หัวข้อวิทยานิพนธ์	การบริหารความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลของการทำงานของพนักงานธนาคารในภาคตะวันออก
คำสำคัญ	การบริหารความขัดแย้ง/ ผลของการทำงาน/ พนักงานธนาคาร
ชื่อนักศึกษา	เสาวลักษณ์ ชูสง่า
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ธันยนันท์ สมบูรณ์รัตนโชค
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2567

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การบริหารความขัดแย้งที่มีอิทธิพลต่อผลของการทำงานของพนักงานธนาคารในภาคตะวันออก 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) ปัจจัยด้านการบริหารความขัดแย้งภายในองค์กร ด้านการประนีประนอม ด้านการยอมตาม ด้านการหลีกเลี่ยง ด้านการใช้อำนาจ ด้านการบูรณาการ จะมีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารในภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

SPU CHONBURI

Thesis Title	Conflict Management Affecting Job Performance of Bank Employees in Eastern Region
Keywords	Conflict Management/ Job Performance/ Bank Employees
Student	Saowalak Chusanga
Thesis Advisor	Dr.Thunyanun Somboonrattanachoke
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2024

ABSTRACT

The objective of this research was to study the conflict management affecting job performance of bank employees in Eastern Region. The samples of this research were 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, ages between 41 – 50 years, most are bachelor's degree level, current working experience at the bank is 2 – 5 years. The results its showed that 1) person and 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, and 3) factors in managing conflicts within the organization of compromising, obliging, avoiding, dominating, integrating.

SPU CHONBURI