



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก ก

เลขที่แบบสอบถาม.....

### แบบสอบถาม

เรื่อง การจัดการความขัดแย้งของพนักงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) จังหวัดนครปฐม  
วัตถุประสงค์ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบการวิจัยเรื่อง การจัดการกับความขัดแย้งของพนักงาน  
ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) จังหวัดนครปฐม ของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วิทยาเขตสมุทรสาคร

### คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

- แบบสอบถามฉบับนี้มี 7 หน้า แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1	ลักษณะของบุคคลของผู้ให้ข้อมูล	จำนวน	8 ข้อ
ส่วนที่ 2	สาเหตุของความขัดแย้ง	จำนวน	36 ข้อ
ส่วนที่ 3	การจัดการกับความขัดแย้ง	จำนวน	38 ข้อ
- ในการตอบแบบสอบถามแต่ละส่วนโปรดอ่านคำชี้แจงและขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกส่วน ทุกข้อ ตามความเป็นจริงใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 30 นาที ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ และนำเสนอผลงานวิจัยเป็นภาพรวมทั้งหมดเท่านั้นจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านและการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด
- การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงได้หากได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณอย่างสูงในความร่วมมือ และให้ความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับลักษณะแต่ละข้อของตัวเอง

1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ

- 1) 24 ปี หรือต่ำกว่า  2) 25-35 ปี  
 3) 36-45 ปี  4) มากกว่า 45 ปี

3. ระดับการศึกษา

- 1) มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า  2) มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.  
 3) อนุปริญญา / ปวส.  4) ปริญญาตรี  
 5) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ลักษณะการทำงาน

- 1) รายวัน  2) ช่างรับเหมา  
 3) รายเดือน

5. ตำแหน่งงาน

- 1) พนักงาน  2) ผู้บริหารระดับล่าง  
 3) ผู้บริหารระดับกลาง  4) ผู้บริหารระดับสูง

6. รายได้ที่ท่านได้รับต่อเดือน

- 1) 10,000 บาท หรือต่ำกว่า  2) 10,001-20,000 บาท  
 3) 20,001-30,000 บาท  4) 30,001 บาท ขึ้นไป

7. สถานภาพสมรส

- 1) โสด  2) สมรส  
 3) หย่าร้าง/แยกกันอยู่  4) หม้าย

8. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- 1) 2 ปี หรือต่ำกว่า  2) มากกว่า 2 ปี ถึง 4 ปี  
 3) มากกว่า 4 ปี ถึง 6 ปี  4) มากกว่า 6 ปี ถึง 10 ปี  
 5) มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 สาเหตุของความขัดแย้งในองค์กร

คำชี้แจง จากสาเหตุของความขัดแย้งที่กำหนดไว้ต่อไปนี้ ให้ท่านพิจารณาว่าในองค์กรของท่านมีสาเหตุของความขัดแย้งต่อไปนี้อยู่ในระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามระดับความคิดเห็นที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

ข้อ	สาเหตุของความขัดแย้ง	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<u>องค์ประกอบส่วนบุคคล</u>					
1.	การมีบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกัน					
2.	วุฒิภาวะทางอารมณ์ (หงุดหงิดง่าย ซี้ โม โห) ที่แตกต่างกัน					
3.	ระดับความรู้และการศึกษาที่แตกต่างกัน					
4.	สิ่งที่ปฏิบัติในสังคมที่แตกต่างกัน					
5.	การรับรู้ข้อมูลและข่าวสารที่แตกต่างกัน					
6.	อายุที่แตกต่างกัน					
7.	วิธีคิดที่แตกต่างกัน					
8.	วิธีการทำงานที่แตกต่างกัน					
9.	วิธีการแก้ปัญหาที่แตกต่างกัน					
10.	ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน					
11.	ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน					
12.	ลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน					
	<u>สภาพขององค์กร</u>					
13.	การมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน					
14.	การมีมาตรฐานการทำงานที่แตกต่างกัน					
15.	การกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรไม่ชัดเจน					
16.	การกำหนดโครงสร้างการบริหารไม่ชัดเจน					
17.	การไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากหัวหน้าของตน					
18.	ข่าวสารที่ได้รับไม่เพียงพอในการทำงาน					
19.	ข่าวสารที่ได้รับไม่ชัดเจนทำให้เข้าใจความหมายไม่ตรงกัน					
20.	การใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมหรือไม่ไพเราะระหว่างกัน					
21.	การสื่อสารหลายขั้นตอนทำให้ได้รับข้อมูลล่าช้า					

ข้อ	สาเหตุของความขัดแย้ง	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
22.	ลักษณะของงานที่ทำซ้ำซ้อนกัน เช่นออกคำสั่งให้หลายคนปฏิบัติงานเรื่องเดียวกัน					
23.	การมีกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติที่เข้มงวดเกินไป					
24.	การให้ความสำคัญของแต่ละงานไม่เท่าเทียมกัน					
25.	มีการแข่งขันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มเพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่งหรือการปรับเงินเดือน					
26.	การให้ข้อยกเว้นหรือให้สิทธิพิเศษต่างๆ เฉพาะบุคคลหรือกลุ่ม					
27.	ขาดการประสานงานระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติงาน					
<u>ปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน</u>						
28.	ขาดการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
29.	บุคลากรขาดการยอมรับซึ่งกันและกัน					
30.	ขาดความร่วมมือในการทำงาน					
31.	ผู้รับข่าวสารข้อมูลอยู่ในสภาวะอารมณ์ที่ไม่พร้อมรับข่าวสารข้อมูลนั้น					
32.	การไม่สามารถแยกกันระหว่างความขัดแย้งเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานออกจากกัน					
33.	การบิดเบือนข้อมูลข่าวสารทำให้ข้อมูลที่ได้รับไม่ตรงตามความเป็นจริง					
34.	การแบ่งพรรคแบ่งพวก					
35.	การไม่ให้เกียรติต่อกันตามระบบอาวุโส					
36.	การไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					

ส่วนที่ 3 วิธีการจัดการกับความขัดแย้งในองค์กร

คำชี้แจง จากระายการวิธีจัดการความขัดแย้งที่กำหนดให้ โปรดพิจารณาว่าท่านใช้วิธีการเหล่านั้นในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างระดับการปฏิบัติที่ท่านเห็นว่าตรงตามความเป็นจริงที่ท่านเลือกปฏิบัติในการจัดการความขัดแย้ง

ข้อ	วิธีการจัดการกับความขัดแย้งในองค์กร	ระดับการจัดการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	<u>การเอาชนะ</u> ท่านใช้สิทธิของตนในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น					
2.	ท่านเสนอให้ผู้อื่นยอมรับวิธีการแก้ไขปัญหของท่านเท่านั้น					
3.	ท่านเชื่อว่าความคิดเห็นของท่านถูกเสมอ					
4.	ท่านพยายามสั่งการด้วยการออกคำสั่งเสมอ					
5.	ท่านพยายามทำทุกอย่างเพื่อให้ได้ผลตามวิถีทางของท่าน					
6.	ท่านชี้ให้เห็นความสำคัญของเป้าหมายมากกว่าความแตกต่างในวิธีการ					
7.	ท่านคิดว่าความต้องการของผู้ร่วมงานไม่มีความสำคัญต่อการจัดการกับความขัดแย้ง					
8.	ท่านยืนยันให้ดำเนินการตามระเบียบ คำสั่ง เท่านั้น					
9.	ท่านมักใช้ตำแหน่งหน้าที่ในการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยเด็ดขาด					
10.	การร่วมมือกัน ท่านแสวงหาความช่วยเหลือจากคนอื่นในการแก้ไขปัญหา					
11.	ท่านมักร่วมพิจารณาแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น					
12.	ท่านให้ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา					
13.	ท่านส่งเสริมให้คู่กรณีหาทางออกร่วมกัน					
14.	ท่านพยายามที่จะทำงานร่วมกับคนอื่นเพื่อหาทางทำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ					

ข้อ	วิธีการจัดการกับความขัดแย้งในองค์กร	ระดับการจัดการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15.	ท่านรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่ายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการความขัดแย้ง					
16.	ท่านสนับสนุนให้บุคลากรร่วมมือร่วมใจกันในการแก้ไขปัญหา					
<u>การประนีประนอม</u>						
17.	ท่านทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเสมอ					
18.	ท่านพยายามถนอมน้ำใจผู้อื่นเพื่อรักษาสัมพันธภาพไว้					
19.	ท่านให้คู่กรณียอมซึ่งกันและกัน					
20.	ท่านทำให้คู่กรณีเกิดความพึงพอใจต่อการแก้ปัญหา					
21.	ท่านพยายามประสานความสนใจทุกอย่างของผู้อื่นและของท่านเข้าด้วยกัน					
22.	ท่านคำนึงถึงความต้องการของผู้อื่นในการเจรจาแก้ปัญหา					
23.	ท่านยอมเสียสละบางอย่างเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม					
<u>การหลีกเลี่ยง</u>						
24.	ท่านหลีกเลี่ยงที่จะขัดแย้งกับผู้อื่นเสมอ					
25.	ท่านมักจะเป็นฝ่ายเงียบเฉยเมื่อเพื่อนร่วมงานไม่เห็นด้วยกับความคิดของท่าน					
26.	ท่านได้เลี่ยงเฉพาะเรื่องที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
27.	ท่านเห็นว่าเป็นเรื่องเสียเวลาที่จะไปติดกั้วลกับความขัดแย้งในองค์กร					
28.	เมื่อมีปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรท่านจะหลีกเลี่ยงโดยไม่ข้องเกี่ยวกับการแก้ปัญหานั้น					
29.	เมื่อท่านไม่พอใจเพื่อนร่วมงาน ท่านจะหลีกเลี่ยงการติดต่อกับเขาอีกโดยไม่จำเป็น					

ข้อ	วิธีการจัดการกับความขัดแย้งในองค์กร	ระดับการจัดการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
30.	ท่านพยายามหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นซึ่งจะนำไปสู่การโต้แย้งกันได้					
31.	ท่านรู้สึกว่าเป็นการไม่คุ้มค่าที่จะไปวิตกกังวลกับความขัดแย้งทุกเรื่อง					
32.	การยอมให้ ถ้าเพื่อนร่วมงานชอบทำงานในลักษณะใด ท่านก็จะสนับสนุนให้เขาทำตามนั้น					
33.	ท่านยอมทำตามความต้องการของเพื่อนร่วมงานเพื่อป้องกันการเกิดความขัดแย้ง					
34.	เมื่อเพื่อนร่วมงานไม่มาทำงาน ท่านยินดีที่จะปฏิบัติหน้าที่แทน					
35.	เมื่อมีกรณีขัดแย้งกันของเพื่อนร่วมงาน ท่านจะรับฟังคู่กรณีด้วยความยุติธรรม					
36.	ท่านยอมให้เพื่อนร่วมงานทำตามความเห็นของเขาได้ ถ้าทำให้เขาเหล่านั้นมีความสุข					
37.	ท่านยอมให้ผู้อื่นทำหน้าที่แก้ปัญหาก็					
38.	ท่านยินยอมให้ทุกคนในองค์กรสมความปรารถนา					



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางณัฐ์ณัฐา คำวิเศษ
วัน เดือน ปี เกิด	4 มิถุนายน 2515
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต ปีการศึกษา 2538
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2538 โปรแกรมเมอร์ บริษัท สยามสากลบริการ จำกัด พ.ศ. 2539 โปรแกรมเมอร์ ธนาคาร เอเชีย จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2545 ผู้อำนวยการ ธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2549-ปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายการขายและการตลาด ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) พ.ศ. ปัจจุบัน กรรมการผู้จัดการ บริษัท แอควัน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved