

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาที่สำคัญ 3 ประการคือ
 1. เพื่อศึกษาระดับความขัดแย้งภายในองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย 3. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารความขัดแย้งภายในองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย โดยศึกษาผู้ที่ปฏิบัติงานภายในองค์กร จำนวน 270 คน โดยการใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งภายในองค์กร จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สมมติฐานโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เกือบครึ่งหนึ่งมีอายุระหว่าง 31-40 ปี และมีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี ครึ่งหนึ่งมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท

ระดับความขัดแย้งภายในองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย (อ.ส.ม.ท) ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ เมื่อแยกเป็นรายประเด็นจะพบประเด็นขัดแย้งที่สูงที่สุดคือประเด็นความคิดเห็นไม่ตรงกันซึ่งเป็นความขัดแย้งทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ส่วนสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กรที่มีระดับความเห็นด้วยสูงที่สุดคือ ปัจจัยด้านค่านิยมต่อการแปรรูปองค์กร ด้านวิธีบริหารความขัดแย้งภายในองค์กรที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นวิธีการบริหารแบบลดความขัดแย้ง ที่ใช้มากเป็นพิเศษคือ วิธีการแก้ปัญหาร่วมกันเป็นกลุ่มหรือทีม ส่วนรูปแบบในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่มีผู้ใช้มากที่สุดคือ วิธีหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นภายในองค์กรนั้น ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบอำนาจนิยมของผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจ ปัจจัยด้านความยุติธรรมในการบังคับใช้กฎ ระเบียบ และ ปัจจัยด้านค่านิยม ส่วนปัจจัยด้านขนาดของหน่วยงาน ด้านการพึ่งพาของงาน และด้านการขาดทรัพยากรในการทำงานนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งภายในองค์กรสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารองค์กรควรจะให้ความสำคัญในการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานของพนักงานอย่างทั่วถึง ผู้บังคับบัญชาควรปรับปรุงบุคลิกภาพในการบริหารงานไม่ใช้ลักษณะอำนาจนิยมในการสั่งการ พัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้ได้คุณภาพสูงสุด กระจายอำนาจไปยังแผนกต่างๆ ให้ทั่วถึงให้พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจในขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ควรให้ความยุติธรรมในการบังคับใช้กฎระเบียบบริหารงาน ลดปัญหาการเล่นพรรคเล่นพวกภายในองค์กร และสร้างค่านิยมในการแปรรูป ลดการต่อต้านการแปรรูปภายในองค์กรโดยชี้แจงรายละเอียดและเปิดเผยข้อมูลตัวเลขทางบัญชี ผลประโยชน์จากการดำเนินการแปรรูปออกสู่สาธารณะชน

2. ผู้บริหารควรแก้ปัญหาการเล่นพรรคเล่นพวกภายในองค์กร เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ ความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน และการแย่งชิงอำนาจในการบริหารงาน

The three main objectives of the study are 1. To reveal the levels of conflict in the Mass Communication Organization of Thailand (MCOT) 2. To identify the factors affecting their organization's conflict. 3. To find out the conflict management in the organization.

The key-informants are 270 people working in the MCOT. Questionnaires were used to collect the data from them. Then the basic data were logically analyzed, using the descriptive statistics, i.e., frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson's product moment correlation coefficient.

Most of the officers in the study were male. Almost half of them were during 31-40 years of age and their time of employment was between 6-10 years. Half of them had a bachelor's degree and earned a monthly salary of 10,001-20,000 baht.

The conflict of the Mass Communication Organization of Thailand (MCOT) was found to be moderate. The only issue found to be prevalent at a high level was opinion incompatibility found both in interpersonal conflict and intergroup conflict. The factor affecting conflict found to be prevalent at a high level was the values of the privatization. The method usually used to deal with the conflicts within the organization was collaboration or problem solving with teamwork. The direct conflict management approach usually used in work performance was avoidance in conflict.

When the hypotheses were tested, some factors were found to be significantly related to their organization conflict, i.e., authority personality of supervisors, communication within organization, decentralization, fair rules and regulations, and values, whereas organization size, task interdependence and resource scarcity were found to have no relationship with their organization conflict.

Recommendations

1. The management should give importance to hear subordinate's opinions. The supervisors should be avoid to employ authoritarian personality in dealing with subordinates. Developing high efficiency of communication in an organization is crucial. Distributing power to subordinates to design their job is also important. Reducing bias problem in organization and using fair rule and fair system to manage are essential. Making the values of privatization for reduce the resistance is a key factor. This can be done through reveal details of financial statement and benefit of privatization to public.

2. The management should cure the favoritism in organization in order to alleviate conflict resulting from interest discrepancy, disagreement and power competition.