

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการจัดการความขัดแย้งของ  
ผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชา กับ  
ความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา

**ผู้เขียน** นางสาวกาญจนาพร อินตาวงศ์

**ปริญญา** วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

**อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**  
รองศาสตราจารย์ ดร.ชูชัย สมितिไกร

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ (1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการจัดการความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชา กับความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาในหมู่พนักงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และ (2) เพื่อศึกษาอำนาจพยากรณ์ของรูปแบบการจัดการความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชา ที่มีต่อความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาในหมู่พนักงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 4 ชนิด คือ (1) แบบสอบถามลักษณะทางประชากรของพนักงาน (2) แบบวัดการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชา (3) แบบวัดความไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชา (4) แบบวัดความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

## ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบการจัดการความขัดแย้งแบบการร่วมมือ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญ ( $p < .01$ )
2. รูปแบบการจัดการความขัดแย้งแบบการยอมตาม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญ ( $p < .01$ )
3. รูปแบบการจัดการความขัดแย้งแบบการประนีประนอม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญ ( $p < .01$ )
4. รูปแบบการจัดการความขัดแย้งแบบการเอาชนะ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญ ( $p < .01$ )
5. รูปแบบการจัดการความขัดแย้งแบบการหลีกเลี่ยง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญ ( $p < .01$ )
6. ความไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญ ( $p < .01$ )
7. รูปแบบการจัดการความขัดแย้งแบบการร่วมมือ รูปแบบการจัดการความขัดแย้งแบบการเอาชนะ และความไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชา สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา ( $p < .01$ )

<b>Independent Study Title</b>	Relationships of Supervisors' Conflict Management Styles and Trust in Supervisor to Supervision Satisfaction
<b>Author</b>	Ms. Karnjanaporn Intawong
<b>Degree</b>	Master of Science (Industrial and Organizational Psychology)
<b>Independent Study Advisor</b>	Assoc. Prof. Dr. Chuchai Smithikrai

### ABSTRACT

The purposes of this research were (1) to study the relationships among supervisors' conflict management styles, trust in supervisor and supervision satisfaction; and (2) to examine predictive power of supervisors' conflict management styles and trust in supervisor on supervision satisfaction.

The sample was 380 Chiang Mai University staff. The research instrument consisted of four measures: a demographic questionnaire, a supervisors' conflict management styles questionnaire, a trust in supervisor scale and a supervision satisfaction scale. Data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation and Stepwise multiple regression analysis.

The results of this research were as follows :

1. Integrating conflict management style was positively related to supervision satisfaction ( $p < .01$ ).
2. Obliging conflict management style was positively related to supervision satisfaction ( $p < .01$ ).
3. Compromising conflict management style was positively related to supervision satisfaction ( $p < .01$ ).
4. Dominating conflict management style was negatively related to supervision satisfaction ( $p < .01$ ).
5. Avoiding conflict management style was positively related to supervision satisfaction ( $p < .01$ ).

6. Trust in supervisor was positively related to supervision satisfaction ( $p < .01$ ).

7. Integrating conflict management style, dominating conflict management style, and trust in supervisor jointly predicted supervision satisfaction ( $p < .01$ ).



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved