

ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและความขัดแย้งภายในองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผล
การปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์

Interpersonal and Intra-organizational Conflict
Affecting Work Effectiveness of Community Enterprise Group Members
in Tha-Pol District, Phetchabun Province

ชัชกร คัชมาตย์

Chatchakorn Katchamat

สาขาทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

อีเมล: chatchakorn.aems@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 9 พฤศจิกายน 2563

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 6 กุมภาพันธ์ 2564

วันที่ตอบรับบทความ (Receipted) 6 กุมภาพันธ์ 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งภายในองค์การของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ (2) เพื่อศึกษาความขัดแย้งระหว่างบุคคล ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ (3) เพื่อศึกษาความขัดแย้งภายในองค์การ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ มีประชากร 139 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง 104 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ผลการวิจัยพบว่า (1) ความขัดแย้งระหว่างบุคคลของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจ พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก (2) ความขัดแย้งภายในองค์การของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน พบว่า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ด้านการจัดสรรทรัพยากร และด้านกระบวนการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง (3) ความขัดแย้งระหว่างบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน (4) ความขัดแย้งภายในองค์การ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

คำสำคัญ: ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งภายในองค์การ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The purpose of this research were (1) to study the level of Interpersonal conflict and Intra-organizational conflict of community enterprise group members in Tha-Pol

district, Phetchabun province. (2) To study Interpersonal conflict affecting work effectiveness of community enterprise group members in Tha-Pol district, Phetchabun province. (3) To study Intra-organizational conflict affecting work effectiveness of community enterprise group members in Tha-Pol district, Phetchabun province. A population of 139 people were randomly selected by Taro Yamane's formula. The samples were 104 people. The instrument was a questionnaire. The statistics used were percentage, frequency, mean, standard deviation, Pearson's correlation analysis, and multiple regression analysis. The results of the research found that (1) Interpersonal conflict of community enterprise group members were found to be at high level. (2) Intra-organizational conflict of community enterprise group members found that compensation and welfare were at a high level. Resource allocation and the work processes were at a moderate level. (3) Interpersonal conflicts have an effect on the performance of the community enterprise group members. (4) Intra-organizational conflicts have an effect on the performance of the community enterprise group members.

Keywords: Interpersonal conflict, Intra-organization Conflict, Work Effectiveness

บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การพัฒนาองค์การเพื่อการเจริญเติบโตในสถานะที่มีการแข่งขันกันสูงทุกองค์การต่างมีความต้องการให้องค์การดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การในปัจจุบันมีบทบาทสำคัญ ในการขับเคลื่อนแนวทางยุทธศาสตร์ขององค์การเป็นอย่างมาก เพื่อจะนำไปสู่ความสำเร็จที่จะเกิดขึ้น ในลักษณะความมั่นคงในธุรกิจขององค์การ ที่จะสามารถยืนอยู่ได้ในการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน รวมถึงการแข่งขันที่เกิดขึ้นในอนาคต (กรณิการ์ โพธิ์ลังกา, 2557)

วิสาหกิจชุมชนเป็นนโยบายของภาครัฐ ในการแก้ปัญหาภาพรวมของประเทศ เนื่องจากวิสาหกิจชุมชนเป็นการประกอบการเพื่อการจัดการของชุมชน โดยคนในชุมชนอย่างสร้างสรรค์เพื่อสร้างรายได้และเพื่อการพึ่งพาตนเองของครอบครัว ชุมชนและระหว่างชุมชน นอกจากนี้วิสาหกิจชุมชนยังเป็นองค์ประกอบของเศรษฐกิจพอเพียง และเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจชุมชนสร้างรากฐานที่มั่นคงให้ประเทศ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนเศรษฐกิจชุมชน ซึ่งเป็นพื้นฐานของการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างพอเพียง (จิรภา คุ้มสุวรรณ และคณะ, 2561) ซึ่งในจำนวนของกลุ่มวิสาหกิจที่ประสบความสำเร็จเกิดอาจเกิดจากการบริหารงานของผู้ผู้นำ หรืออาจเกิดจากการร่วมมือร่วมใจของสมาชิกภายในกลุ่มทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งประสิทธิผลในการทำงานของสมาชิกเป็นสิ่งที่สามารถควบคุมได้และควบคุมไม่ได้ ขึ้นอยู่กับผู้นำที่จะใช้ประเด็นในเรื่องใดในการพิจารณา หรือทำการศึกษาเพื่อให้ทราบ

ข้อเท็จจริง ในสิ่งที่ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้ เพื่อในการพัฒนาประสิทธิผลไปสู่ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นในกลุ่ม การที่ผู้วิจัยจะเข้าใจในบริบทเหล่านั้น ก็จะต้องดูปัญหาที่เกิดขึ้น

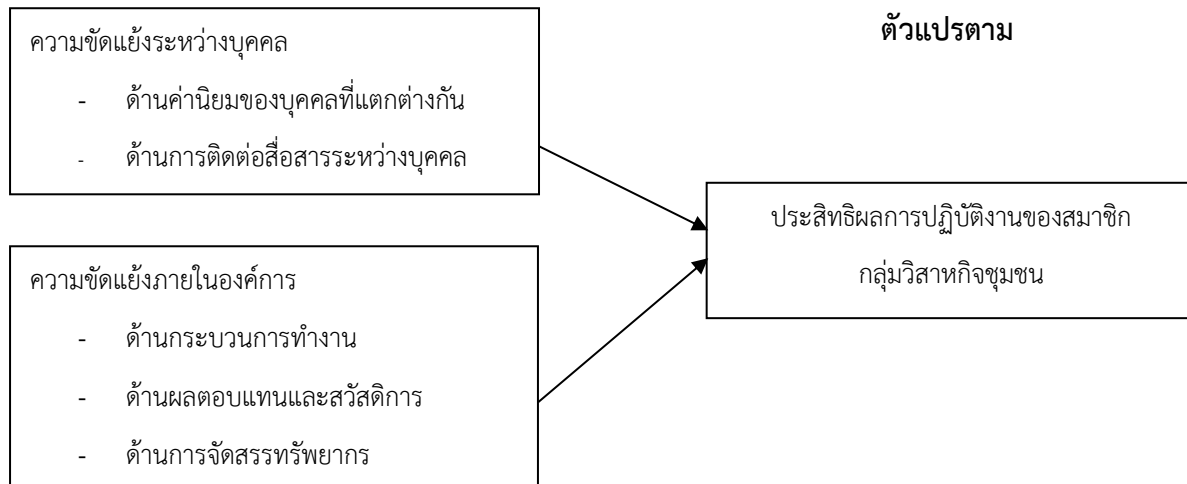
ความขัดแย้งนั้นก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา เมื่อมนุษย์มาอยู่ร่วมกัน และ เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นก็ควรที่จะเรียนรู้วิธีที่จะทำให้เกิดน้อยที่สุด หรือเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จาก ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยความขัดแย้งเกิดจากการที่คนหรือกลุ่มคนมีความไม่เข้าใจกัน มีความไม่พึงพอใจที่ จะปฏิบัติงานร่วมกัน มีจุดมุ่งหมายที่ไม่ไปในทางเดียวกัน และมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆของตัวบุคคล และเมื่อพูดถึงความขัดแย้งบุคคลส่วนใหญ่ก็จะคิดไปทางลบ พยายามป้องกัน หลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดความขัดแย้ง ขึ้น และหากไม่ให้ความสำคัญในเรื่องความขัดแย้งอย่างจริงจังก็จะนำไปสู่ผลในทางลบและหากปล่อยให้เกิดขึ้น อย่างต่อเนื่องก็จะทำให้เกิดความไม่มีความสามัคคีในการทำงาน และขาดประสิทธิภาพของทีมงานได้ (Sullivan & Decker, 2005 อ้างในสุมาลี ยุทธวรวิทย์, 2550) ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ซึ่งในองค์กรทุกๆ องค์กรจะประกอบไปด้วยบุคคลต่างๆที่มีความเกี่ยวข้องกันในการประกอบกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุตาม เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกัน และการที่บุคคลอยู่ร่วมกันในองค์กรนั้นก็จะมีลักษณะที่แตกต่างกัน ไป เช่น เพศ วัย การศึกษา และประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป เป็นต้น และด้วยความแตกต่างเหล่านี้อาจจะ ก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นมาในหน่วยงานหรือองค์กรได้ (ชลธิชา อ้ายม็อก, 2552) และส่งผลทำให้เกิดความ ขัดแย้งภายในองค์กรทำให้เกิดความยากลำบากในการร่วมมือกันเกิดความแตกแยก ไม่ประสานงานกัน นำไปสู่ ปัญหาของความไม่เข้าใจกัน การแย่งชิงทรัพยากร การมีความคิดเห็นและมุมมองที่แตกต่างกัน จนเกิดเป็น การกระทบกระทั่งกันกลายเป็นความไม่ชอบหน้ากันความไม่ลงรอยกัน และเกิดเป็นความขัดแย้ง ทำให้ การดำเนินงานขององค์กรไร้ซึ่งประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในที่สุด (รดา จิรเดชมัชชัย, 2555)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีจุดมุ่งหมายและมีความสนใจที่จะศึกษาความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบล ท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อวิสาหกิจชุมชน และองค์กรต่างๆ สามารถนำ ผลการวิจัยไปเสนอผู้นำกลุ่มวิสาหกิจชุมชน เพื่อใช้วางแผนแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาในเรื่อง ของความขัดแย้ง เพื่อเป็นการลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในภายองค์กรของสมาชิกกลุ่ม วิสาหกิจชุมชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความขัดแย้งระหว่างบุคคลและความขัดแย้งภายในองค์กรของสมาชิกกลุ่ม วิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์
2. เพื่อศึกษาความขัดแย้งระหว่างบุคคล ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่ม วิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์
3. เพื่อศึกษาความขัดแย้งภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่ม วิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์

กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถาม มีรายละเอียดในแต่ละประเด็นสำคัญของระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรของงานวิจัย คือ สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้งหมด 9 กลุ่มวิสาหกิจ คือ วิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านวังยาวร่วมใจ วิสาหกิจชุมชนกลุ่มตัดเย็บผ้าบ้านดงเจริญ วิสาหกิจชุมชนกลุ่มน้ำดื่มธัญญาพิชแม่บ้านท่าพล วิสาหกิจชุมชนกลุ่มส่งเสริมอาชีพการเลี้ยงวัวบ้านอมชี วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเกษตรกรชีวภาพสารชีวภัณฑ์ วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้ปลูกไม้กฤษณา วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเกษตรอินทรีย์ชีวภาพบ้านดงเจริญ วิสาหกิจชุมชนกลุ่มปุ๋ยนาข้าวพันธุ์ดีบ้านดงเจริญ วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเกษตรกรกลีกรมธรรมชาติท่าพล จำนวนทั้งสิ้น 139 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณตามหลักการแปรผันระหว่างขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการสุ่มตัวอย่าง โดยขนาดของความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane (สิน พันธุ์พินิจ, 2547: 133) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 104 คน

เครื่องมือวิจัยและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งภายในองค์กร และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสมาชิกวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีองค์ประกอบ 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับรายได้ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล ได้แก่ ด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน และด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ส่วน

ที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งภายในองค์กร ได้แก่ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการจัดสรรทรัพยากร ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ครอบคลุมประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งแบบสอบถามผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแบบสอบถามของ อรุณรัก ครองเชื้อ (2557) แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบและปรับแก้ไขในเรื่องความตรงของเครื่องมือ (Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence - IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งถือได้ว่าแบบสอบถามผ่านเกณฑ์ด้านความเที่ยงตรง และตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability) จากการตอบแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ได้ค่า Cronbach's Alpha สูงกว่า 0.7 จึงถือได้ว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือเพียงพอ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลและความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ จากสมาชิกวิสาหกิจชุมชน จำนวน 139 คน หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามคืนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงได้มีการนำข้อมูลจำนวน 104 ชุด คิดเป็นร้อยละ 74.82 ไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 104 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 67.31 และเป็นเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 32.69 ส่วนใหญ่มีอายุ 36 - 45 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 48.08 มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 74.04 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 94.23 และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 47.12

ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรสำคัญในงานวิจัย แสดงในตารางที่ 1 พบว่า ระดับความขัดแย้งระหว่างบุคคลของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และน้อยที่สุดคือ ด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

ระดับความขัดแย้งภายในองค์กรของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 รองลงมาคือ ด้านการจัดสรรทรัพยากร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11

ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ตารางที่ 1 ตารางวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรสำคัญในงานวิจัย

ตัวแปรสำคัญในงานวิจัย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความขัดแย้งระหว่างบุคคล			
ด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน	3.48	.544	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล	3.49	.541	มาก
รวม	3.48	.492	มาก
ความขัดแย้งภายในองค์กร			
ด้านกระบวนการทำงาน	3.11	.707	ปานกลาง
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.58	.647	มาก
ด้านการจัดสรรทรัพยากร	3.29	.698	ปานกลาง
รวม	3.29	.504	ปานกลาง
ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน			
รวม	3.39	.597	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปร ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบสหสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบเงื่อนไขเบื้องต้นของการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสำคัญของงานวิจัย แสดงในตารางที่ 2 พบว่าตัวแปรทุกคู่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อตรวจสอบเบื้องต้นถึงภาวะความสัมพันธ์ร่วมที่สูง (Multicollinearity issue) ซึ่งเป็นเงื่อนไขก่อนการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ พบว่า ทุกค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 0.7 แสดงถึง ไม่พบปัญหาความสัมพันธ์ร่วมของตัวแปรที่สูงเกินไป (Hair, et al., 2014)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปร

	ค่านิยมของ บุคคลที่ แตกต่างกัน	การ ติดต่อสื่อสาร ระหว่างบุคคล	กระบวนการ ทำงาน	ผลตอบแทน และสวัสดิการ	การจัดสรร ทรัพยากร
ค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน	1				
การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล	.642**	1			
กระบวนการทำงาน	.308**	.352**	1		
ผลตอบแทนและสวัสดิการ	.346**	.289**	.371**	1	
การจัดสรรทรัพยากร	.604**	.640**	.303**	.165**	1

หมายเหตุ ** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 3 การทดสอบสมมติฐานความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งภายในองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(ค่าคงที่)	.515	.347		1.484	.141
	ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	.468	.120	.386	3.890	.000***
	ความขัดแย้งภายในองค์กร	.380	.117	.321	3.239	.002**

Adjusted R² = 0.398 SEE = 0.463 F = 35.018 Sig. of F = 0.000***

หมายเหตุ ***, ** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 และ 0.01 ตามลำดับ

จากตารางที่ 3 พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวร่วมกันอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 39.8 โดยพบว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งภายในองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำนายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้ดีที่สุด คือ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.386 รองลงมา คือ ความขัดแย้งภายในองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.321 สามารถเขียนสมการถดถอยได้ ดังนี้

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน = 0.386(ความขัดแย้งระหว่างบุคคล) + 0.321(ความขัดแย้งภายในองค์กร)

ตารางที่ 4 การทดสอบสมมติฐานความขัดแย้งระหว่างบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์

ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (ค่าคงที่)	.901	.342		2.630	.010*
ด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน	.313	.115	.286	2.728	.008**
ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล	.403	.116	.365	3.490	.001**

Adjusted R² = 0.336 SEE = 0.486 F = 27.111 Sig. of F = 0.000***

หมายเหตุ ***, **, * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001, 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

จากตารางที่ 4 พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว ร่วมกันอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 33.6 โดยพบว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน และด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำนาย การเปลี่ยนแปลงของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้ดีที่สุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.365 รองลงมา คือ ด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกันมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.286 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน = $0.286(\text{ด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน}) + 0.365(\text{ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล})$

ตารางที่ 5 การทดสอบสมมติฐานความขัดแย้งภายในองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์

ความขัดแย้งภายในองค์กร	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (ค่าคงที่)	.966	.321		3.004	.003**
ด้านกระบวนการทำงาน	.163	.077	.177	2.131	.036*
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	.156	.073	.185	2.146	.034*
ด้านการจัดสรรทรัพยากร	.414	.069	.484	5.972	.000***

Adjusted R² = 0.388 SEE = 0.467 F = 22.804 Sig. of F = 0.000***

หมายเหตุ ***, **, * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001, 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

จากตารางที่ 5 พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวร่วมกันอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 38.8 โดยพบว่าความขัดแย้งภายในองค์กร ด้านกระบวนการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการจัดสรรทรัพยากรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำนายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้ดีที่สุด คือ ด้านการจัดสรรทรัพยากร เพราะมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.484 รองลงมาคือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.185 และน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.177 สามารถเขียนสมการถดถอยได้ ดังนี้

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน = $0.177(\text{ด้านกระบวนการทำงาน}) + 0.185(\text{ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ}) + 0.484(\text{ด้านการจัดสรรทรัพยากร})$

อภิปราย และสรุปผลการวิจัย

การศึกษาความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งภายในองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ จากผลการศึกษาความขัดแย้งระหว่างบุคคลของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ค่านิยมของสมาชิกกลุ่มมีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องของความคิดเห็นไม่ตรงกันกับเพื่อนสมาชิกที่มีอายุนานน้อยกว่า ภายในกลุ่มมีการแข่งขันกันสูงจนไม่ให้ความสำคัญในเรื่องของการทำงานร่วมกันภายในกลุ่ม จนเกิดความท้อแท้เบื่อหน่ายจากการถูกตำหนิในเรื่องของการทำงานที่ไม่มีการจัดการวางแผนการทำงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณรัก ครองเชื้อ (2557) ที่ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร์ สีลมและบางรัก ผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกันอยู่ในระดับมากด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในกลุ่มไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร มักมีการติดต่อสื่อสารไม่ตรงกัน สื่อสารตรงกันข้ามกับความคิดและความรู้สึกก่อให้เกิดความไม่พอใจ ข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ได้รับถูกบิดเบือนจากความเป็นจริงทำให้เกิดความเข้าใจผิด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรวัฒน์ ปถมพินิชย์ (2553) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลทำให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกอล์ฟ อาร์ต จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวธนา งามบุญแถม, หฤทัย นำประเสริฐชัย และทองฟู ศิริวงศ์ (2558) ที่ศึกษาเรื่องการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ กลุ่มเงินเนอร์เรชั่นวัย ผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก

2. ความขัดแย้งภายในองค์กรของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ จากผลการศึกษาความขัดแย้งภายในองค์กรของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ความขัดแย้งภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า สมาชิกยังไม่ค่อยมีการปฏิบัติตามนโยบายของกลุ่ม ไม่ค่อยมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน งานที่ได้รับมอบหมายไม่ค่อยมีความชำนาญ จึงก่อให้เกิดกระบวนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ซึ่ง

สามารถอธิบายได้ว่า สมาชิกได้รับผลตอบแทนที่ไม่เหมาะสมตามความสามารถและประสบการณ์ ไม่มีการพิจารณาเพิ่มผลตอบแทน และให้รางวัลแก่สมาชิกที่มีผลงานดีเด่น และไม่มีการจัดสวัสดิการต่างๆ ให้แก่สมาชิกอย่างชัดเจนทำให้สมาชิกเกิดความไม่พอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณรัก ครองเชื้อ (2557) ที่ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลมและบางรัก ผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งภายในองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมากและด้านการจัดสรรทรัพยากร อยู่ในระดับปานกลางซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถึงแม้กลุ่มจะมีสมาชิกที่เพียงพอกับงาน และมีการจัดสรรงบประมาณต่างๆ แต่ยังไม่มีการจำกัดการใช้วัสดุ อุปกรณ์ในการทำงาน จึงทำให้วัสดุ อุปกรณ์ในการทำงานไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงก่อให้เกิดการแย่งชิงและกักตุนวัสดุ อุปกรณ์เอาไว้

3. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ จากการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Schrmernhorn, Hunt & Osborn (2010) ที่กล่าวว่าความขัดแย้งมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายต่างๆ ไม่เห็นด้วยหรือมีความเห็นไม่ตรงกันในเรื่องหรือประเด็นสำคัญหรือเกิดขึ้นเมื่อมีการกระทบกระทั่งเป็นปรปักษ์หรือการเกิดการต่อต้านทางอารมณ์ทำให้เกิดแรงต้านระหว่างบุคคลและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทา โสรรัตน์ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงานคุณภาพชีวิตในการทำงานและความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในรายด้านสามารถอธิบายได้ว่า ด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน และด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Filly & Kerr (2010) ที่ได้กล่าวว่าความขัดแย้งทางสังคม, ทักษะคติของพนักงานในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรโดยความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อแต่ละฝ่ายมีจุดยืนจุดมุ่งหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้และมีค่านิยมที่ต่างกันความแตกต่างนี้มักเกิดขึ้นจากการรับรู้มากกว่าที่จะเป็นความแตกต่างที่เกิดขึ้นจริงๆ ความขัดแย้งเป็นปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างบุคคลกลุ่มบุคคลองค์กรหรือระหว่างประเทศตั้งแต่ 2 ฝ่ายขึ้นไป ความขัดแย้งเป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้อาจเป็นคำพูดหรือไม่ใช่คำพูดแสดงออกโดยพยายามขัดขวางบีบบังคับต่อต้านทำอันตรายฝ่ายตรงข้าม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อีรวัดน์ ปถมพานิชย์ (2553) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่ดี อาร์ต จำกัด พบว่าปัจจัยสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลของพนักงานด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับระดับที่มีอยู่ของความขัดแย้งในการปฏิบัติงานที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายโดยส่วนใหญ่จะมีความเกี่ยวข้องกันเช่นฝ่ายดูแลลูกค้าสัมพันธ์เมื่อได้รับข้อมูลจากลูกค้าก็จะต้องนำมากระจายงานให้ฝ่ายผลิตหรือฝ่ายความคิดสร้างสรรค์เพื่อที่จะนำเสนอข้อมูลและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับมาจากลูกค้า

อย่างละเอียดทั้งนี้หากฝ่ายดูแลลูกค้าสัมพันธ์นำเสนอข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วนฝ่ายผลิตหรือฝ่ายความคิดสร้างสรรค์ก็จะไม่สามารถที่จะทำให้ถูกต้องตามความต้องการของลูกค้าได้สาเหตุดังกล่าวจึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยสาเหตุที่ก่อให้เกิดระดับความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน

4. ความขัดแย้งภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ จากการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งภายในองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bisno (1988) ที่ได้กล่าวไว้ว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ความขัดแย้งเป็นงานทำลายจนกระทั่งทำให้เกิดความเครียดบรรยากาศในองค์กรและการบาดเจ็บกับฝ่ายที่ขัดแย้งกันของความสัมพันธ์ภายในองค์กรในรายด้านสามารถอธิบายได้ว่าความขัดแย้งภายในองค์กรด้านกระบวนการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการจัดสรรทรัพยากร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณรัก ครองเชื้อ (2557) ที่ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร์ สีลมและบางรัก ผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งในองค์กร ด้านกระบวนการทำงาน และด้านการจัดสรรทรัพยากร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร์ สีลมและบางรัก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพร พฤษะศรี (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยาม แม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยค่าตอบแทนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยาม แม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Awan and Saeed (2015) ที่ได้ศึกษาเรื่องการจัดการความขัดแย้ง และประสิทธิภาพขององค์กร : กรณีศึกษาของธนาคารอิสลามี่ จำกัด พบว่าความขัดแย้งในเชิงกระบวนการ ด้านการสื่อสารในการทำงานที่ขาดประสิทธิภาพซึ่งถือว่าเป็นสาเหตุหลักของความขัดแย้งในองค์กร ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิผลในการทำงานขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยให้ความเห็นว่า ฝ่ายบริหารองค์กรจะต้องมีกลยุทธ์ในการบริหารความขัดแย้งเพื่อทำให้การทำงานในองค์กรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากการศึกษาความขัดแย้งระหว่างบุคคลของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สมาชิกกลุ่มควรให้ความสำคัญกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านค่านิยมที่แตกต่างกัน เช่น ควรมีการจัดประชุมและวางแผนเพื่อการทำงานร่วมกัน ลดภาวะการณแข่งขันกันระหว่างบุคคลเพื่อให้สมาชิกมองเห็น

ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมปรับค่านิยมและทัศนคติให้กับสมาชิกภายในกลุ่มงานเพื่อให้สมาชิกมีค่านิยมทัศนคติไปในทางเดียวกัน เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่จะเกิดขึ้นในองค์กร

2. จากการศึกษาความขัดแย้งภายในองค์กรของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ความขัดแย้งภายในองค์กรด้านกระบวนการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สมาชิกกลุ่มควรที่จะปฏิบัติตามนโยบายของกลุ่มอย่างเคร่งครัด มีการมอบหมายงานตามสายงานอย่างชัดเจน วางคนให้เหมาะกับงาน ดูจากความชำนาญของสมาชิกว่ามีความชำนาญในงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. จากการศึกษาความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตตำบลท่าพล จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้นำกลุ่มและสมาชิกภายในกลุ่มสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดนโยบายในเรื่องของการวางแผนงานในด้านของทรัพยากรบุคคลให้มีความพร้อมในการทำงาน จัดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถามเพียงด้านเดียวในอนาคตต่อไปควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถาม ซึ่งจะช่วยให้การแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูลชัดเจนและครอบคลุมมากขึ้น

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมไปยังสายอาชีพอื่นๆทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนเพื่อให้เข้าใจถึงความขัดแย้งระหว่างบุคคลและความขัดแย้งภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานทั้งภาครัฐและเอกชน

3. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาถึงตัวแปรอื่นๆที่เป็นหัวข้อที่ทันสมัยและทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบันเพิ่มเติมปัจจัยด้านอื่นๆเพิ่มเติมเพื่อให้เข้าใจถึงความขัดแย้งระหว่างบุคคลและความขัดแย้งในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและครอบคลุมมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา. (2557). *การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจอโศกกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- จิรภา คัมสุวรรณ และคณะ. (2561). ปัจจัยด้านการบริหารจัดการของวิสาหกิจชุมชน ประเภทการแปรรูปและผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. 8(1), 68-79.

- ชลธิชา อ้ายม็อก. (2552). การศึกษารูปแบบผู้นำกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา ธุรกิจร้านอาหารในเครือบริษัทไฟน์ฟู้ดโฮลดิ้ง จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ธีรวัฒน์ ปถมพานิชย์. (2553). ปัจจัยที่มีผลให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทกอล์ฟ อาร์ต จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- นันทา โสรรัตน์. (2558). การศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ประภาพร พุกกะศรี. (2557). ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- ปวรณ์ งามบุญถม และคณะ. (2558). การจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของพนักงาน ธนาคาร พาณิชย์ กลุ่มเงินเนอร์เรชั่นวัย. การประชุมทางวิชาการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 53. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รดา จิระเดมิชัย. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความขัดแย้งในการทำงานของบุคลากรองค์กรธุรกิจ กรณีศึกษา: บริษัทประกันชีวิตในกลุ่มบริษัท เอไอเอ จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- สิน พันธุ์พินิจ. (2547). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุมาลี ยุทธวรวิทย์. (2550). การจัดการความขัดแย้ง: ประสบการณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย. (วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- อรุณรัก ครองเชื้อ. (2557). บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กรที่ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก. (การ ค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- Awan, A. G. & Saeed, S. (2015). Conflict management and organizational performance: A case study of Askari Bank Ltd. *Research Journal of Finance Accounting*, 6(11), 88-102.
- Bisno, H. (1988). *Managing conflict*. Newbury Park, CA: Sage.
- Filly, A. C., R. H., & Kerr, S. (2010). *Managerial process and organization behavior*. Madison, Wisconsin: University of Wisconsin.
- Hair, J. F., Black, W.C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis* (7th ed.). US: Pearson Education.
- Schrmerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2010). *Organizational behavior*. New York: Wiley.