

ความคิดเห็นของข้าราชการกรมช่างอากาศต่อการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร

Opinions of Civil Servants in the Directorate of Aeronautical Engineering Towards

Intraorganizational Conflict

สุรกานต์ อ่องมะลิ

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Surakan Omgmali

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamheang University

Corresponding author

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการกรมช่างอากาศต่อการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 254 คน เป็นข้าราชการในกรมช่างอากาศ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติ t-test ความแปรปรวนทางเดียว(one-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ้(Scheffe's)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของข้าราชการกรมช่างอากาศต่อการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยวิธีการเอาชนะ และวิธีการร่วมมือใช้ในระดั้มาก ส่วนวิธีการประนีประนอม วิธีการหลีกเลี่ยง และวิธีการยอมให้ใช้ในระดั้มานกลาง
2. ข้าราชการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร โดยรวม ไม่มีความแตกต่างกัน

3. ข้าราชการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร โดยวิธีการร่วมมือ วิธีการประนีประนอม และวิธีการยอมให้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

4. ข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร โดยรวมและรายด้านไม่ต่างกัน

5. ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร โดยวิธีการเอาชนะ และวิธีการประนีประนอม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

Opinions of Civil Servants in the Directorate of Aeronautical Engineering Towards Intraorganizational Conflict

Abstract

The objective of this study was to investigate the opinions of civil servants in the Directorate of Aeronautical Engineering towards intraorganizational conflict, classified by gender, age, years of work experience, and education level. The sample of this study consisted of 254 civil servants in the Directorate of Aeronautical Engineering. A rating scale questionnaire was used as the research instrument for data collection. Data collected were then analyzed using computer program and statistics, including percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA and Scheffé's method for testing a pairwise comparison.

The results of this study indicated as follows:

1. Overall opinions of civil servants in the Directorate of Aeronautical Engineering towards intraorganizational conflict was at a moderate level. When individual aspects were

considered, Competition and Collaboration were at a high level. Compromising, Avoidance, and Accommodation were at a moderate level.

2. The respondents with different gender had indifferent opinion towards intraorganizational conflict.

3, The respondents with different age had different opinion towards intraorganizational conflict in terms of Collaboration, Compromising, and Accommodation with a statistical significance level of .05. There were no differences in other aspects.

4. The respondents with different years of working experience had indifferent opinion towards intraorganizational conflict for both overall and individual aspects.

5. The respondents with different educational level had different opinion towards intraorganizational conflict in terms of Competition and Compromising with a statistical significance level of .05. There were no differences in other aspects.

บทนำ

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมในสังคมของการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ ความขัดแย้งเป็นเหตุการณ์ที่สามารถเกิดขึ้นได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา และทุกโอกาส ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ความขัดแย้งทำให้เกิดทั้งผลเสียและผลดีต่อการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานจะเกิดผลดี ย่อมมีความขัดแย้งอยู่ในระดับที่พอดี ความขัดแย้งเกิดได้จากการแข่งขันในทรัพยากรในการปฏิบัติงาน การแสวงหาเป้าหมายที่แตกต่างกัน จึงทำให้องค์กรแต่ละองค์กรจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อความอยู่รอดของสังคมในการแข่งขัน การพัฒนาศักยภาพแต่ละด้านเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดของการทำงาน องค์กรแต่ละองค์กรจึงจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือของบุคลากรภายใน

องค์กรด้วย โดยจะต้องมีการเริ่มพัฒนาศักยภาพของตนเอง ทีมงานรวมไปถึงพัฒนาตัวองค์กร
เองด้วย

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่ต้องการให้เกิดขึ้น และมองว่าเป็นเรื่องที่ยุ่ยากในการจัดการความขัดแย้ง แท้จริงแล้วความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติธรรมดา เมื่อมีคนมาอยู่ร่วมกันและต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันความขัดแย้งก็ไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องเข้าใจในความขัดแย้งเพราะความขัดแย้งไม่ได้ทำให้เกิดแต่ผลเสีย แต่ความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ก็ทำให้เกิดช่องทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เช่น ผู้ได้บังคับบัญชาโรงเรียนเรื่องอุปกรณ์ในการทำงานไม่เพียงพอ ผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชาก็สามารถช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้บรรลุเป้าหมาย ให้เป็นไปในทางที่ดีได้ ผู้ได้บังคับบัญชามีกำลังใจในการปฏิบัติงาน องค์กรนั้นก็จะสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ได้ แต่ความขัดแย้งที่เอาชนะซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดด้วยเหตุผลหรืออารมณ์ก็ตามก็จะก่อให้เกิดความเสียหายตามมาได้ ความขัดแย้งจึงมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน สำหรับความเครียดในการทำงาน เมื่อบุคคลมีการเรียนรู้ที่จะมีการจัดการความขัดแย้งก็สามารถลดความเครียดในการทำงานลงไปได้ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรได้ ผู้ได้บังคับบัญชาก็จะมีความเครียดในการทำงานที่ลดลงเช่นกัน

องค์กรทางทหารเป็นองค์กรหนึ่งที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างออกไปจากองค์กรเอกชน และเป็นองค์กรหนึ่งในสังคมที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาความขัดแย้งได้ ปัจจุบันความขัดแย้งในองค์กรทางทหารมีแนวโน้มสูงขึ้น เนื่องจากอาจจะเป็นความขัดแย้งระหว่างคนภายในองค์กร อันเนื่องมาจากความคิดเห็นแตกต่างกัน มีความรับรู้ที่ต่างกัน หรือค่านิยมที่ต่างกัน ได้ส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่มีต่อลักษณะนิสัย อารมณ์ วิธีการทำงานของคนภายในองค์กร และการสื่อสารที่ไม่ถูกต้อง ผู้บังคับบัญชาจึงต้องรู้จักวิธีการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ จะเห็นได้ว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติ ไม่ว่าจะที่ไหนๆ คนต่างขัดแย้งด้วยกันทั้งสิ้น ผู้บังคับบัญชาจึงต้องรู้ถึงวิธีการจัดการความขัดแย้งอย่างเชี่ยวชาญ สามารถทำให้ความขัดแย้งมาเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กร ถือเอาประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรเป็นที่ตั้ง เรียนรู้จาก

ความขัดแย้งกันอย่างสร้างสรรค์ ขัดแย้งกันแล้วเกิดความคิดใหม่ๆ ความคิดดีๆ พร้อมทั้งจะพยายามเอาชนะความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการจัดการความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ การทราบถึงสาเหตุหรือสิ่งที่ทำให้มีโอกาสเกิดความขัดแย้ง เพื่อที่จะได้หาแนวทางในการรับมือและจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยไม่ทำให้เกิดการบานปลายของปัญหาและเป็นอุปสรรคต่อการทำงานหรือการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างบุคคล ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นบ่อยๆซึ่งเกิดจากสาเหตุ เช่น ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดของการทำงาน ความผิดพลาดในการสื่อสาร การปฏิบัติงานที่ไม่มีความเท่าเทียมกัน ความของค่านิยม และการเปลี่ยนแปลงขององค์กรจากสาเหตุความขัดแย้งข้างต้นที่กล่าวมา ถ้าผู้บังคับบัญชาไม่สามารถจัดการความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็อาจจะนำไปสู่ความขัดแย้ง ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นสามารถขยายวงกว้างได้

พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชามีความสำคัญต่อการบริหารองค์กรทางทหารให้สำเร็จอย่างมาก และในขณะเดียวกันการแสดงพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชานั้นยังเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การเกิดความขัดแย้งขึ้นภายในองค์กรทางทหารได้เช่นกัน เช่น การไม่ตัดสินใจปัญหาไม่มีความจริงจังในการแก้ไขปัญหา ใช้วิธีแก้ไขความขัดแย้งที่ไม่เหมาะสม รวมไปถึงการมีสิทธิพิเศษเฉพาะบุคคล ก็จะทำให้ปัญหาความขัดแย้งเพิ่มมากขึ้น ก่อให้เกิดบรรยากาศที่ไม่น่าทำงานของบผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กรทางทหาร ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้ทำให้มีผลต่อพฤติกรรมที่ก้าวร้าวของผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ดังนั้น การหาแนวทางการจัดการความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชาองค์กรทางทหาร ซึ่งการจัดการความขัดแย้งไม่มีวิธีใดที่ดีที่สุด จะต้องบูรณาการหลายๆวิธีให้เหมาะสมกับสถานการณ์ความขัดแย้งนั้นๆ ต้องทำความเข้าใจพื้นฐานธรรมชาติของความขัดแย้ง ในกระบวนการวิเคราะห์ และการประเมินพฤติกรรมความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรทางทหาร เพื่อเป็นการหาแนวทาง เทคนิควิธีการในการจัดการความขัดแย้ง ทำให้ความขัดแย้งเปลี่ยนไปเป็นในทางสร้างสรรค์ในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์กร เสริมสร้างความพึงพอใจในด้านต่างๆของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะส่งผลในการทำงาน

ของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม ทั้งยังเป็นการสร้าง
ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรภายนอกอีกด้วย วิธีการแก้ไขปัญหาการจัดการความขัดแย้งมีหลายวิธี

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการจัดการความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชา
ตามความเห็นของข้าราชการกรมช่างอากาศ เพื่อให้เข้าใจและทราบถึงการจัดการความขัดแย้งที่
ผู้บังคับบัญชาเลือกใช้ในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในกรมช่างอากาศได้อย่างมี
ประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการกรมช่างอากาศต่อการจัดการความขัดแย้งภายใน
องค์กร
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการกรมช่างอากาศต่อการจัดการความขัดแย้ง
ภายในองค์กร จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น(Probability Sampling) ด้วย
การสุ่มแบบง่าย(Sample Random Sampling) โดยขอรายชื่อข้าราชการกรมช่างอากาศจากแผนก
กำลังพล แล้วทำการจับฉลาก จนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามต้องการ

ได้จาก 2 แหล่งดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ(Primary Data) โดยนำแบบสอบถามไปแจกข้าราชการ ที่เป็น
กลุ่มตัวอย่างจำนวน 254 คน
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ(Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าเอกสารทาง
วิชาการ วิทยานิพนธ์ วารสาร ผลงานวิจัย ฐานข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล
ประกอบการศึกษา

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จากข้าราชการกรมช่างอากาศ ระหว่างวันที่ 1 เม.ย.2563 – 30 เม.ย.2563 โดยแจกแบบสอบถาม 254 ชุด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการกรมช่างอากาศต่อการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของผู้บังคับบัญชา มีทั้งหมด 5 วิธี ได้แก่ การเอาชนะ การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยงและการยอมให้ เป็นแบบสอบถามวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการกรมช่างอากาศต่อการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการกรมช่างอากาศต่อการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของผู้บังคับบัญชา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการกรมช่างอากาศต่อการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของผู้บังคับบัญชา ทั้ง 5 วิธี วิธีการเอาชนะ วิธีการร่วมมือ วิธีการประนีประนอม วิธีการหลีกเลี่ยง และวิธีการยอมให้ จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้าราชการในกรมช่างอากาศ จำนวน 550 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการใช่วิธีของ Yamane's โดยมีความคลาดเคลื่อนได้ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 254 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมช่างอากาศต่อการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของผู้บังคับบัญชา จำนวน 50 ข้อ รวมทั้งหมด 254 ฉบับ โดยผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตัวเอง และได้แบบสอบถามกลับมาจำนวน 254 คน นำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทำการหาค่าสถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบ t-test กับ ตัวแปร เพศ และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-way analysis of variance) กับตัวแปร อายุ ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษา ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's)

สรุปผลศึกษา

การศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการกรมช่างอากาศต่อการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปพบว่าข้าราชการกรมช่างอากาศส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 69.3 มีอายุต่ำกว่า 30 ปีคิดเป็นร้อยละ 48 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58.7 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.2

2. ความคิดเห็นของข้าราชการกรมช่างอากาศต่อการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร พบว่า ข้าราชการมีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก ในด้านวิธีการเอาชนะ และวิธีการร่วมมือ ส่วนวิธีการประนีประนอม วิธีการยอมแพ้ และวิธีการหลีกเลี่ยงมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร พบว่า

เพศ ข้าราชการที่มีเพศต่างกันความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

อายุ ข้าราชการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร ในด้านวิธีการร่วมมือ วิธีการประนีประนอม และวิธีการยอมให้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยภาพรวมและด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ประสบการณ์การทำงาน ข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชา โดยภาพรวมและด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ระดับการศึกษา ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชา ในด้านวิธีการเอาชนะ และวิธีการประนีประนอม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยภาพรวมและด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง

การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของข้าราชการกรมช่างอากาศต่อการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของผู้บังคับบัญชา มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การจัดการความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชาในกรมช่างอากาศ พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการกรมช่างอากาศต่อการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของผู้บังคับบัญชา ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิธีการเอาชนะ และวิธีการร่วมมือ รองลงมาคือวิธีการประนีประนอม วิธีการหลีกเลี่ยง และวิธีการยอมให้ ซึ่งสอดคล้องกับเคนเนธ โทมัส (Kenneth Thoman 1976:889-935) กล่าวว่า การเอาชนะและการร่วมมือ เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรี สนิทกุล(2557) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 พบว่า ในภาพรวม มีระดับการบริหารความขัดแย้งอยู่ในระดับ มาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การเอาชนะมีระดับการบริหารความขัดแย้งสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีระดับการบริหารความขัดแย้งมากอยู่ในระดับมากทั้งหมด ได้แก่ ด้านการยอมให้ ด้านการหลีกเลี่ยง ด้านการร่วมมือและด้านการประนีประนอม ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการกรมช่างอากาศต่อการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรี สนิทกุล(2557) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 อยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเอาชนะ รองลงมา คือ การยอมให้ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การประนีประนอม

ข้อเสนอแนะ

ได้รับความคิดเห็นเพิ่มเติมจากข้าราชการกรมช่างอากาศต่อการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของผู้บังคับบัญชา เพิ่มเติมแยกเป็นแต่ละวิธีดังนี้

1. วิธีการเอาชนะ ใช้เท่าที่จำเป็น เป็นวิธีที่ดีสำหรับในบางกรณีที่ค่อนข้างหาข้อยุติได้ยาก และในการทำงานร่วมกับผู้อื่นไม่ควรเอาชนะกันควรที่จะร่วมมือกันเพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
2. วิธีการร่วมมือ ควรใช้ให้มาก เพื่อให้เกิดผลเป็น มติร่วมกัน กติการ่วมกัน และเกิดความคิดเห็นร่วมกัน เป็นวิธีที่ดี สามารถพูดคุยกันและเข้าใจได้ทุกฝ่าย และเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการทำงานร่วมกัน
3. วิธีการประนีประนอม ควรใช้ให้มาก ผู้บังคับบัญชาควรมีส่วนสำคัญทุกกรณี และทำตัวเองให้เป็นกลาง เพื่อที่จะแสดงความคิดเห็นซึ่งกันละกัน โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ได้
4. วิธีการหลีกเลี่ยง เป็นการหนีปัญหา ไม่พยายามที่จะแก้ปัญห ทำให้เรื่องจบแต่ไม่กระจ่าง หลีกเลี่ยงการประทะกันด้วยอารมณ์ ทุกอย่างขึ้นอยู่กับเหตุผล ควรทำตามหน้าที่ตัวเองให้ดีที่สุด ให้เกียรติซึ่งกันและกันเคารพในความคิดเห็นผู้อื่น
5. วิธีการยอมให้ บอกถึงการ ไม่มีเอกภาพในตัวบุคคลนั้นๆ การที่จะยอมให้ผู้อื่นนั้นต้องมีเหตุผลที่ดี และเหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ศึกษาการจัดการความขัดแย้ง โดยใช้รูปแบบวิธีการเก็บข้อมูลที่มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อให้ได้คำตอบตามสภาพจริงที่เกิดขึ้น เช่น การสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้ง

อ้างอิง

นิพัตร ศรีดี.(2556). พฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สำนักงานเขตทุ่งครุ สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อัญวีณ์ นทีพีรพันธุ์.(2559). การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

คณิต เรืองขจร.(2557). การบริหารความขัดแย้งในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 4 แห่ง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เรืออากาศโท ปกรณ์ ดันติทวีวัฒน์.(2555). บทวิเคราะห์วัฒนธรรมและความขัดแย้งในองค์กร : หน่วยบัญชาการอากาศโยธิน กองทัพอากาศ เขตดอนเมือง.

มยุรี สนิทกุล.(2557). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

รังสิวุฒิ ปาโสม.(2556). การบริหารความขัดแย้งกับประสิทธิผลของการศึกษาในอำเภอองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ทิพย์รัตน์ จิตตเดชาธร.(2559). การบริหารความขัดแย้งในโรงเรียนวัดพระปฐมเจดีย์(มหินทรศึกษาคาร). วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร