

February 9, 2024 Research office

การบริหารจัดการความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลของการทำงานของพนักงานธนาคารในภาคตะวันออก
CONFLICT MANAGEMENT AFFECTING JOB PERFORMANCE OF BANK EMPLOYEES IN EASTERN
REGION

เสาวลักษณ์ ชูสง่า¹Saowalak Chusanga¹**บทคัดย่อ**

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลของการทำงานของพนักงานธนาคารในภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้คือ พนักงานธนาคารในภาคตะวันออก โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสูตรของ Tora Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 300 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแปรปรวน และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 – 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุงานที่ธนาคารในปัจจุบัน 2 – 5 ปี 1) ปัจจัยส่วนบุคคลจะมีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารในภาคตะวันออก ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานที่ธนาคารในปัจจุบัน แผนกที่ทำงานในปัจจุบัน 2) ผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในภาคตะวันออก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร ด้านการประนีประนอม ด้านการยอมตาม ด้านการหลีกเลี่ยง ด้านการใช้อำนาจ ด้านการบูรณาการ จะมีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารในภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

คำสำคัญ : การบริหารการจัดการความขัดแย้ง, อิทธิพล, ผลของการทำงาน,พนักงานธนาคาร

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

อีเมล: 64800718@chonburi.spu.ac.th

Abstract

The objectives of this research was to study the conflict management affecting job performance of bank employees in Eastern Region. The sample of this research is bank employees in eastern region, using the formula of Tora Yamane. The number of sample size was 300. Statistics used in data analysis were frequency, mean, test of variance and analysis of multiple regression equations. The results showed that most of the sample was female, age 41 – 50 years, most are bachelor's degree level, current working experience at the bank is 2 – 5 years. 1) person factors had an effect on the job performance of bank employees in eastern region in term of gender, age, education level, current years of employment at the bank, current department. 2) Performance results of bank employees overall, the average level is at high level. 3) Factors in managing conflicts within the organization of compromising, obliging, avoiding, dominating, integrating.

Keywords: CONFLICT MANAGEMENT , AFFECTING , PERFORMANCE , BANK EMPLOYEES

บทนำ

สถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจการเงินของประเทศ โดยทำหน้าที่ระดมและจัดสรรเงินทุนแก่ภาคเศรษฐกิจ การชำระราคาและบริการ การบริหารความเสี่ยง รวมถึงการให้ข้อมูลทางการเงินเพื่อการตัดสินใจของนักลงทุน การดูแลให้การดำเนินงานของสถาบันการเงินมีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีธรรมาภิบาลและบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม สถาบันยังมุ่งเน้นการหารายได้จาก ค่าธรรมเนียมและบริการมีการขยายบริการทางการเงินให้ครบวงจรมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการใช้ บริการลูกค้า ประกอบกับที่การแข่งขันในด้านการบริการ รวมทั้งการนำเสนอผลิตภัณฑ์ ทางการเงินที่มีความหลากหลาย และมีความเฉพาะเจาะจงในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ความขัดแย้งภายในองค์กรใดๆก็ตาม จะประกอบไปด้วยงานหรือภารกิจที่องค์กรนั้นต้องปฏิบัติโดยคนซึ่งจะต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานตามภารกิจนั้น แต่เนื่องจากทรัพยากรขององค์กรที่มีจำกัดรวมทั้งงานที่พนักงานแต่ละคนต้องรับผิดชอบมักมีความแตกต่างหลากหลายทั้ง ขอบเขตเนื้อหาปริมาณงาน รวมไปถึงเป้าหมาย ในแง่ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนก็มีความแตกต่างกันเช่นความรู้ความสามารถ บุคลิก ทัศนคติ ค่านิยมและการรับรู้ความเชื่อและความชอบต่างๆ จึงนำไปสู่ปัญหาของความไม่เข้าใจกัน การมีความคิดเห็นและมุมมองที่ต่างกันจนเกิดเป็นการกระทบกระทั่งกัน จนกลายเป็นความไม่ชอบหน้ากัน ความไม่ลงรอยกัน และเกิดเป็นความขัดแย้งในที่สุด (เบญจวรรณ จันทร์โต, 2559)

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการทำงานของพนักงานธนาคาร มักจะเกิดจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลในด้านการทำงาน ที่แต่ละบุคคลมีการทำงานในวิธีที่ต่างกัน ยิ่งถ้าความขัดแย้งในการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา หรือมีการผลัดเปลี่ยนหัวหน้างาน ซึ่งวิธีการในการทำงานอาจไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หรือมีทัศนคติในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งภายในเมื่อมีการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย ก็ส่งผลให้เกิดการขาดการประสานงาน งานที่ทำขาดประสิทธิภาพ ดังนั้นธนาคารควรจะทำให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพต่อการทำงานของพนักงานธนาคาร เปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรภายในองค์กรเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการแก้ไขปัญหาภายในองค์กรอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ผู้บริหารควรสนับสนุนให้บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาขององค์กรเพื่อให้เกิดความร่วมมือ ให้มีการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งอันเกิดจากความเข้าใจผิด และช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์ ทำให้องค์กรมีการพัฒนาไปอย่างมั่นคง

February 9, 2024 Research office

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรธุรกิจในบริบทต่าง ๆ ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการความขัดแย้งที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดพื้นที่กลุ่มเครือข่ายภาคกลาง (วรัญญา กลัณิต, 2560) รวมถึงเรื่อง การจัดการความขัดแย้งระหว่างผู้รับเหมาก่อสร้างและผู้จัดการโครงการหมู่บ้านจัดสรรในจังหวัดชลบุรี (นพพล เกียรติธัญกร, 2561) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารของรัฐในภาคตะวันออก ซึ่งผลการวิจัยนี้จะช่วยให้เป็นแนวทางและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการทำงานและบริการ จนก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ รวมทั้งเพิ่มศักยภาพในการทำงานของธนาคารและสามารถช่วยให้ธนาคารเติบโตได้อย่างมั่นคงต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการบริหารจัดการความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลของการทำงานของพนักงานธนาคารของรัฐในภาคตะวันออก

สมมติฐานของงานวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานที่แตกต่างกัน และแผนกที่ทำงานปัจจุบัน จะมีผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในภาคตะวันออก
2. ปัจจัยการบริหารจัดการความขัดแย้งได้แก่ การประนีประนอม การร่วมมือ การหลีกเลี่ยง การใช้อำนาจ และการบูรณาการ จะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานระหว่างการทำงานของพนักงานธนาคารในภาคตะวันออก

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้กำหนดพื้นที่ในภาคตะวันออก ทั้งหมด 7 จังหวัด

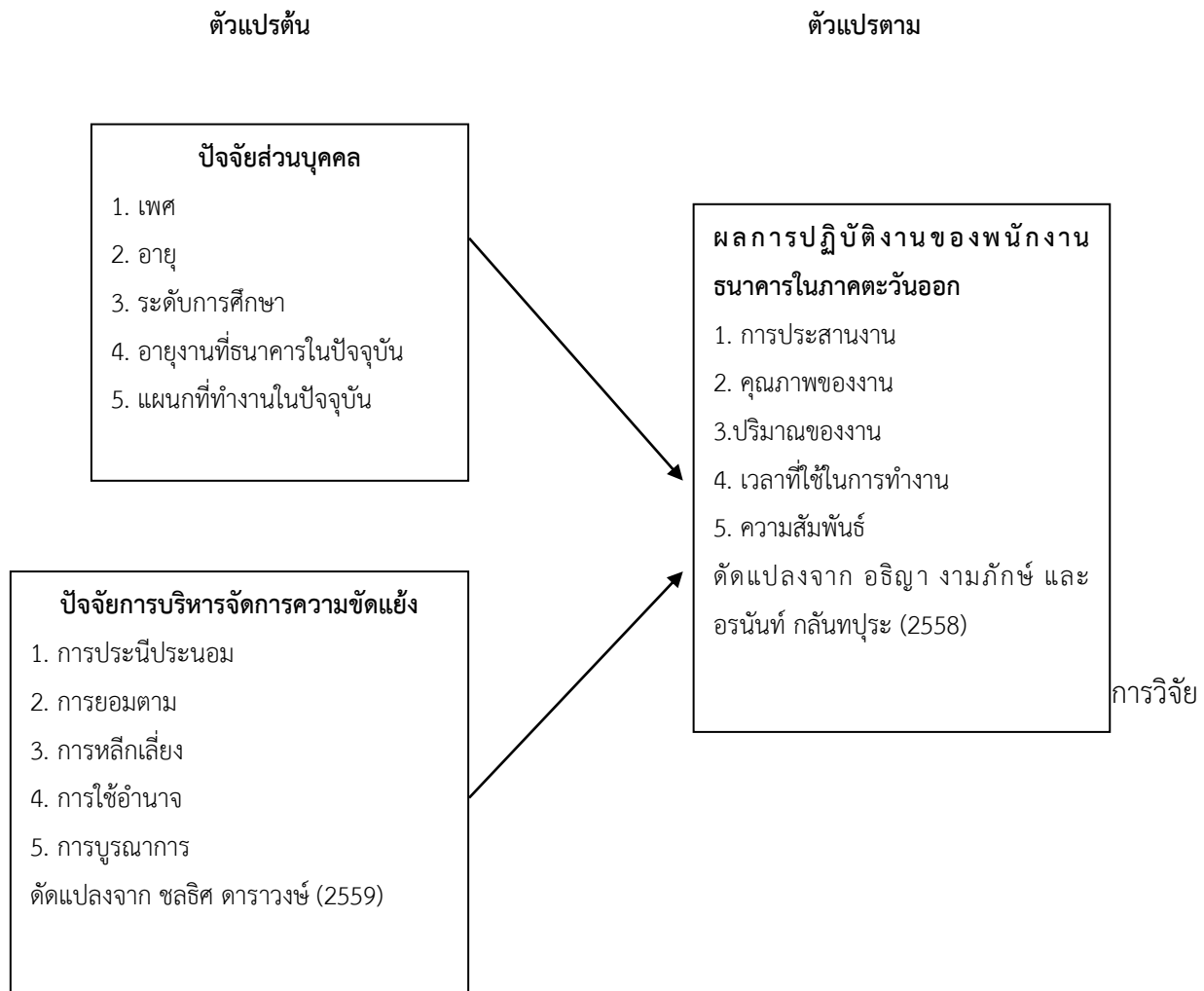
ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารในภาคตะวันออก จำนวน 358 คน (แผนกบุคคล, 2566) จากสูตรคำนวณของยามาเน่ (Yamane,1973, pp.886-887) ได้กลุ่มตัวอย่าง 189 คน เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ทางผู้วิจัยจึงได้ทำการเก็บตัวอย่างทั้งสิ้น 300 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งเน้นไปที่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในภาคตะวันออก 5 ด้าน คือ ด้านการประสานงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยทบทวนเอกสาร บทความ สื่อออนไลน์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลในช่วงเดือน มกราคม - กันยายน พ.ศ. 2566 โดยเก็บข้อมูลเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถาม

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดงานวิจัยการบริหารจัดการความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลของการทำงานของพนักงานธนาคารในภาคตะวันออกนั้นจะมีตัวแปรต้น และตัวแปรตามที่ใช้ในงานวิจัยและดัดแปลงมาจากงานวิจัยต่างๆ ดังนี้



การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กร

ทฤษฎีความขัดแย้ง (Conflict theory) ความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติของการอยู่ในสังคม ไม่ว่าสังคมจะเป็นสังคมครอบครัว สังคมเพื่อน หรือสังคมการทำงาน ยิ่งสังคมมีขนาดใหญ่มากขึ้น ยิ่งมีโอกาสดังกล่าวจะเกิดความขัดแย้งได้มากยิ่งขึ้น แต่ความขัดแย้งไม่ได้ให้ผลด้านลบเสมอไป และอาจสามารถทำประโยชน์จาก การเกิดความขัดแย้งนั้นได้ (เบญจวรรณ จันทโร, 2559) ความขัดแย้งในบทบาทของมนุษย์ในองค์กรและอธิบายถึงแบบแผนพฤติกรรมของบุคคลภายใต้ตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แสดงพฤติกรรมนั้นออกมาส่วนความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) จะเกิดขึ้นตามประสบการณ์ของแต่ละคนที่ประสบมาหรือเกิดจากการที่พฤติกรรมของบทบาทตั้งแต่สองบทบาทขึ้นไปไม่สอดคล้องกันและความขัดแย้งเกิดจากการที่ไม่สามารถแสดงบทบาทต่างๆ ได้พร้อมกันในเวลาเดียวกัน (Moorhead & Griffin, 2001)

แนวคิดและทฤษฎีความสัมพันธ์ส่วนบุคคล

Beyer & Marshall (1981) ได้ให้ความหมายของสัมพันธระหว่างบุคคลว่า การมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน ระหว่างบุคคลในวิชาชีพเดียวกันระหว่างปฏิบัติงานเป็นลักษณะของมิตรภาพ และเอกลักษณ์ร่วมกันอันจะก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความสามัคคี ซึ่งมีแนวคิดเกี่ยวกับมิติสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไว้ 8 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. ความมั่นใจและความไว้วางใจ 2. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 3. การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน 4. ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ 5. การทำงานของกลุ่มที่

February 9, 2024 Research office

มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน 6. การริเริ่มสร้างสรรค์ 7. การติดต่อสื่อสารระบบเปิด 8. ความเป็นอิสระจากการคุกคาม จะนำมาซึ่งความสัมพันธ์ซึ่งเกี่ยวข้องกันของบุคคลรวมทั้งสังคม ให้เกิดการปรับตัวกันในสังคม เศรษฐกิจในสิทธิผู้อื่น พึ่งพาซึ่งกันและกัน

แนวคิดและทฤษฎีการประสานงาน

สมิต สัชฌุกร (2546) กล่าวว่าองค์กรจะประสบความสำเร็จได้จะต้องใช้เทคนิควิธีการบริหารเพื่อให้เกิดการประสานงานขึ้น ผู้ที่จะสามารถทำให้เกิดการประสานงานได้ดีควรทราบถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการประสานงานประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1. ความร่วมมือ ต้องสร้างความสามัคคีในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่ายในองค์การ เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกัน 2. จังหวะ เวลา จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา 3. ความสอดคล้องจะต้องไม่ทำงานซ้ำซ้อนกันเพื่อช่วยให้การบริหารงานประสบความสำเร็จ 4. ระบบการสื่อสารจะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น 5. ผู้ประสานงานจะต้องสามารถดึง ทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงานเพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน

แนวคิดและทฤษฎีผลการปฏิบัติงาน

Millet, John D. (1954) ได้กล่าวเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดย พิจารณาจาก 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (สมิต สัชฌุกร, 2546) ได้กล่าวถึงมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องช่วยให้การ เปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจน ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการ และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารในภาคตะวันออก ทั้งหมด 7 จังหวัดในภาคตะวันออก จำนวน 358 คน (แผนกบุคคล, 2566) โดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1973, pp.886-887) จากสูตรคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง 189 คน เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถาม ทางผู้วิจัยจึงได้ทำการเก็บตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น จำนวน 300 คน

เครื่องมือวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบหลายตัวเลือก จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานที่ธนาคารในปัจจุบัน แผนกที่ทำงานในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งในองค์กร มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบหลายตัวเลือก จำนวน 20 คำถาม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการทำงานของพนักงานธนาคารในภาคตะวันออก มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบหลายตัวเลือก จำนวน 21 คำถาม

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเครื่องมือครั้งนี้ เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเกี่ยวกับเนื้อหาของเครื่องมือ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) เท่ากับ 0.8

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาครั้งนี้ประกอบไปด้วย

1. วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) สำหรับข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สำหรับข้อมูลปัจจัยด้านการบริหารจัดการความขัดแย้งของพนักงานธนาคาร
3. ค่า t-test และค่า F-test (one-way Anova) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร หากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผู้วิจัยจะทำการเปรียบเทียบรายคู่

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.0 มีอายุอยู่ในช่วง 41 - 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.3 อายุงานที่ธนาคารในปัจจุบัน 2 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.0 มีแผนที่จะทำงานในปัจจุบัน สิ้นเชื้อ คิดเป็นร้อยละ 47.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2: วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการบริหารจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร

การบริหารจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร	N = 300		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{x}$	SD		
1.ด้านการประนีประนอม	4.22	0.48	มากที่สุด	1
2.ด้านการยอมตาม	4.11	0.50	มาก	2
3.ด้านการหลีกเลี่ยง	3.70	0.89	มาก	4
4.ด้านการใช้อำนาจ	3.55	0.16	มาก	5
5.ด้านการบูรณาการ	4.00	0.78	มาก	3
รวม	3.92	0.36	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าอันดับแรก คือ ด้านการประนีประนอม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.22$) อันดับสอง คือ ด้านการยอมตาม มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{x} = 4.11$) อันดับสาม คือ ด้านการบูรณาการ มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{x} = 4.00$) อันดับสี่ คือ ด้านการหลีกเลี่ยง มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{x} = 3.70$) และ อันดับห้า คือ ด้านการใช้อำนาจ มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{x} = 3.55$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 : วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	N = 300		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{x}$	SD		
1.ด้านการประสานงาน	4.07	0.68	มาก	5
2.ด้านคุณภาพของงาน	4.11	0.67	มาก	3
3.ด้านปริมาณของงาน	4.17	0.66	มาก	1
4.ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน	4.08	0.67	มาก	4
5.ด้านความสัมพันธ์	4.14	0.66	มาก	2
รวม	4.12	0.64	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าอันดับแรกคือ ด้านปริมาณของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$) อันดับสองคือ ด้านความสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$) อันดับสามคือ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$) อันดับสี่คือ ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$) และ อันดับห้าคือ ด้านการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในภาคตะวันออก

ผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน	ปัจจัยส่วนบุคคล			
	เพศ	อายุ	อายุงานที่ธนาคารใน ปัจจุบัน	แผนกที่ทำงานในปัจจุบัน
ด้านการประสานงาน	0.00* ชาย ($\bar{x} = 3.88$)	0.26	0.04* ต่ำกว่า 2 ปี ($\bar{x} = 4.37$)	0.94
	หญิง ($\bar{x} = 4.17$)		10 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 3.99$)	
ด้านคุณภาพของงาน	0.00* ชาย ($\bar{x} = 3.92$)	0.53	0.19	0.86
	หญิง ($\bar{x} = 4.20$)			
ด้านปริมาณของงาน	0.01* ชาย ($\bar{x} = 4.02$)	0.36	0.03* 2 - 5 ปี ($\bar{x} = 4.08$)	0.96

	หญิง ($\bar{x} = 4.16$)		6 - 9 ปี ($\bar{x} = 4.29$)	
ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน	0.00*	0.13	0.28	0.91
	ชาย ($\bar{x} = 3.90$)			
	หญิง ($\bar{x} = 4.16$)			
ด้านความสัมพันธ์	0.00*	0.33	0.22	0.75
	ชาย ($\bar{x} = 3.97$)			
	หญิง ($\bar{x} = 4.23$)			

* $p < .05$

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ อายุงานที่ธนาคารในปัจจุบัน แผนกที่ทำงานในปัจจุบันที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ ดังนี้

ด้านเพศ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร โดยที่เพศหญิงมีระดับความคิดเห็น ด้านการประสานงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์มากกว่าเพศชาย

ด้านอายุงานที่ธนาคารในปัจจุบัน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ด้านการประสานงาน โดยผู้ที่มีอายุงานต่ำกว่า 2 ปี มีการประสานงานที่สูงกว่า กลุ่มที่มีอายุงาน 2 – 5 ปี และกลุ่มที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป และด้านปริมาณของงานพบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 2 – 5 ปี มีด้านปริมาณของงานที่สูงกว่า กลุ่มที่มีอายุงาน 6 – 9 ปี

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการบริหารจัดการความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลของการทำงานของพนักงานธนาคารในภาคตะวันออก

ปัจจัยการบริหารจัดการความขัดแย้ง	ผลของการทำงานของพนักงานธนาคาร									
	การประสานงาน		คุณภาพของงาน		ปริมาณของงาน		เวลาที่ใช้ในการทำงาน		ความสัมพันธ์	
	β	p	β	p	β	p	β	P	β	p
1. ด้านการประนีประนอม	0.03	0.50	0.02	0.63	0.00	0.96	0.03	0.42	0.04	0.38
2. ด้านการยอมตาม	-0.01	0.82	0.01	0.89	-0.00	0.95	0.04	0.40	0.00	0.92
3. ด้านการหลีกเลี่ยง	0.08	0.03*	0.08	0.03*	0.08	0.03*	0.07	0.04*	0.06	0.10
4. ด้านการใช้อำนาจ	0.01	0.83	0.03	0.40	0.04	0.22	0.02	0.57	0.01	0.69
5. ด้านการบูรณาการ	0.78	0.00*	0.77	0.00*	0.80	0.00*	0.76	0.00*	0.76	0.00*

* $p < .05$

February 9, 2024 Research office

จากตารางที่ 4 พบว่าจากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยปัจจัยการบริหารจัดการความขัดแย้งของพนักงานธนาคาร มีอิทธิพลต่อผลของการทำงานของพนักงานธนาคารด้านต่างๆดังนี้

ด้านการประสานงาน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือด้านการบูรณาการ ($\beta = 0.78$), ลำดับที่ 2 คือด้านการหลีกเลี่ยง ($\beta = 0.08$), ลำดับที่ 3 คือด้านการประนีประนอม ($\beta = 0.03$), ลำดับที่ 4 คือด้านการใช้อำนาจ ($\beta = 0.01$) และลำดับที่ 5 คือด้านการยอมตาม ($\beta = -0.01$) ตามลำดับ

$$\text{ด้านการประสานงาน} = 0.85 + 0.68 (\text{ด้านการบูรณาการ}) + 0.06 (\text{ด้านการหลีกเลี่ยง})$$

ด้านคุณภาพของงาน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านการบูรณาการ ($\beta = 0.77$), ลำดับที่ 2 คือ ด้านการหลีกเลี่ยง ($\beta = 0.08$), ลำดับที่ 3 คือด้านการใช้อำนาจ ($\beta = 0.03$), ลำดับที่ 4 คือด้านการประนีประนอม ($\beta = 0.02$) และลำดับที่ 5 คือด้านการยอมตาม ($\beta = 0.01$) ตามลำดับ

$$\text{ด้านคุณภาพของงาน} = 0.56 + 0.67 (\text{ด้านการบูรณาการ}) + 0.06 (\text{ด้านการหลีกเลี่ยง})$$

ด้านปริมาณของงาน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านการบูรณาการ ($\beta = 0.80$), ลำดับที่ 2 คือ ด้านการหลีกเลี่ยง ($\beta = 0.08$), ลำดับที่ 3 คือด้านการใช้อำนาจ ($\beta = 0.04$), ลำดับที่ 4 คือด้านการประนีประนอม ($\beta = 0.00$) และลำดับที่ 5 คือด้านการยอมตาม ($\beta = -0.00$) ตามลำดับ

$$\text{ด้านปริมาณของงาน} = 0.59 + 0.68 (\text{ด้านการบูรณาการ}) + 0.06 (\text{ด้านการหลีกเลี่ยง})$$

ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านการบูรณาการ ($\beta = 0.76$), ลำดับที่ 2 คือด้านการหลีกเลี่ยง ($\beta = 0.07$), ลำดับที่ 3 คือด้านการยอมตาม ($\beta = 0.04$), ลำดับที่ 4 คือด้านการประนีประนอม ($\beta = 0.03$) และลำดับที่ 5 คือด้านการใช้อำนาจ ($\beta = 0.02$) ตามลำดับ

$$\text{ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน} = 0.54 + 0.64 (\text{ด้านการบูรณาการ}) + 0.06 (\text{ด้านการหลีกเลี่ยง})$$

ด้านความสัมพันธ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านการบูรณาการ ($\beta = 0.76$), ลำดับที่ 2 คือด้านการหลีกเลี่ยง ($\beta = 0.06$), ลำดับที่ 3 คือด้านการประนีประนอม ($\beta = 0.04$), ลำดับที่ 4 คือด้านการใช้อำนาจ ($\beta = 0.01$) และลำดับที่ 5 คือด้านการยอมตาม ($\beta = 0.00$) ตามลำดับ

$$\text{ด้านความสัมพันธ์} = 0.91 + 0.64 (\text{ด้านการบูรณาการ})$$

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.0 มีอายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.3 อายุงานที่ธนาคารในปัจจุบัน 2 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.0 มีแผนที่จะทำงานในปัจจุบัน สิ้นเชื้อ คิดเป็นร้อยละ 47.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2: วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าอันดับแรก คือ ด้านการประนีประนอม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อันดับสอง คือ ด้านการยอมตาม มีค่าเฉลี่ยมาก อันดับสาม คือ ด้านการบูรณาการ มีค่าเฉลี่ยมาก อันดับสี่ คือ ด้านการหลีกเลี่ยง มีค่าเฉลี่ยมาก และ อันดับห้า คือ ด้านการใช้อำนาจ มีค่าเฉลี่ยมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 :วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

โดยภาพรวมของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าอันดับแรกคือ ด้านปริมาณของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสองคือ ด้านความสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย

February 9, 2024 Research office

อยู่ในระดับมาก อันดับสามคือ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับสี่คือ ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ อันดับห้าคือ ด้านการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศที่แตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในภาคตะวันออกที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอายุงานที่ธนาคารในปัจจุบัน และ ด้านแผนกที่ทำงานในปัจจุบันที่แตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารของรัฐในภาคตะวันออกที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยการจัดการความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลของการทำงานของพนักงานธนาคารในภาคตะวันออกพบว่า การบริหารจัดการความขัดแย้ง มีผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพต่อการทำงานของพนักงาน (ด้านการประสานงาน, ด้านคุณภาพของงาน, ด้านปริมาณของงาน, ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน และ ด้านความสัมพันธ์)

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลของการทำงานของพนักงานธนาคารในภาคตะวันออก สามารถนำมาอภิปรายตามผลเชิงอนุมานได้ดังต่อไปนี้

ด้านการประสานงาน โดยที่ปัจจัยการบริหารจัดการความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลของการทำงานของพนักงาน (ด้านการประสานงาน) ได้แก่ ด้านการบูรณาการ และ ด้านการหลีกเลี่ยง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ผลการวิเคราะห์ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้านได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก 4 ด้านได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ตามลำดับ

ด้านคุณภาพของงาน โดยที่ปัจจัยการบริหารจัดการความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลของการทำงานของพนักงาน (ด้านคุณภาพของงาน) ได้แก่ ด้านการบูรณาการ และ ด้านการหลีกเลี่ยง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณี หงส์จิตร, โสรยา สุภาพผล และเพ็ญพิชชา โพธากุล (2564) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลศุภมิตร จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านความรู้ความสามารถ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลศุภมิตร จังหวัดสุพรรณบุรี

ด้านปริมาณของงาน โดยที่ปัจจัยการบริหารจัดการความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลของการทำงานของพนักงาน (ด้านปริมาณของงาน) ได้แก่ ด้านการบูรณาการ และ ด้านการหลีกเลี่ยง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีระสา อยู่โต (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง พบว่า ด้านโอกาสในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถ และด้านแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กร

ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยที่ปัจจัยการบริหารจัดการความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลของการทำงานของพนักงาน (ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน) ได้แก่ ด้านการบูรณาการ และ ด้านการหลีกเลี่ยง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลิขริน คุ่มพันธุ์แย้ม (2566) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของวิศวกร บริษัท ยูแทคไทย จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และขวัญกำลังใจในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของวิศวกร บริษัท ยูแทคไทย จำกัด

ด้านความสัมพันธ์ โดยที่ปัจจัยการบริหารจัดการความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลของการทำงานของพนักงาน (ด้านความสัมพันธ์) ได้แก่ ด้านการบูรณาการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิษณุ กิตติพิศวรรการ (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ด้านความสำเร็จในงานและการด้านการได้รับการยอมรับนับถือมี

February 9, 2024 Research office

ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

ด้านการประสานงาน ควรมีการกำหนดขั้นตอนขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อลดการทำงานซ้ำซ้อน ที่อาจจะทำให้เกิดการทำงานล่าช้า เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน

ด้านคุณภาพของงาน มีการแบ่งหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน จัดให้มีการสื่อสารระหว่างส่วนงานอื่น ทำความเข้าใจกับกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันในการทำงาน จะช่วยส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ

ด้านปริมาณของงาน การจัดบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณงานที่ได้รับ ลดขั้นตอนการทำงานที่มีความซ้ำซ้อนลง ปรับเปลี่ยนปริมาณงานตามความเหมาะสมให้เหมาะกับแต่ละคน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน มีการบริหารจัดการเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ตั้งเป้าหมายและของเขตของงานให้ชัดเจนตามเวลาที่กำหนด ไม่ยืดหยุ่นหรือเร่งรีบจนเกินไป นำเทคนิคใหม่ๆมาใช้ในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามกำหนดและเป็นไปตามมาตรฐาน

ด้านความสัมพันธ์ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรภายในองค์กร มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันมากขึ้น ร่วมมือและให้ความช่วยเหลือกันในเรื่องงาน จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัย การบริหารจัดการความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลของการทำงานของพนักงานธนาคารในภาคตะวันออก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาพิจารณาปัจจัยที่เป็นตัวแปรต้นอื่น ๆ เกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลของการทำงานของพนักงานธนาคารในภาคตะวันออก เพื่อให้ได้ประเด็นที่ครอบคลุมมากขึ้นและสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปพัฒนาการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรได้อย่างเหมาะสม

ควรเพิ่มพื้นที่ในการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นหรือเพิ่มการเปรียบเทียบระหว่างพนักงานธนาคารอื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งการค้นพบใหม่ๆของวิธีการจัดการความขัดแย้งของพนักงานในองค์กร ที่สามารถนำไปพัฒนาในอนาคตในการศึกษาครั้งต่อไปได้

เอกสารอ้างอิง

- ชลธิศ ดาราวงษ์. (2559). การบริหารความขัดแย้งระหว่างวิศวกร/นักวิจัยและพัฒนา และนักการตลาดในกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่. *วารสารนักบริหาร*, 36(1), หน้า3-13.
- ธีระสา อยู่โต. (2565). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- นพพล เกียรติธัญกร. (2561). การจัดการความขัดแย้งระหว่างผู้รับเหมาก่อสร้างและผู้จัดการโครงการหมู่บ้านจัดสรรในจังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม ชลบุรี).
- เบญจวรรณ จันทร์โต. (2599). ศึกษาเหตุของความขัดแย้งในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้างกรณีศึกษาบริษัทเอกชนที่ประกอบธุรกิจก่อสร้าง. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- วนิดา เนาวนิตย์. (2563). การจัดการความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต2. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).
- วิษณุ กิตติพงศ์วรการ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

February 9, 2024 Research office

- สมิต สัณณกร. (2546). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สาวิตรา สุวรรณ. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้).
- สิขริน คุ่มพันธุ์แย้ม. (2566). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของวิศวกร บริษัท ยูแทคไทย จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- สุวรรณี หงส์วิจิตร, โสรยา สุภาพล และเพ็ญพิชชา โพธากุล. (2564). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลศุภมิตร จังหวัดสุพรรณบุรี*. (งานวิจัย คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ).
- อธิญา งามภักษ์ และอรนันท กัลณทัต. (2558). *สาเหตุและการจัดการความขัดแย้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น A จังหวัดปทุมธานี*. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 26(2), หน้า95-103.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)
- Beyer, J. E. and Marshall, J. (1981). The Interpersonal Dimension of Collegiality. **Nursing Outlook**. 29: 662-665.
- Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw Hill Book Company.
- Moorhead, G. and Griffin, R. W. (2001). **Organizational Behavior: Managing People and Organizations**. 6th ed. Massachusetts : Houghton Mifflin.
- Yamane T. Statistic. (1973). **An introductory analysis**. New York : Athenaeum.