

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน มีการแข่งขันทางธุรกิจอย่างมาก อันเนื่องมาจากลักษณะทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์การต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมเพื่อให้การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น อีกทั้งต้องนำเสนอผลิตภัณฑ์เป็นที่ยอมรับของลูกค้าและทันเวลา การที่จะประสบความสำเร็จดังที่กล่าวมาต้องมีระบบสนับสนุนที่ดี หากองค์กรใดบุคลากรร่วมกันทำงานและใช้ความรู้ความชำนาญความสามารถที่มีอยู่ช่วยเหลือกันอย่างเต็มที่แล้ว องค์กรนั้นย่อมพร้อมที่จะเผชิญกับการแข่งขันทางธุรกิจและสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้อย่างดี เมื่อบุคลากรต้องอยู่ร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ทีมงาน ลูกค้ำ และคู่ค้า เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การประสานงานที่ดีจึงมีความสำคัญ เพราะการทำงานร่วมกันของแต่ละแผนกแต่ละฝ่ายก็อาจทำให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานได้เสมอ ความขัดแย้งเป็นสภาพการณ์ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเกิดความไม่เข้าใจกัน มีความรู้สึกไม่พึงพอใจหรือคับข้องใจที่จะปฏิบัติงานร่วมกัน (สมคิด บางโม, 2548 : 43-44)

องค์กรที่มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ความรัก ความสามัคคี ทำงานร่วมกันเป็นทีม มีเป้าหมายร่วมกันอย่างชัดเจน องค์กรนั้นก็จะมีเจริญก้าวหน้า แต่หากองค์กรนั้นขาดบุคลากรที่ขาดความรู้ความสามารถ ไม่มีความสามัคคี ความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้นในองค์กร การทำงานร่วมกันของแต่ละแผนกแต่ละฝ่ายก็อาจทำให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานได้เสมอ ความขัดแย้งเป็นสภาพการณ์ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเกิดความไม่เข้าใจกัน มีความรู้สึกไม่พึงพอใจหรือคับข้องใจที่จะปฏิบัติงานร่วมกัน อาจมีสาเหตุมาจากหลายๆ สาเหตุ เช่น ทรัพยากรที่มีจำกัดไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้อย่างทั่วถึงหรือเท่าเทียมกัน การติดต่อสื่อสารที่ไม่ชัดเจน และการไม่มีการปฏิสัมพันธ์กัน เป็นต้น ดังนั้นความขัดแย้งจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อความขัดแย้งทวีความรุนแรงและขยายวงกว้างมากขึ้นก็จะกลายเป็นอุปสรรค

ขีดขวางการทำงานขององค์กร องค์กรก็จะไม่สามารถขับเคลื่อนได้ การจัดการความขัดแย้งจึงนับว่าเป็นเรื่องสำคัญที่จะสามารถทำให้การบริหารองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการจัดการความขัดแย้งที่ดี อาจเป็นการส่งเสริมการปฏิบัติงานในองค์กร กระตุ้นให้เกิดความขัดแย้งที่สร้างสรรค์ มีประโยชน์ในองค์กร จึงควรจะมีการบริหารความขัดแย้งให้เกิดผลดีที่สุด ความขัดแย้งอาจจะมีประโยชน์หรืออาจมีโทษขึ้นอยู่กับวิธีการบริหารองค์กรที่ดีที่สุดจะมีความขัดแย้งในระดับที่เหมาะสมซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจะเป็นแรงผลักดันให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ทองหล่อ เดชไทย, 2542 : 29)

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) เป็นโรงงานอุตสาหกรรมผลิตตัวถังรถยนต์ โดยสาร รถมอเตอร์ไซค์ และรถชนิดพิเศษตามความต้องการของลูกค้าทุกชนิด ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดนครปฐม พนักงานในห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) ยังขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาท และหน้าที่ของตนว่ามีอย่างไรบ้าง การทำงานของแต่ละแผนกแต่ละฝ่ายต่างคนต่างทำงานของตนเอง ขาดการร่วมมือและประสานงานทั้งในระดับหัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งยังมีความขัดแย้งระหว่างแผนก พนักงานมีการแบ่งฝักแบ่งฝ่ายอย่างชัดเจน ต่อว่าต่อขานกัน การประสานงานระหว่างแผนกทำได้โดยล่าช้า มักมีปัญหาการโยนความผิดซึ่งกันและกันอยู่สม่ำเสมอ แต่ละฝ่ายต่างเชื่อว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะขัดขวางต่อผลประโยชน์ของฝ่ายตน ทีมงานขาดเป้าหมายร่วมกัน (Common Purposes) ซึ่งทุกคนควรต้องมีความผูกพันรับผิดชอบร่วมกันตั้งแต่ต้น ในส่วนของหัวหน้างานยังขาดภาวะการเป็นผู้นำ จึงทำให้การบริหารจัดการเป็นไปด้วยความยากลำบาก ขาดความเชื่อถือและเชื่อมั่นจากผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งผู้ได้รับตำแหน่งหรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งไม่ได้ รับการฝึกอบรมทางด้านผู้บริหารระดับต้น อีกทั้งในการปฏิบัติงานมักจะมีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้นเสมอ และไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เมื่อพนักงานเผชิญกับความขัดแย้งและไม่สามารถเลือกวิธีการจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม เช่น การใช้วิธีการหลีกเลี่ยง ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่ายในการทำงาน และทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ ส่งผลกระทบถึงการส่งมอบงานล่าช้าไม่ตรงตามกำหนด (รายงานประจำปี 2552, ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994), 2552)

ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างขวัญให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจจริง และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การจัดการความขัดแย้งของพนักงานมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีความร่วมแรงร่วมใจ มีความสามัคคี เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีความผูกพันในองค์กร จะทำงานเต็มเวลา เต็มกำลังด้วยความเต็มใจ มีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมามากที่สุด และมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของ

องค์กร ต้องการพัฒนาองค์กรของตนให้บรรลุเป้าหมาย ด้วยเหตุดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาเห็น ความสำคัญของการจัดการความขัดแย้งในการทำงานของพนักงาน พัฒนาการทำงานของพนักงาน ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าการศึกษาในหัวข้อเรื่อง การจัดการ ความความขัดแย้งของพนักงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) จังหวัดนครปฐม และจะเป็น ข้อมูลให้ผู้บริหารของบริษัทใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และพัฒนาการทำงานของพนักงานให้ เจริญก้าวหน้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994)
2. เพื่อศึกษาวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร

(1994)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงสาเหตุของความขัดแย้งของพนักงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994)
2. ทำให้ทราบถึงวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของพนักงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอก วัตร (1994)
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

นิยามศัพท์

การจัดการความขัดแย้ง หมายถึง การดำเนินการใดๆ โดยฝ่ายบริหาร พนักงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรลดลงหรือหมดสิ้นลง

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ทำงานในห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) ใน ตำแหน่งพนักงานระดับผู้จัดการฝ่าย พนักงานทั่วไประดับปฏิบัติการสำนักงาน พนักงานช่างรายวัน และพนักงานช่างรับเหมา ระดับปฏิบัติการผลิต

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) หมายถึง โรงงานอุตสาหกรรมผลิตตัวถัง รถยนต์โดยสาร รถโมบายทางการแพทย์ และรถชนิดพิเศษตามความต้องการของลูกค้า ตั้งอยู่ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม