชย์. (2553). **ปัจจัยที่มีผลให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท กอดี อาร์ต จำกัด.
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ**
- นวพร ชินวงศ์. (2558). **ความขัดแย้งในองค์กร ด้านงาน ด้านความสัมพันธ์ และด้านกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กับ
การรับรู้ความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจห้างสรรพสินค้าและ
ธุรกิจค้าปลีก**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นันทา โสรรัตน์. (2559). **การศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคลส่งผล
ต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิพัทธ์พนธ์ สุปัญญาบุตร, เอก ศรีเชลียง และ ภิกค์ศักดิ์ กัลยาณมิตร. (2555). **การจัดการความขัดแย้งของพยาบาลวิชาชีพ ใน
โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนคริน
ทรวิโรฒ**. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- มานัส เสนานุช และ ณัฐวุฒิ บุ่งจันทร์. (2558). **ความขัดแย้งในระบบราชการระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและ
ผลประโยชน์ส่วนรวม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- วรรณิ์ เบญจวัฒนาผล. (2558). **ความขัดแย้งของนักเรียนนักศึกษาระดับอาชีวศึกษาในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี.
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี**.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2550). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม และไซเทกซ์
- Jehn, K., & Mannix, E. (2001). **The dynamic nature of conflict: A longitudinal study of intragroup
conflict and group performance**. *Academy of Management Journal*, 44(2), pp. 238-251.
- Schrmerhorn, J.R., Hunt, J.G. & Osborn, R.N. (2005). **Organizational Behavior**. John Wiley&sons.Inc.