

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องการจัดการความขัดแย้งของพนักงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) จังหวัดนครปฐมผลการศึกษารูปได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น มีสถานภาพโสด มีลักษณะการทำงานเป็นช่างรับเหมา มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่เกิน 2 ปี และทำงานอยู่ในระดับพนักงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อสาเหตุของความขัดแย้งของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) จังหวัดนครปฐม

พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) จังหวัดนครปฐมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีสาเหตุของความขัดแย้งโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นข้อที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งอันดับแรก คือ ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน และ การมีบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกัน เป็นอันดับสุดท้าย
2. ด้านสภาพองค์การ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นข้อที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งอันดับแรก คือ ลักษณะของงานที่ทำซ้ำซ้อนกัน เช่นออกคำสั่งให้หลายคนปฏิบัติงานเรื่องเดียวกัน และ มีการแข่งขันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มเพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่ง เป็นอันดับสุดท้าย
3. ด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวม

อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นข้อที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งอันดับแรก คือ การไม่สามารถแยกกันระหว่างความขัดแย้งเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานออกจากกัน และ การไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อวิธีการจัดการความขัดแย้งของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) จังหวัดนครปฐม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อวิธีการจัดการกับความขัดแย้ง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ด้านการยอมให้ พบว่า เป็นวิธีที่ใช้ในการจัดการกับความขัดแย้ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยใช้วิธีการในเรื่อง ยินยอมให้ทุกคนในองค์กรสมความปรารถนา เป็นอันดับแรก และยอมทำตามความต้องการของเพื่อนร่วมงานเพื่อป้องกันการเกิดความขัดแย้งเป็นอันดับสุดท้าย
2. ด้านการประนีประนอม พบว่า เป็นวิธีที่ใช้ในการจัดการกับความขัดแย้ง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยใช้วิธีการในเรื่อง พยายามถนอมน้ำใจผู้อื่นเพื่อรักษาสัมพันธภาพไว้ซึ่งกันและกัน เป็นอันดับแรก และทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเสมอ เป็นอันดับสุดท้าย
3. ด้านการร่วมมือกัน พบว่า เป็นวิธีที่ใช้ในการจัดการกับความขัดแย้ง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยใช้วิธีการในเรื่อง รับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่ายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการความขัดแย้ง เป็นอันดับแรก และแสวงหาความช่วยเหลือจากคนอื่นในการแก้ไขปัญหา เป็นอันดับสุดท้าย
4. ด้านการหลีกเลี่ยง พบว่า เป็นวิธีที่ใช้ในการจัดการกับความขัดแย้ง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยใช้วิธีการในเรื่อง หลีกเลี่ยงที่จะขัดแย้งกับผู้อื่นเสมอ เป็นอันดับแรก และเมื่อท่านไม่พอใจเพื่อนร่วมงาน ท่านจะหลีกเลี่ยงการติดต่อกับเขาอีกโดยไม่จำเป็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับเมื่อมีปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรท่านจะหลีกเลี่ยงโดยไม่ข้องเกี่ยวกับการแก้ปัญหานั้นเป็นอันดับสุดท้าย
5. ด้านการเอาชนะ พบว่า เป็นวิธีที่ใช้ในการจัดการกับความขัดแย้ง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยใช้วิธีการในเรื่อง ใช้สิทธิของตนในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เป็นอันดับแรก และมักใช้ตำแหน่งหน้าที่ในการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยเด็ดขาดเป็นอันดับสุดท้าย

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การจัดการความขัดแย้งของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) จังหวัดนครปฐม ได้นำทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อสาเหตุของความขัดแย้งภายในของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) มีสาเหตุมาจากความขัดแย้งทั้งด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล สภาพขององค์กร และด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) หรือองค์กรใดๆ ก็ตามที่มีคนอยู่ร่วมกันจำนวนมาก ความแตกต่างด้านองค์ประกอบ ส่วนบุคคล สภาพขององค์กร และปฏิสัมพันธ์ในการทำงานจะเป็นสาเหตุของความขัดแย้งอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ หากบริหารจัดการอย่างเหมาะสมแล้ว ย่อมก่อให้เกิดความราบรื่นในการทำงานและเกิดความเจริญงอกงามได้ ดังนั้น ความขัดแย้งจึงเป็นได้ทั้งการสร้างสรรค์และการทำลาย (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของลัดดาวัลย์ บำรุงกิจ (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง **สาเหตุของความขัดแย้งและวิธีการบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี** ผลที่ได้จากการศึกษาสาเหตุของความขัดแย้ง พบว่า ปัจจัยด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพขององค์กร และปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงานเป็นสาเหตุของความขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

2. จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) มีความคิดเห็นต่อสาเหตุของความขัดแย้งด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล ว่าเป็นสาเหตุความขัดแย้งที่พบมาก ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน วิธีคิดที่แตกต่างกัน วิธีการทำงานที่แตกต่างกัน การรับรู้ข้อมูลและข่าวสารที่แตกต่างกัน วิธีการแก้ปัญหาที่แตกต่างกันและลักษณะนิสัยที่แตกต่างกัน วุฒิภาวะทางอารมณ์ (หงุดหงิด ขี้โมโห) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าบุคคลเป็นตัวจักรสำคัญที่จะทำให้องค์กรนั้นได้รับการพัฒนาขึ้นหรือเสื่อมลง ซึ่งบุคคลมีความแตกต่างกันทั้งนิสัย ใจคอ วุฒิภาวะ วิธีคิด เมื่อทำงานร่วมกัน ก็อาจมีความขัดแย้งกันได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิติมา ปรีดีดิลก (2529) สรุปไว้ว่า ความขัดแย้งของบุคคลในหน่วยงานเกิดจากประสิทธิภาพ การศึกษา อบรมวิธีการ ค่านิยม ที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **ปัญจมาสน์ มาศนพคุณรัตน์ (2549) ได้ศึกษาการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดขอนแก่น** พบว่า สาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีสาเหตุ 3 ด้าน คือ

1) สาเหตุของความขัดแย้งด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล 3 อันดับแรก คือ ความเชื่อ ประเพณี วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน 2) ลักษณะของงานที่แตกต่างกันและการศึกษาที่แตกต่างกัน อันดับสุดท้ายคือ ความรู้สึกและทัศนคติที่แตกต่างกัน

3. พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งในองค์การโดยรวมด้านการยอมให้ ด้านประนีประนอม การร่วมมือกัน ด้านหลีกเลี่ยงและด้านการเอาชนะ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) ส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพที่ดีในองค์กร เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น จึงพยายามลดความขัดแย้งด้วยวิธีการยอมให้ การประนีประนอม การร่วมมือกัน และการหลีกเลี่ยง เพื่อให้ความขัดแย้งลดลง และไม่มีการใช้การเอาชนะให้ความขัดแย้งหายไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อมรรัตน์ อัครเศรษฐสกุล (2544) พบว่า วิธีการจัดการความขัดแย้งของพยาบาลประจำการใช้วิธีการปรองดองหรือยอมให้ในการจัดการกับความขัดแย้งมากที่สุด รองลงมาเป็นวิธีการประนีประนอม การร่วมมือ การหลีกเลี่ยง และใช้วิธีการแข่งขัน ในการจัดการกับความขัดแย้งน้อยที่สุด

4. จากผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อวิธีการจัดการความขัดแย้งที่พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) ส่วนใหญ่เลือกใช้ในระดับมาก ได้แก่ วิธีการยอมให้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การที่พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร ต้องการลดความขัดแย้งในองค์การบุคลากรในองค์การอยู่อย่างสงบสุข ไม่ต้องการให้คู่กรณีที่มีความขัดแย้งเกิดการบาดหมางใจระหว่างกันและเห็นว่าการยอมให้เป็นสิ่งที่ดี เนื่องจากเป็นพฤติกรรมของคนที่มีความเสียสละสูงเอาใจผู้อื่นมากกว่าเอาใจตนเอง ดังที่ สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2544) ได้กล่าวถึงการยินยอมว่าเป็นวิธีการที่ฝ่ายหนึ่งพยายามเอาใจคู่กรณีโดยการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้นั้นเหนือผลประโยชน์ของตัวเอง กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเพื่อเห็นแก่มิตรภาพอันดีงามต่อกันฝ่ายหนึ่งยินดีที่จะเป็นผู้เสียสละเป้าหมายของตนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของคู่กรณียอมสนับสนุนความคิดเห็นของผู้อื่นแม้จะต้องเก็บความคิดเห็นของตนไว้ก็ตาม หรือยอมให้อภัยแก่คนฝ่าฝืนกฎกติกาโดยยอมรับผลใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการกระทำเช่นนั้นไว้เอง และสอดคล้องกับแนวคิดของ Thomas (อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2540) กล่าวว่า การยอมให้ เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับต่ำ และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูง

เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจผู้อื่น เป็นผู้เสียสละ ปล่อยให้ผู้อื่นดำเนินการไปตามที่เขาชอบ แม้เราจะไม่เห็นด้วยก็ตาม การยอมให้ เป็นพฤติกรรมที่ตรงกันข้ามกับการเอาชนะ ผู้ที่แสดงพฤติกรรมการยอมให้ นอกจากจะเป็นผู้เสียสละแล้ว ยังเป็นผู้ที่ไม่ต้องการให้เกิดการบาดหมางใจระหว่างบุคคล หากความขัดแย้งเกิดจากการแข่งขันเพื่อจะได้ทรัพยากรที่มีจำกัดแล้ว หัวหน้าที่แสดงพฤติกรรมยอมให้ นั้น ลูกน้องมักจะชอบและมีความชื่นเคื่องเพราะไม่มีทรัพยากรมากพอที่จะปฏิบัติงานให้ได้ดีได้ พฤติกรรมการยอมให้ กับ ทัศนคติที่ว่าเอาไม่ตรีชนะศัตรู หรือแพ้เป็นพระ ชนะเป็นมาร เพราะเป็นวิธีที่ทำให้คู่กรณีได้รับผลประโยชน์ลดข้อขัดแย้งได้ อีกทั้งอาจเป็นไปได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งพนักงานและลักษณะการทำงานเป็นช่างรับเหมาซึ่งถือว่าเป็นพนักงานระดับล่างๆและมีความรู้สึกที่ตัวเองไม่มีอำนาจในการต่อรองเท่าไรนักจึงใช้วิธีการแก้ปัญหาด้วยการยอมให้ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ อมรรัตน์ อัครเศรษฐสกุล (2544) พบว่าวิธีการจัดการความขัดแย้งของพยาบาลประจำการใช้วิธีการปรองดองหรือการยอมให้ในการจัดการกับความขัดแย้งมากที่สุด รองลงมาเป็นวิธีการประนีประนอม การร่วมมือ การหลีกเลี่ยง และใช้วิธีการแข่งขัน ในการจัดการกับความขัดแย้งน้อยที่สุด

5. จากผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อวิธีการจัดการความขัดแย้งที่พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) เลือกใช้ในลำดับรองลงมาได้แก่วิธีประนีประนอม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การที่พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร ให้ความสำคัญกับวิธีการประนีประนอมเพราะเป็นวิธีที่พบกันครึ่งทาง ได้ครึ่งหนึ่ง ไม่ได้ครึ่งหนึ่ง เป็นการแก้ปัญหาด้วยสันติวิธี โดยยึดทางสายกลางตามหลักในพระพุทธศาสนา (เสนห์ โสมนัส, 2538) เป็นวิธีแก้ปัญหาแบบกลางๆ ระหว่างการยืนยันทักษะผลประโยชน์ และการให้ความร่วมมือ และคนไทยมีนิสัยรอมชอม รักษาหน้าซึ่งกันและกัน ไม่นิยมแก้ปัญหาด้วยการแตกหักหรือรุนแรง จะยึดหลักการแก้ปัญหาต่างๆ ตามสุภาษิตไทยที่ว่า “บัวไม่ให้ช้ำ น้ำไม่ให้ขุ่น” “เอาใจเขา มาใส่ใจเรา” ซึ่งสอดคล้องกับรีวิลลา (Revilla.1984 : 1601-A, อ้างถึงใน อรุณี ชอบพิมาย, 2546) ได้ศึกษารูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารทั้งชายและหญิงในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ผู้บริหารใช้วิธีประนีประนอมและวิธีหลีกเลี่ยงสูงกว่าปกติ

6. จากผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อวิธีการบริหารจัดการความขัดแย้งที่พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) เลือกใช้น้อยที่สุด คือ วิธีการเอาชนะ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาพสังคมไทยในชนบทไม่นิยมการแข่งขัน ไม่ต้องการเห็นผู้แพ้ ผู้ชนะและไม่ชอบวิธีการที่รุนแรงในการแก้ปัญหา ดังที่ Thomas (อ้างใน เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2540) ได้กล่าวว่าการ

เอาชนะ เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูงและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำ เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นประการสำคัญ โดยไม่คำนึงถึง ประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น พฤติกรรมที่แสดงออกมุ่งที่การแพ้ชนะโดยอาศัยอำนาจจาก ตำแหน่งหรือสถาน การณ์ทางเศรษฐกิจแสดงการคุกคาม ข่มขู่หรือแม้แต่การอ้างระเบียบเพียงเพื่อ จะให้ตนได้ประโยชน์ และได้ชัยชนะในที่สุด เข้าทำนองที่ว่า ถ้าไม่รบก็ไม่ชนะ ประกอบกับการ เอาชนะเป็นการแสดงพฤติกรรมเอาใจตนเองสูง ไม่สนใจความรู้สึกของผู้อื่น เป็นผลให้ไม่เป็นที่ ยอมรับของสังคมหรือของบุคลากรในสถานศึกษา ซึ่งน่าจะเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้พนักงานห้าง หุ่นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) เลือกลงใช้การจัดการความขัดแย้งแบบการเอาชนะน้อยที่สุด ซึ่ง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณรงค์ กังน้อย (2545) พบว่า ผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดสำนักงานการ ประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี ใช้ยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการเอาชนะน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การจัดการความขัดแย้งของพนักงานห้างหุ่นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) จังหวัดนครปฐม มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ในด้านสาเหตุของความขัดแย้งพนักงานห้างหุ่นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) จังหวัดนครปฐม มีความคิดเห็นว่าสาเหตุของความขัดแย้งโดยรวมและ รายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นว่า ด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล เป็นสาเหตุอันดับแรก รองลงมาคือด้านสภาพขององค์กร และ ด้านการปฏิสัมพันธ์เป็นอันดับ สุดท้าย ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะแก่ห้างหุ่นส่วนจำกัด เอกวัตร(1994) ดังนี้

ด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล

ห้างหุ่นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) ควรให้ความสำคัญในการ ปรับปรุงพัฒนาบุคลากรในการเพิ่มพูนทักษะความรู้ ความสามารถ และ ประสิทธิภาพในการทำงานโดยอาจใช้การอบรมและมีการศึกษาดูงาน

ด้านการปฏิสัมพันธ์

ห้างหุ่นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) ควรส่งเสริมให้บุคลากรมี โอกาสในการเรียนรู้การทำงานที่หลากหลาย โดยอาจจัดให้มีการ ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงานในแต่ละแผนก เพื่อให้บุคลากรมี

ความชำนาญในการปฏิบัติงานมากขึ้นและยังได้ประสบการณ์ที่หลากหลาย สามารถลดความขัดแย้งได้อันส่งผลให้บรรยากาศการทำงานดีขึ้น และควรให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมนันทนาการในรูปแบบของการฝึกอบรมหรือการสัมมนาออกสถานที่ นอกจากจะเป็นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในงานและภารกิจขององค์กรแล้ว ยังเป็นการสร้างความสามัคคีกลมเกลียว และบรรยากาศที่ดีในการทำงานนอกจากนี้ยังเป็นการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานซึ่งอาจเป็นสาเหตุของความขัดแย้งได้

ด้านสภาพขององค์กร

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงพัฒนาระบบการสื่อสารภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับสาร นอกจากนี้ต้องเปิดโอกาสให้มีการซักถาม ชี้แจง และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นมากขึ้นด้วย รวมทั้งควรให้ความสำคัญในการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี โดยมีแนวคิดในการทำงานในลักษณะของทีม เพื่อให้เกิดการประสานความร่วมมือ ความคิด และทัศนคติในการทำงานร่วมกันมากขึ้น

2. ในด้านพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่าพนักงาน ใช้วิธีการยอมให้เป็นวิธีในการจัดการความขัดแย้งเป็นอันดับแรก เพื่อต้องการลดความขัดแย้งในองค์กร บุคลากรในองค์กรอยู่อย่างสงบสุข ไม่ต้องการให้คู่กรณีที่มีความขัดแย้งเกิดการบาดหมางใจระหว่างกันและเห็นว่าการยอมให้เป็นสิ่งที่ดี เนื่องจากเป็นพฤติกรรมของคนที่มีความเสียสละสูงเอาใจผู้อื่นมากกว่าเอาใจตนเอง ถึงแม้ว่าการยอมให้จะเป็นวิธีที่นำมาใช้กันมากแต่ก็ไม่ได้หมายความว่า เป็นวิธีที่ดีที่สุดในการจัดการความขัดแย้ง เพราะการจัดการความขัดแย้งยังมีวิธีอื่นๆอีกมากมาย เช่น การร่วมมือ การประนีประนอม การเอาชนะ และการหลีกเลี่ยง ซึ่ง พนักงาน ควรศึกษาและทำความเข้าใจกับการจัดการความขัดแย้งในแบบต่างๆ เพื่อจะได้เลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ และไม่ควรยึดมั่นกับวิธีการจัดการความขัดแย้งอย่างใดอย่างหนึ่งตลอดชีวิตการทำงาน ดังนั้นห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) ควรจัดให้มีการอบรมหรือนิเทศงานให้แก่

พนักงานทุกคน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการคิดวิเคราะห์ การวินิจฉัยสาเหตุของความขัดแย้ง ยุทธศาสตร์ในการจัดการความขัดแย้ง ใช้เทคนิคในการแก้ไขข้อขัดแย้งที่เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ รวมทั้งส่งเสริมกระตุ้นให้เกิดการทำงานเป็นทีม มีระบบการทำงานที่ดี สร้างภาวะผู้นำ เพราะการใช้วิธีจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสมจะทำให้เกิดบรรยากาศของความร่วมมือ มีความรอบคอบ มีเหตุมีผลในการแก้ไขปัญหา เพื่อความสามัคคีภายในกลุ่ม เพิ่มแรงจูงใจให้เกิดความสนใจต่อปัญหา ช่วยปิดเป่าปัญหาข้อขัดแย้งรุนแรงได้ เป็นความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์ เป็นการกระตุ้นให้บุคคลสนใจในงาน เพื่อป้องกันไม่ให้องค์กรหยุดอยู่กับที่หรือเฉื่อยชา ซึ่งจะทำให้องค์กรนั้นมีความเจริญก้าวหน้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved