

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ การวิจัย เรื่องการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนคติของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้า ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง)จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีลำดับขั้นตอนดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนคติของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนคติของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1(ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน

สมมติฐานการวิจัย

การแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนคติของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในเขตพื้นที่ภาคกลาง รวม 7 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสระบุรี จังหวัดนครนายก จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดอ่างทอง และจังหวัดสระแก้ว ประกอบไปด้วยหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในระดับจังหวัด และอำเภอ ใน 7 จังหวัด รวมทั้งสิ้น 67 แห่ง โดยแยกเป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด จำนวน 7 แห่ง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ 60 แห่ง มีพนักงานการไฟฟ้ารวมทั้งสิ้น จำนวน 1,842 คน จำแนกเป็นระดับผู้บริหาร จำนวน 279 คน และผู้ปฏิบัติ จำนวน 1,545 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2549, หน้า 9)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอน (finite population) สูตรในการหาขนาดตัวอย่างจึงใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้มีความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดตัวอย่างของผู้บริหารและผูปฏิบัติงานการไฟฟ้าในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 328 คน

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยเลือกตัวอย่างจากกลุ่มผู้บริหาร จำนวน 100 คน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 228 คน เนื่องจากประชากรตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานมีมากกว่าตำแหน่งผู้บริหาร หลังจากนั้นจึงนำกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน มาหาสัดส่วนให้กระจายตามจำนวนของประชากรในแต่ละแห่ง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 328 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม (questionnaire) การแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหารและผูปฏิบัติงานการไฟฟ้า ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อสอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน เป็นลักษณะสำรวจรายการ (check list)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ตามทัศนะของผู้บริหาร และผูปฏิบัติงานการไฟฟ้าในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับจำนวน 48 ข้อ

- คะแนน 5 หมายถึง การแก้ปัญหาความขัดแย้งอยู่ในระดับมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง การแก้ปัญหาความขัดแย้งอยู่ในระดับมาก
- คะแนน 3 หมายถึง การแก้ปัญหาความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง การแก้ปัญหาความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง การแก้ปัญหาความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.2 การหาคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาแล้วนำไปหาคุณภาพ ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

2.3 การหาความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอประธาน และกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบ และเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ

จำนวน 5 คน พิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระ และโครงสร้างของคำถาม และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จากนั้นผู้วิจัยนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหา (Item Objective Congruence Index : IOC) ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.77 - 1.00

2.4 การหาความเชื่อมั่น (reliability) ดำเนินการดังนี้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยครั้งนี้ หลังจากนั้น นำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ทั้งฉบับโดยใช้วิธีคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น .898

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 328 ฉบับ กับหน่วยงานการไฟฟ้า ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวม 7 จังหวัด ในเดือนมิถุนายน 2550 โดยส่งทางไปรษณีย์บางส่วน และบางส่วนได้แจกในวันประชุมหน่วยงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และได้แบบสอบถามคืนครบถ้วนและสมบูรณ์ จำนวน 328 ฉบับ ในเดือนกรกฎาคม 2550 คิดเป็นร้อยละ 100 โดยรับคืนทางไปรษณีย์และบางแห่งผู้วิจัยได้ดำเนินการขอรับคืนด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และการแปลความหมายของข้อมูลดำเนินการ ดังนี้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วนในการตอบทุกฉบับแล้วทำการวิเคราะห์ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตัวแปรอิสระ) วิเคราะห์ ด้วยการหาค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง 5 แบบ (ตัวแปรตาม) วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและความเรียง
3. การแปลความหมายคะแนนพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยวิเคราะห์ภาพรวม และเป็นรายด้าน
4. เปรียบเทียบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง 5 แบบ ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้าในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน โดยใช้การทดสอบความ

แตกต่างกันระหว่างประชากรสองกลุ่ม ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) คือ ตัวแปรเพศ และตำแหน่งงาน และทดสอบความแตกต่างกรณีประชากรมีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) จากวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ได้แก่ ตัวแปรอายุ วุฒิการศึกษา และอายุการทำงาน เมื่อทดสอบสมมติฐานแล้วพบว่า อายุ วุฒิการศึกษา และอายุการทำงาน ของผู้บริหารและปฏิบัติงาน การไฟฟ้าในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เลือกการแก้ปัญหาความขัดแย้งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบต่อไป (post-hoc test) โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา การแก้ปัญหาความขัดแย้งของของผู้บริหารและปฏิบัติงานการไฟฟ้าในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สรุปผลได้ดังนี้

1. สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์สรุปได้ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 328 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.90 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 42.10 มีมากที่สุดอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.20 รองลงไปคือ อายุระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.10 ระดับการศึกษามากที่สุด คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.70 รองลงไปคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.30 ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 69.50 และมีอายุการทำงานมากที่สุด 16-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.60 รองลงไปคือ อายุการทำงาน 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.30

2. ผลการวิเคราะห์ การแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหารและปฏิบัติงานการไฟฟ้าในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 5 แบบ ได้แก่ การเอาชนะ การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง การยอมให้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง พบว่า แบบการร่วมมือ อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงไป ได้แก่ แบบการประนีประนอม แบบการยอมให้ แบบการหลีกเลี่ยง และแบบการเอาชนะ เรียงตามลำดับ โดยรายละเอียดการแก้ปัญหาความขัดแย้ง 5 แบบ เป็นดังนี้

2.1 แบบการเอาชนะ พบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ตามทัศนะของผู้บริหารและปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการเอาชนะในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก คือ การพยายามแสดงออกให้ผู้อื่นเห็นว่าวิธีการของตนเองนั้นมีเหตุผล และประโยชน์ ส่วนการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มักจะรายงานความเสียหายที่บุคคลอื่นเป็นผู้กระทำทันทีที่ตนเองมีโอกาส มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

2.2 แบบการร่วมมือ พบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ตามทัศนะของผู้บริหารและปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบ

การร่วมมือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก คือ การพยายามชี้ให้เห็นว่าเป้าหมายที่มีอยู่ร่วมกัน มีความสำคัญเป็นอันดับแรก ส่วนการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้อื่นอยู่เสมอในการที่จะแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง

2.3 แบบประนีประนอม พบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ตามทัศนะของผู้บริหารและปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการประนีประนอมโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก คือ ยินดีเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ ส่วนการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการยอมแพ้ในบางประเด็น เพื่อเอาชนะในอีกประเด็น มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง

2.4 แบบการหลีกเลี่ยง พบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ตามทัศนะของผู้บริหารและปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการหลีกเลี่ยงโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ มักจะทำตัวเป็นกลางเมื่อพบกับสถานการณ์ความขัดแย้งภายในกลุ่ม ส่วนการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พยายามไม่รับรู้ว่ามีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย

2.5 แบบการยอมให้ พบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ตามทัศนะของผู้บริหารและปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการยอมให้ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก คือ พยายามถนอมน้ำใจผู้อื่น และพยายามรักษาสัมพันธภาพของเราเอาไว้ ส่วนการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ยอมเสียผลประโยชน์ของตนเองให้ผู้อื่น ถ้าผลประโยชน์ที่จะได้รับมานั้นจะทำให้ผู้อื่นไม่พอใจ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหารและปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 5 แบบ ได้แก่ การเอาชนะ การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง และการยอมให้ โดยการจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน ในรายด้าน 5 ด้าน ตลอดจนภาพรวม ผลเป็นดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศ เป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ตามทัศนะของผู้บริหารและปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 จำแนกตามอายุ เป็น 4 กลุ่ม คือ อายุต่ำกว่า 26 ปี อายุ 26 – 35 ปี อายุ 36 - 45 ปี อายุ 46 – 55 ปี และอายุ 56 ปีขึ้นไป พบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 จำแนกระดับการศึกษา เป็น 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 จำแนกตามตำแหน่งงาน เป็น 2 กลุ่ม คือ ระดับผู้บริหาร และระดับผู้ปฏิบัติงาน พบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการประนีประนอม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนแบบอื่น ๆ และภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 จำแนกตามอายุการทำงาน เป็น 5 กลุ่ม คือ อายุงาน 1 – 5 ปี อายุงาน 6 – 15 ปี อายุงาน 16 – 25 ปี อายุงาน 26 – 30 ปี และอายุมากกว่า 30 ปี พบว่าการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการเอาชนะ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มผู้ที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1-5 ปี และอายุการทำงาน 26 – 30 ปี มีความทัศนะแตกต่างกันกับกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 30 ปีขึ้นไป ส่วนแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบอื่น ๆ และภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากการศึกษาการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบการร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าแบบอื่น ๆ และแบบการเอาชนะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพพดา เจนสมบูรณ์ (2547, บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนเลือกวิธีการแก้ไขปัญหา

ความขัดแย้ง ด้วยวิธีการแข่งขันหรือการเอาชนะเป็นอันดับสุดท้าย อาจเป็นเพราะทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง ต้องการแก้ปัญหาเพื่อให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่นมากกว่าที่จะให้ได้ชัยชนะแก่ตนเองฝ่ายเดียว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เคนเนธ โทมัส ที่กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกเมื่อเผชิญกับความขัดแย้งมี 2 มิติ คือ มิติการเอาใจผู้อื่นแสดงออกโดยพฤติกรรมร่วมมือและมิติการเอาใจตนเองแสดงออกโดยพฤติกรรมมุ่งเอาชนะ ซึ่งการที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบใดนั้น ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของสถานการณ์ขัดแย้งนั้นประกอบด้วย

1.1 การแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการเอาชนะ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ข้ออื่น ๆ คือ การพยายามแสดงออกให้ผู้อื่นเห็นว่าวิธีการของตนเองนั้นมีเหตุผลและประโยชน์ อาจเนื่องมาจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นคนที่มีความมั่นใจ ไม่ต้องการที่จะหักหาญน้ำใจผู้อื่น แม้ในความเป็นจริงต้องการที่จะเอาชนะอีกฝ่ายหนึ่งแต่ก็จะพยายามชี้แจง โน้มน้าว หาวิธีให้ผู้อื่นเห็นด้วยกับตนเองก่อน เพื่อเป็นการรักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่นไว้ โดยจะเห็นได้จากการเลือกการแก้ปัญหาความขัดแย้งรายข้อ ที่พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มักจะรายงานความเสียหายที่บุคคลอื่นเป็นผู้กระทำทันทีที่ตนเองมีโอกาส ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแม้ในสถานการณ์ที่ต้องเลือกการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการเอาชนะ แต่ก็ไม่ได้มุ่งชัยชนะ โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ หรือความสูญเสียของผู้อื่นจนสุดโต่ง เพื่อจะได้ชัยชนะในที่สุด

1.2 การแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการร่วมมือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก คือ การพยายามชี้ให้เห็นว่าเป้าหมายที่มีอยู่ร่วมกันมีความสำคัญเป็นอันดับแรกส่วนการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ระดับปานกลาง คือ การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้อื่น อยู่เสมอในการที่จะแก้ไขปัญหา อาจเนื่องมาจากเมื่อพบกับปัญหาความขัดแย้ง ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้คำนึงถึงองค์กรเป็นสำคัญ นั่นคือ บุคลากรในหน่วยงานการไฟฟ้าทุกคนต้องการที่จะให้บรรลุถึงวิสัยทัศน์ และเป้าหมายขององค์กรที่วางเอาไว้ โดยเป้าหมายสำคัญที่ทุกคนในองค์กรรับรู้กันดีคือ ทางด้านการเงิน คือ ความต้องการทำกำไรให้องค์กรให้ได้มากที่สุด และลูกค้าได้รับความพอใจ ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้น วัฒนธรรมขององค์กรก็คือ หันหน้าเข้าหากันปรึกษาหารือกันเพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหาคือดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ สมยศ นาวิกาน (2545, หน้า 263) ซึ่งกล่าวว่า การแก้ ปัญหาความขัดแย้งด้วยการร่วมมือ แต่ละฝ่ายต้องร่วมมือกัน

การค้นหาทางเลือกในการแก้ปัญหาที่ตอบสนองความพอใจของทุก ๆ ฝ่าย โดยการแลกเปลี่ยนข้อมูลจริง ความต้องการ และความรู้สึกต้องเป็นไปอย่างเปิดเผย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัมปนาท สีสวนนิล (2545, หน้า 77-78) ที่พบว่า ครูมีความพึงพอใจต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครปฐม ด้วยแบบการร่วมมือมากที่สุดอย่างไรก็ตามแม้ว่าการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ด้วยการร่วมมือ จะเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป แต่มีข้อจำกัดอย่างหนึ่งคือ เวลา และพลังงาน ที่จะต้องใช้ในการดำเนินการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ ทั้งสองฝ่ายจะต้องตระหนักว่าคนจะต้องให้ความร่วมมือ และมีความยึดมั่นในอันที่จะทำให้ทั้งสองฝ่ายพัฒนาไปสู่การแก้ปัญหาแบบ ชนะ-ชนะ ร่วมกัน

1.3 แบบประนีประนอม พบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหารและ ผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการประนีประนอมโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก คือ ยินดีเป็นทั้งผู้ให้และเป็นทั้งผู้รับ ส่วนการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ระดับปานกลาง คือ มีการยอมแพ้ในบางประเด็น เพื่อเอาชนะในอีก ประเด็น อาจเป็นเพราะว่า เนื่องจากแบบการประนีประนอม เป็นแบบการแก้ปัญหาในมิติการเอาใจตนเองและมิติการเอาใจผู้อื่นเช่นเดียวกับแบบการร่วมมือ แต่แบบการประนีประนอม เป็นแบบการเจรจาต่อรอง ที่มุ่งจะให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจบ้าง ในลักษณะที่หากจะได้บ้างก็ควรยอมเสียบ้าง หรือลักษณะพบกันครึ่งทาง โดยแบบนี้จะไม่มีใครแพ้ หรือชนะทั้งหมด การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ด้วยการประนีประนอม ส่วนใหญ่ผู้นำหรือผู้บริหารจะเป็นตัวกลางในการไกล่เกลี่ยที่ดี โดยให้คู่ขัดแย้งตกลงกันเองในระดับที่ทั้งคู่ยอมรับได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานนี้ เมื่อมีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้นผู้นำหรือผู้บริหารจะไม่ปล่อยให้ปัญหาผ่านเลยไปจะพยายามไกล่เกลี่ยให้คู่ได้บังคับบัญชา ที่มีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้นให้เข้าใจ ทั้งสองฝ่าย ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัมปนาท สีสวนนิล (2545, หน้า 77-78) ที่พบว่า การประนีประนอม ครูมีความพึงพอใจต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครปฐม ในระดับปานกลาง

1.4 แบบการหลีกเลี่ยง พบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการหลีกเลี่ยง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง คือ มักจะทำตัวเป็นกลางเมื่อพบกับสถานการณ์ความขัดแย้งภายในกลุ่ม ส่วนการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ระดับน้อย คือ พยายามไม่รับรู้ว่ามีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้น แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อพบกับปัญหาความขัดแย้งในบางสถานการณ์จำเป็นต้องทำตัวเป็นกลาง เนื่องจากไม่ต้องการที่จะให้เกิดข้อขัดแย้ง

บาดเจ็บใจซึ่งกันและกัน และเชื่อว่าเมื่อระยะเวลาผ่านไปทุกคนก็จะลืมเรื่องที่เกิดขึ้น และหันหน้ามาคุยกันที่สุดในที่สุด ซึ่งการไม่รับรู้ว่ามีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้นนั้นจะมีบ้างเป็นส่วนน้อย

1.5 แบบการยอมให้ พบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบการยอมให้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมากคือ พยายามถนอมหน้าใจผู้อื่นและพยายามรักษาสัมพันธภาพของเราเอาไว้ ส่วนการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้ายระดับปานกลางคือยอมเสียผลประโยชน์ของตนเองให้ผู้อื่นถ้าผลประโยชน์ที่จะได้รับมานั้นจะทำให้ผู้อื่นไม่พอใจ แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นผู้ที่เห็นอกเห็นใจผู้อื่นพอ เพื่อจะรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเอาไว้ แต่ก็ยังมีบ้างที่ต้องยอมเสียผลประโยชน์ของตนเองให้แก่ผู้อื่น

2. การเปรียบเทียบการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามทัศนะของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน

2.1 จำแนกตามเพศ การแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศที่ต่างกันมีวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าจะเป็นเพศชาย หรือหญิง ต่างก็มีแนวคิดในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่มุ่งจะให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเอง และผู้อื่น และเมื่อเกิดปัญหาข้อขัดแย้งขึ้นต้องการที่จะร่วมกันแก้ปัญหาเพื่อให้องค์กรได้รับผลประโยชน์สูงสุดโดยจะเห็นได้จากการเลือกการแก้ปัญหาความขัดแย้ง แบบการร่วมมือมากกว่าแบบอื่น ๆ

2.2 จำแนกตามอายุ การแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า ไม่ว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จะมีอายุที่แตกต่างกัน แต่ทุกคนรับทราบนโยบาย และเป้าหมายร่วมกันโดยผู้ที่เป็นรุ่นพี่ได้มีการพูดคุยให้รุ่นน้องรับรู้ และเข้าใจตรงกัน เมื่อมีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้น จึงมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เหมือน ๆ กัน

2.3 จำแนกตามระดับการศึกษา การแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารและปฏิบัติงาน

ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับการหล่อ-หลอม หรือปลูกฝังค่านิยม โดยมีเป้าหมายวัตถุประสงค์ให้เห็นแก่ประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ดังนั้น ไม่ว่าบุคลากรจะมีการศึกษาที่สูงกว่าคนอื่น หรือการศึกษาน้อยกว่าคนอื่น ก็ไม่ได้ส่งผลต่อแบบในการแก้ปัญหาความขัดแย้งแต่อย่างใด

2.4 จำแนกตามตำแหน่งงานการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารและปฏิบัติงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติงาน เลือกการแก้ปัญหาความขัดแย้ง แบบการประนีประนอมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนแบบอื่น ๆ และภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับการแก้ปัญหาแบบประนีประนอม ที่พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้น อาจเป็นเพราะว่า ตำแหน่งผู้บริหาร ได้แก่ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้าแผนก มีบทบาทหน้าที่ในกำกับดูแล และบริหารจัดการ ซึ่งมีผู้ได้บังคับบัญชาในระดับล่าง ดังนั้น ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง จึงเป็นในลักษณะการเจรจาต่อรองที่มุ่งให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจบ้าง ซึ่งอาจเป็นระหว่างฝ่ายหรือแผนกงาน หรือระหว่างบุคคล ให้มีความพอใจ ทั้งสองฝ่ายเป็นลักษณะการพูดคุยไกล่เกลี่ย หรือในลักษณะพบกันครึ่งทาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมคิด บางโม (2547, หน้า 269) ได้สรุปไว้ว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยการประนีประนอม เป็นการเจรจาต่อรองโดยคำนึงถึงประโยชน์ และต้องยอมเสียผลประโยชน์บ้าง และการแก้ปัญหาความขัดแย้งตามวิธีนี้ควรใช้คนกลางเป็นผู้เจรจาหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าของคู่กรณี ซึ่งบทบาทดังกล่าวเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร ส่วนตำแหน่งปฏิบัติงานปัญหาความขัดแย้ง อาจเกิดขึ้นระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นเพื่อนร่วมงานในฝ่าย หรือในแผนกเท่านั้น ดังนั้นการเลือกแบบในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ด้วยการประนีประนอม สำหรับปฏิบัติงานจึงมีน้อยกว่าผู้บริหาร

2.5 จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่าผู้ที่มีอายุการทำงานต่างกันเลือกการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ในแบบการเอาชนะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนแบบอื่น ๆ และภาพรวม พบว่า ไม่มีความแตกต่าง จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้สำหรับแบบการเอาชนะที่พบว่าแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีอายุการทำงานมา โดยเฉพาะอายุการทำงานตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่จะอยู่ในตำแหน่งผู้บริหาร ในระดับองค์กร ระดับฝ่าย ระดับแผนก หรือบางคนอาจเป็นเพียงผู้บังคับบัญชา แต่เห็นว่าตนเองมีประสบการณ์มากกว่าคนอื่น จึงอาศัยอำนาจจากที่มี หรืออายุการทำงานที่มากกว่า ตำแหน่งที่สูงกว่า เอาชนะผู้ที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า และในบางครั้งอาจแสดงออกในลักษณะข่มขู่ หรืออ้างระเบียบ เพื่อให้ตนเองเป็นฝ่ายชนะในที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย จากการศึกษาเอกสาร หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะแนวทางในการนำผลการวิจัย ไปใช้ในการบริหารงานของผู้บริหาร และนำไปใช้สำหรับผู้ปฏิบัติงาน การบริหารงานบุคคลของหน่วยงาน ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้า ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เลือกการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบการร่วมมือเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยการร่วมมือ เป็นแบบที่ได้รับความนิยมในองค์กร และการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบการเอาชนะ เลือกเป็นอันดับท้าย มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานการไฟฟ้า ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่ไม่มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นใหญ่ แต่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่นเป็นสำคัญ ดังนั้น ผลการวิจัยครั้งนี้ อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น ๆ จะได้ใช้เป็นข้อพิจารณาในการตัดสินใจเลือกแบบการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยคำนึงถึงในแต่ละสถานการณ์ของความขัดแย้งด้วย

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีตำแหน่งต่างกัน เลือกการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง แบบการประนีประนอมแตกต่างกัน และผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานที่แตกต่างกันเลือกการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบการเอาชนะแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานการไฟฟ้า ควรมีการพัฒนา โดยการบริหารจัดการให้มีความรู้ให้เท่าเทียมกันเพื่อนำไปพัฒนางานและแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในองค์กรให้เหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะหน่วยงานที่อยู่ในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เท่านั้น ผลการวิจัยจึงมีขอบเขตจำกัด จึงควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ ในหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในเขตอื่น ๆ ให้ทั่วถึงเพื่อจะได้ผลการวิจัยที่กว้างขึ้นและเพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยในหน่วยงานการไฟฟ้าในแต่ละเขต

2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรศึกษาเปรียบเทียบ การแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอื่น ๆ