

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาภาวะผู้นำกับการบริหารความขัดแย้งของ แผนกบริการลูกค้าสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท จีอี แคมปีดอล แผนกบริการลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 56 คน โดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ค่าสถิติ เพียร์สัน ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบริหารความขัดแย้งของผู้นำกับความสำเร็จในการบริหารความขัดแย้ง

1. รูปแบบการบริหารความขัดแย้งของผู้นำแผนกบริการลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท จีอี แคมปีดอล วิธีการเอาชนะ วิธีการร่วมมือ วิธีการประนีประนอม วิธีการหลีกเลี่ยง วิธีการยอมให้อยู่ในระดับปฏิบัติปานกลาง 2. ความสำเร็จในการบริหารความขัดแย้ง ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับต่ำ ด้านผลประโยชน์ อยู่ในระดับปฏิบัติเป็นบางครั้ง ด้านโครงสร้าง อยู่ในระดับต่ำ ด้านความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และด้านค่านิยม อยู่ในระดับต่ำ 3. ความสำเร็จในการบริหารความขัดแย้ง ด้านโครงสร้าง และด้านความสัมพันธ์ โดยเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก และความเข้มของความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน 4. รูปแบบการบริหารความขัดแย้งของผู้นำด้วยวิธีการร่วมมือและวิธีการยอมให้ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการบริหารความขัดแย้ง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน 5. ความสำเร็จในการบริหารความขัดแย้ง ด้านผลประโยชน์ และด้านโครงสร้าง โดยเป็นความสัมพันธ์เชิงลบ และความเข้มของความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน 6. ความสำเร็จในการบริหารความขัดแย้ง ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยเป็นความสัมพันธ์เชิงลบ และความเข้มของความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน