

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยด้านความขัดแย้งที่มีผลกระทบต่อความเครียด การตัดสินใจลาออก และภาวะหมด
ไฟในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ E-commerce

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2567

สีรทนต์ วิภูษณะ

นางสาวสีรทนต์ วิภูษณะ

ผู้วิจัย

อิสรุ รักถิ่น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อิสรุ รักถิ่น,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเทพ นิ่มสาย,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

Nouma. Rachman,

รองศาสตราจารย์วิชิตา รักธรรม,

Ph.D.

รักษาการแทนคณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล

ทัศนีย์ สติมานนท์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทัศนีย์ สติมานนท์,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

ปัจจัยด้านความขัดแย้งที่มีผลกระทบต่อความเครียด การตัดสินใจลาออก และภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ E-commerce

IMPACT OF CONFLICT FACTORS ON STRESS, TURNOVER INTENTIONS, AND BURNOUT AMONG EMPLOYEES IN E-COMMERCE BUSINESSES

พืรงานค้ วิทยณณะ 6550254

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริสุข รักถิ่น, Ph.D.,
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเทพ นิมสาย, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทัศนีย์ สติมานนท์, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยด้านความขัดแย้งที่มีผลกระทบต่อความเครียด การตัดสินใจลาออก และภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ E-commerce ในประเทศไทย โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานในธุรกิจ E-Commerce จำนวน 425 คน ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ (Online web-based survey) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS

จากผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งในทีม ความขัดแย้งในการจัดการของตัวเอง และความขัดแย้งในบทบาท มีอิทธิพลต่อความเครียด การตัดสินใจลาออก และภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยความขัดแย้งในบทบาทมีอิทธิพลมากที่สุดต่อความเครียด การตัดสินใจลาออก และภาวะหมดไฟในการทำงาน ทั้งนี้ การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรกำกับที่สำคัญที่สามารถลดอิทธิพลเหล่านี้ได้ จากผลการวิเคราะห์ตัวแปรกำกับพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรช่วยลดอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่มีต่อความเครียดและการตัดสินใจลาออก นอกจากนี้ การสนับสนุนจากองค์กรยังช่วยลดอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งในทีม ความขัดแย้งในการจัดการของตัวเองและความขัดแย้งในบทบาท ที่มีต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะว่า องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี การจัดการกับความขัดแย้งในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมสุขภาพจิตที่ดีของพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดอัตราการหมุนเวียนของพนักงาน สร้างความพึงพอใจและความผูกพันในงานของพนักงานในระยะยาว

คำสำคัญ: ความขัดแย้งในองค์กร สุขภาพจิต การสนับสนุนขององค์กร ธุรกิจ E-Commerce ความเครียด ภาวะหมดไฟในการทำงาน การตัดสินใจลาออก