

**SPU**  
SRIPATUM  
UNIVERSITY  
@Chonburi

**g.able**

# การประชุมวิชาการ ระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10

เรื่อง

งานวิจัยและพัฒนานวัตกรรม  
เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจในยุค New Normal

มหาวิทยาลัยศรีปทุม ชลบุรี

01.07.64 | ONLINE

## CONTENTS / สารบัญ

### Message from Vice President of Chonburi Campus

สารรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

### Message from Organizing Committee Chairperson

สารจากประธานคณะกรรมการฝ่ายอำนวยการจัดประชุม

กำหนดการประชุมวิชาการ

กำหนดการนำเสนอผลงานวิจัย

### 2021 SPUC International Conference

#### Researcher (Oral Presentation)

Page

Matuross Mathurasai

An investigation into new skill requirements toward enhancing international hotel management program at Stamford International University: A focus on front office operations of hotels in Thailand.....

1

Nuttanuch Munsakorn

Vocabulary retention in a long-term memory through etymology.....

15

Passaraporn Vongchansathapat

The efficacy and safety of 1064-nm picosecond laser for tattoo removal in Thai people.....

32

Yanisa Ratanapokasatit

The effect of topical epidermal growth factor on wound healing and post inflammatory hyperpigmentation prevention after ablative fractional CO2 laser

41

#### นามนักวิจัย (นำเสนอแบบบรรยาย)

กฤษณะ จันทร์อยู่จริง

การพัฒนาวิซวลไลเซชันเพื่อบริหารจัดการอพาร์ทเมนท์.....

53

แคร์เดียร์ กะตื้อคดี

อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี กรณีศึกษาบริษัทรับทำบัญชีในภาคตะวันออกของประเทศไทย....

64

ชาติศิริ ศิลารอง

การพัฒนาแอปพลิเคชันไลน์แชทบอท สำหรับการให้คำแนะนำแก่ผู้ที่มีความสงสัยต่อการเลี้ยงที่มีอาการเสื่อมสมรรถภาพทางเพศ.....

73

## CONTENTS (CONTINUE) / สารบัญ (ต่อ)

| นามนักวิจัย (นำเสนอแบบบรรยาย)  | หน้า |
|--|------|
| ณัฐพร ปวีตรปก<br>สิ่งแวดล้อมทางธุรกิจด้านความปลอดภัยที่มีผลต่อความผูกพันในงานของ<br>พนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3 ในจังหวัดชลบุรี.....                | 85   |
| นริศรา อุ้นประเสริฐสุข<br>คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในจังหวัด<br>สุพรรณบุรี.....  | 98   |
| ปัทมกร ชารสุวรรณ<br>ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของบริษัทรักษาความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อการ<br>บอกต่อและความตั้งใจใช้บริการซ้ำของผู้อยู่อาศัยในจังหวัดชลบุรี..... | 108  |
| ประภัสสร คำสวัสดิ์<br>ปัจจัยในการกำหนดความสุขเชิงอัตวิสัย.....   | 119  |
| ภราวดา สุขยิ่ง<br>ระบบแนะนำการตัดสินใจเพื่อการซื้อขายหุ้น สำหรับนักลงทุนมือใหม่.....   | 134  |
| มณีนุช อภิบาล<br>ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของลูกค้า<br>ศูนย์ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดชลบุรี.....                        | 151  |
| วรกานต์ เชื้อสิงห์<br>การพัฒนาระบบการค้าวัสดุก่อสร้างเพื่อสนับสนุนการวางแผนเชิงกลยุทธ์<br>การตลาดขององค์กรประเภทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.....                     | 161  |
| วศกร สิงห์ล่อ<br>ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของนิติบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของ<br>ผู้ประกอบการคน โดมิเนียมในกรุงเทพมหานคร.....                            | 170  |
| วันชัย จันทิบุตร<br>ปัญหาและอุปสรรคทางกฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมการดูทรายในที่ดินเอกชน...  | 182  |
| ศิวายุ เลิศเสรี<br>แอปพลิเคชันแซทเทิลเพื่อการให้บริการข้อมูลติดตั้งสายใยแก้วนำแสง<br>กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอส.ที.เอส. คอมมูนิเคชั่น.....                | 191  |
| ศุภิสรา ขุนทิพย์<br>ปัจจัยด้านกลยุทธ์ตราสินค้าที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าในธุรกิจเนื้อเป็ด.....  | 201  |

## CONTENTS (CONTINUE) / สารบัญ (ต่อ)

| นามนักวิจัย (นำเสนอแบบบรรยาย)   | หน้า |
|---|------|
| สมศักดิ์ชัย เล่าหะพันธ์<br>ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันฝึกอบรมของสถานประกอบการ<br>ในภาคกลางและภาคตะวันออก.....  | 210  |
| <b>สาธิตา โปธาเจริญ</b><br>การบริหารความขัดแย้งภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ..... | 219  |
| สืบสกุล ย่าหลี<br>การศึกษาการจัดแสงในรูปแบบแอนิเมชัน 3 มิติ.....  | 231  |
| ศุภารัตน์ มรกตสระน้อย<br>ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม<br>ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ.....              | 237  |
| ศุรวีร์ จิตรพิลา<br>การพัฒนาการแสดงผลภาพเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องสมุนไพรมในประเทศไทย....   | 246  |
| เสาวลักษณ์ จินทร<br>การพัฒนาแอปพลิเคชันบนมือถือเพื่อช่วยสนับสนุนในการบริหารจัดการ<br>ทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาบริษัท ไอ ที บี ที คอร์ปอเรชั่น จำกัด.....                       | 254  |
| หนูลิด ศิริประสาท<br>ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อปัจจัยเชิงอารมณ์ของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์<br>ทำความสะอาดบ้านและรถยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ.....                               | 267  |
| อภิรัฐ สุกิจบริหาร<br>พัฒนาระบบควดำชีวะวลไลเซชันเพื่อการสนับสนุนการให้บริการสุขภาพ<br>กรณีศึกษาหน่วยงานบริการสุขภาพในประเทศ.....  | 278  |
| อัญชลี บัวเมืองเก่า<br>พัฒนาชีวะวลไลเซชันสำหรับการวิเคราะห์และการทำงานผลความสำเร็จ<br>ของการทำงานด้วยข้อมูลดัชนีประสิทธิภาพหลัก.....  | 290  |
| โอรส เหล่าดำรงกุล<br>ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน<br>ฟู้ดแพนด้า.....  | 301  |

การบริหารความขัดแย้งภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ  
พนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์  
แห่งหนึ่งในอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ  
**INTERNAL CONFLICT MANAGEMENT INFLUENCING  
EMPLOYEE PERFORMANCE  
OF AN AUTO – PARTS MANUFACTURING COMPANY  
IN BANG BO DISTRICT, SAMUT PRAKAN PROVINCE**

ศัทธิกา โปธาเจริญ\*

Sathika Pothajaroen

รองศาสตราจารย์ ดร. ชลธิศ ดาราวงษ์\*\*

Assoc. Prof. Dr. Chonlatis Darawong

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานชิ้นส่วนยานยนต์ภายในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกโดยปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารความขัดแย้งที่มีต่อผลการปฏิบัติงานชิ้นส่วนยานยนต์ภายในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ พนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไปของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 350 คน

ผลวิจัยพบว่า 1) ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกันตามปัจจัยด้าน เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและอายุงาน และ 2) ปัจจัยด้านการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ

---

\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ปีการศึกษา 2564

\*\* รองศาสตราจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

พนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีผลต่อด้านคุณภาพงาน ได้แก่ การเอาชนะ การประนีประนอม และการร่วมมือ ตามลำดับ ส่วนด้านปริมาณงาน ได้แก่ การเอาชนะ การหลีกเลี่ยงและการร่วมมือ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน ได้แก่ การเอาชนะ การประนีประนอม และการหลีกเลี่ยง ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** การจัดการความขัดแย้ง, ความขัดแย้งในองค์กร, การบริหารความขัดแย้ง, ผลการปฏิบัติ  
ในโรงงาน

## ABSTRACT

The objective of this research were 1) to compare the employee performance of an auto parts manufacturing company in Bang Bo District, Samut Prakan province classified by personal factors, and 2) to study the influence of conflict management on the employee performance of an auto parts company in Bang Bo District, Samut Prakan province. The samples of this research were 350 supervisor level employees of an auto parts manufacturing company in Bang Bo District, Samut Prakan province.

The research findings showed that 1) the employee performance of an auto parts manufacturing company in Bang Bo District, Samut Prakan province was different according to gender, education level, job position, and tenure, and 2) the conflict management influencing the employee performance in dimension of quality were dominance, compromise, and collaboration, respectively, whereas the conflict management influencing quantity were dominance, avoiding, and collaboration, respectively, and the conflict management influencing time were dominance, compromise, and avoidance, respectively

**Keywords:** conflict management, organizational conflict, conflict management, factory performance.

## บทนำ

เนื่องจากในปัจจุบัน อุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์มีการแข่งขันสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่รวดเร็วเข้ามามีบทบาทในการดำเนินการทางธุรกิจประเภทนี้ โดยพนักงานต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป รวมถึงองค์กรที่ต้องการปรับเปลี่ยนและปรับตัว เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด แต่อุปสรรคหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการเจริญเติบโตและความก้าวหน้าขององค์กร คือ ความ

ขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรที่ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ องค์กรจึงควรมีการบริหารความขัดแย้ง ให้ดีที่สุด เพราะความขัดแย้งมีทั้งประโยชน์และโทษขึ้นอยู่กับวิธีการบริหารในองค์กร ความขัดแย้ง ในระดับที่เหมาะสมจะช่วยกระตุ้นแรงจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยกระตุ้นให้คน พยายามหาทางแก้ปัญหาความขัดแย้งในด้านต่าง ๆ

งานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการศึกษาความขัดแย้งในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน ในอุตสาหกรรมยานยนต์ ตามกรอบทฤษฎีความขัดแย้ง (สุชาติ คชจันทร์, 2555) รูปแบบบริหารความขัดแย้งในองค์การอุตสาหกรรมยานยนต์ภาคตะวันออก (กรกช งามอาจ, 2560) ความขัดแย้งจากโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในนิคมอุตสาหกรรม ระยอง (อภิชัย สิงห์ศรี, 2560) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ผ่านมา ยังไม่ได้มีการศึกษาการบริหารความ ขัดแย้งภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ผู้วิจัยจึงศึกษา การบริหารความขัดแย้งภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วน ยานยนต์ในด้านคุณภาพของงาน ปริมาณของงาน และเวลาที่ใช้ในการทำงาน เพื่อผลการปฏิบัติงาน ในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

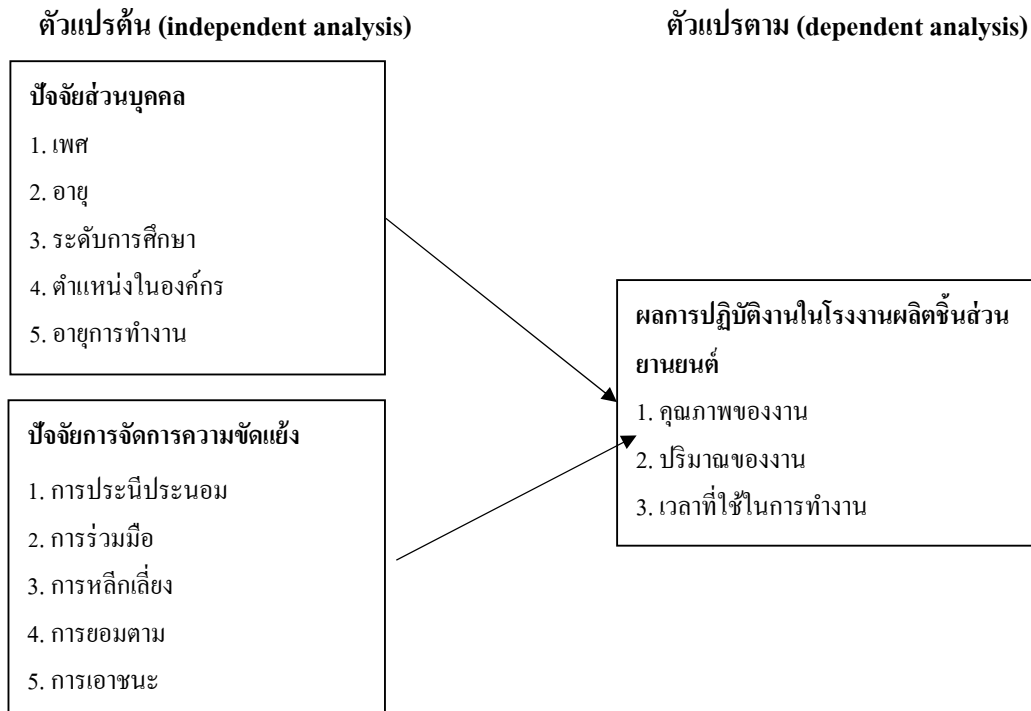
### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานชิ้นส่วนยานยนต์ภายในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ แห่งหนึ่งในอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกโดยปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารความขัดแย้งที่มีต่อผลการปฏิบัติงานชิ้นส่วนยานยนต์ ภายในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน ที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในอำเภอบางบ่อ จังหวัด สมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยการจัดการความขัดแย้งมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิต ชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบสะดวก โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามแบบออนไลน์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในปี 2562 ได้แก่ แผนกกล้าโพงรถยนต์ จำนวน 320 คน แผนกสวิตช์รถยนต์ จำนวน 678 คน แผนกเครื่องเสียงรถยนต์ จำนวน 460 คน แผนกพาวเวอร์ซัพพลาย จำนวน 250 คน รวมจำนวนประชากรทั้งหมด 1,708 คน

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการคำนวณโดยทราบประชากรที่มีจำนวนแน่นอน จำนวน 350 คน ได้แก่ กลุ่มพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในอำเภอบางบ่อจังหวัดสมุทรปราการในตำแหน่งหัวหน้างานขึ้นไป ด้วยวิธีของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05



## ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.7 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.9 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.3 มีตำแหน่งหัวหน้าส่วน คิดเป็นร้อยละ 29.4 อายุงาน 9 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 48.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในอำเภอบางบ่อจังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร

| การจัดการความขัดแย้ง | N = 324     |             | ระดับความคิดเห็น | ลำดับที่ |
|----------------------|-------------|-------------|------------------|----------|
|                      | $\bar{X}$   | SD          |                  |          |
| การประนีประนอม       | 3.74        | 0.84        | มาก              | 1        |
| การร่วมมือ           | 3.74        | 0.85        | มาก              | 1        |
| การหลีกเลี่ยง        | 3.57        | 0.73        | มาก              | 2        |
| การยอมตาม            | 3.51        | 0.84        | มาก              | 4        |
| การเอาชนะ            | 3.53        | 0.82        | มาก              | 3        |
| <b>รวม</b>           | <b>3.62</b> | <b>0.70</b> | <b>มาก</b>       |          |

จากตารางที่ 1 พบว่า การจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรที่มีผลต่อพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประนีประนอมกับและด้านการร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ) รองลงมา ด้านการหลีกเลี่ยง มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) อันดับสาม คือ ด้านการเอาชนะ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) อันดับสี่ ด้านการยอมตาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์  
 ของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ**

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

| ผลปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงาน<br>ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ | N = 324     |             | ระดับความ<br>กิดเห็น | ลำดับที่ |
|---|-------------|-------------|----------------------|----------|
|   | $\bar{X}$   | SD          |                      |          |
| คุณภาพของงาน  | 3.80        | 0.74        | มาก                  | 2        |
| ปริมาณของงาน  | 3.82        | 0.72        | มาก                  | 1        |
| เวลาที่ใช้ในการทำงาน                                  | 3.70        | 0.77        | มาก                  | 3        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.76</b> | <b>0.72</b> | <b>มาก</b>           |          |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการสำรวจระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยกับปริมาณของงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) และอันดับสาม คือ ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน**

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในอำเภอบางบ่อ  
จังหวัดสมุทรปราการ

| ผลการปฏิบัติงาน<br>พนักงานในโรงงาน | ปัจจัยส่วนบุคคล     |                            |  |                                |                          |
|------------------------------------|---------------------|----------------------------|--|--------------------------------|--------------------------|
|                                    | เพศ                 | อายุ                       | ระดับการศึกษา                                  | ตำแหน่งงาน                     | อายุงาน                  |
| คุณภาพของงาน                       | <b>0.00*</b>        | 0.14                       | <b>0.01*</b>                                   | 0.12                           | <b>0.00*</b>             |
|                                    | ชาย                 | ต่ำกว่า 30 ปี/<br>31-40 ปี | ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า<br>ม.6/ปวส./<br>อนุปริญญา | ผู้จัดการ/<br>ผู้ช่วยผู้จัดการ | ต่ำกว่า 3 ปี/<br>3-5 ปี  |
|                                    | ( $\bar{X}$ = 4.02) | ( $\bar{X}$ = 3.76)        | ( $\bar{X}$ = 3.74)                            | ( $\bar{X}$ = 3.89)            | ( $\bar{X}$ = 3.66)      |
| หญิง                               |                     | 41-50ปี/<br>51ปี ขึ้นไป    | ปริญญาตรี/<br>ปริญญาโท                         | หัวหน้าส่วน/<br>หัวหน้างาน     | 6-8 ปี/<br>9 ปีขึ้นไป    |
|                                    | ( $\bar{X}$ = 3.65) | ( $\bar{X}$ = 3.88)        | ( $\bar{X}$ = 3.81)                            | ( $\bar{X}$ = 3.78)            | ( $\bar{X}$ = 3.86)      |
| ปริมาณของงาน                       | <b>0.00*</b>        | 0.14                       | <b>0.04*</b>                                   | <b>0.04*</b>                   | <b>0.03*</b>             |
|                                    | ชาย                 | ต่ำกว่า 30 ปี/<br>31-40 ปี | ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า<br>ม.6/ปวส./<br>อนุปริญญา | ผู้จัดการ/<br>ผู้ช่วยผู้จัดการ | ต่ำกว่า 3 ปี/<br>3-5 ปี  |
|                                    | ( $\bar{X}$ = 4.04) | ( $\bar{X}$ = 3.78)        | ( $\bar{X}$ = 3.73)                            | ( $\bar{X}$ = 3.92)            | ( $\bar{X}$ = 3.72)      |
| หญิง                               |                     | 41-50 ปี/<br>51 ปี ขึ้นไป  | ปริญญาตรี/<br>ปริญญาโท                         | หัวหน้าส่วน/<br>หัวหน้างาน     | 6-8 ปี/<br>9 ปีขึ้นไป    |
|                                    | ( $\bar{X}$ = 3.66) | ( $\bar{X}$ = 3.91)        | ( $\bar{X}$ = 3.83)                            | ( $\bar{X}$ = 3.78)            | ( $\bar{X}$ = 3.86)      |
| เวลาที่ใช้ในการทำงาน               | <b>0.00*</b>        | 0.18                       | <b>0.04*</b>                                   | 0.45                           | <b>0.01*</b>             |
|                                    | ชาย                 | ต่ำกว่า 30 ปี/<br>31-40 ปี | ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า<br>ม.6/ปวส./<br>อนุปริญญา | ผู้จัดการ/<br>ผู้ช่วยผู้จัดการ | ต่ำกว่า 3 ปี/<br>3- 5 ปี |
|                                    | ( $\bar{X}$ = 3.97) | ( $\bar{X}$ = 3.67)        | ( $\bar{X}$ = 3.65)                            | ( $\bar{X}$ = 3.75)            | ( $\bar{X}$ = 3.57)      |
| หญิง                               |                     | 41-50ปี/<br>51 ปี ขึ้นไป   | ปริญญาตรี/<br>ปริญญาโท                         | หัวหน้าส่วน/<br>หัวหน้างาน     | 6-8 ปี/<br>9 ปีขึ้นไป    |
|                                    | ( $\bar{X}$ = 3.50) | ( $\bar{X}$ = 3.75)        | ( $\bar{X}$ = 3.70)                            | ( $\bar{X}$ = 3.70)            | ( $\bar{X}$ = 3.74)      |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. ด้านเพศ เพศชายจะมีคุณภาพงาน ปริมาณของงานและเวลาที่ใช้ในการทำงานมากกว่าเพศหญิง
2. ด้านอายุ ผู้ที่มีอายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไปจะมีคุณภาพของงาน ปริมาณของงาน เวลาที่ใช้ในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 41 ปี
3. ระดับการศึกษา ผู้ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จะมีคุณภาพงาน ปริมาณงานและเวลาที่ใช้ในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี
4. ตำแหน่งงาน ผู้ที่มีตำแหน่งผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการจะมี คุณภาพงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในการทำงานมากกว่าตำแหน่งหัวหน้าส่วนและหัวหน้างาน
5. อายุงาน ผู้ที่มีอายุงานมากกว่า 6 ปี ขึ้นไปจะมีคุณภาพงาน ปริมาณของงานและเวลาที่ใช้ในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีอายุงานต่ำกว่า 6 ปี

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการจัดการความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยด้านการจัดการความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

| การจัดการความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน | คุณภาพของงาน |              | ปริมาณของงาน |              | เวลาที่ใช้ในการทำงาน |              |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------------|--------------|
|  | <i>B</i>     | <i>t</i>     | <i>B</i>     | <i>t</i>     | <i>B</i>             | <i>t</i>     |
| ด้านการประนีประนอม                                 | 0.28         | <b>3.32*</b> | 0.17         | 1.94         | 0.29                 | <b>3.32*</b> |
| ด้านการร่วมมือ                                     | 0.19         | <b>2.27*</b> | 0.25         | <b>2.82*</b> | 0.16                 | 1.81         |
| ด้านการหลีกเลี่ยง                                  | 0.12         | 1.71         | 0.17         | <b>2.37*</b> | 0.22                 | <b>3.11*</b> |
| ด้านการยอมให้                                      | 0.11         | 0.24         | -0.02        | -0.37        | 0.03                 | 0.54         |
| ด้านการเอาชนะ                                      | 0.20         | <b>4.53*</b> | 0.21         | <b>4.58*</b> | 0.17                 | <b>3.77*</b> |

$R^2 = 0.79$  \* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน ปัจจัยด้านการจัดการความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการเอาชนะ ด้านการประนีประนอม และด้านการร่วมมือ ตามลำดับ
2. ด้านปริมาณของงาน ปัจจัยด้านการจัดการความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการเอาชนะ ด้านการร่วมมือ และด้านการหลีกเลี่ยง ตามลำดับ
3. ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน ปัจจัยด้านการจัดการความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการเอาชนะ ด้านการประนีประนอม และด้านการหลีกเลี่ยง ตามลำดับ

## อภิปรายผล

จากการศึกษาการบริหารความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ สามารถนำมาอภิปรายตามผลเชิงพรรณนาได้ดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน จะมีผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านการจัดการความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านคุณภาพของงาน คือ การร่วมมือ การประนีประนอม และการเอาชนะ ตามลำดับ ด้านปริมาณของงาน คือ ด้านการหลีกเลี่ยง ด้านการร่วมมือ และด้านการเอาชนะ ตามลำดับ ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน คือ ด้านการหลีกเลี่ยง ด้านการประนีประนอม และด้านการเอาชนะ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ คณิต เรืองจอร์ (2557) การบริหารความขัดแย้งในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 4 แห่ง (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ) โดยส่วนใหญ่เป็นการร่วมมือร่วมใจ การประนีประนอม

การปรองดองหรือยอมให้ และการหลีกเลี่ยง มีอิทธิพลต่อเวลาในการทำงานทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### ข้อเสนอแนะ

**ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้** การศึกษาการบริหารความขัดแย้งและการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน ในการบริหารความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน คือ พนักงานควรได้รับการพัฒนาทางการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีการฝึกอบรม การพูดคุยให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานมีผลงานอย่างมีคุณภาพ

2. ด้านปริมาณของงาน ในการบริหารความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน คือ หัวหน้างานอาจพิจารณาเพิ่มลดอัตรากำลังของสายงานหลักที่ชัดเจนมากขึ้น โดยการปรับลดอัตราการผลิตงานให้มีปริมาณที่พอเพียง

3. ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน ในการบริหารความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน คือ ให้พนักงานทุกหน่วยงานทุกระดับมีส่วนร่วมในกิจกรรมการปรับปรุงทั้งในฝ่ายผลิตและสนับสนุนการผลิต

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาแบบเจาะจงของกลุ่มประชากรในส่วนของอายุให้มากขึ้น เนื่องจากประชากรที่แตกต่างกันของแต่ละช่วงวัยจะมีการรับรู้ด้านความขัดแย้งและการสื่อสารที่แตกต่างกัน

2. ควรศึกษาวิจัยในเชิงลึกของปัญหามากขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้ง และสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างโดยตรงจะทำให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรกช องอาจ. (2560). **รูปแบบบริหารความขัดแย้งในองค์กรอุตสาหกรรมยานยนต์ภาคตะวันออก.** คุษฎีนิพนธ์ปริญญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาองค์กรและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์. (2557). **การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรและการจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- คณิต เรืองขจร. (2557). **การบริหารความขัดแย้งในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 4 แห่ง.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิรารัตน์ เขียนรูปครุฑ. (2558). **การบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชลบุรี เขต 3.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นัฐฎีกา นิลสุข. (2560). **ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพการทำงานตามทัศนคติของครูอำนวยการักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญฑริกา วงษ์วานิช. (2562). **ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้งและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสาร มทรส. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 4(1), หน้า 12-22.**
- เบญจวรรณ จันทร์โต. (2559). **ศึกษาสาเหตุความขัดแย้งในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง กรณีศึกษา บริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจก่อสร้าง.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุชาติ คชจันทร์. (2555). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นกลุ่มของพนักงาน ในอุตสาหกรรมยานยนต์ ตามกรอบทฤษฎีความขัดแย้ง.** วิทยานิพนธ์การจัดการคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- อักรเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม  
อุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*,  
5(1), หน้า 95-121.
- อภิชัย สิงห์ศรี. (2560). *ความขัดแย้งจากโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมขนาดใหญ่: กรณีศึกษา นิคม  
อุตสาหกรรมระยอง (บ้านค่าย)*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
สิ่งแวดล้อม, คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Men, Linjuan Rita & Stacks, Don. (2014). The effect of authentic leadership on strategic internal  
communication and employee-organization relationships. *Journal of Public Relations  
Research*, 26(4), pp. 301-324.
- Sununta Siengthai & Patarakhuan Pila-Ngarm. (2015). The interaction effect of job redesign and  
job satisfaction on employee performance. *Evidence-based hrm journal*, 4(2), pp. 162-180.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.