

สาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

Causes of Conflict and Conflict Management in the Department of Business Development

นัฐนิชา ทิมโต

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Natnicha Thimto

E-mail: natnicha.thi@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University, Thailand.

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และเปรียบเทียบสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (ส่วนกลาง) จำนวน 458 คน ทำการคำนวณด้วยวิธีของยามานะที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 214 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.882 สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และการทดสอบรายคู่แบบแอลเอสดี (LSD) ผลการวิจัยมีดังนี้ 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าในภาพรวม อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าในภาพรวม อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) 3) เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีเพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และประเภทของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และประเภทของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ความขัดแย้ง วิธีการจัดการความขัดแย้ง กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ABSTRACT

This research aims to study causes of conflicts among officers in the Department of Business Development along with conflict management methods the officers in question utilize, by comparing and analyzing the causes of conflicts as well as the conflict management methods based on respondents' demographic categories. The research population consists of 458 officers within the (central) Department of Business Development. The sample size, calculated by using Yamane's formula with the confidence level at 95%, is 214. The sample group is determined by using the stratified random sampling method. The research instrument is questionnaire, of which the overall Cronbach's alpha presents the number of 0.882. The statistical analysis methods involve: frequency, percentage, average value, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance (ANOVA), and the least significant difference (LSD) test. The results are as following: 1) Respondents' opinions on the causes of organizational conflict within the Department of Business Development in an overall picture is considerably high ($\bar{X} = 3.74$); 2) Respondents' opinions on the conflict management methods utilized by the officers of Department of Business Development in an overall picture is considerably medium ($\bar{X} = 3.27$); 3) The Department of Business Development officers—with different sexes, educational backgrounds, working experiences, and roles and responsibilities within the organization—have contrasting opinions regarding the causes of organizational conflict (the statistically significant test result of 0.5); and 4) The Department of Business Development officers—with different sexes, educational backgrounds, working experiences, and roles and responsibilities within the organization—have contrasting opinions regarding conflict management methods (the statistically significant test result of 0.5).

Keywords: conflict, conflict management, the Department of Business Development

1. บทนำ

การดำเนินชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคลไม่ว่าจะอยู่ในบริบทของสังคมการทำงาน สังคมโรงเรียน มหาวิทยาลัย หรือแม้กระทั่งภายในครอบครัว ก็จะมีการกระทบกระทั่งหรือมีความไม่เข้าใจกันจากความแตกต่างทางด้านบุคลิกภาพหรือปัญหาทางด้านการสื่อสาร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น แต่ความขัดแย้งนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและเป็นสภาพการณ์ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยความขัดแย้งอาจมีสาเหตุมาจากแนวความคิด ความเชื่อ ทศนคติ และเป้าหมายที่แตกต่างกัน หรืออาจเกิดจากการแย่งชิงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด การสื่อสารที่ไม่ถูกต้องรวมถึงการมีโครงสร้างองค์กรที่ไม่เหมาะสมก็ได้ และสิ่งที่สำคัญที่จะช่วยลดหรือยุติความขัดแย้งภายในองค์กรได้คือการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งไม่ใช่เพียงผู้บริหารเพียงฝ่ายเดียวเท่านั้นที่จะต้องจัดการความขัดแย้ง การกระทบกระทั่งเล็กน้อยที่

เกิดขึ้นภายในหน่วยงานก็ทำให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ต้องเผชิญกับความขัดแย้งและต้องจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเช่นเดียวกัน ซึ่งแต่ละคนก็จะมีวิธีการจัดการความขัดแย้งที่แตกต่างกันออกไป โดยนักวิชาการได้มีการศึกษาถึงวิธีการจัดการความขัดแย้งเป็นวิธีต่างๆ เช่น วิธีแก้ปัญหาคือความขัดแย้งของ โทมัส-คิลล์แมนน์ (Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument) หรือวิธีแก้ปัญหาคือความขัดแย้งของ โฮวาทและลอนดอน (Howat and London)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ มีหน่วยในภายในกรมถึง 17 กอง มีบุคลากรรวมทั้งหมด 718 คน (ข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า วันที่ 28 มกราคม 2565) ซึ่งปฏิบัติอยู่ทั้งในส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าเขตและสำนักงานพาณิชย์จังหวัด การปฏิบัติงานจึงมีความขัดแย้งเกิดขึ้นเป็นธรรมดา (ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและเป็นสภาพการณ์ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้) ซึ่งความขัดแย้งนั้นอาจเป็นระหว่างบุคคลอันเกิดจากเกิดจากสาเหตุสำคัญ คือ ความแตกต่างในด้านบุคลิกภาพ ค่านิยม การรับรู้ เป้าหมาย และสถานภาพ และการแข่งขันเพื่อแย่งชิงทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด การต้องการที่พึงพอใจ และความกดดันต่อบทบาทของกันและกัน หรือเกิดจากความขัดแย้งขององค์กร ซึ่งเกิดจากความแตกต่างระหว่างเป้าหมายของบุคคลกับเป้าหมายของหน่วยงาน ลักษณะโครงสร้างของหน่วยงาน ความไม่สอดคล้องระหว่างคำสั่งที่เป็นทางการและคำสั่งที่ไม่เป็นทางการ ความขาดแคลนทรัพยากร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และลักษณะของบุคคล (Van Wijk , 1984) การศึกษาสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรจึงมีความสำคัญในด้านการประเมินถึงการตัดสินใจว่าบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่มีการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างไร หากบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่มีแนวโน้มที่จะใช้วิธีการแข่งขัน (การมุ่งเอาแต่ผลประโยชน์ของตน) ก็อาจทำให้ปัญหาความขัดแย้งนั้นรุนแรงขึ้นจนส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรได้นั่นเอง

ดังนั้น งานวิจัยเรื่องนี้จึงเกิดขึ้นเพื่อหาสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในด้านการเข้าใจต่อสาเหตุของความขัดแย้งภายในองค์กรและประเมินถึงการตัดสินใจในการใช้วิธีแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ได้

1.1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
2. เพื่อเปรียบเทียบสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อเปรียบเทียบวิธีการจัดการความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

1.2 สมมติฐาน

1. เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งแตกต่างกัน
2. เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อวิธีการจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1. **ด้านเนื้อหา** ศึกษาสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยมีรายละเอียดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังต่อไปนี้

- ตัวแปรอิสระ ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และประเภทของเจ้าหน้าที่

- ตัวแปรตาม (1) ศึกษาสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง ประกอบด้วย สาเหตุด้านลักษณะส่วนบุคคล สาเหตุด้านการสื่อสาร และสาเหตุด้านโครงสร้างองค์กร (2) ศึกษาวิธีการจัดการความขัดแย้ง ประกอบด้วย วิธีการแข่งขัน วิธีการปรองดอง วิธีการหลีกเลี่ยง วิธีการร่วมมือ และวิธีการประนีประนอม

2. ด้านประชากร

ศึกษา ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ ที่ปฏิบัติงานที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (ส่วนกลาง) กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 458 คน จากหน่วยงานภายในกรมจำนวน 17 กอง

3. ด้านระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้เวลาในการดำเนินการศึกษา ระหว่างเดือน มกราคม 2565 ถึง กุมภาพันธ์ 2565

1.4 ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยนี้มุ่งสำรวจเกี่ยวกับสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ปฏิบัติงานที่ส่วนกลาง เฉพาะเจ้าหน้าที่ประเภทข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ โดยไม่รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าเขตและสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลที่ได้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าอย่างตรงตามสาเหตุที่เกิดขึ้นและมีประสิทธิภาพ
2. สามารถนำผลที่ได้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าอย่างตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพ

2. แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งของ Robbins ประกอบด้วย

(1) สาเหตุด้านลักษณะส่วนบุคคล (Personal Variables) หมายถึง ความแตกต่างของบุคคล เช่น อายุ ค่านิยม และบุคลิกภาพ หรืออาจหมายถึงพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลซึ่งสะท้อนความคิดเห็นของบุคคลออกมาทั้งในแง่บวกและแง่ลบ

(2) สาเหตุด้านการสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างตัวบุคคล ระหว่างแผนก และระหว่างตำแหน่ง ซึ่งความดี้อยู่คุณภาพของการสื่อสารที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด หรือแม้แต่การสื่อสารที่มากหรือน้อยเกินไปก็สามารถนำไปสู่ความขัดแย้งได้

(3) สาเหตุด้านโครงสร้างองค์การ (Structure) หมายถึง แบบแผนที่กำหนดขอบเขตของงานและอำนาจหน้าที่ภายในองค์การรวมถึงสายงานบังคับบัญชา ซึ่งลักษณะของโครงสร้างองค์การที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้ง ได้แก่ ผลประโยชน์โดยอาจหมายถึงทรัพยากร ตำแหน่งความก้าวหน้า และความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่ภายในองค์การที่ไม่ชัดเจน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับวิธีการจัดการจัดการความขัดแย้งของโทมัส-คิลล์แมนน์ (Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument) ประกอบด้วย

(1) วิธีการแข่งขัน (Competing) หมายถึง การแก้ปัญหาแบบที่บุคคลยืนยันทันแต่ผลประโยชน์ของตนโดยไม่สนใจความสูญเสียของผู้อื่น และพยายามแสดงให้เห็นว่าความเห็นของตนนั้นถูกต้อง เป็นวิธีแก้ปัญหาแบบมุ่งใช้อำนาจเพื่อรักษาสถานภาพของตน ซึ่งจะทำให้เกิดสถานการณ์ที่ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ชนะ และอีกฝ่ายเป็นผู้แพ้

(2) วิธีการปรองดอง (Accommodating) หมายถึง การให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาซึ่งตรงกันข้ามกับแบบการแข่งขัน (Competing) โดยอาจแสดงออกในรูปแบบของความใจกว้างเสียสละตนเอง หรืออาจออกมาในรูปแบบของการยอมทำตามคำสั่งแม้ไม่ต้องกา

(3) วิธีการหลีกเลี่ยง (Avoiding) หมายถึง การแก้ไขปัญหาโดยไม่พูดถึงความขัดแย้ง อาจแสดงออกโดยการเลื่อนเวลาแก้ปัญหาออกไปก่อน หรือการถอยหนีจากสถานการณ์ที่คุกคามตนเอง

(4) วิธีการร่วมมือ (Collaborating) หมายถึง ความพยายามที่จะทำงานร่วมกับคนอื่นเพื่อหาทางให้ทั้งสองฝ่ายพอใจและเป็นการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วยการเผชิญหน้าซึ่งตรงข้ามกับการหลีกเลี่ยง (Avoiding) โดยต่างฝ่ายต่างหันหน้าเข้าหากันเพื่อหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาหรือตกลงยินยอมร่วมมือที่จะบรรลุถึงข้อยุติด้วยวิธีการที่ทั้งสองฝ่ายพอใจรวมถึงยอมทำตามผลของข้อยุตินั้น

(5) วิธีการประนีประนอม (Compromising) หมายถึง หมายถึง การหาวิธีแก้ปัญหาที่ไม่เป็นอุปสรรคทั้งสองฝ่าย กล่าวคือ ต่างฝ่ายต่างยอมได้รับได้บางส่วน เป็นวิธีที่อยู่ระหว่างการแข่งขัน (Competing) และการปรองดอง (Accommodating)

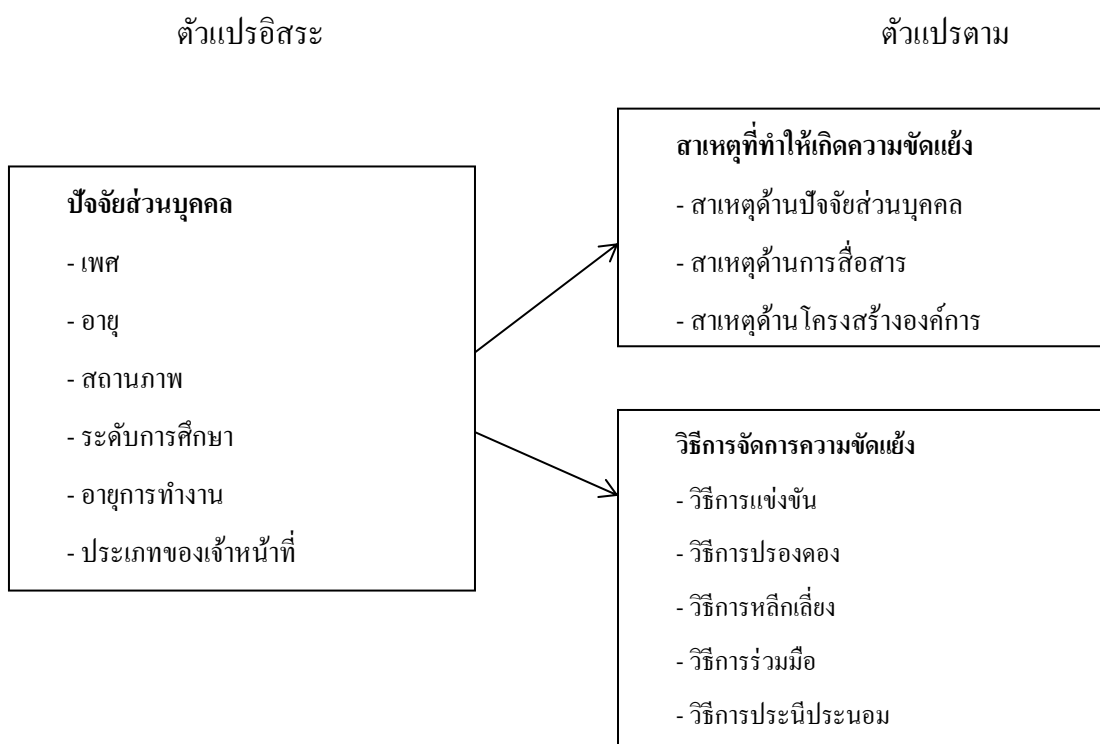
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรางคนา สุทธิ (2556) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์สาเหตุความขัดแย้งและรูปแบบจัดการความขัดแย้งของข้าราชการตำรวจ กองโยธาธิการ สำนักงานส่งกำลังบำรุง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ในภาพรวมมีสาเหตุความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ระดับมากที่สุด และรูปแบบการจัดการความขัดแย้งพบว่า ในภาพรวมใช้รูปแบบการจัดการความขัดแย้งในระดับมาก 2 ด้าน คือ แบบร่วมมือ และการประนีประนอม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันในด้านเพศและด้านอายุราชการเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อรูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อรพินท์ ม่วงเขียว (2549) ได้ศึกษาเรื่องสาเหตุและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี พบว่า ผู้บริหารและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี ที่มีอายุ วุฒิการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้สาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษาในภาพรวมและด้านตัวแปร ส่วนบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้บริหารและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาสิงห์บุรี ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้การแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาในภาพรวม และด้านตัวแปรส่วนบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมคิด กันมั่ง (2546) ได้ศึกษาเรื่องสาเหตุและวิธีการจัดกับความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า สาเหตุความขัดแย้งด้านสภาพองค์กรเป็นสาเหตุของ ความขัดแย้งลำดับแรก และผู้บริหารโรงเรียนที่มีเพศ ต่างกัน มีวิธีการจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 กรอบแนวความคิด



3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (ส่วนกลาง) จำนวน 458 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 214 คน โดยคำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) กับหน่วยงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า แบ่งออกเป็น 17 กอง โดยขนาดกลุ่ม

ตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิเป็นสัดส่วนกับจำนวนจำนวนประชากรในแต่ละชั้นภูมิ (Proportion Stratifies Samples)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และประเภทของเจ้าหน้าที่ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ประกอบด้วย สาเหตุด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้านการสื่อสาร และด้านโครงสร้างองค์การ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ประกอบด้วย วิธีการแข่งขัน วิธีการปรองดอง วิธีการหลีกเลี่ยง วิธีการร่วมมือ และวิธีการประนีประนอม สำหรับการแปลความหมายโดยใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยให้คะแนน แต่ละข้อเป็น 5 ระดับ จากมากไปหาน้อย การแปลผลของข้อมูลใช้เกณฑ์ระดับคะแนนของ LikertScale (1993) แบ่งเป็น 4.21 – 5.00 มากที่สุด 3.41 – 4.20 มาก 2.61 – 3.40 ปานกลาง 1.81 - 2.60 น้อย 1.00 - 1.80 น้อยที่สุด

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำ
2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องหรือ IOC มากกว่า 0.7 ทุกข้อ
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและแก้ไขแล้วมาทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม และนำไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.882

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้
 - 1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และประเภทของเจ้าหน้าที่
 - 1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง และตัวแปรด้านวิธีการจัดการความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้
 - 2.1 ศึกษาสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจำแนกตาม เพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ (t-test)

2.2 ศึกษาสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และประเภทของเจ้าหน้าที่ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่าง จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 ศึกษาวิธีการจัดการความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจำแนกตาม เพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ (t-test)

2.4 ศึกษาวิธีการจัดการความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และประเภทของเจ้าหน้าที่ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่าง จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

4. ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือปริญญาตรี มีอายุการทำงานระหว่าง 11 – 15 ปี และเป็นเจ้าหน้าที่ประเภทข้าราชการ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าในภาพรวม อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการสื่อสาร รองลงมาคือ ด้านลักษณะส่วนบุคคล และด้านโครงสร้างองค์กร ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าในภาพรวม อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า วิธีการจัดการความขัดแย้งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วิธีการร่วมมือ รองลงมาคือ วิธีการประนีประนอม วิธีการปรองดอง วิธีการหลีกเลี่ยง วิธีการแข่งขัน ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล วิเคราะห์ด้วยค่าที (t-test) และ One-Way ANOVA พบว่า เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีเพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และประเภทเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อลักษณะส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และประเภทเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งแตกต่างกัน จึงนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD รายละเอียดดังตารางที่ 1-3

ตารางที่ 1 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่างสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งและลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ด้านลักษณะส่วนบุคคล		4.21	3.68	3.47
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.21		-0.54*	-0.74*
ปริญญาตรี	3.68			-0.20*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.47			
ด้านการสื่อสาร		4.19	3.70	3.50
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.19		-0.49*	-0.69*
ปริญญาตรี	3.70			-0.20*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.50			
ด้านโครงสร้างองค์กร		4.11	3.62	3.41
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.11		-0.50*	-0.71*
ปริญญาตรี	3.62			-0.21*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.41			
ภาพรวม		4.17	3.67	3.46
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.17		-0.51*	-0.71*
ปริญญาตรี	3.67			-0.20*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.46			

ตารางที่ 2 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่างสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งและลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุการทำงาน ด้วยวิธี LSD

อายุการทำงาน	\bar{X}	ต่ำกว่า 5 ปี	จำนวน 11 - 15 ปี	15 ปี ขึ้นไป
ด้านลักษณะส่วนบุคคล		3.59	3.87	3.31
ต่ำกว่า 5 ปี	3.59		0.28*	-0.28*
จำนวน 11 - 15 ปี	3.87			-0.56*
15 ปี ขึ้นไป	3.31			
ด้านการสื่อสาร		3.66	3.90	3.25
ต่ำกว่า 5 ปี	3.66		0.24*	-0.41*
จำนวน 11 - 15 ปี	3.90			-0.65*
15 ปี ขึ้นไป	3.25			
ด้านโครงสร้างองค์กร		3.56	3.84	3.16
ต่ำกว่า 5 ปี	3.56		0.28*	-0.40*
จำนวน 11 - 15 ปี	3.84			-0.68*
15 ปี ขึ้นไป	3.16			
ภาพรวม		3.60	3.87	3.24
ต่ำกว่า 5 ปี	3.60		0.27*	-0.36*
จำนวน 11 - 15 ปี	3.87			-0.63*
15 ปี ขึ้นไป	3.24			

ตารางที่ 3 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่างสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งและลักษณะส่วนบุคคลด้านประเภทเจ้าหน้าที่ ด้วยวิธี LSD

ประเภทเจ้าหน้าที่	\bar{X}	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้าง
ด้านลักษณะส่วนบุคคล		3.60	3.39	4.30
ข้าราชการ	3.60			0.70*
พนักงานราชการ	3.39			0.91*
ลูกจ้าง	4.30			
ด้านการสื่อสาร		3.59	3.60	4.28
ข้าราชการ	3.59			0.69*
พนักงานราชการ	3.60			0.68*
ลูกจ้าง	4.28			
ด้านโครงสร้างองค์กร		3.50	3.49	4.29
ข้าราชการ	3.50			0.79*
พนักงานราชการ	3.49			0.81*
ลูกจ้าง	4.29			
ภาพรวม		3.57	3.49	4.29
ข้าราชการ	3.57			0.72*
พนักงานราชการ	3.49			0.80*
ลูกจ้าง	4.29			

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล วิเคราะห์ด้วยค่าที (t-test) และ One-Way ANOVA พบว่า เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และประเภทเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อลักษณะส่วนบุคคลด้าน สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และประเภทเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน จึงนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD รายละเอียดดังตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่างวิธีการจัดการความขัดแย้ง และลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ด้วยวิธี LSD

วิธีการจัดการความขัดแย้ง	N	โสด	สมรส	หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย
วิธีการแข่งขัน		1.86	2.44	3.27
โสด	1.86		0.58*	1.41*
สมรส	2.44			0.83*
หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	3.27			
วิธีการปรองดอง		3.46	3.56	4.40

โสด	3.46		0.94*
สมรส	3.56		0.84*
หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	4.40		
วิธีการหลีกเลี่ยง		3.04	3.18
โสด	3.04		1.49*
สมรส	3.18		1.35*
หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	4.53		
วิธีการร่วมมือ		3.80	3.88
โสด	3.80		1.20*
สมรส	3.88		1.12*
หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	5.00		
วิธีการประนีประนอม		3.83	3.76
โสด	3.83		1.10*
สมรส	3.76		1.18*
หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	4.93		
ภาพรวม		3.20	3.36
โสด	3.20		1.23*
สมรส	3.36		1.06*
หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	4.43		

ตารางที่ 5 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่างวิธีการจัดการความขัดแย้ง และลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
วิธีการปรองดอง		4.06	3.47	3.49
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.06		-0.59*	-0.57*
ปริญญาตรี	3.47			
สูงกว่าปริญญาตรี	3.49			
วิธีการหลีกเลี่ยง		3.96	3.22	2.78
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.96		-0.74*	-1.18*
ปริญญาตรี	3.22			-0.44*
สูงกว่าปริญญาตรี	2.78			
ภาพรวม		3.64	3.27	3.21
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.64		-0.37*	-0.43*
ปริญญาตรี	3.27			
สูงกว่าปริญญาตรี	3.21			

ตารางที่ 6 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่างวิธีการจัดการความขัดแย้ง และลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุการทำงาน ด้วยวิธี LSD

อายุการทำงาน	\bar{X}	ต่ำกว่า 5 ปี	จำนวน 11 - 15 ปี	15 ปี ขึ้นไป
วิธีการปรองดอง		3.38	3.69	3.35
ต่ำกว่า 5 ปี	3.38		0.30*	
จำนวน 11 - 15 ปี	3.69			-0.34*
15 ปี ขึ้นไป	3.35			
วิธีการหลีกเลี่ยง		2.94	3.45	2.74
ต่ำกว่า 5 ปี	2.94		0.50*	-0.20*
จำนวน 11 - 15 ปี	3.45			-0.70*
15 ปี ขึ้นไป	2.74			
ภาพรวม		3.18	3.41	3.13
ต่ำกว่า 5 ปี	3.18		0.23*	
จำนวน 11 - 15 ปี	3.41			-0.28*
15 ปี ขึ้นไป	3.13			

ตารางที่ 7 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ระหว่างวิธีการจัดการความขัดแย้ง และลักษณะส่วนบุคคลด้านประเภทเจ้าหน้าที่ ด้วยวิธี LSD

ด้านประเภทเจ้าหน้าที่	\bar{X}	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้าง
วิธีการแข่งขัน		1.93	2.23	2.85
ข้าราชการ	1.93			0.92*
พนักงานราชการ	2.23			0.63*
ลูกจ้าง	2.85			
วิธีการปรองดอง		3.43	3.53	4.07
ข้าราชการ	3.43			0.64*
พนักงานราชการ	3.53			0.54*
ลูกจ้าง	4.07			
วิธีการหลีกเลี่ยง		2.97	3.19	4.12
ข้าราชการ	2.97			1.14*
พนักงานราชการ	3.19			0.92*
ลูกจ้าง	4.12			
วิธีการประนีประนอม		3.77	3.83	4.26
ข้าราชการ	3.77			0.49*
พนักงานราชการ	3.83			0.43*
ลูกจ้าง	4.26			
ภาพรวม		3.19	3.29	3.89
ข้าราชการ	3.19			0.70*
พนักงานราชการ	3.29			0.60*
ลูกจ้าง	3.89			

5. อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำแนกตามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งแตกต่างกัน สอดคล้องกับอรพินท์ ม่วงเขียว (2549) ที่ศึกษาเรื่องสาเหตุและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี และพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษาด้านตัวแปรส่วนบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำแนกตามประเภทเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งแตกต่างกัน สอดคล้องกับสุรางคนา สุทธิ (2556) ที่ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์สาเหตุความขัดแย้งและรูปแบบจัดการความขัดแย้งของข้าราชการตำรวจ กองโยธาธิการ สำนักงานส่งกำลังบำรุง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และพบว่าข้าราชการตำรวจที่มีชั้นยศต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อสาเหตุความขัดแย้งความขัดแย้งด้านค่านิยมแตกต่างกัน และการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำแนกตามอายุและสถานภาพ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน ซึ่งคล้ายคลึงกับเบญจวรรณ จันทร์โต (2559) ได้ศึกษาเรื่องสาเหตุความขัดแย้งในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง กรณีศึกษา บริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจก่อสร้าง ผลการศึกษาพบว่าสาเหตุความขัดแย้งในการทำงานของพนักงานในโครงการนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำแนกตามเพศ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะ โดยธรรมชาติของเพศชายและหญิงมีสภาพความนึกคิดและกระบวนการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ แตกต่างกันออกไป จึงทำให้ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการจัดการความขัดแย้ง สอดคล้องกับสมคิด กันมั่ง (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องสาเหตุและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรดิตถ์ และพบว่าผู้บริหารที่มีเพศต่างกันมีวิธีการจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน ส่วนการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำแนกตามอายุการทำงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน โดยความแตกต่างในด้านประสบการณ์ในการทำงานอาจส่งผลถึงมุมมองต่อปัญหาและความขัดแย้งในแต่ละบุคคล สอดคล้องกับสุรางคนา สุทธิ (2556) ที่ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์สาเหตุความขัดแย้งและรูปแบบจัดการความขัดแย้งของข้าราชการตำรวจ กองโยธาธิการ สำนักงานส่งกำลังบำรุง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และพบว่าอายุราชการที่ต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นต่อรูปแบบการจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน และการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมคิด กันมั่ง (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องสาเหตุ

และวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันมีวิธีการจัดการความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับสูตรคนา สุทธิ (2556) ที่ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์สาเหตุความขัดแย้งและรูปแบบจัดการความขัดแย้งของข้าราชการตำรวจ กองโยธาธิการ สำนักงานส่งกำลังบำรุง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่าของข้าราชการตำรวจ กองโยธาธิการ สำนักงานส่งกำลังบำรุง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีอายุต่างกันมีรูปแบบการจัดการความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน เพราะรูปแบบการบังคับบัญชาของงานข้าราชการตำรวจมีกฎระเบียบข้อบังคับให้ประพฤติปฏิบัติในแบบอย่างเดียวกัน ปัญหาการคิดต่างวัย จึงไม่ค่อยเกิดขึ้นในระบบงานของระบบราชการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องสาเหตุและวิธีการจัดการความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรปรับปรุงแก้ไขสาเหตุของความขัดแย้งด้านการสื่อสารก่อนเพราะมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ควรมีการให้เจ้าหน้าที่พัฒนาทักษะด้านการสื่อสารผ่านการฝึกอบรม เพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรมีความผิดพลาดน้อยที่สุด รวมถึงควรมีการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) และประเมินความเครียดของเจ้าหน้าที่เพื่อป้องกันการสื่อสารที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมซึ่งทำให้เกิดการรับรู้และทัศนคติที่ไม่ถูกต้อง

2. ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งโดยใช้วิธีร่วมมือให้มากขึ้น แต่ วิธีการนี้จำเป็นต้องใช้เวลาและทักษะในการแก้ไขปัญหา จึงควรการจัดอบรมเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งวิธีการร่วมมือมากขึ้น อย่างไรก็ตาม วิธีการจัดการความขัดแย้งแต่ละวิธีอาจมีเงื่อนไขเงื่อนไขเวลาในการใช้แตกต่างกันออกไป การฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งอย่างเหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นเช่นกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งตามแนวคิดอื่นๆ และศึกษาวิธีการจัดการความขัดแย้งตามแนวคิดอื่นๆ เช่น การจัดการความขัดแย้งตามแนวคิดของโฮวาทและลอนดอน (Howat and London)

2. ขยายขอบเขตด้านประชากร โดยศึกษาเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าทั้งหมดเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ครอบคลุมมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กำจัด คงหนู. (2537). *วิธีการจัดการกับความขัดแย้งของศึกษานิเทศก์อำเภอ เขตการศึกษา 5. ปริญญาโท*, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- โชษิตา สุขันทา. (2555). *การจัดการความขัดแย้งในเทศบาลตำบลแม่วาง อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- นักรบ จุลเสวก. (2562). *ความขัดแย้งภายในองค์การทางพิเศษ A ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.). การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการความขัดแย้ง) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- เบญจวรรณ จันทร์โต. (2559). *ศึกษาสาเหตุความขัดแย้งในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้างกรณีศึกษา บริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจก่อสร้าง. สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ผ่องพรรณ ลวนานนท์. (2549). *ความขัดแย้งในองค์การ : ห้องสมุด/ศูนย์สารนิเทศ. วารสารบรรณรักษ์ ศาสตร์ 26,2.*
- วีระพงษ์ แสนโกชณ์. (2533). *วิธีการแก้ไขความขัดแย้งตามแบบของ โทมัส-คิลล์แมนน์ ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9. คุรุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ศิริวรรณ มนอัคระผดุง. (2559). *การจัดการความขัดแย้งในองค์การอย่างสร้างสรรค์. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 6 ฉบับที่ 2.*
- สมคิด กันมิ่ง. (2546). *สาเหตุและวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรดิตริตต์. คุรุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏอุดรดิตริตต์.*
- สุรางคณา สุขธิ. (2559). *การวิเคราะห์สาเหตุความขัดแย้งและรูปแบบจัดการความขัดแย้งของข้าราชการตำรวจ กองโยธาธิการ สำนักงานส่งกำลังบำรุง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการความขัดแย้ง) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- อรพินท์ ม่วงเจียว. (2549). *สาเหตุและวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี. คุรุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.*