

**THE RELATIONSHIP OF CONFLICT MANAGEMENT STYLE
ON EMPLOYEE'S JOB SATISFACTION AND JOB
PERFORMANCE IN FIVE-STAR HOTELS IN BANGKOK**



MONNAPAT BUSSAPAROEK

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF MANAGEMENT
(TOURISM AND HOSPITALITY MANAGEMENT)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY**

2013

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

**THE RELATIONSHIP OF CONFLICT MANAGEMENT STYLE ON
EMPLOYEE'S JOB SATISFACTION AND JOB PERFORMANCE IN FIVE-STAR
HOTELS IN BANGKOK**

MONNAPAT BUSSAPAROEK 5338912 ICTH/M

M.M. (TOURISM AND HOSPITALITY MANAGEMENT)

**THESIS ADVISORY COMMITTEE :CHANIN YOOPETCH, Ph.D.,PISUT
YUWANOND, Ph.D.**

ABSTRACT

This thesis aims to study the role of two types of conflict, dysfunctional conflict and functional conflict, in relation to job satisfaction. It also aims to investigate the relationship between conflict management and job satisfaction as well as the relationship between job satisfaction of hotel's employees in five-star hotels in Bangkok and job performance. This study used self-administration data collection from a sample of 400 employees of five-star hotels in Bangkok. The results indicated that there was a relationship between job satisfaction and job performance. In addition, dysfunctional conflict was related negatively to job satisfaction; meanwhile, functional conflict was related positively to job satisfaction. Moreover, there was a positive relationship between integrating, obliging, avoiding and compromising style and job satisfaction; however, dominating style had a negative relationship with job satisfaction.

**KEY WORDS: CONFLICT MANAGEMENT STYLE/ DYSFUNCTIONAL
CONFLICT/ FUNCTIONAL CONFLICT/ JOB SATISFACTION/
JOB PERFORMANCE**

144 pages

Copyright by Mahidol University

ความสัมพันธ์ของรูปแบบการจัดการความขัดแย้งต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานและผลของงานในโรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพมหานคร

THE RELATIONSHIP OF CONFLICT MANAGEMENT STYLE ON EMPLOYEE'S JOB SATISFACTION AND JOB PERFORMANCE IN FIVE-STAR HOTELS IN BANGKOK

มนภัทร บุญปลุกษ์ 5338912ICTH/M

กจ.ม. (การจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ชรินทร์อยู่เพชร, Ph.D., พิสุทธิยูวานนท์, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาททั้งสองประเภทของความขัดแย้ง ประกอบด้วยความขัดแย้งที่ส่งผลเชิงลบและความขัดแย้งที่ส่งผลเชิงบวกที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานและมุ่งมั่นที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความขัดแย้งและความพึงพอใจในงานเช่นเดียวกับความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานและผลของงานของพนักงานในโรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพมหานครฯ การเก็บข้อมูลแบบสอบถาม 400แบบสอบถามในโรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพฯ โดยการใช้การนำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบด้วยตนเอง ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและผลของงาน นอกจากนี้ความขัดแย้งเชิงลบยังมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานลดลง ในขณะที่เดียวกันผลที่ได้แตกต่างกับความขัดแย้งที่ส่งผลเชิงบวกที่ส่งเสริมความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้จากการศึกษายังพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างรูปแบบการร่วมมือร่วมใจ แบบยินยอม แบบหลีกเลี่ยง แบบประนีประนอมและความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามรูปแบบการแข่งขันแสดงความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในงาน

144หน้า