ผลการประเมินคุณภาพวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล TCI

โปรดระบุหมายเลข ISSN หรือชื่อของวารสารที่ต้องการทราบผลประเมิน : ค้นหา

ลำดับ	ชื่อวารสาร	ISSN	เจ้าของ	จัดอยู่ในวารสารกลุ่มที่	สาขา
1	วารสารการบัญชีและการจัดการ	1906-7933	คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	1	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Back to top

Copyright 2005. Thai-Journal Citation Index (TCI) Centre. All rights reserved.
Contact: tci.thai@gmail.com

อิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม และปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด

The Influence of Team Spirit and Team Connectedness to Quality of Loan Service through Emotional Conflict and Task Conflict of Bangkok Bank's Credit Officers in the Central Region Areas

กมลชนก ปัญญาจิรวุฒิ* และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์[2]

Kamonchanok Panyajirawut* and Viroj Jadesadalug[2]

Received: March 10,2018, Revised: July 7,2018, Accepted : August 3,2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม และปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อ คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์ และความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัดเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชากรเป้าหมาย จำนวน 134 คน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย

ผลการวิจัย พบว่า 1) มีความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก มีปฏิสัมพันธ์ในทีมอยู่ในระดับมากที่สุด มีความขัดแย้งด้านอารมณ์อยู่ในระดับน้อย มีความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก และมีคุณภาพการบริการด้านสินเชื่ออยู่ในระดับมาก 2) ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์ และมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์ 3) ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์ และมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์ 4) ความขัดแย้งด้านอารมณ์มีอิทธิพลทางลบต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ และ 5) ความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการทำงานเป็นทีมในการให้บริการสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อที่มีคุณภาพและเป็นเลิศต่อไป

คำสำคัญ ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม ปฏิสัมพันธ์ในทีม ความขัดแย้งด้านการทำงาน คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

---

* นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร

* Master Student, Master of Business Administration, Silpakorn University

[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ , คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

[2] Assistant Professor, Faculty of Management Science, Silpakorn University

Abstract

The purpose of this research was to study the Influence of team spirit and team connectedness to quality of loan service through emotional conflict and task conflict of Bangkok Bank's credit officers in the central region areas. This research is a quantitative research. The data was collected by questionnaire from 134 credit officers of the Bangkok Bank in the provinces of the central region. All collected data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation and simple regression analysis.

The findings showed that: 1) the high level can be seen in team spirit, task conflict, and quality of loan service were at the high level, and team connectedness was at the highest level, whereas emotional conflict was at a low level; 2) team spirit has negative influence on emotional conflict and has positive influence on task conflict; 3) team connectedness has negative influence on the emotional conflict, and has positive influence on task conflict; 4) emotional conflict has negative influence on quality of loan services and 5) task conflict has positive influence on the quality of loan services. The results in this research can be used as guidelines in developing teamwork potential in order to provide credit or loan services more effectively and developing their quality services.

Keywords : Team Spirit, Team Connectedness, Task Conflict, Quality of Loan Service

1. บทนำ

ปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันกันสูง ทั้งในส่วนของธุรกรรมเงินฝาก สินเชื่อและธุรกรรมอื่น ส่งผลให้ธนาคารต้องมีการพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะปรับปรุงการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า อันจะทำให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้าและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้มาใช้บริการด้านสินเชื่อ (ศูนย์วิจัยไทยพาณิชย์, 2560) ธนาคารกรุงเทพมีเป้าหมายในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรให้มีความสามารถเพื่อรองรับกระบวนการทำงานขององค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นกุญแจสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรและเป็นกำลังสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมการทำงานให้ดียิ่งขึ้น (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน), 2560)

ความขัดแย้งในการทำงานมีทั้งผลดีและผลเสียที่อาจจะทำให้องค์กรไม่สามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายได้ เนื่องจากบุคคลมีความคิด ความต้องการ ค่านิยม และเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้ขาดความร่วมมือในการประสานงาน หากความขัดแย้งไม่ได้รับการจัดการก็อาจจะเกิดผลเสียต่อการพัฒนาขององค์กรได้ ดังนั้น ความขัดแย้งจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับหน่วยงาน ถ้าสามารถควบคุมให้อยู่ในระดับที่ต่ำ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนา (Marquis & Huston, 1987) วิธีการจัดการความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมจำเป็นต้องอาศัยการทำงานร่วมกันในรูปแบบของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม ซึ่งสามารถลดปัญหาความขัดแย้งของบุคลิกภาพที่แตกต่างกันได้ (Mennon et al., 1996) รวมทั้งควรส่งเสริมให้องค์กรมีปฏิสัมพันธ์ในทีมที่ดีต่อกัน เพื่อลดระดับความขัดแย้งด้านอารมณ์ลง แต่ก็ควรควบคุมให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ไม่ให้มีการพึ่งพิงที่มากเกินไปจนส่งผลต่อความขัดแย้งในงาน (Gaski, 1984)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องอิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม และปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์ และความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้มีความสำคัญและส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการบริการด้านสินเชื่อทั้งสิ้น ผู้วิจัยจึงสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการทำงานเป็นทีมในการให้บริการสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งผลไปยังการบริการที่มีคุณภาพและเป็นเลิศต่อการบริการด้านสินเชื่อต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม ปฏิสัมพันธ์ในทีม ความขัดแย้งด้านอารมณ์ ความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์ และคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมที่มีต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความขัดแย้งด้านอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์ที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

3. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานในการวิจัย

3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม (Team Sprit)

ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม หมายถึง การร่วมกันทำงานของสมาชิกในองค์กรที่มีทักษะต่างๆ ที่ช่วยให้การทำงานของทีมมีความสมบูรณ์ขึ้น โดยมีข้อตกลง มีวัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมายในการทำงาน และมีแนวทางในการทำงานที่ทุกคนมีส่วนในการรับผิดชอบร่วมกัน โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกัน เมื่อทำสิ่งใดทุกคนต้องยอมรับร่วมกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Barclay (1991) ที่กล่าวว่าความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม จะส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่อบอุ่นและเชื่อถือได้ภายในองค์กร ลดปัญหาความขัดแย้งของบุคลิกภาพที่แตกต่างกันได้ ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม ยังสร้างความรู้สึกของพนักงานและความภาคภูมิใจในองค์กรด้วย และยังช่วยเพิ่มความขัดแย้งด้านการทำงานและความร่วมมือระหว่างองค์กรเกี่ยวกับวิธีการที่ดีที่สุดในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัย จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

1.1 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์

1.2 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

3.2 **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในทีม** (Team Connectedness)

ปฏิสัมพันธ์ในทีม หมายถึง ความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรที่มีส่วนร่วมในองค์กร เป็นกระบวนการแสดงความคิดเห็นถึงความต้องการไปในทิศทางเดียวกัน มีการสื่อสารที่ดีเพื่อการประสานงานที่เกิดประสิทธิภาพ โดยมีการคิดดำเนินงานร่วมกันทั้งหัวหน้าและลูกน้อง โดยมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น สอดคล้องกับแนวคิดของ Menon et al. (1996) ที่กล่าวว่า ปฏิสัมพันธ์ในทีม ทำให้ระดับความขัดแย้งด้านอารมณ์ลดลงเพราะอยู่ในความสนใจร่วมกันของคู่กรณีที่ให้ความร่วมมือ แต่จะส่งผลให้ความขัดแย้งในการทำงานเพิ่มขึ้น อันเนื่องจากมีการพึ่งพิงกันมากเกินความจำเป็นในการประสานงาน

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัย จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 : ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

2.1 ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์

2.2 ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

3.3 **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้งด้านอารมณ์** (Emotional Conflict)

ความขัดแย้งด้านอารมณ์ หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดจากความรู้สึกของบุคคล ทัศนคติ ความรู้สึก ค่านิยม ความสนใจ ความสัมพันธ์ เป็นต้น หรือเป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดจากบุคลิกภาพของบุคคลที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสูญเสียพลังงาน เกิดความกังวลใจ ส่งผลให้ความสำคัญของงานลดลง สอดคล้องกับแนวคิดของ Gregory and Shoham (2001) พบว่า ความคัดแย้งด้านอารมณ์จะส่งผลลบต่อคุณภาพของการทำงานของพนักงานในองค์กร

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัย จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 : ความขัดแย้งด้านอารมณ์มีอิทธิพลทางลบต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

3.4 **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์** (Task Conflict)

ความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง ความขัดแย้งที่เกี่ยวกับเนื้อหาสาระที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและเป้าหมายของงาน รวมถึงความขัดแย้งที่เกิดจากวิธีการทำงานที่ต่างกัน หรือศักยภาพในการทำงานของแต่ละบุคคล หรือเป็นกลุ่มบุคคลแสดงออกไปในทางที่เป็นปฏิปักษ์ต่อกัน เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดผลต่อการทำงานในองค์กรเป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากผลประโยชน์เชิงบวกกับกลุ่มเรียกว่า เป็นความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์ (Task Conflict)

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัย จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

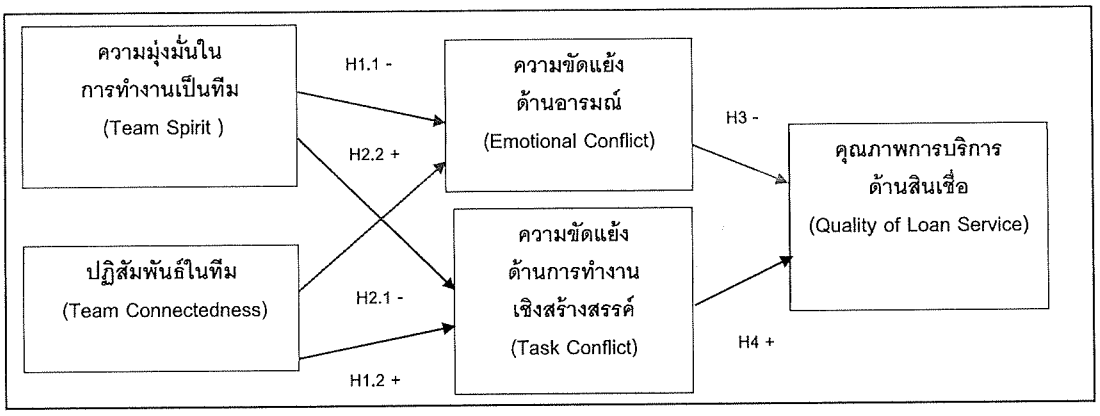
สมมติฐานที่ 4 : ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

3.5 **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ** (Quality of Loan Service)

คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ หมายถึง สิ่งที่เป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจและผลสำเร็จในการบริการสินเชื่อให้แก่ลูกค้า โดยพนักงานธนาคารจะมีความพร้อมและศักยภาพที่จะมอบการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้าธนาคาร ส่งมอบบริการที่ดีให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ อำนวยความสะดวกในด้านการบริการสินเชื่อเพื่อให้ได้ผลอนุมัติที่รวดเร็วทันเวลาและตามแผนที่กำหนด ซึ่งเป็นการตอบโจทย์วัตถุประสงค์ได้ตามความต้องการของลูกค้า การวิเคราะห์ทางด้านสินเชื่อจะต้องมีความถูกต้องไม่ผิดพลาดและไม่เกิดหนี้มีปัญหาภายหลัง และให้การช่วยเหลือได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ด้านสินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ Kotler (1997) ที่กล่าวว่า การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ เสนอให้กับอีกหน่วยงาน อันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณ์อย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใดโดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม ปฏิสัมพันธ์ในทีม ความขัดแย้งด้านอารมณ์ ความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์ คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงกำหนดแนวคิด ดังรูปภาพประกอบที่ 1



รูปภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในงานวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ระดับปฏิบัติการ ในเขตประกอบการภาคกลางตะวันตก ประกอบด้วยทั้งหมด 14 สำนักธุรกิจ มีจำนวน 134 คน ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2560 – กรกฎาคม พ.ศ. 2561 และการเก็บแบบสอบถามดำเนินการเดือน เมษายน พ.ศ. 2561

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจาก กรอบแนวคิดเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ ส่วนที่ 2 ด้านความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม ส่วนที่ 3 ด้านปฏิสัมพันธ์ในทีม ส่วนที่ 4 ด้านความขัดแย้งด้านอารมณ์ ส่วนที่ 5 ด้านความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์ ส่วนที่ 6 ด้านคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ และส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะทั่วไป

4.3 สถิติที่ใช้เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ได้นำสถิติมาใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธี การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ใช้สำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

4.4 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.4.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาความสอดคล้อง ความครอบคลุมของข้อคำถาม และนำผลที่ได้มาคำนวณหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยได้ค่า IOC เท่ากับ 0.67 - 1.0 (ประสพชัย พสุนนท์, 2555)

4.4.2 วิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้กำหนดให้มีการทดสอบความเชื่อมั่น (Pre -Test) กับประชากร จำนวน 30 ชุดแรก แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นควรอยู่ที่ระดับ 0.71 – 1.00 (Nunnally, 1967) แสดงข้อมูลดังตาราง 1

4.4.3 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) เป็นการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) ซึ่งได้ค่า Factor Loading ที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.611 - 0.948 ซึ่งสอดคล้องกับค่าน้ำหนัก องค์ประกอบควรจะมีตั้งแต่ 0.4 ขึ้นไป (Nullally and Berstein 1994 อ้างถึงใน Jadesadalug, 2009) แสดงข้อมูลดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha)
1. ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม	0.758 – 0.831	0.854
2. ปฏิสัมพันธ์ในทีม	0.738 – 0.845	0.893
3. ความขัดแย้งด้านอารมณ์	0.901 – 0.931	0.714
4. ความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์	0.922 – 0.948	0.963
5. คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ	0.611 – 0.835	0.868

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยสถิติค่าความถี่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน หลังจากนั้นวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ใช้สำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

5. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด จำนวน 134 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน (ร้อยละ 53.0) มีอายุเฉลี่ยที่กลุ่มอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี และ 26 - 35 ปี จำนวน 43 คน เท่ากัน (ร้อยละ 43.3) การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 84 คน (ร้อยละ 62.7) และมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 15,000 – 30,000 บาท (ร้อยละ 65.7) ภาพรวมหากพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม

($\bar{X}$= 4.17, S.D. = 0.58) อยู่ในระดับมาก ปฏิสัมพันธ์ในทีม ($\bar{X}$= 4.22, S.D. = 0.52) อยู่ในระดับมากที่สุด ความขัดแย้งด้านอารมณ์ ($\bar{X}$= 1.83, S.D. = 0.85) อยู่ในระดับน้อย ความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์ ($\bar{X}$= 3.98, S.D. = 0.83) อยู่ในระดับมาก และคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ($\bar{X}$= 4.15, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมาก

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์

ตัวแปร	TS	TC	EC	TF	SQ
ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	4.17	4.22	1.83	3.98	4.15
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.58	0.52	0.85	0.83	0.55
ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม (TS)					
ปฏิสัมพันธ์ในทีม (TC)	.717**				
ความขัดแย้งด้านอารมณ์ (EC)	-.401**	-.330**			
ความขัดแย้งด้านการทำงาน เชิงสร้างสรรค์ (TF)	.437**	.396**	-.707**		
คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ (SQ)	.534**	.482**	-.253**	.435**	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

จากตาราง 2 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.253 – 0.717 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ดังนั้นสรุปได้ว่า ตัวแปรต้น มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย เพื่อแสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม ผลการทดสอบสมมติฐานตามตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม					
	EC		TF		SQ	
ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม (TS)	-0.401***		0.437***			
ปฏิสัมพันธ์ในทีม (TC)		-0.330***		0.396***		
ความขัดแย้งด้านอารมณ์ (EC)					-0.253**	
ความขัดแย้งด้านการทำงาน เชิงสร้างสรรค์ (TF)						0.435**
Adjusted R^2	0.155	0.109	0.185	0.151	0.057	0.183

*p<0.05, **p<0.01 ***p < 0.001

จากตาราง 3 พบว่า ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์ (β = -.401, $p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 มีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์ (β = .437, $p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์ (β = -.330, $p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 มีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์ (β = .396, $p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ความขัดแย้งด้านอารมณ์มีอิทธิพลทางลบต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ (β = -.253, $p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 และความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ (β = .435, $p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

5. การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องอิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางตะวันตกจังหวัด สามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

5.1 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 โดยค่าความสามารถในการพยากรณ์ได้ (β = -.401, $p < 0.001$) แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางตะวันตกจังหวัดมีพฤติกรรมและบุคลิกภาพที่หลากหลาย อาจเกิดจากการความขัดแย้งภายในจิตใจ ขัดแย้งด้วยพฤติกรรมหรือบุคลิกภาพที่ตนไม่พอใจ จึงทำให้มีผลต่อความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมาก จะ ส่งผลให้ตัวเจ้าหน้าที่ขาดความมุ่งมั่นและร่วมมือกันใน การทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Barclay (1991) ที่พบว่า ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมจะทำให้เกิดความสัมพันธ์อันอบอุ่น และความไว้วางใจกันภายในทีมซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้งทางด้านบุคลิกภาพที่แตกต่างกันของเพื่อนร่วมทีมได้

5.2 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมย่อมส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์เกิดขึ้นได้ อันเนื่องจากหน้าที่ในการทำงานภายในทีมที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ความขัดแย้งด้านการทำงานเป็นความขัดแย้งเชิงบวก จะช่วยให้ภายในทีมเกิดการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของเพื่อนร่วมทีมแตกต่าง โดยมองข้ามความขัดแย้งเพื่อมุ่งไปสู่การบรรลุ เป้าหมายของธนาคาร คือ การให้บริการที่มีคุณภาพร่วมกันได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Gregory and Shoham (2001) พบว่า ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมจะทำให้ความขัดแย้งในการทำงานสูงขึ้น

5.3 ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์ ผลการทดสอบพบว่า ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ระหว่างการทำงานหรือการประสานงานภายในทีม หากเจ้าหน้าที่มีความขัดแย้งทางด้านอารมณ์ ที่เกิดขึ้นร่วมระหว่างทำงานจะทำให้ขาดความสามัคคีกันในการทำงาน ขาดการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นต่างฝ่ายต่างไม่พูดกันเก็บปัญหาไว้ ไม่ได้มีการถูกแก้ไขในทันที ส่งผลให้ไปลดการมีปฏิสัมพันธ์ในทีม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Gregory and Shoham (2001) พบว่า ปฏิสัมพันธ์ในทีมจะช่วยลดความขัดแย้งทางด้านอารมณ์ของทีมงานในองค์กรได้ และ Gaski (1984) ที่พบว่า ปฏิสัมพันธ์ในทีมจะทำให้ความขัดแย้งด้านอารมณ์ลดลงเพราะจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดความร่วมมือกันในการทำงาน

5.4 ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการ ติดต่อสื่อสารและประสานงานกันได้ดี ส่งผลให้เกิดความช่วยเหลือเกื้อกูลกันเป็นอย่างดีระหว่างการทำงาน เมื่อเกิดการ ระดมความคิด หรือต้องแก้ไขปัญหาในการทำงานจะทำให้งานมีความหลากหลายและพัฒนาไปในทางที่ดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Gaski (1984) ที่พบว่า ปฏิสัมพันธ์ในทีมจะทำให้บุคคลมุ่งเน้นในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในงานขึ้นได้

5.5 ความขัดแย้งด้านอารมณ์มีอิทธิพลทางลบต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างระหว่างบุคลิกภาพ และพฤติกรรมส่วนบุคคลหรือค่านิยม ความเชื่อ รวมถึงการที่มีความสนใจในสิ่งต่างๆ ที่ไม่เหมือนกัน ความคิดเห็น ทัศนคติไม่ตรงกับเพื่อนร่วมงาน ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ จึงส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ด้านการส่งมอบการบริการที่ดีให้กับลูกค้าสินเชื่อ และการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า รวมทั้งขาดการใส่ใจและมีการติดตามลูกค้าหลังจากได้รับอนุมัติสินเชื่อได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Gregory and Shoham (2001) พบว่า ความคัดแย้งด้านอารมณ์จะส่งผลลบต่อคุณภาพของยุทธศาสตร์การทำงานของพนักงานในองค์กร

5.6 ความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างทางด้านความคิด และการแข่งขันในการทำงานจะทำให้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อที่มีคุณภาพมากขึ้น เนื่องจากความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์เป็นความขัดแย้งเชิงบวกที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการทำงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุจิรา บัวใหญ่ (2551) พบว่า มีความสอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการทำงานส่งผลกับคุณภาพในการให้บริการ

ตาราง 4 สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน

สมมติฐานของการศึกษา		ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.1	ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์	ยอมรับสมมติฐาน (β = -.401, p < 0.001)
สมมติฐานที่ 1.2	ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์	ยอมรับสมมติฐาน (β = .437, p < 0.001)
สมมติฐานที่ 2.1	ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์	ยอมรับสมมติฐาน (β = -.330, p < 0.001)
สมมติฐานที่ 2.2	ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์	ยอมรับสมมติฐาน (β = .396, p < 0.001)
สมมติฐานที่ 3	ความขัดแย้งด้านอารมณ์มีอิทธิพลทางลบต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ	ยอมรับสมมติฐาน (β = -.253, p < 0.001)
สมมติฐานที่ 4	ความขัดแย้งด้านการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ	ยอมรับสมมติฐาน (β = .435, p < 0.001)

6.ประโยชน์จากการวิจัย

6.1 ประโยชน์เชิงการจัดการ

6.1.1 ผู้บริหารธนาคารกรุงเทพใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานให้ความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานในองค์การ เพื่อจะนำไปสู่พลังของกลุ่มในการบรรลุเป้าหมายการให้บริการของธนาคาร

6.1.2 หัวหน้างานและสมาชิกภายในทีมใช้เป็นแนวทางในการเฝ้าระวังความขัดแย้งในลักษณะดังกล่าวไม่ให้ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมได้ โดยอาจใช้รูปแบบเวทีการพูดคุยกันช่วงเช้าก่อนให้บริการลูกค้า เพื่อให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เพื่อยอมรับในความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

6.1.3 หัวหน้างานหรือระดับบังคับบัญชาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานในลักษณะให้เกิดการแข่งขันในการทำงาน และคอยระวังไม่ให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงกันจนนำไปสู่ความขัดแย้งที่รุนแรง

6.1.4 เจ้าหน้าที่บริหารระดับหัวหน้างานใช้เป็นแนวทางในการหาข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่สายปฏิบัติ เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร

6.2 ประโยชน์เชิงทฤษฎี

จากการศึกษา พบว่า ลักษณะกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยพัฒนามาจากการทบทวนแนวคิด และทฤษฎีความมุ่งมั่นในการทำงาน ปฏิสัมพันธ์ในทีม และความขัดแย้ง ทำให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ซึ่งข้อค้นพบนี้นำมาจากการศึกษาในลักษณะพิสูจน์ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรแต่ละตัว ในเชิงทฤษฎีสามารถนำข้อค้นพบนี้ไปต่อยอดเพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรดังกล่าวกับตัวอื่น ๆ ต่อไปได้ จากงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการทำงานเป็นทีม ทำให้เกิดอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ การศึกษาครั้งนี้ทำให้องค์กรสามารถมองเห็นแนวทางในการวางนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการลดหรือเพิ่มความขัดแย้งที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ อันจะนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของธนาคารในกระแสกระแสการเปลี่ยนแปลงทางด้านบริการด้านสินเชื่อได้อย่างเหมาะสม โดยมีข้อเสนอแนะ คือ ผู้บริหารของธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) ควรกำหนดรูปแบบของทัศนคติและพฤติกรรมที่เหมาะสมขึ้นมาเพื่อใช้เป็นต้นแบบให้พนักงานนำไปเป็นแบบอย่างและปฏิบัติตามเพื่อลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และเป็นการนำความขัดแย้งบางประการมาเสริมพลังในการทำงานให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

7. ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยในอนาคต

7.1 ควรมีการศึกษาทางด้านการพัฒนาให้มีการอนุมัติสินเชื่อได้รวดเร็วตามแผนงานที่กำหนด

7.2 ควรศึกษาความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่ลูกค้ามีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานและให้บริการสินเชื่อที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต

7.3 ควรมีการศึกษาความสามารถในการวิเคราะห์สินเชื่อที่ถูกต้องตามมาตรฐานเพื่อเป็นการพัฒนาตัวบุคลากรทางด้านสินเชื่อ

8. สรุปผลการวิจัย

ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก ปฏิสัมพันธ์ในทีมอยู่ในระดับมากที่สุด ความขัดแย้งด้านอารมณ์อยู่ในระดับน้อย ความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก และคุณภาพการบริการด้านสินเชื่ออยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์ และมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์ ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์ และมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์ ความขัดแย้งด้านอารมณ์มีอิทธิพลทางลบต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ และความขัดแย้งด้านการทำงานเชิงสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการทำงานเป็นทีมในการให้บริการสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อที่มีคุณภาพและเป็นเลิศต่อไป

9. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัดทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ข้อมูลประกอบการทำวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์ (1991) จำกัด.

ณัฐดนัย คลล้ำ. (2553). *คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2561). *นโยบายกำกับดูแลกิจการ,จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ*, ธนาคารกรุงเทพวันนี้, ค้นเมื่อ 18 มกราคม 2561, จาก http://www.bangkokbank.com/

_____. (2561). *คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ*, ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2561, จาก http://www.bangkokbank.com/BangkokBankThai/

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุริยาสาสน์.

ประสพชัย พสุนนท์. (2555). *การวิจัยตลาด*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัญญาพล แข็งแอ. (2552). "*ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด*." การศึกษาค้นคว้าอิสระ. ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา วิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศูนย์วิจัยไทยพาณิชย์. (2017) . *เจาะลึกเศรษฐกิจไทยปี 2017*. ค้นเมื่อ 18 มกราคม 2561, จาก https://www.scbeic.com/th/detail/product/3173

สุจิรา บัวใหญ่. (2551). *การรับรู้ความสามารถของตนเอง การมอบอำนาจในงาน พฤติกรรมในการทำงาน และคุณภาพการให้บริการ:กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) เขตประชาชื่น.* วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย รามคำแหง.

Barclay, D. (1991). Interdepartmental conflict in organizational buying : the impact of organization context. *Journal of Marketing Research* (JMR). 26(2): 145-59.

Daft, R.L. (1997). *Management.* Orlando: Florida, the Dryden press.

Gaski, J.F. (1984). The theory of power and conflict in channels of distribution. *Journal of Marketing Research* (JMR). 48(3): 9-29.

Gaski. J.F. (1984). The theory of power and conflict in channel of distribution. *J Mark 1984*; 48(3): 9-29.

Gregory, M.R. and Aviv S. (2004). Interorganizational task and emotional conflict with international channels of distribution. *Journal of Business Research* . 57 (9): 942-950.

Kotler, P. (1997). *Marketing management : analysis, planning, implementation and control.* 9th ed. New Jersey : A simon & Schuster Company.

Marquis, B.L. & Huston, C.J. (1987). *Management Decision Making for Nurse: 101 Case Studies.* Philadelphia: J.B. Lippincott.

Menon A, Bharadwaj S.G., Howell R. (1996). The quality and effectiveness of marketing strategy : effects of functional and dysfunctional conflict in intra-organizational relationships. *J Acad Mark. Sci.* 24(4): 299-313.

Moorhead, G. & Griffin, R.W. (2001). *Organizational behavior : managing people and organizations.* 6th ed. Boston : Houghton Mifflin.

Nunnally, J.C. (1967). *Test and Measurement.* New York: McGraw-Hill.