



ความขัดแย้ง และสาเหตุความขัดแย้งระหว่างบุคลากรภายในองค์กร  
รับเหมางานก่อสร้างที่ทำให้ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าของงาน

CONFLICT AND CAUSES OF CONFLICT BETWEEN PEOPLE WITHIN THE  
CONSTRUCTION FIRM WHICH LEAD  
TO THE DELAY OF WORKS

รณรงค์ กระจ่างยศ

Ronnarong Krajangyot

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้าง  
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

พ.ศ. 2553

THE STUDY OF CONFLICT AND CAUSES OF CONFLICT BETWEEN  
PEOPLE WITHIN THE CONSTRUCTION FIRM WHICH LEAD  
TO THE DELAY OF WORKS

RONNARONG KRAJANGYOT

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL  
FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT FOR  
MASTER OF SCIENCE PROGRAM IN CONSTRUCTION MANAGEMENT  
FACULTY OF ARCHITECTURE SRIPATUM UNIVERSITY

2010

หัวข้อ

ความขัดแย้งและสาเหตุความขัดแย้งระหว่างบุคลากรภายใน  
องค์กรรับเหมางานก่อสร้างที่ทำให้ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าของงาน  
THE STUDY OF CONFLICT AND CAUSES OF CONFLICT BETWEEN  
PEOPLE WITHIN THE CONSTRUCTION FIRM WHICH LEAD TO  
THE DELAY OF WORKS

นักศึกษา

นายรณรงค์ กระจ่างยศ รหัสประจำตัว 52801584

หลักสูตร

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้าง

คณะ

สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ภิรวดี ชูประวัติน

---

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

พลเอก เสรี.....คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

(พลเอก เสรี พุกกะมาน)

วันที่ 31 เดือน มกราคม พ.ศ. 2554

คณะกรรมการสอบ

รองศาสตราจารย์ ดร. ต่อตระกูล ยมนาค

กรรมการ

อาจารย์ภิรวดี ชูประวัติน

กรรมการ

หัวข้อเรื่อง	การศึกษาเรื่องความขัดแย้งและสาเหตุความขัดแย้งระหว่างบุคลากรภายในองค์กรรับเหมางานก่อสร้างที่ทำให้ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าของงาน
นักศึกษา	นายรณรงค์ กระจ่างยศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ภิรวดี ชูประวัตติ
หลักสูตร	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้าง
คณะ	สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2553

### บทคัดย่อ

ปัจจุบันการประกอบธุรกิจก่อสร้างหิรมทรัพย์เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างมาก เนื่องจากธุรกิจก่อสร้างหิรมทรัพย์เข้าไปเกี่ยวข้องกับองค์กรอื่นๆมากมาย เช่น อาชีพสถาปนิกออกแบบ,วิศวกร,ร้านค้าบริษัทวัสดุก่อสร้าง ,ผู้รับเหมางานก่อสร้าง,อาชีพรับจ้างแรงงานก่อสร้าง,สถาบันการเงินและการลงทุนอื่นๆ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างเป็นองค์กรหนึ่งที่ประกอบด้วยบุคลากรหลายฝ่ายรวมกันขับเคลื่อนโครงการให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของเจ้าของโครงการเป็นธรรมดาที่คนในองค์กรเดียวกัน จะมีความเข้าใจไม่ตรงกันในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งในการทำงาน และปัญหาความขัดแย้งอาจนำไปสู่ผลกระทบต่อความล่าช้าของงานก่อสร้าง ในองค์กรผู้รับเหมาอาจจะประกอบด้วยบุคคลหลายฝ่าย เช่น ฝ่ายออกแบบ,ฝ่ายก่อสร้าง,ฝ่ายบัญชี,ฝ่ายการเงิน ฝ่ายประมาณราคาก่อสร้าง การศึกษาถึงเรื่องความแย้งและสาเหตุของความขัดแย้งในครั้งนี้จากผลการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อขัดแย้งเฉพาะในองค์กรเดียวกันไม่ใช่ความขัดแย้งข้ามองค์กร และเป็นความขัดแย้งฝ่ายทำงานระดับหัวหน้างานร่วมฝ่ายควบคุมงานในโครงการ

สรุปได้ว่าสาเหตุของความขัดแย้งที่ผู้จัดการโครงการให้ความสำคัญ มากที่สุดในการทำการกับฝ่ายต่างๆ ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ- การส่งของล่าช้า,ผู้จัดการฝ่ายบัญชี - การเบิกเงินล่าช้าให้กับ Suppliers & Sub-contractors ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์-การจัดหาบุคลากรล่าช้า,ผู้จัดการฝ่ายประมาณราคา- ข้อกำหนดของวัสดุในBQOไม่ตรงกับแบบก่อสร้าง,วิศวกรโครงการ -รายละเอียดของ Shop Drawing,ไฟร์แมน -ประสิทธิภาพในการทำงาน ,สถาปนิก -แบบเปลี่ยนแปลงบ่อย,โครงการกับ

บริษัทวิศวกรที่ปรึกษา - ความแตกต่างรูปแบบและแผนการทำงาน ผู้รับเหมาช่วง - แรงงานมีไม่พอกับงานก่อสร้าง

จะเห็นว่าปัญหาที่ผู้จัดการโครงการเห็นว่ามีสำคัญนั้นส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารเวลาของโครงการ แต่ผู้ที่เกี่ยวข้องนั้นมองปัญหาของความขัดแย้งต่างกับผู้จัดการโครงการเช่นวิศวกรที่ปรึกษามองว่าปัญหาความขัดแย้งกับผู้จัดการโครงการที่มีความสำคัญคือ ปัญหาด้านคุณภาพของงาน ขอบเขตของสัญญาจ้างเหมา ในส่วนของพฤติกรรมตอบสนองต่อความขัดแย้งระหว่างในงานที่มีผลกระทบ พบว่า ไม่มีความเปลี่ยนแปลงจากเดิมที่เป็นอยู่ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg กล่าวไว้ อาจจะเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้แสดงความคิดเห็นจากความเป็นจริงหรือกลัวว่าถ้าตอบคำถามไปแล้วจะมีผลกระทบ ในเรื่องหน้าที่การงานของผู้ตอบแบบสอบถามเอง

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสรุปได้ว่าผู้บริหารโครงการให้ความสำคัญกับการบริหารเวลาและการบริหารต้นทุน แต่ยังไม่ให้ความสำคัญของการบริหารคุณภาพของงาน ซึ่งปัญหาความขัดแย้งที่ได้จากการศึกษาเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริงแต่ยังไม่ได้รับการเอาใจใส่และการแก้ปัญหา

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความขัดแย้งและสาเหตุความขัดแย้งระหว่างบุคคลากรภายในองค์กร รับผิดชอบงานก่อสร้างที่ทำให้ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าของงาน สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีนั้น ผู้ศึกษาได้รับความช่วยเหลือจากบริษัทรับเหมาก่อสร้างคือ บริษัท ฤทธา จำกัด, บริษัท แสงฟ้าก่อสร้าง จำกัด บริษัท งามวงศ์วานการช่าง จำกัด, บริษัท เพาเวอร์ไล เอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน), บริษัท อินเตอร์แพค จำกัด, บริษัท แมเนจเมนต์ 103 จำกัด, บริษัท วิศวกรที่ปรึกษาต่อตระกูลและคณะ จำกัด, บริษัท ไทยโพลีคอน จำกัด, บริษัท ชินเทค คอนสตรัคชั่น จำกัดและบริษัท ดีเอสพีเอ็ม จำกัด ที่ให้ความกรุณาในการกระจายแบบสอบถามถึงผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดียิ่ง นอกจากนี้ ยังได้รับคำปรึกษาและข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่างๆจาก อาจารย์ภีรวิติ ชูประวัตติ ท่านได้แนะนำในเนื้อหาในการศึกษา งานศึกษานี้จะสำเร็จลงไม่ได้ ถ้าขาดผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูล และแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อความถูกต้องสมบูรณ์ของงานศึกษาครั้งนี้อย่างมาก และผู้ศึกษาต้องขอขอบพระคุณทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามมา ณ ที่นี้ ที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ศึกษาในการทำศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จนงานแล้วเสร็จสมบูรณ์จึงขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นายรณรงค์ กระจ่างยศ

ผู้จัดทำ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	I
กิตติกรรมประกาศ	III
สารบัญ	IV
สารบัญตาราง	VII
สารบัญภาพ	VIII
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ความสำคัญของการศึกษา	2
ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2
ขอบเขตการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 ทฤษฎีและงานผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง	5
ประเภทของความขัดแย้ง	13
สาเหตุสำคัญของความขัดแย้ง	14
ประโยชน์ของความขัดแย้ง	17
วิธี การจัดการความขัดแย้ง	18
แนวทางการลดข้อขัดแย้งในองค์กร	20
ผลกระทบต่องาน	21
งานวิจัยในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับงานก่อสร้าง	30

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา</b>	32
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	33
ขั้นตอนการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	35
แบบสอบถาม	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	38
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	45
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
ระดับความถี่ของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น	48
ระดับความรุนแรงของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น	56
ระดับความสำคัญของความขัดแย้ง	62
พฤติกรรมตอบสนองต่อความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร	66
<b>บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ</b>	72
สรุปผล	72
พฤติกรรมตอบสนองต่อความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร	75
ความคิดเห็นหลังจากการแสดงพฤติกรรมตอบสนอง	
ต่อความขัดแย้งระหว่างบุคคลไปแล้วมีผลกระทบ	75
อภิปรายผล	76
แนวทางแก้ไข	77



## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก ก	82
แบบสอบถาม	83
ภาคผนวก ข	109
ภาคผนวก ตาราง	110
ประวัติผู้ศึกษา	124