

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่นำไปสู่ความขัดแย้งภายในองค์กร” ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท สตาร์ชานิทารีแวย์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะรูปแบบ ระดับ และขนาดของความขัดแย้ง รวมถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นภายในบริษัท ในกลุ่มพนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเลือกวิธีบริหารจัดการกับความขัดแย้งเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม

นักทฤษฎีสถิตยต่างๆ ต่างพากันสนใจและให้ความสำคัญในแง่มุมต่างๆ กันคือสมัยโบราณ ถือว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งเลวร้ายที่คนก่อให้เกิดขึ้นและควรจะหลีกเลี่ยง ส่วนสมัยพฤติกรรมศาสตร์ถือว่า ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติเกิดขึ้นจากความสลับซับซ้อนขององค์การเอง และความขัดแย้งมีประโยชน์ ส่วนสมัยปฏิบัติการสัมพันธ์ถือว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งดีและจำเป็น ควรจะต้องกระตุ้นให้เกิดขึ้น องค์การจึงจะมีความก้าวหน้าและการบริหารงานในองค์การ โดยทั่วๆ ไป ผู้จัดการควรมีส่วนรับผิดชอบ โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูง ความขัดแย้งจำแนกออกได้หลายแบบ คือ ความขัดแย้งภายในบุคคล ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ความขัดแย้งภายในองค์การ และความขัดแย้งระหว่างองค์การ ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตในองค์การ องค์การที่มีความขัดแย้งในระดับพอเหมาะจะทำให้คนตื่นตัว กระตือรือร้นและมีความคิดสร้างสรรค์

ผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานและความขัดแย้งภายในบุคคลเป็น 2 รูปแบบใหญ่ของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในบริษัท ไม่ว่าจะพิจารณาในภาพรวมหรือแยกตามภูมิภาคที่เกี่ยวข้อง ส่วนปัจจัยหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งนั้นขึ้น ที่สำคัญ ๆ ได้แก่ ภารกิจที่ต้องพึงพากัน ภาระที่มากเกินไป เป้าหมายที่แตกต่างกัน ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และการสื่อสารที่ไม่รัดกุม

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์การ เช่น การพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ ระบบควบคุมงานที่ชัดเจนเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจและพิจารณา