อิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด

โดย
นางสาวกมลชนก ปัญญาจิรวุฒิ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

อิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด

โดย
นางสาวกมลชนก ปัญญาจิรวุฒิ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE INFLUENCE OF TEAM SPIRIT AND TEAM CONNECTEDNESS TO QUALITY OF LOAN SERVICE THROUGH EMOTIONAL CONFLICT AND TASK CONFLICT OF BANGKOK'S RELATIONSHIP OFFICE IN THE CENTRAL REGION AREAS

By

MISS Kamonchanok PANYAJIRAWUT

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2017

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ	อิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด
โดย	กมลชนก ปัญญาจิรวุฒิ
สาขาวิชา	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร. สวรรยา ธรรมอภิพล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(อาจารย์ ดร. พงศ์สฎา เฉลิมกลิ่น)

59602331 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
คำสำคัญ : ความมุ่งมั่นในการทำงาน, ปฏิสัมพันธ์ในทีม, ความขัดแย้ง, คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

นางสาว กมลชนก ปัญญาจิรวุฒิ: อิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม ปฏิสัมพันธ์ในทีมที่ ความขัดแย้งด้านอารมณ์ ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ และคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลาง 2) อิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ส่งผลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ 3) อิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ในทีมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ส่งผลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ 4) อิทธิพลของความขัดแย้งด้านอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ 5) อิทธิพลของความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชากรเป้าหมายจำนวน 134 คน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ร้อยละ 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

59602331 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)
Keyword : Team Spirit, Team Connectedness, Conflict, Quality of Loan Service

MISS KAMONCHANOK PANYAJIRAWUT : THE INFLUENCE OF TEAM SPIRIT AND TEAM CONNECTEDNESS TO QUALITY OF LOAN SERVICE THROUGH EMOTIONAL CONFLICT AND TASK CONFLICT OF BANGKOK'S RELATIONSHIP OFFICE IN THE CENTRAL REGION AREAS THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR DR. VIROJ JADESADALUG

The purpose of this research was to study 1) the level of team spirit, team connectedness, emotional conflict, task conflict and quality of loan service of Bangkok Bank's relationship officer in the central region areas 2) the Influence of team spirit to emotional conflict and task conflict 3) the Influence of team connectedness to emotional conflict and task conflict the 4) Influence of emotional conflict to quality of loan service and 5) Influence of task conflict to quality of loan service. This research is a quantitative research. The data was collected by questionnaire from 134 people, the relationship officers of the Bangkok Bank in the provinces of the central region. All collected data were frequency, percentage, mean, standard deviation and simple regression analysis.

The research resulted that respondents; 1) team spirit was at the high level, team connectedness was at the highest level, emotional conflict was at a low level, task conflict was at a high level and the quality of loan service was at a high level. 2) team spirit have a negative influence on emotional conflict and have a positive influence on task conflict 3) team connectedness have a negative influence on the emotional conflict and have positive influence on task conflict 4) emotional conflict have a negative influence on quality of loan services and 5) task conflict have a positive influence on the quality of lone services. Which results in this research can be used as guidelines in developing their potential to work as a team to provide lone services more effectively and contribute to the quality service and excellence to service the loan further.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงให้วิทยานิพนธ์ ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.สวรรยา ธรรมอภิพล ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นประธานสอบวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร.พงศ์สฎา เฉลิมกลิ่น ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ เพื่อแก้ไขปรับปรุงให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยศิลปากรแห่งนี้ ซึ่งสามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์และเป็นพื้นฐานในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด

ทุกท่านที่สละเวลาในการให้ข้อมูล ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณพ่อแม่และครอบครัวที่ให้กำลังใจและสนับสนุนคอยผลักดันคอยช่วยเหลือในทุกๆ ด้านตลอดระยะเวลาในการทำวิทยานิพนธ์นี้

สุดท้ายนี้ หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้ก่อเกิดประโยชน์ให้กับผู้ที่สนใจศึกษาอิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด

เพื่อใช้สำหรับเป็นแนวทาง ในการศึกษาวิจัยต่อไป นับเป็นความปิติยินดีอย่างยิ่งที่ได้ทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

กมลชนก ปัญญาจิรวุฒิ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญ ..... ช

สารบัญตาราง ..... ฌ

สารบัญรูปภาพ ..... ฎ

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 4

1.3 สมมติฐานของการวิจัย 4

1.4 ขอบเขตการวิจัย 4

1.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย 6

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ 7

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 9

2.1 ข้อมูลของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 9

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง 12

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม 26

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในทีม 32

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ 36

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 40

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย 40
3.2 ประชากรเป้าหมาย 40
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 41
3.4 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 43
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล 45
3.6 สถิติพื้นฐาน 46
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 48
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ 64
5.1 สรุปผลการวิจัย 64
5.2 อภิปรายผล 66
5.3 ประโยชน์จากการวิจัย 69
5.4 ประโยชน์เชิงทฤษฎี 71
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยในอนาคต 71
ภาคผนวก 73
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย 74
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย 81
รายการอ้างอิง 88
ประวัติผู้เขียน 92

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งแบบดั้งเดิมกับแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งสมัยใหม่ 16

ตารางที่ 2 เทคนิคการจัดการความขัดแย้ง 22

ตารางที่ 3 จำนวนประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย 41

ตารางที่ 4 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 45

ตารางที่ 5 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน 47

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 50

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ 50

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษา 51

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 51

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาการทำงาน 52

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม ปฏิสัมพันธ์ในทีม ความขัดแย้งด้านอารมณ์ ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ และคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด 52

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม 53

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในทีม 54

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้งด้านอารมณ์ 55

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ 56

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ 57

ตารางที่ 17 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม ปฏิสัมพันธ์ในทีม ความขัดแย้งด้านอารมณ์ และความขัดแย้งด้านการทำงานที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ 58

ตารางที่ 18 ผลการทดสอบความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์ 59

ตารางที่ 19 ผลการทดสอบความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ 59

ตารางที่ 20 ผลการทดสอบปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์ 60

ตารางที่ 21 ผลการทดสอบปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ 61

ตารางที่ 22 ผลการทดสอบความขัดแย้งด้านอารมณ์ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ . 61

ตารางที่ 23 ผลการทดสอบความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ 62

ตารางที่ 24 สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน 63

มหาวิทยาลัยศิลปากร

สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 6

มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2560 ที่ผ่านมาของประเทศไทยต้องแบกรับความเสี่ยงภายนอกซึ่งเป็นปัญหาทางเศรษฐกิจและการเมืองที่ยาวนานต่อเนื่องมาจากปี พ.ศ. 2559 จะยังคงส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยในปีนี้ ทั้งการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกที่ยังเปราะบาง ปัญหาในภาคการเงินของยุโรปและจีน การเปลี่ยนแปลงนโยบายทางเศรษฐกิจของประธานาธิบดีสหรัฐฯ อาจส่งผลกระทบต่อภาพรวมการค้าการลงทุนของโลกและทำให้การฟื้นตัวของภาคการส่งออกไทยและการขยายตัวของการผลิตในภาคอุตสาหกรรมอยู่ในระดับต่ำและมีความเสี่ยงสูง รวมไปถึงการเติบโตที่ช้าลงของจำนวนนักท่องเที่ยวจีนอันเป็นผลมาจากการปราบปรามทัวร์ศูนย์เหรียญที่อาจส่งผลให้ภาคการท่องเที่ยวในปีนี้เติบโตได้ในอัตราที่ชะลอลง ทำให้นโยบายเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2561 จะเน้นที่การพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากในท้องถิ่น โดยรัฐบาลจะให้น้ำหนักถึง ร้อยละ 70 เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญในเรื่องการแก้ไขปัญหาความสามารถในการแข่งขันส่วน ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และภายในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2561 จะมีการเบิกจ่ายภาครัฐจะเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด (ศูนย์วิจัยไทยพาณิชย์, 2560)

ปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันกันสูง ทั้งในส่วนของธุรกรรมเงินฝาก สินเชื่อ และ ธุรกรรมอื่น ซึ่งการแข่งขันที่เกิดขึ้นนั้น ไม่เพียงเฉพาะในกลุ่มธนาคารด้วยกันเอง หากแต่ต้องแข่งขันกับกลุ่มธนาคารเฉพาะกิจ ธนาคารต่างประเทศและธุรกิจที่ไม่ใช่ธนาคาร ทั้งตลาดหุ้น กองทุนรวม และประกันชีวิต ตลอดจนกลุ่มธุรกิจทั่วไปที่มีฐาน ลูกค้าขนาดใหญ่ เช่นธุรกิจค้าปลีกที่เริ่มขยายธุรกิจเข้ามาเป็นตัวกลางในการชำระเงิน ส่งผลให้ธนาคารต้องมีการ พัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าการบริหารงานของธนาคารนั้น จะต้องมีการบริหารงานให้เกิดรายได้และควบคุมค่าใช้จ่าย ให้น้อยที่สุดเพื่อให้เกิดผลกำไร ในปัจจุบันการจะทำการปรับปรุงการบริการด้านสินเชื่อนั้นจะต้องทำ การศึกษาพฤติกรรมของลูกค้ากลุ่มนั้น มีความพึงพอใจต่างกันอย่างไรเพื่อที่จะปรับปรุงการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า มาสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและส่งผลต่อการ ขยายสินเชื่อของธนาคาร ตลอดจนตระหนักถึงการบริการอันจะทำให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้าและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้มาใช้บริการสินเชื่อ (ศูนย์วิจัยไทยพาณิชย์, 2560)

ปัจจัยสำคัญที่เสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คือฐานลูกค้าซึ่งกว้างขวางที่สุดในประเทศไทย สายสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้า และเครือข่ายสาขาต่างประเทศที่กว้างขวางที่สุดในบรรดาธนาคารในประเทศไทย ในอนาคตธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) จะยังคงพัฒนาปัจจัยความเข้มแข็งเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งเสริมสร้างประสิทธิภาพของ

ด้านการดำเนินธุรกิจ และ คุณภาพของการบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่องพร้อมกันนี้ ธนาคารยังเตรียมแผนขยายฐานธุรกิจสู่ระดับภูมิภาค และ การบริการแบบยกระดับที่สูงขึ้นเพื่อสนับสนุนบริษัทในประเทศไทยให้สามารถขยายเครือข่ายและธุรกิจไปยังประเทศอื่นๆได้มากขึ้น ส่วนในประเทศไทยธนาคารจะพัฒนาขยายผลการประสานศักยภาพระหว่างหน่วยธุรกิจต่างๆของธนาคารให้มากขึ้นรวมถึงบริษัทในเครือเพื่อเพิ่มความหลากหลายสำหรับบริการที่มอบให้แก่ลูกค้า และ เสริมสร้างความมั่นคงของฐานรายได้จากค่าธรรมเนียมในขณะเดียวกัน ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ได้มีการกำหนดแนวทางสำหรับการบริหารความเสี่ยงของแต่ละสายธุรกิจ เพื่อให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ การนำหลักเกณฑ์ของ Basel III และ IAS/IFRS มาปฏิบัติยิ่งเป็นปัจจัยสนับสนุนกระบวนการบริหารความเสี่ยงของธนาคารให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และ เสริมประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กร (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2561)

แนวโน้มธุรกิจธนาคารในปี พ.ศ. 2560 ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ตั้งเป้าหมายการปล่อยสินเชื่ออยู่ในช่วงร้อยละ 4 - 6 โดยมุ่งเน้นการขยายสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนของภาครัฐ โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับภาค ก่อสร้าง สำหรับด้านเงินฝากคาดว่าจะขยายตัวสอดคล้องกับสินเชื่อรวมของธนาคารแต่ละแห่ง โดยแนวโน้มการแข่งขันเงินฝาก จะเริ่มระดมเงินฝากเพื่อรองรับการปล่อยสินเชื่อช่วงครึ่งหลังของปี พ.ศ. 2560 ซึ่งธนาคารเริ่มหันมาออกแคมเปญเงินฝากระยะยาว มากกว่า 1 ปีทั้งนี้คุณภาพสินเชื่อ ยังมีแนวโน้มด้อยลงอย่างต่อเนื่องจากปี พ.ศ. 2559 โดยสินเชื่อที่มีคุณภาพด้อยลงส่วนใหญ่ยังคง มาจากสินเชื่อเอสเอ็มอี และ สินเชื่อที่อยู่อาศัยทั้งนี้ปัจจัยท้าทายสำหรับธุรกิจธนาคารปี พ.ศ. 2560 ยังคงเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีทางการเงิน ทั้งการเปิดตัวบริการพร้อมเพย์ (Prompt pay) ที่อาจส่งผลกระทบต่อรายได้และค่าธรรมเนียมของธนาคารตลอดจนพฤติกรรมของผู้บริโภคที่นิยมการทำธุรกรรมด้วยตัวเองผ่านมือถือมากขึ้น ซึ่งภาคธนาคารต้องมีการปรับเปลี่ยนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ในรูปแบบออนไลน์ รวมถึงการจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561)

ในปัจจุบันองค์กรจำเป็นต้องมีการบริหาร และการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายมีการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานรวมทั้งการติดตามและประเมินผลงานอย่างเหมาะสมเพื่อที่จะทำให้องค์กรมีระบบการทำงานและกระบวนการทำงานที่ยืดหยุ่นคล่องตัวสามารถปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ทั้งทางด้านเทคโนโลยีสภาพเศรษฐกิจและ สังคมและสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันในองค์กรจะต้องมีการบริหารจัดการด้านทรัพยากรให้มีความสามารถเพื่อรองรับกระบวนการทำงานขององค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็น กุญแจสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรและเป็นกำลังสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรม การทำงานโครงสร้างต่างๆ ในองค์กรและมุ่งมั่นที่จะร่วมมือในการทำงานให้เป็นส่วนหนึ่ง ในการช่วยพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น โดยบุคลากรจะทุ่มเทแรงกาย แรงใจ สติปัญญาและความสามารถเพื่อพัฒนาคุณภาพงานของตนเองอยู่ตลอดเวลา ซึ่งทั้งหมดนี้ถือเป็นตัวชี้วัดคุณภาพด้านการบริหารงานและคุณภาพบุคคลากรได้อย่างชัดเจน (Allen and Meyer, 1990)

ทั้งนี้ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์มีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กรอย่างมาก ไม่เพียงแต่ทีมงานจะช่วยทำให้วัตถุประสงค์ของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายเท่านั้น แต่ทีมงานยังเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศการทำงานของหน่วยงานอีกด้วย ทีมงานจะต้องเกิดจากความสมัครใจมิใช่บังคับจะต้องมีความเข้าใจ ความผูกพัน ร่วมกันคิดร่วมกันทำ ผู้นำมีหน้าที่ในการประสานความคาดหวังของทีมงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังของหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (สุเมธ งามกนก, 2550-2551) และยังสะท้อนถึงการทำงานอย่างมีคุณภาพในแผนกหรือฝ่ายงานนั้นๆ อีกด้วย แต่อย่างไรก็ตามในการทำงานร่วมกันในทีมนั้น มักเกิดความขัดแย้งกันในระหว่างผู้ปฏิบัติงานในทีมขึ้นเสมอ ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมภายในองค์กรซึ่งไม่สามรถหลีกหนีได้ ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งด้านอารมณ์หรือความขัดแย้งด้านการทำงานก็ตาม ความขัดแย้งในการทำงานเกิดขึ้นเมื่อแต่ละคนอยู่ร่วมกัน ทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันจะมีความคิดเห็นต่างกัน มีวิธีการคิดที่ไม่เหมือนกัน วิธีการทำงาน โครงสร้างของงาน การรับรู้ หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงเทคนิคในการทำงาน ความแตกต่างในหน้าที่การทำงาน ล้วนเป็นสาเหตุที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งได้ทั้งสิ้น และความขัดแย้งด้านอารมณ์ อาจเป็นความขัดแย้งภายในตัวบุคคลเป็นสภาวะที่บุคคลรับรู้ถึงความขัดแย้งในจิตใจตนเองเมื่อเผชิญเป้าหมาย ค่านิยม ความเชื่อ ความต้องการหลายๆ อย่างที่แตกต่างในเวลาเดียวกัน ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากบุคลิกภาพ ย่อมจะเกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นได้ โดยเฉพาะกับบุคคลที่มีความรู้สึกไว และความขัดแย้งของบุคคลย่อมมีผลต่อความขัดแย้งของ องค์การโดยส่วนรวมด้วย เพราะบุคคลเป็นองค์ประกอบขององค์กร (แก้ววิบูลย์ แสงพลสิทธิ์, 2534)

จะเห็นได้ว่าความขัดแย้งในการทำงานมีทั้งผลดีและผลเสียที่อาจจะทำให้องค์กรไม่สามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายได้ เนื่องจากบุคคลมีความคิด ความต้องการ ค่านิยม และเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้ขาดความร่วมมือในการประสานงาน หากความขัดแย้งไม่ได้รับการจัดการก็อาจจะเกิดผลเสียต่อการพัฒนาขององค์กรได้ ดังนั้น ความขัดแย้งจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับหน่วยงานถ้าสามารถควบคุมให้อยู่ในระดับที่ต่ำ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนา วิธีการจัดการความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมจำเป็นต้องอาศัยการทำงานร่วมกันในรูปแบบของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมซึ่งสามารถลดปัญหาความขัดแย้งของบุคลิกภาพที่แตกต่างกันได้ (Mennon et al, 1996) รวมทั้งควรส่งเสริมให้องค์กรมีปฏิสัมพันธ์ในทีมที่ดีต่อกัน เพื่อลดระดับความขัดแย้งด้านอารมณ์ลง แต่ก็ควรควบคุมให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ไม่ให้มีการพึ่งพิงที่มากเกินไปจนส่งผลต่อความขัดแย้งในงาน (Gaski, 1984)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาและส่งเสริมให้คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคกลางต่างจังหวัดนั้นมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น โดยมีความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีม ซึ่งผ่านไปยังตัวแปรหลักคือ ความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อเป็นตัวชี้วัดผลหรือการตอบรับคุณภาพการบริการที่ดีขึ้นจากผู้ใช้บริการ ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้มีความสำคัญ และส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการบริการด้านสินเชื่อโดยตรง ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษา

ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของ เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ ข้อมูลและผลการศึกษาที่ได้จากการทำการวิจัยในครั้งนี้เป็นประโยชน์กับตัวพนักงานของธนาคารและสามารถวัดคุณภาพในการบริการด้านสินเชื่อ นอกจากนี้ยังสามารถนำข้อมูลผลการวิจัยที่ได้จากการทำการวิจัยไปปรับใช้ในด้านการวางแผนด้านการบริการด้านสินเชื่อ ในการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ ตลอดจนเป็นการเพิ่มขีดความสามารถด้านคุณภาพในการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้มีความพร้อมสำหรับการแข่งขันกับสถาบันการเงินรายอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม ปฏิสัมพันธ์ในทีม ความขัดแย้งด้านอารมณ์ ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ และคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมที่มีต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความขัดแย้งด้านอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1. ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์
    1.1 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์
    1.2 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์
2. ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์
    2.1 ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์
    2.2 ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์
3. ความขัดแย้งด้านอารมณ์มีอิทธิพลทางลบต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ
4. ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ประชากรเป้าหมาย

ในการศึกษาครั้งนี้ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด ประกอบด้วยทั้งหมด 14 สำนักธุรกิจ ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 134 คน (สายลูกค้าบุคคลต่างจังหวัด ธนาคารกรุงเทพ ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2561)

1.4.2. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

งานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่วันที่ กันยายน พ.ศ. 2560 – กรกฎาคม พ.ศ. 2561 รวมระยะเวลาทั้งหมด 11 เดือน การเก็บแบบสอบถามดำเนินการเดือน เมษายน พ.ศ. 2561

1.4.3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มที่ 1 ศึกษาความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

1.1 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์

1.2 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความขัดแย้งด้านอารมณ์ และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

กลุ่มที่ 2 ศึกษาปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

2.1 ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์

2.2 ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปฏิสัมพันธ์ในทีม

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความขัดแย้งด้านอารมณ์ และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

กลุ่มที่ 3 ศึกษาความขัดแย้งด้านอารมณ์มีอิทธิพลทางลบต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ความขัดแย้งด้านอารมณ์

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

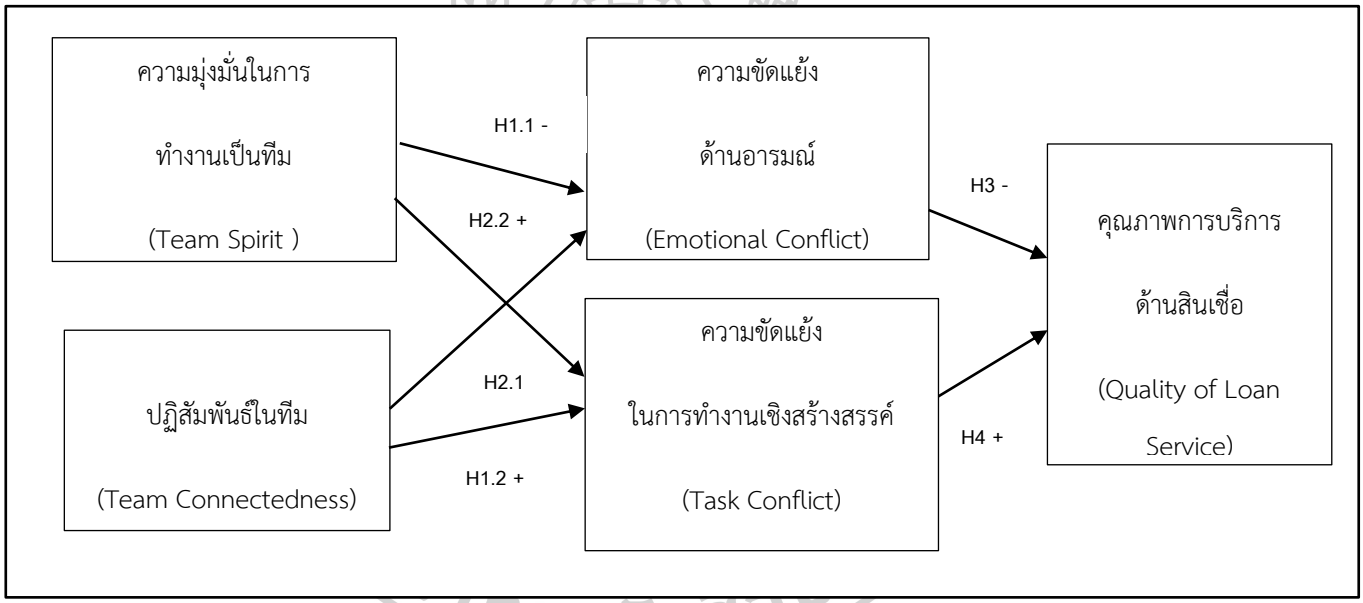
กลุ่มที่ 4 ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

1.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย

การศึกษาเรื่องอิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด แสดงกรอบแนวคิดดังนี้



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความสัมพันธ์ของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

2. ทำให้ทราบระดับความสัมพันธ์ของปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีผลต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

3. ทำให้ทราบระดับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

4. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สามารถนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงการทำงานและคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อให้เหมาะสมต่อไปในอนาคต

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม (Team Sprit) หมายถึง การร่วมกันทำงานของสมาชิกในองค์กรที่มีทักษะต่างๆที่ช่วยให้การทำงานของทีมมีความสมบูรณ์ขึ้น โดยมีข้อตกลง มีวัตถุประสงค์จุดมุ่งหมายในการทำงาน และมีแนวทางในการทำงานที่ทุกคนมีส่วนในการรับผิดชอบร่วมกัน โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกัน เมื่อทำสิ่งใดทุกคนต้องยอมรับร่วมกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกันการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในองค์กร

2. ปฏิสัมพันธ์ในทีม (Team Connectedness) หมายถึง ความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรที่มีส่วนร่วมในองค์กร เป็นกระบวนการแสดงความคิดเห็นถึงความต้องการไปในทิศทางเดียวกัน มีการสื่อสารที่ดีเพื่อการประสานงานที่เกิดประสิทธิภาพ โดยมีการคิดดำเนินงานร่วมกันทั้งหัวหน้าและลูกน้อง โดยมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น ทุกคนในองค์การได้มีการเสนอความคิด ข้อสันนิษฐานและรวบรวมความคิดของทุกคนเพื่อนำมาเป็นมติที่นำมาใช้ประกอบในการทำงานและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ทุกคนในองค์กรนำแผนการทำงานที่วางแผนเอาไว้มาปฏิบัติร่วมกันโดยมีการประสานงานที่ดีต่อกัน

3. ความขัดแย้งด้านอารมณ์ (Emotional Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดจากความรู้สึกของบุคคล ทัศนคติ ความรู้สึก ค่านิยม ความสนใจ ความสัมพันธ์ เป็นต้น อาทิเช่น ความโกรธ ความไม่ไว้วางใจ ความไม่ชอบ ความไม่พึงพอใจ หรือเป็น ความขัดแย้งที่เกิดจากบุคลิกภาพของบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสูญเสียพลังงานเกิดความกังวลใจส่งผลให้ความสำคัญของงานที่กำลังปฏิบัติลดลง นอกจากนี้ความขัดแย้งด้านอารมณ์สามารถแสดงออกมาให้เห็นในรูปแบบของความขัดแย้งที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล เช่น ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบางครั้งอาจเกิดจากการที่ต่างฝ่ายต่างคิดว่าตนเองเป็นผู้มีประสบการณ์ในงาน ซึ่งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลจะเห็นได้ชัดเจน จากลักษณะนิสัยในการคิดและการแสดงออกรวมทั้งทัศนคติและความสนใจต่างๆ ในด้านกิริยาท่าทางตลอดจนปรัชญาชีวิตที่บุคคลนั้นยึดถือ เป็นความขัดแย้งทางด้านอารมณ์ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล

4. ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ (Task Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งที่เกี่ยวกับเนื้อหาสาระที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและเป้าหมายของงาน จะคล้ายกับความขัดแย้งด้านองค์กรความรู้ ซึ่งเกี่ยวกับความขัดแย้งด้านความคิดและความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรวมถึงความขัดแย้งที่เกิดจากวิธีการทำงานที่ต่างกัน หรือศักยภาพในการทำงานของแต่ละบุคคล หรือเป็นกลุ่มบุคคลแสดงออกไปในทางที่เป็นปฏิปักษ์ต่อกัน เป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดจากโครงสร้างงานตามหน้าที่การทำงาน ซึ่งแต่ละหน้าที่จะมีความขัดแย้งกันในจุดมุ่งหมายของหน้าที่ที่ต่างกัน เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดผลต่อการทำงานในองค์กรเป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากผลประโยชน์เชิงบวกกับกลุ่มเรียกว่า เป็นความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์

5. คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ (Quality of Loan Service) หมายถึง สิ่งที่เป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจและผลสำเร็จในการบริการสินเชื่อให้แก่ลูกค้า โดยพนักงานธนาคารจะมีความพร้อมและศักยภาพที่จะมอบการบริการที่เป็นเลิศให้แกลูกค้าธนาคาร ส่งมอบบริการที่ดีให้ลูกค้าไดรับความพึงพอใจ อำนวยความสะดวกในด้านการบริการสินเชื่อเพื่อให้ได้ผลอนุมัติที่รวดเร็วทันเวลาและตามแผนที่กำหนด ซึ่งเป็นการตอบโจทย์วัตถุประสงค์ได้ตามความต้องการของลูกค้า การวิเคราะห์ทางด้านสินเชื่อจะต้องมีความถูกต้องไม่ผิดพลาดและไม่เกิดหนี้มีปัญหาภายหลัง และให้การช่วยเหลือได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องอิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด ได้นำแนวคิดและทฤษฎีรวมถึงวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ข้อมูลของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในทีม

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

2.1 ข้อมูลของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ประวัติของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพได้รับการก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2487 และ เติบโตจนเป็นหนึ่งในธนาคารระดับภูมิภาคที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้โดยมีมูลค่าของสินทรัพย์รวมที่สูงถึงประมาณ 2,944,230 ล้านบาท ธนาคารกรุงเทพเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางด้านการเงินให้แก่ธุรกิจขนาดใหญ่ และระดับเอสเอ็มอี อีกทั้งยังมีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในตลาดลูกค้าบุคคล ด้วยธนาคารกรุงเทพให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจจำนวนรวมกว่า 17 ล้านบัญชี ผ่านสำนักธุรกิจ และ สำนักธุรกิจย่อยกว่า 240 แห่ง สาขาในประเทศและเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ประเภทบริการตนเอง หรือ Self-services กว่า 1,200 แห่ง บริการธนาคารทางโทรศัพท์ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และธนาคารทางมือถือ ที่ใช้ง่ายและลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรมในภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าสามารถจัดการกิจกรรมเรื่องการเงินได้อย่างรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง เครือข่ายสาขาในต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพครอบคลุม 15 เขตเศรษฐกิจที่สำคัญๆ ของโลก ได้แก่ กัมพูชา หมู่เกาะเคย์แมน จีน ฮ่องกง อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น ลาว มาเลเซีย เมียนมา ฟิลิปินส์ สิงคโปร์ ไต้หวัน อังกฤษ สหรัฐอเมริกา และ เวียดนาม ซึ่งประกอบด้วย การจัดการสินเชื่อร่วม การรับประกัน การจัดจำหน่ายตราสารทุน สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ สินเชื่อโครงการ บริการรับฝากหลักทรัพย์ สินเชื่อเพื่อเอสเอ็มอี บริการการเงินธนกิจ และบริการให้คำแนะนำทางธุรกิจ การที่ธนาคารกรุงเทพยังคงเป็นผู้นำในภาคการธนาคารไทยมาโดยตลอดนั้น เป็นผลมาจากปรัชญาของ

ธนาคารที่มุ่งเน้นด้านการพัฒนาสายสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเกื้อหนุนซึ่งกัน และ กันและกันอย่างยืนยาว นอกจากนี้ การประสานศักยภาพภายในองค์กรระหว่างหน่วยธุรกิจต่าง ๆ ทั้งด้านลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ ด้านการเงินธนกิจ กิจการธนาคารต่างประเทศ ด้านลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก และด้านลูกค้าบุคคล เอื้ออำนวยให้ธนาคารสามารถสร้างสรรค์บริการเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะเจาะจงของลูกค้า โดยมีทั้งความหลากหลายและมิติในเชิงลึก นอกจากนี้ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด และ บริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือธนาคาร ที่มีบทบาทสำคัญที่สนับสนุนธนาคารในการสร้างสรรค์โอกาสในการลงทุนอื่นๆ เพื่อนำเสนอต่อลูกค้าของธนาคารกรุงเทพโดยเฉพาะ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีความเป็นเลิศในด้านการประกอบกิจการที่ดีและถูกต้อง ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีแนวคิดใหม่ๆ เพื่อรับมือกับความท้าทายในอนาคต พร้อมทั้งร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง อย่างยั่งยืน (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2561)

ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความสามารถทางการแข่งขันของธนาคารกรุงเทพประกอบด้วยฐานลูกค้าที่ความกว้างขวางที่สุดในประเทศ สายสัมพันธ์ที่มีความยาวนานกับลูกค้า อีกทั้งคุณภาพด้านการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจที่มีประสิทธิภาพสูง และ เครือข่ายสาขาต่างประเทศที่มากที่สุดในกลุ่มของธนาคารของประเทศไทย ในช่วงหนึ่งปีข้างหน้าธนาคารกรุงเทพจะยังคงพัฒนาปัจจัยความแข็งแกร่งเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งพัฒนาด้านประสิทธิภาพของการดำเนินธุรกิจ และ คุณภาพของการบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่องพร้อมกันนี้ธนาคารมีแผนการขยายฐานธุรกิจสู่ระดับภูมิภาค และให้บริการระดับสากลเพิ่มเพื่อสนับสนุนบริษัทของคนไทยให้สามารถขยายธุรกิจไปยังประเทศต่างๆได้มากขึ้น ส่วนในประเทศไทยธนาคารจะพัฒนาขยายผลการสร้างศักยภาพระหว่างหน่วยธุรกิจต่าง ๆ ของธนาคาร รวมถึงบริษัทในเครือเพื่อเพิ่มความหลากหลายในบริการที่มอบให้แก่ลูกค้า และเสริมสร้างความมั่นคงของฐานรายได้จากค่าธรรมเนียมในขณะเดียวกัน ธนาคารกรุงเทพได้กำหนดแนวทางสำหรับการบริหารความเสี่ยงในแต่ละสายธุรกิจ เพื่อให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ การนำหลักเกณฑ์ของ Basel III และ IAS/IFRS มาปฏิบัติยิ่งเป็นปัจจัยสนับสนุนกระบวนการบริหารความเสี่ยงของธนาคารให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กร (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2561)

การดำรงความเป็นผู้นำด้านวิสัยทัศน์ของธนาคารกรุงเทพ

บริการทางการเงินในประเทศไทยและเป็นหนึ่งในธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชียเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ธนาคารจึงมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เปี่ยมด้วยคุณภาพระดับโลกแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม

วัตถุประสงค์ของธนาคาร

1. ธนาคารกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการนี้ขึ้นเพื่อแสดงถึงทิศทาง และกรอบการดำเนินการในการกำกับดูแลกิจการของธนาคารตามหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดี

2. ธนาคารสนับสนุนให้บริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร นำนโยบายการกำกับดูแลกิจการนี้ไปปรับใช้ โดยอนุโลมให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของแต่ละบริษัท

3. ธนาคารกำหนดให้กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ยึดถือปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการนี้ในการดำเนินธุรกิจเพื่อส่งเสริมให้ธนาคารเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ และมีจรรยาบรรณและจริยธรรมในการประกอบธุรกิจ

นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่าเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้เสีย และเสริมสร้างองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ธนาคารจึงมุ่งส่งเสริมให้การดำเนินกิจการของธนาคารเป็นไปตามหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดี อันจะเป็นพื้นฐานของผลการดำเนินงานที่ดี ฐานะการเงินที่แข็งแกร่งและมั่นคง และการเจริญเติบโตที่ยั่งยืน

ความมุ่งหมายของธนาคาร

การเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านการเงินที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความพร้อมด้วยบุคลากรระดับคุณภาพสูง มีเทคโนโลยีและระบบในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยล้ำหน้า และยังคงไว้ซึ่งความเป็นสากล ตลอดจนการเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย

ภาระหน้าที่ต่อลูกค้า

ธนาคารกรุงเทพให้บริการทางการเงินด้วยมาตรฐานระดับสากลด้วยน้ำใจไมตรีแบบคนไทย ธนาคารจึงสร้างสรรค์นวัตกรรมในรูปของผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งขยายเครือข่ายสาขาจนครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

จากการศึกษาข้อมูลของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยเห็นว่า ธนาคารกรุงเทพเป็นสถาบันการเงินที่มีการพัฒนาและขยายฐานลูกค้าซึ่งกว้างขวางที่สุดในประเทศ สายสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้า คุณภาพด้านการบริการด้านสินเชื่อธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ และเครือข่ายสาขาต่างประเทศที่กว้างขวางที่สุดในบรรดาธนาคารไทย และที่สำคัญการดำเนินงานของธนาคารมีความมั่นคง ก่อตั้งมายาวนาน มีผู้บริหารและบุคลากรที่มีคุณภาพ มีสายงานที่มีความหลากหลาย มีบริการที่ทันสมัย และมีความครบถ้วนของข้อมูลที่จำเป็นต่อการวิจัย จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยเลือกทำการศึกษาวิจัยกับองค์กรแห่งนี้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง

ปัจจุบันความขัดแย้งถูกมองว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของบุคคลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และเกิดขึ้นได้ในทุกๆองค์กร ความขัดแย้งทำให้เกิดผลดีและผลเสีย ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น อาจจะทำให้องค์กรไม่สามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย เนื่องจากบุคคลมีความคิด ความต้องการ ค่านิยม และเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้ขาดความร่วมมือในการประสานงาน หากความขัดแย้งไม่ได้รับการจัดการก็อาจจะเกิดผลเสียต่อองค์กร องค์กรไม่มีการพัฒนา และไม่มีการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ แต่อย่างไรก็ตามความขัดแย้งสามารถเกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้ หากได้รับการจัดการที่เหมาะสม แม้ว่าความขัดแย้งจะทำให้บุคคลเกิดความเครียด แต่ในขณะเดียวกันก็อาจทำให้ความร่วมมือ เกิดความคิดใหม่ ๆ และแนวทางในการแก้ไขปัญหา ดังนั้น ความขัดแย้งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับหน่วยงาน หรืออาจจะต้องการให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน หากมีความขัดแย้งในระดับที่ต่ำ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนา (Marquis & Huston, 1987)

2.2.1 ความหมายของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งเป็นเรื่องของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปที่มีเป้าหมาย จุดมุ่งหมายหรือความต้องการที่แตกต่างกัน และความแตกต่างนี้เองที่เป็นจุดเริ่มต้นทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นมา เนื่องจากจุดมุ่งหมายของบุคคลหนึ่งหรือฝ่ายหนึ่งอาจกลายเป็นข้อจำกัดหรืออุปสรรคในความสำเร็จของอีกบุคคลหนึ่งหรืออีกฝ่ายหนึ่ง เมื่อความต้องการของทั้งสองฝ่ายไม่ใช่สิ่งเดียวกัน ไม่สอดคล้องกัน และไม่สามารถประสานให้เป็นหนึ่งเดียวกันได้ ในท้ายที่สุดแล้วความขัดแย้งจึงต้องเกิดขึ้นอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2551) ความขัดแย้งจึงเป็นเครื่องชี้วัดให้ทราบถึงวิวัฒนาการทางความคิดของความขัดแย้งที่มีพัฒนาการจากอดีตสู่ปัจจุบัน รากฐานของทฤษฎีความขัดแย้งพัฒนามาจากสมมติฐานที่ว่า "สังคม คือ ระบบที่มีความซับซ้อนของความไม่เท่าเทียมกัน (inequality) และ ความขัดแย้ง (conflict) จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคม" เพื่อให้เกิดความเข้าใจในทฤษฎีของความขัดแย้งอย่างครอบคลุมในทุกๆมุมมอง ได้แก่ ด้านสังคมวิทยา ด้านจิตวิทยา ด้านมานุษยวิทยาและด้านคุณค่า (ค่านิยม) และ ทฤษฎีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำให้เห็นว่ามุมมองของนักวิชาการจากหลายสาขาวิชา ต่อ "ความขัดแย้ง" นั้นมีความเหมือนหรือความแตกต่างกันในประเด็นสำคัญใดบ้าง ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำคัญต่อการสร้างองค์ความรู้เพื่อการจัดการความขัดแย้งในสังคมไทยต่อไป (ฉันทนา บรรพศิริโชติ, 2541)

การขัดแย้งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ที่มีอยู่อย่างแพร่หลายทั่วไปเราจึงไม่ควรมองว่าพฤติกรรมขัดแย้งนั้นเป็นพฤติกรรมที่ไม่ดี ทฤษฎีความขัดแย้งทางสังคมจึงมีแนวความคิดว่าสังคมนั้นตั้งอยู่บนพื้นฐานของการแบ่งแยก (division) อันเกิดจากความไม่เท่าเทียมกันทางสังคม วิธีการสำคัญที่นักปราชญ์และนักสังคมศาสตร์ ใช้วิเคราะห์ปรากฏการณ์ที่

ขัดแย้งต่าง ๆ คือ วิธีการที่เรียกว่า "ไดอาเล็คติค" เป็นวิธีการที่ใช้มาตั้งแต่สมัยกรีกโบราณ สมัยโซเครตีส ใช้เป็นวิธีถามและตอบเพื่อแสวงหาความรู้ที่แจ่มแจ้งและสมบูรณ์ทำให้เกิดการสมเหตุสมผลมากขึ้น ต่อมานักปรัชญาชาวเยอรมันได้พัฒนาไดอาเล็คติคสมัยใหม่ที่ว่าด้วย ข้อเสนอเบื้องต้น และข้อเสนอแย้ง และ คานท์ (Kant) แสดงความเห็นว่าสาเหตุของความไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกัน เป็นเพราะระบบความคิดของคนเรา ซึ่งมีอิทธิพลมากกว่าอิทธิพลทางด้านสังคม และ ด้านวัฒนธรรม ความขัดแย้งที่มีอยู่ในตัวของบุคคลเป็นสาเหตุสำคัญที่นำไปสู่ความขัดแย้งภายนอกอื่น ๆ หากทำความเข้าใจเรื่องความขัดแย้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลได้แล้ว และ หาทางกำจัดความขัดแย้งนั้นออกไป ความขัดแย้งทางด้านสังคม และ ด้านวัฒนธรรมอาจหายไปได้ นักทฤษฎีความขัดแย้งด้านสังคมวิทยาที่สำคัญ 3 คน คือ Marx (อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2534: 42) เป็นผู้ที่ใช้วิธีวิเคราะห์ แบบ Dialectical วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของทุกกลุ่มสังคมว่า เกิดจากความสัมพันธ์ของ "อำนาจการผลิต" ซึ่งได้แก่ ที่ดิน ทุน เทคโนโลยี และ การจัดการด้านแรงงานกับ "ความสัมพันธ์ทางสังคมของการผลิต" อันได้แก่ เจ้าของปัจจัยการผลิต และผู้ใช้แรงงาน ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้น มักเกิดจากความขัดแย้งระหว่างชนชั้นของตัวเจ้าของปัจจัยการผลิตกับชนชั้นผู้ใช้แรงงาน Sills (1968 : 42) อธิบายว่าความขัดแย้งก่อให้เกิดผลทั้งด้านบวก และ ด้านลบ ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการขัดเกลาทางสังคม ถือเป็นสภาวะหนึ่งของมนุษย์ความขัดแย้งสามารถแก้ปัญหาความแตกแยก และ ทำให้เกิดความสามัคคีภายในกลุ่มได้เพราะในกลุ่มหนึ่งๆ ย่อมมีทั้งความเป็นมิตรและความเป็นศัตรูอยู่ด้วยกัน ดังนั้นความขัดแย้งจึงเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมได้เสนอเพิ่มเติมว่าความขัดแย้งทำให้เกิดการแบ่งกลุ่ม ลดความเป็นปรปักษ์ต่อกันอันจะพัฒนาสู่ความร่วมมือได้หรือทำให้เกิดความแปลกแยกได้ Dahrendorf (1968: 125) นักสังคมวิทยาชาวเยอรมันที่ปฏิเสธแนวคิดของมาร์กซ์ เรื่อง ความขัดแย้งระหว่างชนชั้น Dahrendorf อธิบายคุณลักษณะ "ความขัดแย้ง" ว่ามีลักษณะสอดคล้องกับทุกสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ทุกสังคมจึงเกิดความขัดแย้งได้ตลอดเวลา อันเกิดจากความไม่เท่าเทียมกันในเรื่องสิทธิอำนาจ ทำให้สังคมเกิดความไม่สมบูรณ์ขึ้นเพราะต่างฝ่ายต่างมีผลประโยชน์แอบแฝงอยู่เบื้องหลังเสมอ แต่ละฝ่ายจึงพยายามรักษาผลประโยชน์ของฝ่ายตนไว้ ความขัดแย้งสามารถควบคุมได้โดยการประนีประนอม

2.2.2 สาเหตุของความขัดแย้ง

สาเหตุของความขัดแย้งมีด้วยกัน 3 ประการ ดังนี้ (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2551)

1. ด้านกระบวนการทำงาน หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกบกระบวนการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ มีการกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและเป็นไปตามโครงสร้างงานที่ถูกออกแบบไว้ การมอบหมายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามสาย

การบังคับบัญชาการได้รับมอบหมายให้ทำงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงเนื่องจากได้รับความไว้วางใจ การส่งเสริมให้ มีการพัฒนาระบบงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูง

2. ด้านบุคลิกภาพที่แตกต่าง หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลิกภาพภายในของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ประกอบด้วย การปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดการยอมรับ บุคลิกภาพในการใช้คำพูดแบบตรงไปตรงมา การแยกแยะเรื่องส่วนตัวออกจากเรื่องงาน และการรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น

3. ด้านค่านิยมที่แตกต่างกัน หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างในด้านความเชื่อ ความคาดหวัง ทัศนคติ เป้าหมาย ประวัติส่วนตัวและการเลี้ยงดู ของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ประกอบด้วย การให้ความสำคัญกับรางวัลหรือสิ่งตอบ แทนที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาการตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน การให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม และความถี่ในการประชุมเพื่อวางแผนการทำงานร่วมกัน

แนวความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง

มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งเอาไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งสามารถสรุปออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ (นิติพล ภูตะโชติ, 2557)

1. แนวความคิดของกลุ่มประเพณีนิยม (Traditional View) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องความขัดแย้งในยุคแรก ๆ ซึ่งอยู่ในช่วง ค.ศ.1930-1940 โดยแนวคิดส่วนใหญ่จะมองความขัดแย้งไปในทางลบ เป็นสิ่งที่เลวร้าย เป็นเรื่องของความรุนแรง เป็นการทำลาย ดังนั้น แนวคิดของกลุ่มประเพณีนิยมเกี่ยวกับความขัดแย้งสามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 ความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดี เป็นสิ่งเลยร้าย

1.2 ความขัดแย้งเป็นเรื่องของความรุนแรง

1.3 ความขัดแย้งเป็นเรื่องของการทำลายล้าง

1.4 ความขัดแย้งเป็นของการขาดเหตุผล

1.5 ความขัดแย้งเป็นสิ่งอันตรายต่อองค์การ

1.6 ความขัดแย้งเป็นเรื่องของความผิดพลาดของคนใดคนหนึ่ง

1.7 ความขัดแย้งเป็นเรื่องเกี่ยวกับความเสียหาย

1.8 ความขัดแย้งเป็นความผิดพลาดของผู้บริหาร

1.9 องค์การหรือกลุ่มจะต้องช่วยกันปกปิดเรื่องของความขัดแย้ง

1.10 ต้องหาคนก่อให้เกิดความขัดแย้งมาลงโทษ

1.11 ความขัดแย้งเป็นความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร

1.12 ความขัดแย้งเป็นเรื่องของคนใจแคบ

1.13 บุคคลที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งเป็นบุคคลไม่ดี

1.14 ความขัดแย้งเป็นเรื่องของความไม่ไว้วางใจกันของคนในองค์การ

1.15 ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไม่มีประโยชน์ไรแก่องค์การ

1.16 องค์การต้องหาทางหลีกเลี่ยงเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งขึ้นภายในองค์การ

2. แนวคิดของกลุ่มมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation View) กลุ่มมนุษยสัมพันธ์จะอยู่ในช่วง ค.ศ.1940-1970 กลุ่มนี้จะมองเรื่องของความขัดแย้งเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ที่เกิดขึ้นในกลุ่มหรือในองค์การ แนวคิดของกลุ่มมนุษยสัมพันธ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้ง ดังนี้

2.1 ความขัดแย้งเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ตามธรรมชาติ

2.2 ความขัดแย้งสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกกลุ่ม ทุกองค์การ

2.3 ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก

2.4 ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องเกี่ยวกับความเลยร้ายเสมอไป

2.5 ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอาจมีผลในทางบวกก็ได้

2.6 ความขัดแย้งไม่สามารถกำจัดให้หมดไปได้

2.7 ความขัดแย้งควรให้การยอมรับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

2.8 ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หาทางแก้ไข และหาผลประโยชน์จากความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

2.9 ผู้บริหารควรหาทางลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์การ

2.10 ไม่ควรปฏิเสธความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

3. แนวคิดของกลุ่มปฏิสัมพันธ์ (Interactionist View) เป็นแนวคิดของบุคคลในยุคปัจจุบันที่มองว่า ความขัดแย้งเป็นพลังทางบวกและเป็นสิ่งส่งเสริมการทำงานของกลุ่ม และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มในองค์การ แนวคิดของกลุ่มปฏิสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องความขัดแย้งสรุปได้ดังนี้

3.1 ความขัดแย้งเป็นพลังทางบวกและเป็นสิ่งส่งเสริมการทำงานของกลุ่มในองค์การ

3.2 องค์การที่ปราศจากความขัดแย้งจะหยุดนิ่ง เฉื่อยชา ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดี

3.3 ความขัดแย้งเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องทำความเข้าใจและเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก

3.4 ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมีความรุนแรง อาจมีผลไปในทางลบได้

3.5 ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้ทราบปัญหาที่ซ่อนเร้นอยู่

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งแบบดั้งเดิมกับแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งสมัยใหม่

แนวคิดดั้งเดิม	แนวคิดสมัยใหม่
1. ความขัดแย้งควรจำกัดให้หมดไปจากองค์การ ความขัดแย้งจะทำให้องค์การ เกิดความแตกแยกและเป็นตัวการทำงาน ไม่มีประสิทธิภาพ 2. ในองค์การที่มีการบริหารที่ดี จะไม่มีความขัดแย้ง 3. ความขัดแย้งสามารถหลีกเลี่ยงได้ 4. ความขัดแย้งเป็นผลมาจากความผิดพลาดของการบริหาร 5. ความขัดแย้งเป็นสิ่งเลวร้าย นำไปสู่ความเครียด ไม่พอใจกันและไม่สามารถปฏิบัติงานได้	1.ความขัดแย้งอาจก่อให้เกิดผลดีในการส่งเสริมการปฏิบัติงานในองค์การ มีแนวคิดใหม่ ๆ บริหารงาน หรืออาจก่อให้เกิดผลเสียจากความขัดแย้งได้เช่นกัน ดังนั้น ความขัดแย้งจะประโยชน์หรือโทษขึ้นอยู่กับวิธีการจัดการความขัดแย้ง 2. ความขัดแย้งในองค์การในระดับที่เหมาะสมจะช่วยกระตุ้นและจูงใจการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 3. ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 4. ความขัดแย้งเป็นผลมาจากความแตกต่างของสิ่งจูงใจที่ได้รับเป้าหมายและค่านิยมในองค์การ รวมทั้งจากความก้าวร้าวตามธรรมชาติของมนุษย์ 5. ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ดี เพราะจะช่วยกระตุ้นให้คนพยายามแก้ปัญหาและสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ

ระดับของความขัดแย้ง (Levels of Conflict)

ความขัดแย้งแบ่งออกเป็น 6 ระดับ ดังนี้ (Smith, 1971 อ้างถึงใน (นิติพล ภูตะโชติ, 2557)

1. ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลนั้นเอง ซึ่งมีสาเหตุมาจากจะต้องเลือกตัดสินใจว่าจะเลือกสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความขัดแย้งภายในตัวบุคคลส่วนมากเกิดจากความต้องการจะบรรลุเป้าหมายและมีความจำเป็นต้องเลือกทางใดทางหนึ่ง จึงทำให้เกิดความกดดันและนำไปสู่ความขัดแย้งภายในตัวบุคคลผู้นั้น

2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict) จะเกิดขึ้นในกรณีที่มีบุคคล 2 คน มีความคิดเห็นที่แตกต่างในเรื่องเดียวกัน ทั้งในเรื่องเป้าหมาย การกระทำ การตัดสินใจ และแนวคิดต่าง ๆ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลอาจเกิดขึ้นและมีความรุนแรงถ้าไม่ได้รับการแก้ไข โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลไว้ว่าเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ เช่น ความแตกต่างด้านบุคลิกภาพและนิสัยส่วนตัว ความแตกต่างด้านค่านิยม ความแตกต่างด้านการ

รับรู้ ความแตกต่างด้านเป้าหมาย การแย่งชิงทรัพยากรที่มีจำกัด การพึ่งพาอาศัยบุคคลอื่น ความกดดันในบทบาทหน้าที่ และความแตกต่างด้านสถานภาพและตำแหน่ง เป็นต้น

3. ความขัดแย้งภายในกลุ่ม (Intra Group Conflict) อาจจะเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย แต่โดยส่วนมากจะมีสาเหตุมาจากความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันของสมาชิกในกลุ่ม แต่ละคนย่อมมีความคิดเห็นเป็นของตนเอง อาจจะมีความแตกต่างจากบุคคลอื่นไปบ้าง ถ้าสมาชิกในกลุ่มได้มีการปรึกษาหารือกันบ่อย ๆ หาเวลาพบปะหรือประชุมกันเพื่อแสดงความคิดเห็นอาจจะทำให้ลดปัญหาความขัดแย้งภายในกลุ่มลงได้

4. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (Inter Group Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างแผนก ระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในองค์การ

5. ความขัดแย้งภายในองค์การ (Intra Organizational Conflict) องค์การที่มีขนาดใหญ่ส่วนมากมักจะมีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้นอยู่บ่อย ๆ ระหว่างฝ่ายต่าง ๆ หรือระหว่างตำแหน่งแต่ละตำแหน่ง ซึ่งนิติพล ภูตะโชติ (2557: 276-277) แบ่งความขัดแย้งภายในองค์การออกเป็น 3 ประเภท คือ

5.1 ความขัดแย้งในแนวดิ่ง (Vertical Conflict) เป็นความขัดแย้งระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเป็นความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติการ ความขัดแย้งส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นมักเป็นสาเหตุจากความเห็นไม่ตรงกันเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน การตัดสินใจ และการกระทำต่าง ๆ ของฝ่ายบริหารอาจมีผลกระทบต่อพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

5.2 ความขัดแย้งในแนวนอน (Horizontal Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในระดับเดียวกัน เช่น พนักงานในระดับเดียวกัน ความขัดแย้งในระดับหัวหน้างาน ความขัดแย้งระหว่างฝ่ายหรือแผนกในองค์การ ความขัดแย้งในระดับพนักงานอาจเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ การแข่งขัน การชิงดีชิงเด่น ความอิจฉา เป็นต้น ส่วนความขัดแย้งระหว่างฝ่ายหรือแผนกต่าง ๆ มักเกิดจากเป้าหมายและวิธีการทำงานของแต่ละแผนกอาจมีความแตกต่างกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น เช่น ฝ่ายการตลาดได้รับคำสั่งจากลูกค้าว่าต้องการสินค้าแบบใหม่ ดังนั้นฝ่ายผลิตจะต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการผลิตให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจนำไปสู่ความขัดแย้งเกิดขึ้น

5.3 ความขัดแย้งระหว่างสายงานหลักและสายงานสนับสนุน สายงานหลักมีความถนัดและมีความชำนาญในเรื่องการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีและมีอำนาจในการควบคุมและสั่งการต่าง ๆ นอกจากนั้นยังมีหน้าที่ในความรับผิดชอบต่องานโดยตรง ไม่ว่าการปฏิบัติงานนั้นจะเกิดความผิดพลาดหรือบรรลุผลก็ตาม ส่วนฝ่ายให้การสนับสนุนจะเป็นผู้ให้ข้อเสนอแนะรวมทั้งให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ บางครั้งไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้หรือปฏิบัติแล้วไม่ได้ผล ดังนั้น อาจทำให้ทั้ง 2 ฝ่ายมีความขัดแย้งเกิดขึ้น

6. ความขัดแย้งระหว่างองค์การ (Interorganizational Conflict) ส่วนมากจะเป็นเรื่องของการแข่งขันกันในด้านทำธุรกิจ การแย่งชิงลูกค้า การแย่งชิงตลาด โดยเฉพาะองค์การที่ทำธุรกิจประเภทเดียวกันย่อมมีโอกาสเกิดความขัดแย้งได้โดยง่าย เช่น ธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่อาจมีความขัดแย้งกับธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ด้วยกัน เพราะมีการขัดผลประโยชน์แย่งชิงลูกค้า แย่งชิงตลาดกัน เพราะในการทำธุรกิจย่อมมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้เปรียบและเสียเปรียบเป็นเรื่องธรรมดา ฝ่ายที่เสียเปรียบจะเกิดความไม่พอใจหาทางขัดขวางต่อต้านอีกฝ่ายหนึ่ง ส่วนฝ่ายที่ได้เปรียบก็จะพยายามปกป้องผลประโยชน์ของตนอย่างเต็มที่ ปัญหาเรื่องความขัดแย้งระหว่างองค์การจึงเกิดขึ้น ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการทำธุรกิจได้

กระบวนการของความขัดแย้ง (Conflict Process)

กระบวนการของความขัดแย้งมีนักวิชาการที่เสนอกระบวนการของความขัดแย้งไว้หลากหลาย ในที่นี้ขอนำ เสนอกระบวนการของความขัดแย้งของ Robbins (2007) ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีเนื้อหาครอบคลุมตั้งแต่สาเหตุของความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้ง เทคนิคในการจัดการกับความขัดแย้ง และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้ง โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 5 ระยะ ได้แก่

ระยะที่ 1 การก่อตัวของการต่อต้าน (Potential Opposition or Incompatibility) กระบวนการขัดแย้งในขั้นนี้ปรากฏมีเงื่อนไขต่าง ๆ ที่แสดงว่ามีโอกาสเกิดความขัดแย้งขึ้น โดยอาจไม่ใช่ทุกเงื่อนไขที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งโดยตรง ซึ่งได้แก่ เงื่อนไขด้านการสื่อความหมาย ด้านโครงสร้าง และด้านที่เป็นตัวแปรส่วนบุคคล

1. ด้านการสื่อสาร (Communication) จากการศึกษาพบว่า ค่าแต่ละค่าสามารถกินความหมายได้กว้างทั้งความหมายโดยตรงและความหมายแฝงที่เข้าใจกันเฉพาะกลุ่ม (Jargon) นอกจากนี้การมีข้อมูลที่ไม่เพียงพอ หรือลักษณะของน้ำเสียงที่ใช้ในการสื่อสาร อาจทำให้การแปลความหมายของถ้อยคำผิดเพี้ยนไป เป็นมูลเหตุหนึ่งให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ ความสามารถในการเข้าใจ ความหมายของค่าที่แต่ละคนมีแตกต่างกันนั้นเกิดจากการศึกษาหรือการฝึกอบรม การเลือกที่จะรับรู้ และการขาดข้อมูลที่เกี่ยวกับผู้อื่นอย่างเพียงพอ ความขัดแย้งค่อยก่อตัวขึ้นตามลำดับถ้ามีการสื่อสาร ที่น้อยหรือมากเกินไปและใช้ไม่ถูกกาลเทศะ การเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมก็สามารถสร้างความขัดแย้งได้เช่นกัน การที่ข้อมูลถูกปรุงแต่งหรือถูกบิดเบือน เพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัว ของบางคนเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งได้ง่ายเช่นกัน

2. ด้านโครงสร้าง (Structure) มีผลการวิจัยพบว่า ขนาด (Size) และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของกลุ่ม เป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น กล่าวคือ เมื่อกลุ่มมีขนาดใหญ่ และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางมากขึ้นยิ่งมีโอกาสขัดแย้งมากขึ้น ส่วนอายุของการทำงานกับความขัดแย้ง มัก

ผกผันกัน กล่าวคือ คนหนุ่มสาวที่มีอายุการทำงานน้อยมีแนวโน้มที่จะขัดแย้งมากและลาออกจากงานสูง

บุคคลที่มีความทะเยอทะยานในการแสวงหาความรับผิดชอบมักจะกระตือรือร้น ทำให้เกิดกระทบกระทั่งกับผู้อื่นได้ง่าย เพราะต้องต่อสู้แย่งชิงทรัพยากรและหน้าที่การงานเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้การที่กลุ่มต่าง ๆ ภายในองค์การมีเป้าหมายของกลุ่มต่างกัน เป็นเหตุให้เกิดการขัดแย้งได้เช่นกัน การมีส่วนร่วม (Participation) มีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งเพราะการมีส่วนร่วมกระตุ้นให้เกิดความแตกต่างกันมากขึ้น ระบบการให้ความดีความชอบเป็นเหตุสำคัญของการขัดแย้ง เพราะผู้ได้รับความดีความชอบพิเศษต้องแข่งขันยื้อแย่งจากส่วนที่ผู้อื่นคาดหวังเช่นกัน นอกจากนี้การที่กลุ่มจำเป็นต้องอาศัยพึ่งพาจากกลุ่มอื่นจึงจะทำให้งานของตนสำเร็จ แต่ผลงานที่สำเร็จกลับเป็นสาเหตุหนึ่งของความขัดแย้ง

3. ด้านตัวแปรส่วนบุคคล (Personal Variables) ได้แก่ ความแตกต่างระหว่างบุคคลที่เกี่ยวกับระบบค่านิยม แนวทัศนะและความคิดตลอดจนคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพล้วนเป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งได้มาก ดังจะเห็นความขัดแย้งระหว่างประเทศเพราะเรื่องเชื้อชาติ หรือสิทธิ ความเชื่อทางศาสนาที่ต่างกัน ในองค์การก็เช่นกัน ลองนึกถึงใครสักคนที่เราไม่ชอบ เมื่อผู้นั้นเสนอความเห็นขึ้น เรามักจะไม่เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ อาจรู้สึกไม่ชอบน้ำเสียงวิธีการพูด ตลอดจนกิริยา ท่าทางต่าง ๆ ที่เป็นบุคลิกภาพของคนนั้น เมื่อต้องร่วมทำงานด้วย โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งย่อมมี มากขึ้น ระยะที่ 2 ระยะรับรู้ถึงความขัดแย้ง (Cognition and Personalization) เมื่อฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่งทราบและผูกใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นในระยะที่ 1 แล้ว ซึ่งจะยิ่งรู้สึกที่ต่อต้านและมีความขัดแย้งมากขึ้น แต่ละสาเหตุที่กล่าวมาแล้วถ้าฝ่ายหนึ่งรับรู้และตระหนักว่าจะต้องมีผลกระทบกับตน ก็จะเกิดความขัดแย้งขึ้น อย่างไรก็ตามการรับรู้ถึงความขัดแย้งในระยะนี้อาจยังไม่ลงลึกถึงตัวบุคคลก็ได้ (Perceived Conflict) ส่วนการรับรู้อีกระดับหนึ่งคือ การรับรู้ความขัดแย้งที่มีอารมณ์เกี่ยวข้องด้วย (Felt Conflict) กล่าวคือ จะเกิดอารมณ์ที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการขัดแย้งนั้นจนเกิดภาวะวิตกกังวลใจ มีความตึงเครียด คับข้องใจ และอาจถึงขั้นเป็นปฏิปักษ์ต่อกันก็ได้ ระยะที่ 3 ตั้งใจแสดงออกกับการเผชิญความขัดแย้ง (Intentions) เป็นขั้นตอนที่ เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายรับรู้ และมีความรู้สึกด้านอารมณ์ต่อปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ทั้งสองฝ่ายจะพยายามหาทางแก้ปัญหาหรือยุติข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น ซึ่งถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพราะเป็นการหาทางเลือกในการจัดการกับความขัดแย้งดังกล่าว จากการศึกษาของ Thomas & Kilmann (1976) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดแบบพฤติกรรม (Thomas-Kilmann Conflict Model Instrument) เพื่อจำแนกพฤติกรรมของบุคคลในการเผชิญความขัดแย้งและจัดการความขัดแย้ง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 มิติ คือ มิติตามแกนนอนบอกถึงระดับการให้ความร่วมมือ

(Cooperativeness) ซึ่งหมายถึง ระดับที่ฝ่ายหนึ่งพยายามที่จะให้การตอบสนองต่อความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง ส่วนมิติตามแกนตั้งแทนการมุ่งที่ตนเอง (Assertiveness) ซึ่งหมายถึงระดับที่ฝ่ายหนึ่งพยายามที่จะตอบสนองความพอใจของตนเอง จากมิติทั้งสองทำให้เกิดวิธีการที่ตั้งใจใช้เพื่อจัดการกับความขัดแย้งขึ้น 5 วิธี ได้แก่ การแข่งขัน (Competing) การร่วมมือ (Collaborating) การหลีกเลี่ยง (Avoiding) การยินยอม (Accommodating) และการประนีประนอม (Compromising)

วิธีการที่แสดงออกในการจัดการความขัดแย้งตามแนวคิดของ Thomas & Kilmann (1976) มี 5 รูปแบบ ดังนี้

1. การแข่งขัน (Competing) เป็นวิธีการแก้ความขัดแย้งที่มีฝ่ายหนึ่งพยายามทุกวิถีทางที่จะให้ฝ่ายตนได้รับผลประโยชน์มากที่สุด โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือพยายามแสดงให้คนอื่นเห็นว่าความเห็นหรือข้อสรุปของตนถูกต้อง หรือพยายามชี้ชวนให้ผู้อื่นเห็นว่าใครคือผู้ควรได้รับคำตำหนิจากปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งได้แก่ การหาข้อยุติโดยฝ่ายหนึ่ง เป็นผู้ชนะ และอีกฝ่ายเป็นผู้แพ้ (Win - Lose solution)

2. การร่วมมือ (Collaborating) เป็นวิธีการที่บุคคลมุ่งที่เป้าหมายตนเองและให้ความร่วมมือต่อการแก้ปัญหา โดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งต่างพยายามตอบสนองความต้องการของทุกฝ่ายให้ได้มากที่สุด การผ่อนปรนเป็นวิธีที่ให้ทุกฝ่ายแก้ปัญหาด้วยการมองหาจุดต่างมากกว่าการเปลี่ยนประเด็นหลักที่เป็นเป้าหมายของแต่ละฝ่าย ซึ่งได้แก่การหาข้อยุติที่ทุกฝ่าย เป็นผู้ชนะ (Win - win solution) สามารถบรรลุเป้าหมายของตนและทั้งเป็นที่ยอมรับเชิงเหตุผลของทั้งสองฝ่าย

3. การหลีกเลี่ยง (Avoiding) เป็นวิธีที่บุคคลผู้นั้นอาจยอมรับว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น และต้องการถอนตัวออกหรือยอมรับการเก็บกดจากความขัดแย้งนั้นตัวอย่างของการหลีกเลี่ยงรวมถึงพยายามแสดงความไม่สนใจต่อความขัดแย้งและหลบหลีกการเผชิญหน้ากับบุคคลที่ตนขัดแย้งซึ่งได้แก่ การหาข้อยุติที่ทุกฝ่ายเป็นผู้แพ้ (Lose - Lose solution)

4. การยินยอม (Accommodating) เป็นวิธีการที่ฝ่ายหนึ่งพยายามเอาใจต่อคู่กรณีโดยการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้นั้นเหนือผลประโยชน์ตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เพื่อเห็นแก่มิตรภาพอันดีงามต่อกัน ฝ่ายหนึ่งยินดีที่จะเป็นผู้เสียสละเป้าหมายของตนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของคู่กรณี ยอมสนับสนุนความคิดเห็นของผู้อื่นแม้จะต้องเก็บความคิดเห็นของตนไว้ก็ตาม หรือยอมให้อภัยแก่คนฝ่าฝืนกฎกติกาโดยยอมรับผลใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการกระทำเช่นนั้นไว้เอง ซึ่งได้แก่ การหาข้อยุติที่ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้แพ้และอีกฝ่ายเป็นผู้ชนะ (Lose-Win solution)

5. การประนีประนอม (Compromising) เป็นวิธีการที่แต่ละฝ่ายต่างยินยอมที่จะเสียบางส่วนที่ตนต้องการ คนละส่วนเพื่อเป็นการรอมชอมต่อกัน ในการประนีประนอมจึงไม่มีผู้ชนะหรือผู้แพ้อย่างชัดเจน เป็นการปันส่วนสิ่งที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งอย่างเท่าเทียมกัน โดยยอมรับว่าข้อยุติที่ได้ไม่อาจสร้างความพอใจแก่ทั้งสองฝ่ายได้อย่างเต็มที่ตามที่ต้องการ ซึ่งได้แก่การหาข้อยุติที่ทุกฝ่าย เป็นผู้ชนะและเป็น ผู้แพ้ (Some Win solution / Some Lose solution) อย่างไรก็ดีความตั้งใจที่จะเลือกวิธีหนึ่งวิธีใด เพื่อแก้ความขัดแย้งนั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของแต่ละฝ่ายซึ่งไม่คงที่แน่นอน แต่อาจเปลี่ยนแปลงวิธีใหม่ได้เมื่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเกิดมองปัญหา ในมุมมองใหม่ หรือต้องเผชิญกับปฏิกิริยาโต้ตอบทางอารมณ์อย่างรุนแรงจากอีกฝ่ายหนึ่ง

ระยะที่ 4 พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavior) คนส่วนมากคิดว่าความขัดแย้งที่แท้จริงอยู่ในขั้นนี้ เพราะเป็นระยะที่ความขัดแย้ง ถูกแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่สามารถเห็นได้ชัดเจน จากการใช้วาจา การกระทำและการตอบโต้ กลับด้วยวิธีต่าง ๆ ของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย เช่น ใช้คำถามชวนทะเลาะกับฝ่ายตรงข้าม ใช้วาจาด่าทอ ทำร้าย ใช้กำลังทำร้าย จนไปถึงพยายามทำลายล้างอีกฝ่ายทุกวิถีทาง พฤติกรรมในระยะนี้จะแสดงตามความตั้งใจทำอย่างใดอย่างหนึ่งที่ผู้นั้นเลือกใช้ เพื่อแก้ปัญหา จึงเป็นพฤติกรรมที่เปิดเผยและมีแรงกระตุ้นเชิงคุณภาพ แต่บางครั้งด้วยเหตุที่ขาดทักษะในการแก้ปัญหา ทำให้พฤติกรรมที่แสดงออกกลับผิดไปจากวิธีที่ตั้งใจจะใช้เพื่อแก้ปัญหา จนอาจทำให้ความขัดแย้งเพิ่มยิ่งขึ้น เนื่องจากความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ทั้งก่อให้เกิด ทั้งผลดีและผลเสียที่สามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่ดีต่องานและองค์การ ดังนั้นความขัดแย้งใดที่เป็นไปเพื่อการทำลาย ก็ควรได้รับการแก้ไข แต่ความขัดแย้งใดที่จะนำไปสู่การพัฒนาสร้างสรรค์ก็ควรได้รับการกระตุ้นให้ เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีเทคนิคการจัดการความขัดแย้ง ดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 เทคนิคการจัดการความขัดแย้ง

เทคนิคหาข้อยุติความขัดแย้ง	รายละเอียด
- ใช้วิธีแก้ปัญหา	- โดยประชุมทั้งสองฝ่ายเพื่อหาวัตถุประสงค์ของปัญหาและถกวิธีแก้ปัญหา
- ให้วิธียึดเป้าหมายหลักร่วม	- สร้างเป้าหมายร่วมกันซึ่งจะสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือทั้งสองฝ่าย
- เพิ่มทรัพยากรมากขึ้น	- กรณีเหตุขัดแย้งเพราะทรัพยากรจำกัด เช่น เพิ่มเงิน คน พื้นที่ทำงาน และโอกาสก้าวหน้า เนื่องจากเมื่อทรัพยากรมากโอกาสที่ทุกคนจะชนะ (Win - win solution) มีมากขึ้น
- ใช้วิธีการหลีกเลี่ยง	- โดยถอนตัวหรือยอมเก็บกดจากความขัดแย้ง
- สร้างความราบรื่น	- โดยพยายามลดความแตกต่างที่มีแต่เพิ่มผลประโยชน์ร่วมของทั้งสองฝ่าย
- ใช้วิธีการประนีประนอม	- ให้แต่ละฝ่ายยอมเสียบางส่วนของตนที่ต้องการได้
- ใช้คำสั่ง	- โดยฝ่ายบริหารใช้คำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายเข้าแก้ไขแล้วแจ้งให้ทราบ
- เปลี่ยนแปลงตัวแปรด้านมนุษย์	- โดยใช้เทคนิคการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เช่น ฝึกอบรมทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์เพื่อปรับเปลี่ยนเจตคติและพฤติกรรมที่ก่อความขัดแย้ง
- เปลี่ยนแปลงตัวแปรด้านโครงสร้าง	- เปลี่ยนแปลงโครงสร้างที่เป็นทางการซึ่งทำให้เกิดขัดแย้งได้ง่าย โดยการออกแบบรูปงานใหม่หรือการมีตำแหน่งเพื่อประสานงาน เป็นต้น

ระยะที่ 5 ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้ง

1. ผลลัพธ์ด้านดีที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของกลุ่มและองค์การ กล่าวคือ ความขัดแย้ง ทำให้ปัญหาที่เคยถูกมองข้ามหรือที่ถูกละเลย จะได้รับความสนใจนำมาพิจารณามากขึ้นความขัดแย้งเป็นแรงจูงใจให้คนทั้งสองฝ่ายรู้และเข้าใจถึงจุดยืนของกันและกันได้มากขึ้น ความขัดแย้งช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิดและแนวทางใหม่ (Cognitive Conflict) ซึ่งจะนำมาสู่การเกิดสิ่งใหม่ และการ

เปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ความขัดแย้งช่วยให้การตัดสินใจดีขึ้น ส่งผลให้คนเกิดความภักดีต่อกลุ่มมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์การที่จะทำงานของกลุ่มหรือของหน่วยงานให้มีความสำเร็จ

2. ผลลัพธ์ด้านลบที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของกลุ่มและองค์การ กล่าวคือ ความขัดแย้งก่อให้เกิดอารมณ์เชิงลบที่เป็นปฏิปักษ์ต่อกันอย่างรุนแรง มีความอคติ เล่นพรรคเล่นพวก ส่งผลให้แต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องเกิดความเครียด มีการขัดขวางการทำงานของกลุ่ม เกิดความล่าช้าในการทำงาน ส่งผลให้การทำงานไม่บรรลุเป้าหมายองค์การ นอกจากนี้ความขัดแย้งส่งผลกระทบให้ผู้นำต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบความเป็นผู้นำ (Leadership Style) เช่น การเปลี่ยนแปลงจากผู้นำแบบการมีส่วนร่วม (Participative Style) ไปเป็นแบบเผด็จการ (Authoritarian Style) เนื่องจากภาวะความขัดแย้งที่ทุกฝ่ายมีความเครียดสูง ผู้นำจึงต้องเข้ามากำกับดูแลและสั่งการด้วยตนเองมากขึ้น เพื่อไม่ให้ทิศทางที่เป็นเป้าหมายของ องค์การเบี่ยงเบนไป แต่แบบภาวะผู้นำเช่นนี้ทำให้บรรยากาศที่ดีของการทำงานลดลงไปด้วยเช่นกัน

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง ผู้วิจัยจึงได้ข้อสรุปเกี่ยวกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์การที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่องอิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลาง โดยเลือกที่จะศึกษาความขัดแย้ง 2 ระดับ ได้แก่ ความขัดแย้งด้านอารมณ์ (Emotional Conflict) และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ (Task Conflict) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.2.3 ความขัดแย้งด้านอารมณ์ (Emotional Conflict)

ความขัดแย้งด้านอารมณ์ หมายถึง การที่แต่ละฝ่ายไปด้วยกันไม่ได้ในเรื่องเกี่ยวกับความต้องการ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการจริง หรือศักยภาพที่จะเกิดตามต้องการ รวมถึงสภาพที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลแสดงออกไปในทางที่เป็นปฏิปักษ์ต่อกัน ซึ่งสืบเนื่องมาจากอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความต้องการที่ขัดกัน ตลอดจนประสบการณ์ ค่านิยม ทัศนคติ บทบาท และการรับรู้ต่าง ๆ ที่ไม่สอดคล้องกัน ดังนั้น ความขัดแย้งทางอารมณ์ จะส่งผลให้มีความแตกต่างกันในทางความคิดและได้รับการค้นพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบในการทำงานภายในองค์กร(Amson 1996 & Menon et al 1996and Gregory & Shoham 2001)

อารมณ์เชิงลบเป็นองค์ประกอบของอารมณ์ที่บ่งชี้ระดับของอารมณ์เชิงลบที่แสดงและรู้สึกระหว่างมีความขัดแย้ง อารมณ์เหล่านี้ได้แก่ ความรู้สึกรำคาญ ความไม่สบายใจ ความอึดอัดขับข้องใจ ความตึงเครียด ความขุ่นเคืองใจ การดูถูกเหยียดหยาม ความโกรธ ความเกลียด ความชิงชัง ความ

เคียดแค้น และความพยาบาท รวมทั้งความรู้สึกผิด ความเศร้าหมอง ความยินดี เป็นต้น สำหรับพฤติกรรมของอารมณ์ที่แสดงออกมาโดยกลุ่มที่อยู่ระหว่างความขัดแย้ง ได้แก่ การตะโกนแผดเสียง การร้องให้ การปิดกระแทกประตูเสียงดัง การมีเสียงที่แข็งกร้าว การใช้ถ้อยคำที่รุนแรงตำหนิ เสียดสี ด่าทอ การท้าทาย และในบางกรณีมีการทำร้ายร่างกายเกิดขึ้น (พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต, 2552)

2.2.4 ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ (Task Conflict)

ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ คือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันของบุคคลในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาหรือเป้าหมายการทำงานที่แตกต่างกัน เป็นความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายในการทำงาน ความตระหนักถึงความแตกต่างในมุมมอง และความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับงานภายในกลุ่ม คล้ายกับความขัดแย้งทางปัญญาที่เกี่ยวข้องกับความคิด และความแตกต่างของข้อคิดเห็นในเรื่องงาน ความขัดแย้งด้านงานอาจเกิดขึ้นในช่วงที่มีการแสดงความคิดเห็นด้านงาน และการตื่นตัวของบุคคล

ความขัดแย้งด้านงานอาจเกิดขึ้นระหว่างการอภิปรายที่มีชีวิตชีวา และความตื่นเต้นของบุคคล แต่ไม่มีอารมณ์เชิงลบ (Jehn and Mannix, 2001 อ้างถึงใน (พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต, 2552)ตัวอย่างคำพูดที่แสดงถึงความชัดแย้งด้านงาน เช่น “เราต่อสู้กันในเรื่องงาน และจบในที่ประชุม” “ผมตีความรายงานแตกต่างจากเขา” “ผมคิดว่าผมตีความกฎระเบียบแตกต่างจากคุณ” “ฉันมีวิธีการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับคุณ” เป็นต้น

2.2.5 พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในทีมงาน ซึ่งยากที่จะหลีกเลี่ยงได้ ผู้บริหารองค์การต้องยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นธรรมชาติของการอยู่ร่วมกัน ของมนุษย์ในสังคม เพราะมนุษย์มีอารมณ์ มีความรู้สึกและบางครั้งก็ไร้เหตุผล ความขัดแย้งมีผลดี และผลเสีย ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการแก้ปัญหาความขัดแย้งหรือบางครั้งก็กระตุ้นให้บุคคลใน องค์การเกิดความขัดแย้งเพื่อให้เกิดความคิดใหม่ มีส่วนทำให้ความขัดแย้งเป็นทั้งแหล่งที่มาและผล ของการเปลี่ยนแปลง บางครั้งการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นจากความไม่พึงพอใจของบุคคลในทีมงาน แม้ความขัดแย้งจะเป็นสภาวะของความไม่ปกติและไม่สุขสบายของบุคคลในองค์กร บุคคลและกลุ่มที่เข้า กันได้อย่างดีและมีความสุขก็จะพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งเป็นสภาวการณ์ปูองกันและรักษาไว้ ที่ เรียกว่า “สถานะคงที่” ของทีมงาน สาเหตุความขัดแย้งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่าในโลกของความเป็นจริงไม่มีองค์การใดสามารถหลีกเลี่ยงความ ขัดแย้งหรือหนีปัญหาของความขัดแย้งต่าง ๆ ได้ และถือว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารองค์การที่ ต้องแกไขความขัดแย้ง การบริหารความขัดแย้งเป็นความรับผิดชอบอันสำคัญของผู้บริหาร

องค์การ สิ่ง ที่ควรทราบคือ ที่มาของความขัดแย้ง ซึ่งมีหลายประการด้วยกัน (ปัญญาพล แข็งแอ, 2552) ดังนี้

1. ข่าวสารหรือข้อเท็จจริง หากแต่ละคนมีข้อมูลที่แตกต่างกันหรือรู้มาคนละอย่างสำหรับกรณีเดียวกัน การวินิจฉัยสั่งการในองค์การนั้นส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับความแตกต่างในข้อเท็จจริงระหว่างบุคคลทั้ง 2 ซึ่ง ทำให้บุคคลทั้ง 2 ที่ขัดแย้งกันเข้าใจกันคนละด้านในประเด็นสำคัญๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งกรณีดังกล่าวทำให้ บุคคลมีความเห็นแตกต่างกันออกไป

2. เป้าหมายการที่บุคคลในองค์การมีแนวคิดในเรื่องเป้าหมายแตกต่างกันออกไปย่อม เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์การขึ้นได้ ความขัดแย้งดังกล่าวเป็นเรื่องของการ แสวงหาทางเลือก เลือกวิธีปฏิบัติ โดยบุคคลย่อมมีวิธีในการทำงานและประสบการของตนเอง และ บุคคลมีอิทธิพลมาจากแนวคิดที่เกิดจากการศึกษาเล่าเรียนของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันจึงทำให้มี การกำหนดเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์การที่แตกต่างกัน

3. ความคิดเห็นและความรู้ โดยบุคคลทั้ง 2 คน ได้รับการศึกษาอบรมมาคนละแบบและคนละสถาบัน ย่อมมีแนวโน้มที่จะมีความรู้ ความชำนาญ และคิดแตกต่างกันออกไป เช่น การได้รับการศึกษาจากสถาบันที่ต่างกันทำให้ต่างฝ่ายต่างถือศักดิ์ศรีของตนเองว่ามีความสำคัญ วิชาและความรู้ที่ศึกษาดีกว่าซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นของความขัดแย้งได้ในที่สุด

4. ความเชื่อ เป็นอีกส่วนหนึ่งที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์การ เราอาจจะสังเกตบ่อยๆ ว่าบุคคลมีความเชื่อที่แตกต่างกัน และถ้าบุคคลมีพื้นฐานครอบครัวที่แตกต่างกันมาจากคนละ ภาคและมีการศึกษาจากสถาบันการศึกษาที่แตกต่างกัน ย่อมทำให้ความเชื่อของบุคคลแตกต่างกันได้

5. ค่านิยม เป็นเรื่องสำคัญยิ่งอีกประการหนึ่งในการที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กรผลของความขัดแย้งเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ความขัดแย้งมีทั้งผลดีและผลเสีย และหากบุคคลยอมรับว่าเกิดความขัดแย้งและหลีกเลี่ยงไม่ได้บุคคลย่อมเผชิญกับความขัดแย้ง ความขัดแย้งดังกล่าวหากพิจารณาให้ละเอียดแล้วจะเห็นว่าความขัดแย้งมีทั้งก่อให้เกิดการสร้างสรรค์และการทำงานซึ่งกันและกัน กล่าวคือผลดีของความขัดแย้ง อาจกล่าวได้ส่าผลดีของความขัดแย้งมีประโยชน์มาก กล่าวคือ ป้องกันมิให้องค์การหยุดอยู่กับที่ กระตุ้นให้บุคลากรอยากรู้อยากเห็นข้อเท็จจริงและแก้ปัญหาได้ ทำให้บุคคลมีแนวคิดในทางสร้างสรรค์

2.2.6 ผลของความขัดแย้ง

เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ความขัดแย้งมีทั้ง ผลดีและผลเสีย และหากบุคคลยอมรับว่าเกิดความขัดแย้งและหลีกเลี่ยงไม่ได้บุคคลย่อมเผชิญกับ ความขัดแย้ง ความขัดแย้งดังกล่าวหากพิจารณาให้ละเอียดแล้วจะเห็นว่าความขัดแย้งมีทั้งก่อให้เกิด การสร้างสรรค์และการทำงานซึ่งกันและกัน (ปัญญาพล แข็งแอ, 2552) กล่าวคือ

1. ผลดี ของความขัดแย้ง อาจกล่าวได้ว่า ผลดี ของความขัดแย้งมีประโยชน์มาก กล่าวคือ ป้องกันมิให้องค์การหยุดอยู่กับที่ กระตุ้นให้บุคลากรอยาก รู้อยากเห็นข้อเท็จจริงและแก้ปัญหาได้ ทำให้บุคคลมีแนวคิดในทางสร้างสรรค์

2. ผลเสีย ของความขัดแย้ง อาจกล่าวได้ว่า ความขัดแย้งอาจทำให้องค์การขาดศักยภาพ ในการดำเนินงาน หากผู้บริหารองค์การไม่รู้จักแก้ปัญหา ในบางครั้งบุคลากร หรือกลุ่มบุคคลใน องค์การ หรือผู้บริหารองค์การคิดแต่ต้องเอาชนะคู่แข่งขัน ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่เป็นฝ่ายตรงข้ามแล้ว ย่อมเป็นการยากที่จะแก้ปัญหาความขัดแย้งได้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม

2.3.1 ความหมายของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม

การบริหารงานบุคคลและให้ความสนใจการปฏิบัติงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นอย่างมาก เพราะถ้าผู้ปฏิบัติงานทุกคนให้ความร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงานในองค์การนั้น ก็จะทำให้งานในองค์การนั้นประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพด้วย แต่การปฏิบัติงานของทุกองค์การและหน่วยงานย่อมมีบุคคลเป็นจำนวนมากและต่างจิตต่างใจกัน ดังนั้นการที่จะจูงใจให้บุคคลเหล่านั้นมีความร่วมมือกันปฏิบัติงาน ผู้นำจะต้องให้ศิลปะในการจูงใจและมนุษย์สัมพันธ์อย่างดีที่สุด เพื่อโน้มจิตใจของผู้ปฏิบัติงานเกิดความร่วมมือร่วมใจ เพื่อจะนำไปสู่พลังร่วมกันของกลุ่ม (Group Effort) และปฏิบัติงานขององค์การให้ไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มผู้บริหาร คือการศึกษาเกี่ยวกับสังคมวิทยา ซึ่งสังคมวิทยาเป็น สาขาวิชาในแขนงสังคมศาสตร์ ที่ว่าด้วยกลุ่มสังคมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปขององค์การในกลุ่ม กระบวนการเปลี่ยนแปลง และ การธำรงไว้ในความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่ม ทั้งนี้ก็คือ การศึกษาพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่ม กลุ่มคนในองค์การมักมีพฤติกรรมแตกต่างกันไปในแต่ละ องค์การ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม แต่บางทีลักษณะสำคัญ บางประการของกลุ่ม ก็มีลักษณะทั่วไปคล้ายคลึงกัน เช่น สมาชิก หน้าที่ สถาบัน กฎข้อบังคับ หัวหน้า รายได้ ความคิดเห็น เป็นต้น (พรนพ พุกกะพันธุ, 2544)

2.3.2 ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

ความสำคัญของการทำงานเป็นทีมมีดังนี้ (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ, 2545)

1. การทำงานร่วมกันทำให้เกิดความคิดใหม่ๆที่หลากหลาย โดยทีมงานจะร่วมกันศึกษา วิเคราะห์ และหาแนวทางแก้ไขปัญหา ซึ่งอาจจะมองออกไปนอกกรอบทำให้เกิดสิ่งใหม่ๆหรือนวัตกรรมในการทำงาน

2. ผลของการทำงานที่เกิดจากการทำงานเป็นทีมจะให้ผลงานที่ดีกว่าที่พนักงานแต่ละคน จะแยกกันไปทำงานเฉพาะในส่วนของตนแล้วจึงนำงานมารวมกัน โดยจะให้ผลดีกว่าทั้งในด้าน ปริมาณและคุณภาพ

3. การสื่อสารจะทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจและยอมรับฟังกันและกัน เมื่อเกิดปัญหา ในการทำงาน พนักงานในทีมจะเกิดการร่วมแรงร่วมใจกันแก้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ไปด้วยกัน

4. เมื่อพนักงานในทีมเกิดความผูกพัน มีความสนิทสนมจะเป็นการสนับสนุนทางจิตใจ และสังคมต่อกันทำให้สามารถแก้ปัญหาทั้งด้านการงานและปัญหาส่วนตัว

2.3.3 ลักษณะของทีมงานที่มีศักยภาพ

ความสามารถในการทำงานร่วมกันเป็นทีมงานที่มีศักยภาพนั้น จำเป็นต้องรู้และเข้าใจถึงลักษณะของทีมที่มีประสิทธิผล Parker (นพภัสสร โกสินทรจิตต์, 2548) ได้ อธิบายคุณลักษณะ 12 ประการ ของทีมงานที่มีศักยภาพภาพแนวใหม่ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมี รายละเอียดที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. มีความชัดเจนของวัตถุประสงค์ (Clear Sense of Purpose) สมาชิกของทีมงาน จะต้องกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน เพื่อจะได้กำหนดแนวทาง ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมที่สุด และ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยสมาชิกของทีมงานควรจะมีบทบาทสำคัญในการกำหนด วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนร่วมกัน ดังนี้

1.1 สนับสนุนให้สมาชิกของทีมงานกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน รวมไปถึงการกำหนด พันธะกิจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยจะต้องทางานทบทวนวิสัยทัศน์นั้นเป็นระยะ ๆ

1.2 จัดทาตารางกิจกรรม และภารกิจหลัก เพื่อเป็นกรอบในการทางาน

1.3 มั่นใจว่า สมาชิกของทีมงานทุกคนได้มีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

1.4 จูงใจและผลักดันให้ทีมงานปฏิบัติงานที่มุ่งมั่นไปสู่วัตถุประสงค์และเป้าหมาย

2. บรรยากาศการทำงานที่ปราศจากพิธีรีตอง (Informal Climate) การทำงานเป็นไปอย่างเรียบง่ายไม่เป็นทางการบรรยากาศอบอุ่น สบาย เป็นกันเอง ไม่มีทีท่าว่าจะเบื่อหน่ายการทำงาน เมื่อถึงเวลาประชุมทุกคนมาพร้อมเพรียงกันด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น สมาชิก ของทีมงานสามารถช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ ไม่เป็นทางการได้ ดังนี้

2.1 เตรียมสิ่งของจาเป็นสาหรับทีมงานโดยไม่ต้องร้องขอ

2.2 แสดงความยินดีด้วยความเต็มใจ/จริงใจ เมื่อทีมงานทางานประสบความสำเร็จ

2.3 แนะนาให้สมาชิกของทีมงานทุกคนรู้จักกัน และมีการทากิจกรรมร่วมกันเพื่อ สร้างความใกล้ชิดสนิทสนม

2.4 ใช้อารมณ์ขัน เพื่อช่วยลดความเครียด เวลาบรรยากาศตึงเครียด

3. การมีส่วนร่วม (Participation) สมาชิกของทีมงานควรมีบทบาท ในการมีส่วนร่วมใน การทำงาน โดยเข้าร่วมในกิจกรรมและการอภิปรายต่าง ๆ อย่างมีคุณภาพ ซึ่งการมีส่วนร่วมนี้อาจแสดงออกให้รับรู้ทางวาจา หรือท่าทาง 9 เช่น การพยักหน้า การจดบันทึก หรือทีมงานมีการเตรียมการประชุมร่วมกัน โดยแบ่งหน้าที่การทางาน เช่น สมาชิกของทีมงานบางคนจัดเตรียมห้องประชุมด้านอุปกรณ์ ไมโครโฟน เทปบันทึกเสียง ฯลฯ ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมของทีมงานสามารถปรับปรุงให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น ดังนี้

3.1 จัดการมีส่วนร่วมเฉพาะกิจกรรม หรือเรื่องที่กาลังพิจารณาเท่านั้น

3.2 แทรกแซงเมื่อการมีส่วนร่วมไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ดาเนินการ

3.3 สนับสนุนและยั่วยุให้สมาชิกทีมงานที่นิ่งเฉยได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น

3.4 กล้าพูดและกล้าแสดงออกเมื่อความคิดเห็นที่แตกต่างจากสมาชิกส่วนใหญ่ของทีมงาน

4. การรับฟังซึ่งกันและกัน (Listening) สมาชิกตั้งใจฟังการแสดงความคิดเห็นของคนอื่นอย่างตั้งใจคิดพิจารณาไตร่ตรองถึงสิ่งที่ได้รับฟังและสงวนท่าทีที่จะวิพากษ์วิจารณ์ในการนี้ สมาชิกของทีมงานสามารถส่งเสริมการรับฟัง ซึ่งกันและกันได้ สรุปได้ดังนี้

4.1 สงวนคำวิพากษ์วิจารณ์และความคิดเห็นต่าง ๆ ไว้ก่อน จนกว่าจะมีการนำเสนอ และวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดแล้ว

4.2 เต็มใจรับรู้ข้อมูลและความคิดเห็นต่าง ๆ แม้อาจจะไม่สอดคล้องกับภารกิจและ พันธกิจของทีมงาน

4.3 อธิบายความหมาย หรือ แปลความหมายเรื่องที่รับฟังให้สมาชิกของทีมงาน เข้าใจสรุปและยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างกันของสมาชิกทีมงาน

5. ความไม่เห็นด้วยในทางบวก (Civilized Disagreement) ในการทำงานร่วมกัน สมาชิกของทีมงานทุกคนควรจะมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นของตนเอง แม้จะเป็นความคิดเห็นที่แตกต่างกับสมาชิกคนอื่นก็ตาม ฉะนั้น เพื่อให้การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จ สมาชิกของทีมงานจะต้องสามารถสื่อสารความคิดเห็นที่แตกต่างกันเหล่านี้ ให้สมาชิกคนอื่น ๆ ของทีมงานได้รับรู้ การรับรู้ของสมาชิกเป็นลักษณะการยอมรับจุดต่างและแสดงจุดร่วม มีการมองว่าความหลากหลายต่าง ๆ เป็นจุดแข็งของทีมงาน สมาชิกต้องแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในทางบวก ทุกคนคิดตรงกันว่าการมีโอกาสแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน จะนำไปสู่ความเป็นปึกแผ่นของทีมงานได้ในที่สุด โดยสมาชิกทีมงานสามารถสร้างบรรยากาศของการแสดงความไม่เห็นด้วยในทางบวกได้โดยวิธีต่อไปนี้

5.1 ใช้วิธีการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีระบบ

5.2 สมาชิกมีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นทุกประเด็น

5.3 ใช้อารมณ์ขันแทรกแซงการแสดงปฏิกิริยาที่เป็นศัตรู

5.4 ยอมรับท่าทีที่สงบถ้าความคิดเห็นที่นาเสนอไม่ได้รับการยอมรับจากทีมงาน

6. ความเห็นพ้องกัน (Consensus) เป็นเทคนิคการหาข้อยุติเกี่ยวกับปัญหา ความคิดหรือการตัดสินใจซึ่งแสดงออกถึงความ มีสมานฉันท์และความมีเอกภาพของทีมงาน แต่ต้องไม่ได้มาจากการออกคะแนนเสียง สมาชิกไม่จำเป็นต้องเห็นพ้องด้วยกับเรื่องต่าง ๆ อย่างเป็นเอกฉันท์ อาจจะมีสมาชิกบางคนอาจ ไม่เห็นด้วยกับ ข้อสรุปสุดท้าย แต่สามารถยอมรับได้และเต็มใจที่จะรับกติกาปฏิบัติตามมติของทีมงาน ความเห็นพ้อง จะทาได้ง่ายขึ้นถ้าสมาชิกทีมงานมีลักษณะดังนี้

6.1 รับฟังเหตุผลและแสวงหาข้อมูลในการตัดสินใจ

6.2 ไม่สนับสนุนการใช้เสียงข้างมากโดยวิธีลงคะแนนเสียง

6.3 สรุปและทดสอบการตัดสินใจของกลุ่มเป็นระยะ ๆ

6.4 เต็มใจที่จะปฏิบัติตามความเห็นพ้องกันของทีมงาน ถึงแม้ว่าจะไม่เห็นด้วยก็ตาม

7. ความชัดเจนของการสื่อสาร (Open Communication) เป็นการเจรจาติดต่อระหว่างทีมงาน ที่บรรยากาศจะเต็มไปด้วยความเปิดเผย จริงใจต่อ กันมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจซึ่งกันและกัน สมาชิกทีมงานสามารถสนับสนุนให้มีการสื่อสารที่เปิดเผยโดย

7.1 แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันด้วยความจริงใจและเปิดเผย

7.2 เต็มใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือสมาชิกผู้ต้องการความช่วยเหลือ

7.3 รับรู้ความรู้สึกที่อึดอัดใจของสมาชิก และตอบสนองความรู้สึกนั้น ในทางบวก

7.4 มีการพึ่งพาอาศัยกัน และสมาชิกมีความผูกพันและรับผิดชอบต่องาน

8. บทบาทและการมอบหมายงานที่ชัดเจน (Clear Roles and Work Assignments) เป็นการมอบหมายงานที่ระบุไว้ในการบรรยายงาน บทบาทในที่นี้ไม่จำกัดเฉพาะภารกิจของ งานเท่านั้น แต่จะรวมถึงความคาดหวังของบุคคลอื่นที่มีต่องานนั้นด้วย เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาของความขัดแย้งด้านบทบาท ทีมงานต้องมีกระบวนการวิเคราะห์ความชัดเจนของบทบาท เพื่อให้ทุกคนทุกฝ่ายได้มีความเข้าใจที่ตรงกัน การกำหนดบทบาทและการมอบหมายงานที่ชัดเจนที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้น เมื่อสมาชิกปฏิบัติดังนี้

8.1 ผลักดันให้ทีมงานกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้ในระดับสูง

8.2 มีความเต็มใจปฏิบัติงานที่อยู่นอกเหนือบทบาทที่กำหนดไว้ในบางโอกาสเมื่อมีความจำเป็น

8.3 มั่นใจว่ามีการมอบหมายงานให้แก่ทีมงานอย่างเสมอภาค มีการอภิปรายและ ต่อรองด้านบทบาทที่คาดหวังของสมาชิกแต่ละคนอย่างเปิดเผย

9. ภาวะผู้นำร่วม (Shared Leadership) ภาวะผู้นำของทีมงานจะไม่จากัดอยู่เฉพาะผู้นำที่เป็นทางการเท่านั้น แต่ทุกคนจะต้องมี ภาวะผู้นาร่วมกล่าวคือ สมาชิกจะต้องแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมที่ส่งเสริมการทางาน และพฤติกรรมที่ ธำรงรักษาความสัมพันธ์ของทีมงาน ซึ่งพฤติกรรมทั้งสองด้านจะช่วยให้การทางานของทีมประสบ ผลสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์หรือ สามารตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

10. ความสัมพันธ์กับภายนอก (External Relations) สมาชิกต้องการความร่วมมือจากสมาชิกภายนอก เพราะบุคคลภายนอกจะให้ข้อมูลย้อนกลับด้านการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าให้กับทีมงาน นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งทรัพยากรที่จาเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น งบประมาณ บุคลากร และการประชาสัมพันธ์ สมาชิกทีมงานสามารถช่วยทีมงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับภายนอกได้โดย

10.1 ปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของสายงานให้สมบูรณ์

10.2 ให้เกียรติและยกย่องความร่วมมือจากฝ่ายต่าง ๆ ที่ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลืองานต่าง ๆ จนประสบความสำเร็จ

11. รูปแบบการทำงานที่หลากหลาย (Style Diversity) ทีมงานที่มีศักยภาพควรประกอบด้วยสมาชิกของทีมงานที่มีความสามารถ หรือมีแนวคิดในการทางานที่แตกต่างกันออกไปอย่างน้อย 4 รูปแบบ คือ สมาชิกที่ยึดการทางานเป็นหลัก สมาชิกที่ยึดเป้าหมายเป็นหลัก สมาชิกที่เน้นกระบวนการเป็นหลัก และสมาชิกที่มุ่งวิธีการเป็นหลัก จุดเน้นที่หลากหลายช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งของทีม

12. การประเมินผลตนเอง (Self-Assessment) เป็นการตรวจสอบว่าผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับใด และมีอะไรบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อประสิทธิผลของงาน อาจดำเนินการโดยแบบที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ เป้าหมายหลักเพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน และแสวงหาแนวทางปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน วิธีการที่ใช้กันทั่ว ๆ ไป คือ

12.1 ให้สมาชิกกรอกแบบฟอร์มให้สมบูรณ์

12.2 อภิปรายเกี่ยวกับแต่ละหัวข้อให้ชัดเจน

12.3 แสวงหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

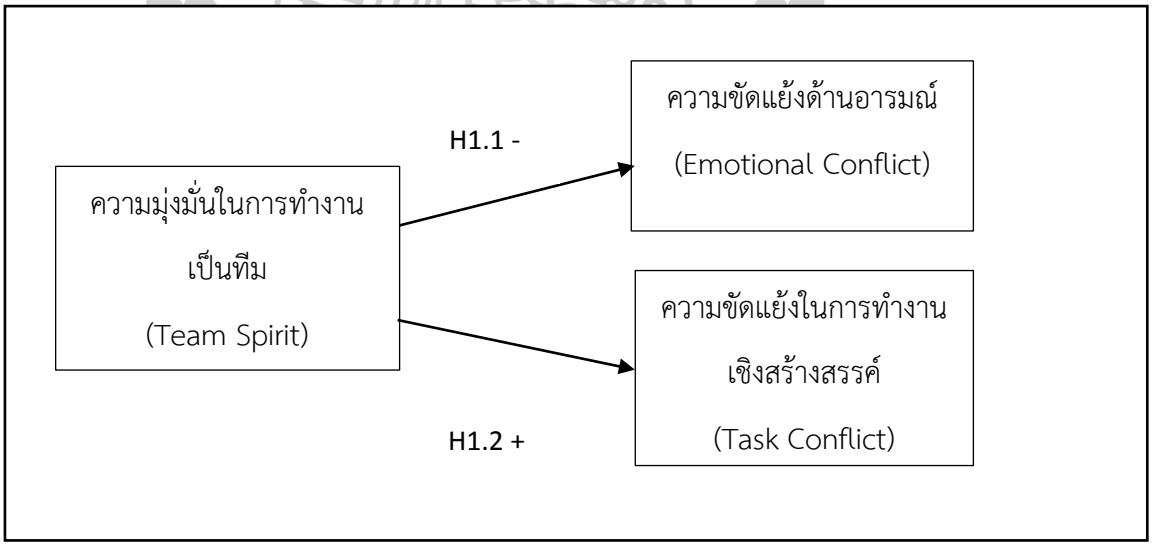
จากการศึกษาความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมข้างต้น สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีมที่มีศักยภาพนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ทีมเกิดความมุ่งมั่นและร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน ทีมต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีเป้าหมายในการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การแสดงความไม่เห็นด้วยในทางบวก ความเห็นพ้องต้องกัน มีการสื่อสารที่เปิดเผย สมาชิกแสดงบทบาทและการมอบหมายงานที่ชัดเจน มีความสัมพันธ์กับภายนอก มีรูปแบบการทำงานที่หลากหลาย และในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างความมุ่งมั่นในการทำงานเป็น

ทีมความขัดแย้งทั้งสองประเภท จะมีความแตกต่างกันในส่วนของอิทธิพลทางลบและทางบวกที่มีต่อคุณภาพด้านการบริการผ่านตัวแปรกลางคือความขัดแย้งทั้งสองประเภท กล่าวคือหากความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางลบกับความขัดแย้งด้านอารมณ์อาจทำให้คุณภาพการบริการลดลง และในขณะเดียวกันหากความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกกับความขัดแย้งด้านการทำงานอาจทำให้คุณภาพการบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากเป็นความขัดแย้งที่ส่งเสริมทำให้งานหรือคุณภาพการบริการมีการพัฒนาที่ดีขึ้นสิ่งเหล่านี้จะสามารถทำให้การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงได้นำความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมาใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ โดยได้สังเคราะห์จำแนก และสรุปมาอิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งด้านการทำงานเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด ได้ตามสมมติฐานข้างต้น

สมมติฐานที่ 1 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

1.1 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์

1.2 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์



2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในทีม

2.4.1 ความหมายเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในทีม

ปฏิสัมพันธ์ในองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรที่มีส่วนร่วมในองค์กรเป็นกระบวนการแสดงความคิดเห็นถึงความต้องการไปในทิศทางเดียวกัน มีการสื่อสารที่ดีเพื่อการประสานงานที่เกิดประสิทธิภาพ โดยมีการคิดดำเนินงานร่วมกันทั้งหัวหน้าและลูกน้อง โดยมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น ทุกคนในองค์การได้มีการเสนอความคิด ข้อสันนิษฐานและรวบรวมความคิดของทุกคนเพื่อนำมาเป็นมติที่นำมาใช้ประกอบในการทำงานและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ทุกคนในองค์กรนำแผนการทำงานที่วางแผนเอาไว้มาปฏิบัติร่วมกันโดยมีการประสานงานที่ดีต่อกันจึงนำพาไปสู่ความสำเร็จ ความเข้าใจบุคคลอื่น หมายถึง การที่เรารู้ถึงความต้องการหรือปัญหาของบุคคลอื่น บุคลิกลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลนั้น และธรรมชาติของคน (อัจนา เตมีย์, 2554) ความแตกต่างของบุคคล หมายถึง ลักษณะที่ทำให้คนแต่ละคนไม่เหมือนกันซึ่งแต่ละคนย่อมมีความคิด จิตใจ สติปัญญา ความสามารถ เจตคติ ประสบการณ์ ต่างกัน สิ่งที่ทำให้มนุษย์เราแตกต่างกันไม่เหมือนกันนั้นมาจากหลายสาเหตุด้วยกัน อาจประมวลได้ดังนี้คือ รูปร่างหน้าตา (Appearance) อารมณ์ (Emotion) นิสัย (Habit) เจตคติ (Attitude) พฤติกรรม (Behavior) ความถนัด (Aptitude) ความสามารถ (Ability) สุขภาพ (Health) รสนิยม (Taste) และสังคม (Social) ความแตกต่างจากสาเหตุดังกล่าวเป็นสาเหตุให้มนุษย์เกิดความขัดแย้งกันไม่สามารถเข้ากัน หรือสัมพันธ์กันได้หากขาดความรู้ความเข้าใจ เกิดการดูหมิ่นเหยียดหยาม ไม่เคารพสิทธิ ไม่ให้เกียรติเคารพนับถือในความแตกต่างกัน ถือว่าเป็นสิ่งธรรมดาสามัญทั่วไป ถ้าเราได้เข้าใจในเรื่องเหล่านี้แล้ว ความขัดแย้งก็จะลดน้อยลง หรือสามารถขจัดออกไปได้ ความสัมพันธ์กับผู้อื่นก็จะมีแนวโน้มความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น (วิจิตร อาวะกุล, 2542)

2.4.2 องค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมให้มีปฏิสัมพันธ์สัมพันธ์ในทีมที่ดี

1.พฤติกรรมของคน (Human Behavior) ในการอยู่ร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นเพื่อความสุขในการดำเนินชีวิตหรือเพื่อการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นในหน่วยงานเราทุกคนต้องเข้าใจพฤติกรรมของคน

2.การจูงใจ (Motivation) เป็นแรงกระตุ้น เป็นพลังให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่ออำนวยประโยชน์และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. กลุ่มพวกในการปฏิบัติงาน (Team work) ตามรูปแบบของปฏิกิริยาสัมพันธ์ ระหว่างความเป็นมนุษย์ที่ดำรงตนด้วยการเคารพนับถือซึ่งกันและกันหรือเคารพนับถือในความแตกต่าง ระหว่างบุคคล

4.การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อหน่วยงาน หรือองค์กร มนุษย์อยู่รวมกันเป็นกลุ่มๆ แบ่งแยกกลุ่มไปตามลักษณะของความต้องการ มีการต่อสู้แย่งชิงผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน (อำนวย แสงสว่าง, 2544)

2.4.3 ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร

Mary Parker Follette ชาวอเมริกัน ได้เขียนตำราที่มีแนวคิดในเชิงมนุษยสัมพันธ์ เช่น เขียนเรื่องความขัดแย้ง การประสานความขัดแย้ง กฎที่อาศัยสถานการณ์ และความรับผิดชอบ เป็นต้น Follette ได้นำเอาจิตวิทยามาใช้และเสนอการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict) ไว้ 3 แนวทาง ดังนี้

1. Domination คือ ใช้อำนาจอีกฝ่ายสยบลง คือให้อีกฝ่ายแพ้ให้ได้ ไม่ดีนัก
2. Compromise คือ คนละครึ่งทาง เพื่อให้เหตุการณ์สงบโดยประนีประนอม
3. Integration คือ การหาแนวทางที่ไม่มีใครเสียหน้า ได้ประโยชน์ทั้ง 2 ทาง (ชนะ-ชนะ)

นอกจากนี้ Follette ให้ทัศนะน่าฟังว่า “การเกิดความขัดแย้งในหน่วยงานเป็นความบกพร่อง ของการบริหาร” (ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ, 2542)

พฤติกรรมที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็น ทีม และขัดขวางการทำงานของกลุ่มสามารถแยกได้เป็น 3 ลักษณะ (Schermerhorn Hunt and Osborn 1994:300-4 อ้างถึงใน (ฝนทิพย์ จิตต์จารึก , 2545) ได้แก่

1. พฤติกรรมที่ส่งเสริมการท างานของทีมงาน พฤติกรรมที่ส่งเสริมการท างานของทีมงาน (Group task activities) เป็นพฤติกรรมที่ ช่วยให้การทำงานของทีมงานบรรลุวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่สมาชิกแสดงออกจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ ของกระบวนการทำงานของทีมงาน กิจกรรมสำคัญที่เกี่ยวข้องได้แก่

1.1 การริเริ่ม (Imitating) เป็นการเสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการวิเคราะห์ ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน รวมถึงวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ช่วยให้เพื่อร่วมงานเกิดความคิด หรือมีวิธีการใหม่ๆ ในการพิจารณาปัญหา

1.2 การแสวงหาข้อมูล (Seeking information) เป็นความพยายามในการซักถาม เพื่อให้เกิดความกระจ่าง หรือเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะและข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่ชัดเจนมาใช้ในการ แก้ปัญหากลุ่ม

1.3 การให้ข้อมูล (Giving information) เป็นการให้ข่าวสารข้อมูลที่สำคัญต่างๆ ซึ่งเป็นความเห็นที่พยามยามให้ข้อคิดต่าง ๆ ด้วยความจริงใจ หรือใช้ประสบการณ์ของตนเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาปัญหาที่เกี่ยวกับการท างานของกลุ่ม

1.4 การชี้แจงให้กระจ่าง (Clarifying) เป็นการสร้างความสัมพันธ์ของข้อเสนอแนะ และความเห็นต่าง ๆ ของสมาชิกให้ประสานสอดคล้องกัน โดยการรวบรวมความคิดเห็นของสมาชิกแต่ละคนเข้าด้วยกัน และนำความคิดเหล่านั้นมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อทีมงาน สร้างความสามัคคีในกลุ่ม

1.5 การสรุป (Summarizing) เป็นการประเมินการท างานของทีมว่าปฏิบัติงานหรือแก้ปัญหาได้ในระดับใด แนวทางการแก้ปัญหาที่ใช้สมเหตุผลและเป็นไปได้หรือไม่ เป็นการสรุปความก้าวหน้าในการท างานของทีมงาน

2. พฤติกรรมที่ธำรงรักษาความสัมพันธ์ของทีมงาน พฤติกรรมที่ธำรงรักษาความสัมพันธ์ของทีมงาน (Group maintenance activities) เป็นพฤติกรรมที่ช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีสนับสนุนการทำงาน เป็นการธำรงไว้ซึ่งสัมพันธ์ภาพที่ดี ระหว่างสมาชิกของทีมงาน และมีกำลังใจในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายต่าง ๆ ร่วมกัน ได้สำเร็จ กิจกรรมสำคัญที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

2.1 การสนับสนุนให้กำลังใจ (Encouraging) เป็นการให้คำยกย่อง ชมเชย หรือ ให้การยอมรับกับการแสดงความคิดเห็นของสมาชิกซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความเป็นปึกแผ่น สร้างความอบอุ่นและผูกพัน ภายในทีมงาน รวมถึงการยอมรับสมาชิกทุกคนในกลุ่ม

2.2 การผสมผสาน (Harmonizing) เป็นการช่วยประสานแนวคิดที่แตกต่างกันของสมาชิกแสวงหาแนวทางประนีประนอมความคิดหรือความต้องการที่แตกต่างกันของสมาชิกเพื่อป้องกันความขัดแย้ง

2.3 การกำหนดมาตรฐาน (Setting standards) เป็นการตั้งเกณฑ์มาตรฐาน ในการปฏิบัติงานของทีมงาน หรือใช้ในกระบวนการประเมินการปฏิบัติงานมาตรฐานที่กำหนดขึ้นไปสู่เป้าหมายการทำงานของกลุ่ม

2.4 การปฏิบัติงาน (Following) เป็นการปฏิบัติงานตามแนวคิดของทีมงาน เห็นชอบและยินดีที่จะทดสอบแนวทางของการปฏิบัติใหม่ๆ ที่กลุ่มเสนอแนะขึ้นมา

2.5 การคุ้มครอง (Gatekeeping) เป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิกป้องกันสมาชิกบางคนไม่ให้ถูกครอบงำทางความคิดในด้านใดด้านหนึ่ง

3. พฤติกรรมที่ขัดขวางการทำงานของทีมงาน พฤติกรรมที่ขัดขวางการทำงานของทีมงาน (Disruptive group behaviors) เป็นพฤติกรรมการแสดงออกของสมาชิกที่เป็นอุปสรรคขัดขวางการปฏิบัติงานของทีมงาน พฤติกรรมกลุ่ม นี้คุกคามประสิทธิภาพการทำงานซึ่งสมาชิกควรหลีกเลี่ยง ได้แก่

3.1 การก้าวร้าว (Being aggressive) เป็นการคอยลดสถานภาพของผู้อื่นคอยทับถม ขัดแย้ง เยาะเย้ย และโจมตีข้อคิดเห็นหรือข่อเสนอแนะของผู้อื่น โดยพยามยามพูดถากถางและ พยามยามให้ทีมเกิดความขัดแย้งมากกว่าที่จะศึกษาเหตุผลหรือทำความเข้าใจกับปัญหา

3.2 การถอยหนี (Withdrawing) เป็นการปฏิเสธที่จะให้ความร่วมมือ ไม่สนใจในการรวมกลุ่ม ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการเยาะเย้ย ถากถาง เฉยเมย หรือพฤติกรรมไม่เหมาะสมอื่น ๆ

3.3 การขุดคุ้ยเรื่องจุกจิกหยุมหยิม (Nitpicking) เป็นการคอยเน้นในรายละเอียดปลีกย่อยที่ไม่ใช่เป็นสาระสำคัญของปัญหานั้น ๆ

3.4 การเรียกร้องการยกย่อง (Recogniting) เป็นการพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อ เรียกร้องความสนใจให้กับตนเอง เช่น โดยการโอ้อวด พยามยามท าทุกอย่างที่จะไม่ให้ด้อยกว่าผู้อื่น ต้องการการยอมรับและผลตอบแทนเหนือสิ่งอื่นใด

3.5 การเรียกร้องความเห็นใจ (Sympathy seeking) เป็นการพยายามเรียกร้อง ความสนใจสมาชิก โดยการแสดงความไม่มั่นคงหรือความสับสน มักอ้างถึงการถูกบังคับให้หมดความ อดทนให้เสียสละ ให้เผชิญปัญหาต่าง ๆ โดยถูกรบกวนและกลั่นแกล้ง เป็นต้น

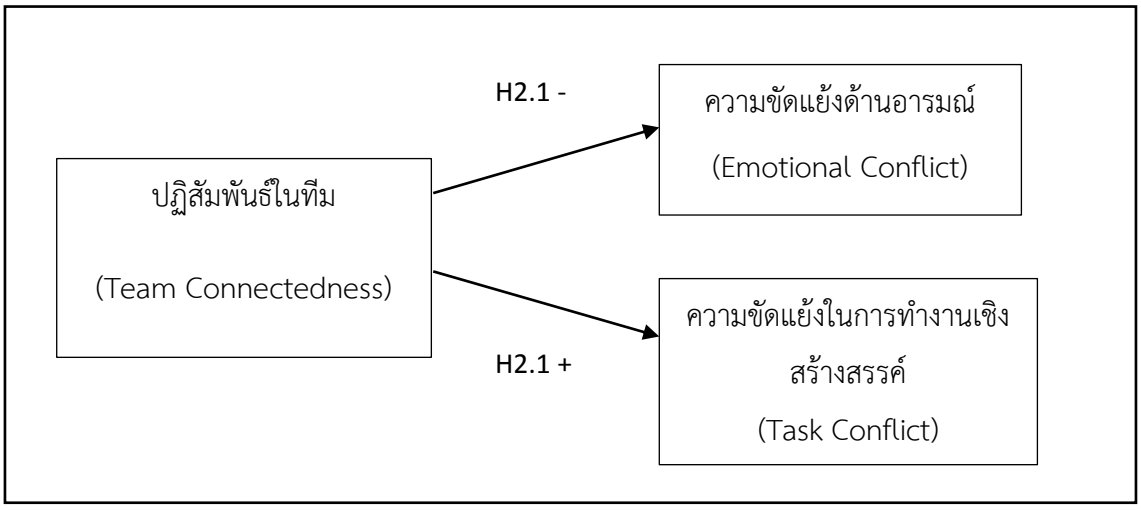
3.6 การขัดขวาง (Blocking) เป็นความพยายามที่จะต่อต้าน ดื้อดึงมองโลกในแง่ร้าย มีความขัดแย้งและไม่เห็นด้วยกับเหตุผลของผู้อื่น พยายามจะนำประเด็นที่กลุ่มปฏิเสธไปแล้วมาพิจารณาใหม่ มีความคิดเห็นเอนเอียงไปข้างใดข้างหนึ่งเป็นพิเศษ ไม่มีการเดินทางสายกลางหรือไม่มีวิธีอื่นใดนอกจากวิธีของตนเองที่กล่าวมาแล้ววิธีเดียว

โดยสรุป สมาชิกของทีมงานควรตระหนักว่าปฏิสัมพันธ์ในการทำงานเป็นทีม ซึ่งได้แก่ พฤติกรรม ที่ส่งเสริมการทำงานของทีมงาน พฤติกรรมที่ธำรงรักษาความสัมพันธ์ของทีมงาน และพฤติกรรมการ จัดการความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์เป็นพฤติกรรมที่ส่งผลในทางบวกต่อการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิผล

สมมติฐานที่ 2 ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

2.1 ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์

2.2ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์



2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

2.5.1 ความหมายของคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ หมายถึง สิ่งที่เป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจและผลสำเร็จในการบริการสินเชื่อให้แก่ลูกค้า โดยพนักงานธนาคารบริการหยิบยื่นการบริการที่เป็นเลิศแกลูกค้าธนาคาร ส่งมอบบริการที่ดีให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ อำนวยความสะดวกในด้านการบริการสินเชื่อให้ได้ผลอนุมัติที่รวดเร็วทันเวลาหรือตามแผนที่กำหนด ตอบโจทย์วัตถุประสงค์ให้ได้ตามความต้องการของลูกค้า การวิเคราะห์ทางด้านสินเชื่อมีความถูกต้องไม่ผิดพลาดและเกิดหนี้มีปัญหาภายหลัง และให้การช่วยเหลือตามความต้องการของผู้ใช้บริการ กล่าวคือ ต่องตระหนักอยู่เสมอว่าผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการมีความสำคัญสำหรับธนาคารมากที่สุด โดยมีเป้าหมายหลักของธุรกิจคือการเพิ่มผลกำไรให้แกธุรกิจในระยะยาว และการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับธนาคารให้คงอยู่ (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน):, 2561)

(Kotler & Philip, 1997) ได้จำกัดความของการบริการไว้ดังต่อไปนี้ การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไมมีรูปลักษณ์อย่างเป็นแก่นสารและไมมีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใดโดยที่การผลิตอาจจะไมถูกผูกมัดกับ ผลิตภัณฑ์กายภาพ ดังนั้นในการรักษาคุณภาพการบริการจึงจำเป็นต้องควบคุมในทุกๆ หน่วยบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการดีทั้งองค์การ ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้รับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการและในการสร้างธุรกิจองค์การทุกชนิดต่องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอด จากความหมายของการบริการดังกล่าว จะสรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมการกระทำ และการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบให้กับผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำ ขึ้นรวมกับการขายสินค่า เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แกผู้รับบริการอย่างทันที ลักษณะของการบริการมีทั้งรูปธรรมและนามธรรม จับสัมผัสแตะต้องไดยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญ สลายไดง่ายแต่จะสามารถนำมาซื้อขายกันได

2.5.2 ความสำคัญของการบริการ

งานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้าและผู้ที่มาติดต่อการบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียหายอย่างร้ายแรงหากไมไดรับการปรับปรุงแกไขให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า “การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ” การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าผู้ที่ติดต่อหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือไดว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน

2.5.3 การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ

แนวคิดการสร้างจิตสำนึกในการบริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการต้องเริ่มมาจากการ มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพรองในหน้าที่บกพรองในการบริการ จะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัท ในที่สุด ฉะนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า ลูกค้าถูกต้องเสมอ ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้ เป็นแค่พระรอง งานบริการเป็นงานของผู้ให้งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ รักงานบริการต้องทำใจและอดทนบริการอย่างเอาใจ ลูกค้ามาใส่ใจเรา ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง และบริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

2.5.4 คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

การเป็นผู้ให้บริการที่ดีจะต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีความเสียสละ อดทน ขยัน และบริการด้วยความเต็มใจแก่ผู้มารับบริการ คือ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและรักงานบริการ ความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น (Persistence) ความจดจำ (Memory) ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) ความจริงใจ (Sincerity) ความมีไหวพริบ (Tact) ความมีอัธยาศัย (Courtesy) ความยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness) ความเป็นมิตร (Friendliness) ความสามารถในการนำไปใช้ (Application)

2.5.5 ลักษณะของการบริการ

การบริการเป็นการให้การต้อนรับ การช่วยเหลือ หมายถึง การให้การต้อนรับช่วยเหลือด้วยความเต็มใจดุจญาติพี่น้อง จะเป็นการสร้างความประทับใจกับบุคคลที่มาติดต่อ และเพื่อแสดงออกซึ่งความประทับใจกับบุคคลที่มาติดต่อ รวมถึงเพื่อช่วยเหลือ คือพยายามให้ความช่วยเหลือความสะดวกตลอดจนเพื่อช่วยทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้เต็มความสามารถ

2.5.6 การบริการอย่างมีคุณภาพ

การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจการบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก 2 ส่วนด้วยกัน คือ เริ่มจากมีจิตสำนึกในการบริการ (Sense of Service) ผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเราเรียกว่า มาตรฐานการบริการ (Standard of Service) การบริการอย่างคุณภาพ หมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการ มีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกมาด้วยกิริยามารยาทที่ควรปฏิบัติซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง

(สุจิรา บัวใหญ่, 2551) ได้ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเอง การมอบอำนาจในงาน พฤติกรรมในการทำงาน และคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขตประชาชื่น ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะการทำงานทุกด้านของพนักงานอยู่ในระดับสูง การรับรู้

ความสามารถของตนเอง และการมอบอำนาจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน และมีความสอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับคุณภาพการในการให้บริการ

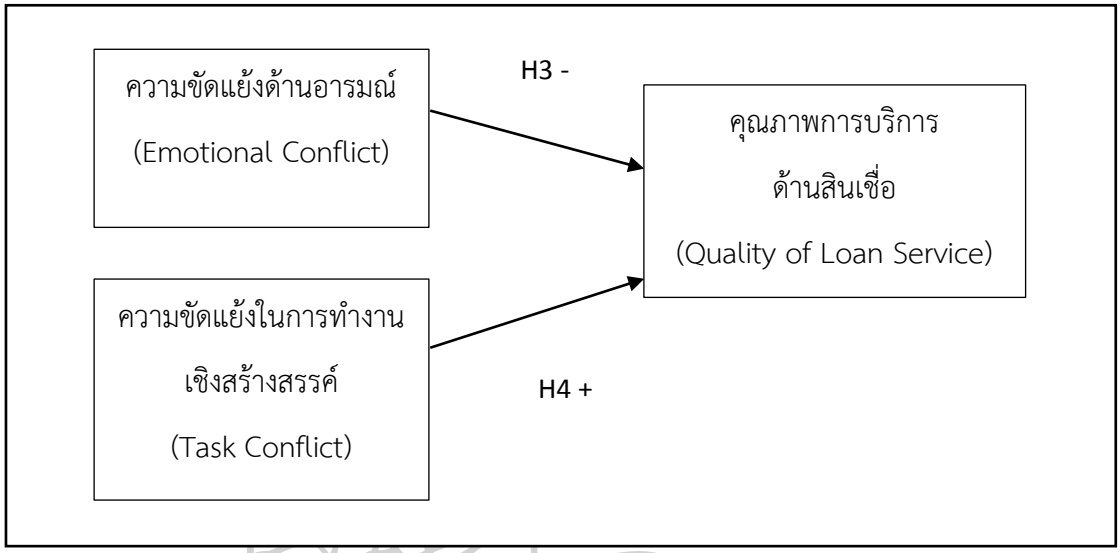
(ณัฐดนัย คลล้ำ, 2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาทอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านคุ้มค่าการบริการ ด้านรับผิดชอบต่อสังคม ด้านปรับปรุงงานต่อเนื่อง ด้านผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างหลากหลาย ด้านการลดข้อบกพร่องและป้องกันปัญหา ด้านลูกค้าเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ด้านอุปกรณ์การให้บริการพร้อมเพรียงและเพียงพอ ด้านมั่นใจได้ในมาตรฐานบริการ ด้านมุ่งเน้นลูกค้า และด้านวัฒนธรรมบริการแบบไทยตามลำดับ

(นวพร ชิณวงค์, 2558) ได้ศึกษาความขัดแย้งในองค์กร ด้านงาน ด้านความสัมพันธ์ และด้านกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และธุรกิจค้าปลีก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ พนักงานในกลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 185 คน และพนักงานในกลุ่มธุรกิจค้าปลีก จำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านรายได้ และประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันของพนักงานมีผลต่อระดับความขัดแย้งด้านงานแตกต่างกัน นอกจากนี้ยัง พบว่า ความขัดแย้งด้านงานมีความสัมพันธ์ ด้านความสัมพันธ์ ด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการรับรู้ความเครียดในการทำงานโดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางทั้งสามด้าน

กล่าวโดยสรุปจากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อข้างต้นกับอิทธิพลทางลบและทางบวกที่มีต่อความขัดแย้งทั้งสองประเภท ซึ่งเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ความขัดแย้งมีทั้ง ผลดีและผลเสีย หากพิจารณาให้ละเอียดแล้วจะเห็นว่าความขัดแย้งมีทั้งก่อให้เกิด การสร้างสรรค์และการทำงานซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ผลดี ของความขัดแย้ง อาจกล่าวได้ว่า ผลดี ของความขัดแย้งมีประโยชน์มาก กล่าวคือ ป้องกันมิให้องค์การหยุดอยู่กับที่ กระตุ้นให้บุคลากรอยาก รู้อยากเห็นข้อเท็จจริงและแก้ปัญหาได้ ทำให้บุคคลมีแนวคิดในทางสร้างสรรค์ และผลเสีย ของความขัดแย้ง อาจกล่าวได้ว่า ความขัดแย้งอาจทำให้องค์การขาดศักยภาพ ในการดำเนินงาน หากผู้บริหารองค์การไม่รู้จักแก้ปัญหา ในบางครั้งบุคลากร หรือกลุ่มบุคคลใน องค์การ หรือผู้บริหารองค์การคิดแต่ต้องเอาชนะคู่แข่งขัน ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่เป็นฝ่ายตรงข้ามแล้ว ย่อมเป็นการยากที่จะแก้ปัญหาความขัดแย้งได้

สมมติฐานที่ 3 ความขัดแย้งด้านอารมณ์มีอิทธิพลทางลบต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

สมมติฐานที่ 4 ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ



มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด” การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการตามกระบวนการวิจัย เชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

3.2 ประชากรเป้าหมาย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง พนักงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด เพื่อการศึกษาอิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์และหาข้อมูลทางสถิติ โดยแยกวิจัยตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง พนักงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด ประกอบด้วยทั้งหมด 14 สำนักธุรกิจ ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 134 คน (สายลูกค้าบุคคลต่างจังหวัด ธนาคารกรุงเทพ ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2561) งานวิจัยครั้งนี้จัดทำการวิจัยโดยใช้ประชากรเป้าหมายเฉพาะเจ้าหน้าที่สินเชื่อในระดับปฏิบัติการเท่านั้นไม่รวมผู้จัดการสำนักธุรกิจในสายงานสินเชื่อ

ตารางที่ 3 จำนวนประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

สายงาน	สำนักธุรกิจ	จำนวนเจ้าหน้าที่ (คน)
สายลูกค้าธุรกิจรายกลาง	1. สำนักธุรกิจ ถนนทรงพล	8
	2. สำนักธุรกิจ นครปฐม	10
	3. สำนักธุรกิจ อ้อมใหญ่	9
	4. สำนักธุรกิจ สุพรรณบุรี	9
	5. สำนักธุรกิจ สวรรค์วิถี	11
สายลูกค้าธุรกิจรายปลีก	6. สำนักธุรกิจ ปทุมธานี	11
	7. สำนักธุรกิจ อ้อมใหญ่	11
	8. สำนักธุรกิจ นครปฐม	10
	9. สำนักธุรกิจ ฉะเชิงเทรา	12
	10. สำนักธุรกิจ กบินทร์บุรี	9
	11. สำนักธุรกิจ ลพบุรี	9
	12. สำนักธุรกิจ ถนนทรงพล	9
	13. สำนักธุรกิจ อรัญประเทศ	7
	14. สำนักธุรกิจ ถนนสุดบรรทัด	9
รวม		**134**

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจาก กรอบแนวคิดเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด

เป็นแบบสอบถามปลายปิด เป็นข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามเป็น แบบแสดงรายการเพื่อให้เลือกตอบ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ด้านความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม (Team Sprit)

เป็นแบบสอบถามปลายปิด ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นคำถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม คือ พฤติกรรมส่งเสริมการทำงานของทีมงาน

พฤติกรรมธำรงรักษาความสัมพันธ์ของทีมงาน ประยุกต์จากแบบสอบถามของ (ฝนทิพย์ จิตต์จารึก, 2545) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 ด้านปฏิสัมพันธ์ในทีม (Team Connectedness)

เป็นแบบสอบถามปลายปิด ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นคำถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการทำงานเป็นทีม คือ ความไว้วางใจกัน ความชัดเจนของบทบาท การ มีส่วนร่วมการพัฒนาทีมงาน ความชัดเจนของการสื่อสาร ประยุกต์จากแบบสอบถามของ (นพภัสสร โกสินทรจิตต์, 2548) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 4 ด้านความขัดแย้งด้านอารมณ์ (Emotional Conflict)

เป็นแบบสอบถามปลายปิด ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นคำถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความคิดหรือทัศนคติกับเพื่อนร่วมงาน หรือเป็นการแสดงออกเชิงพฤติกรรมและอารมณ์กับสมาชิกในทีม ประยุกต์จากแบบสอบถาม (นพภัสสร โกสินทรจิตต์, 2548)

ส่วนที่ 5 ด้านความขัดแย้งด้านการทำงาน (Task Conflict)

เป็นแบบสอบถามปลายปิด ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นคำถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานจากโครงสร้างของงาน หรือเป้าหมายและวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน ประยุกต์จากแบบสอบถามของ (ฝนทิพย์ จิตต์จารึก, 2545) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 6 ด้านคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ (Quality of Loan Service)

เป็นแบบสอบถามปลายปิด ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นคำถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ประยุกต์จากแบบสอบถามของ (ทายาท นามทับ, 2560: 80-81) จำนวน 7 ข้อ โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2-6 ได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ลักษณะของ เครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) ประเมินคำตอบโดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวกำหนดให้แต่ละข้อมี 5 ตัวเลือก (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

โดยเป็นข้อคำถามเชิงบวก เพื่อกำหนดการให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ดังนั้นการอภิปรายผลของการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3.4 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ ได้แก่ ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม ปฏิสัมพันธ์ในทีม ความขัดแย้งด้านอารมณ์ ความขัดแย้งด้านการทำงาน และคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ มากำหนดกรอบแนวคิดและสร้างเป็นแบบสอบถาม

2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากเอกสาร กำหนดขอบเขตและเนื้อหาเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามให้มีความชัดเจน ครอบคลุมทุกประเด็นและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. นำเครื่องมือวิจัยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบแบบสอบถามให้ครอบคลุมในทุกประเด็นและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการศึกษา

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้ง

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

โดยการนำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาศัยดุลยพินิจของอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมกับ ผู้ทรงคุณวุฒิรวม 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมตามองค์ประกอบที่กำหนด และพิจารณาประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

1. เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนหรือมีความสอดคล้องกับข้อคำถามให้ +1

2 .เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนหรือมีความสอดคล้องกับข้อคำถามให้ 0

3. เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่เป็นตัวแทนหรือไม่มีความสอดคล้องกับข้อคำถามให้ -1

จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-objective Congruency--IOC) ค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 (IOC ≥ 0.5) ถือว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนของพฤติกรรมที่ต้องการวัดได้ ดังนั้นผู้วิจัยจะคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนี IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป หากข้อคำถามใดมีค่าไม่ถึงเกณฑ์0.5 แต่มีความจำเป็นต้องใช้ข้อคำถามนั้นเพื่อให้ครอบคลุมสิ่งที่ต้องการวัด จะนำข้อคำถามนั้นไปปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ (ประสบชัย พสุนนท์, 2555) จากแบบสอบถาม โดยได้ค่า IOC เท่ากับ 0.71 – 0.96

จากการนำแบบสอบถามที่ได้หลังจากผู้เชี่ยวชาญได้ทำการตรวจสอบและนำมาคำนวณ เพื่อตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อทั้งหมด 39 ข้อ ผ่านเกณฑ์การพิจารณา เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องที่ค่ามากกว่า 0.5 จำนวน 39 ข้อ โดยผู้วิจัยได้ปรับข้อความของแบบสอบถามและนิยามศัพท์เฉพาะ ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ หลังจากแบบสอบถามได้ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้วนั้น ทางผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้มาเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity)

เครื่องมือที่มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างนั้นสามารถวัดได้กับโครงสร้างหรือคุณลักษณะตามทฤษฎี ของ สิ่งนั้น ๆ นั่นคือต้องสร้างข้อคำถามให้มีพฤติกรรมต่าง ๆ ตรงตามพฤติกรรมที่เป็นเป้าหมายของ สิ่งที่ต้องการจะวัด เป็นการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) ด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการจังหวัดนครปฐม จำนวน 134 คน ซึ่งได้ค่า ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือวัดในเรื่อง ความมุ่งมันในการทำงานเป็นทีม ปฏิสัมพันธ์ในทีม ความขัดแย้งด้านอารมณ์ ความขัดแย้งด้านการทำงาน และคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ตามบทบาทหน้าที่ของคำถามในแต่ละด้านด้วยค่า Factor Loading ที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.611 - 0.931 (รายละเอียดดังตารางที่3.2) ซึ่งสอดคล้องกับค่าน้ำหนัก องค์ประกอบควรจะมีตั้งแต่ 0.4 ขึ้นไป (Nunnally, 1967)อ้างถึงใน (Viroj Jadesadalug, 2009)

ตารางที่ 4 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha)
ความมุ่งมันในการทำงานเป็นทีม	0.758 – 0.831	0.854
ปฏิสัมพันธ์ในทีม	0.738 – 0.845	0.893
ความขัดแย้งด้านอารมณ์	0.901 – 0.931	0.714
ความขัดแย้งด้านการทำงาน	0.922 – 0.948	0.963
คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ	0.611 – 0.835	0.868

วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

ผู้วิจัยได้กำหนดให้มีการทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขไปทดสอบค่าความเชื่อมั่นกับประชากรเป้าหมาย จำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นนำไป วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% (α = 0.05) ระดับความถูกต้อง (Validity) และกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.5 หรือความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 95% โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2554) ซึ่งผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละด้านพบว่าค่าของ Cronbach Alpha มีค่าอยู่ในช่วง 0.71 – 0.96 (แสดงข้อมูลดังตารางที่1) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นควรอยู่ในระดับที่มากกว่า 0.6 (Nunnally, 1967) และการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) เป็นการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) ซึ่งได้ค่า Factor Loading ที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.611 - 0.948 ซึ่งสอดคล้องกับค่าน้ำหนัก องค์ประกอบควรจะมีตั้งแต่ 0.4 ขึ้นไป ((Nunnally, 1967) อ้างถึงใน (Viroj Jadesadalug, 2009) แสดงข้อมูลดังตารางที่ 1 ดังนั้นแบบสอบถาม จึงจัดอยู่ในเกณฑ์ความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปใช้ในการทดสอบได้ แสดงว่าเครื่องมือมีค่าความเชื่อมั่นสูง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวมรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง พนักงานสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด จำนวน 134 ชุด ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้ในภาพรวม ในการตอบคำถามการวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์และนำไปลงรหัสข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยโปรแกรมสำเร็จรูปและนำเสนอด้วยตารางประกอบการบรรยาย ผู้วิจัยจึงได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.6 สถิติพื้นฐาน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลด้วยสถิติค่าร้อยละ (Percentage) แจกแจงความถี่ (Frequency)

2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (SD)

สถิติที่ใช้เพื่อทดสอบคุณลักษณะของตัวแปร

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีระดับการวัดแบบ Interval scale หรือ ข้อมูลเชิงปริมาณ

สถิติที่ใช้เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ได้นำสถิติมาใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธี การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ใช้สำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

ตารางที่ 5 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานของการศึกษา	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
1. ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งด้านการทำงาน 1.1 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์ 1.2 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งด้านการทำงาน	การวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)
2. ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งด้านการทำงาน 2.1 ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์ 2.2ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งด้านการทำงาน	การวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)
3. ความขัดแย้งด้านอารมณ์มีอิทธิพลทางลบต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ	การวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)
4. ความขัดแย้งด้านการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ	การวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยอิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด ประกอบด้วยทั้งหมด 14 สำนักธุรกิจ จำนวน 134 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงไว้เป็นลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด

ตอนที่ 2 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม

ตอนที่ 3 ปฏิสัมพันธ์ในทีม

ตอนที่ 4 ความขัดแย้งด้านอารมณ์

ตอนที่ 5 ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

ตอนที่ 6 คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

สมมติฐานที่ 2 ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

สมมติฐานที่ 3 ความขัดแย้งด้านอารมณ์มีอิทธิพลทางลบต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

สมมติฐานที่ 4 ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

สัญลักษณ์และอักษรที่ใช้ในการวิเคราะห์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดความหมายของสัญลักษณ์และอักษรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนประชากรที่ศึกษา
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	สวนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
p – value	แทน	ระดับนัยทางสถิติ (Significance)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในสมการที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	คาคงที่ของสมการพยากรณในรูปคะแนนดิบ Adjust
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณปรับปรุง
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
****	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001
TS	แทน	ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม (Team Spirit)
TC	แทน	ปฏิสัมพันธ์ในทีม (Team Connectedness)
EC	แทน	ความขัดแย้งด้านอารมณ์ (Emotional Conflict)
TF	แทน	ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ (Task Conflict)
SQ	แทน	คุณภาพการบริการ (Service Quality)
Adjusted R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์การปรับปรุง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด จำนวน 134 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) นำมาแจกแจงความถี่ของแต่ละข้อ จากนั้นทำการหาค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด แสดงในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ข้อมูลส่วนบุคคล (เพศ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	63	47.0
หญิง	71	53.0
รวม	134	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 134 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เป็นเพศหญิงจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 และเพศชายจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ข้อมูลส่วนบุคคล (อายุ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	58	43.3
26 - 35 ปี	58	43.3
36 - 45 ปี	14	10.4
46 ปีขึ้นไป	4	3.0
รวม	134	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี และ26 - 35 ปี จำนวน 43 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมามีอายุ 36-45 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล (ระดับการศึกษา)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	84	62.7
ปริญญาโท	47	35.1
สูงกว่าปริญญาโท	3	2.2
รวม	134	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 และระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคล (รายได้เฉลี่ยต่อเดือน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15,000 – 30,000 บาท	88	65.7
30,001 – 45,000 บาท	27	20.1
45,001 - 60,000 บาท	14	10.4
60,001 บาทขึ้นไป	5	3.8
รวม	134	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท มากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมาคือ 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 รายได้ต่อเดือน 45,001 - 60,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 และ60,001 บาทขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาการทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล (ระยะเวลาการทำงาน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	66	49.3
3 – 5 ปี	34	25.4
6 – 9 ปี	21	15.7
10 ปีขึ้นไป	13	9.6
รวม	134	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี มากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมาคือ 3 – 5 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 ระยะเวลาการทำงาน 6 – 9 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6

ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม ปฏิสัมพันธ์ในทีม ความขัดแย้งด้านอารมณ์ ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ และคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

การวิเคราะห์ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม ปฏิสัมพันธ์ในทีม ความขัดแย้งด้านอารมณ์ ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ และคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด จำนวน 134 คน โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 9 ดังนี้

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม ปฏิสัมพันธ์ในทีม ความขัดแย้งด้านอารมณ์ ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ และคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม	4.17	0.58	มาก
ปฏิสัมพันธ์ในทีม	4.22	0.52	มากที่สุด
ความขัดแย้งด้านอารมณ์	1.83	0.85	น้อย
ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์	3.98	0.83	มาก
คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ	4.15	0.55	มาก

จากตารางที่ 11 ในภาพรวม 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 ความขัดแย้งด้านการทำงาน ($\bar{x}$= 3.98, S.D. = 0.83) อยู่ในระดับมาก และคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ($\bar{x}$= 4.15, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 2 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม

การวิเคราะห์ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด จำนวน 134 คน โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 12 ดังนี้

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม

ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.สมาชิกในทีมของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี	4.16	0.73	มาก
2.สมาชิกในทีมของท่านสามารถเสนอแนวทางในการทำงานโดยทุกคนในทีมมีส่วนในการรับผิดชอบร่วมกัน	4.10	0.73	มาก

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม (ต่อ)

ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3.สมาชิกในทีมของท่านมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน	4.19	0.77	มาก
4.สมาชิกในทีมของท่านมีการวางแผนการทำงานร่วมกัน	4.17	0.73	มาก
5.สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการแสดงความรับผิดชอบเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงาน	4.23	0.68	มากที่สุด
6.มีการนำทักษะความรู้และความสามารถของสมาชิกแต่ละคนมาใช้ร่วมกันในทำงานในทีม	4.16	0.66	มาก
ภาพรวม	4.17	0.58	มาก

จากตารางที่ 12 ความคิดเห็นที่มีต่อความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการแสดงความรับผิดชอบเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงาน ($\bar{x}$= 4.23, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ สมาชิกใน

ทีมของท่านมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน ($\bar{x}$= 4.19, S.D. = 0.77) สมาชิกในทีมของท่านมีการวางแผนการทำงานร่วมกัน ($\bar{x}$= 4.17,S.D. = 0.73) มีการนำทักษะความรู้และความสามารถของสมาชิกแต่ละคนมาใช้ร่วมกันในทำงานในทีม ($\bar{x}$= 4.16, S.D. = 0.66) สมาชิกในทีมของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี ($\bar{x}$= 4.16, S.D. = 0.73) และสมาชิกในทีมของท่านสามารถเสนอแนวทางในการทำงานโดยทุกคนในทีมมีส่วนในการรับผิดชอบร่วมกัน ($\bar{x}$= 4.10, S.D. = 0.73)

ตอนที่ 3 ปฏิสัมพันธ์ในทีม

การวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ในทีม จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด จำนวน 134 คน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 13 ดังนี้

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในทีม

ปฏิสัมพันธ์ในทีม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.สมาชิกในทีมของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	4.16	0.65	มาก
2.สมาชิกในทีมสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานได้อย่างเต็มที่	4.17	0.64	มาก
3.สมาชิกในทีมมีการติดต่อสื่อสารและการประสานงานที่ดี	4.20	0.68	มาก
4.ท่านสามารถทำงานร่วมกับสมาชิกในทีมของท่านได้เป็นอย่างดี	4.28	0.55	มากที่สุด
5.ท่านกับสมาชิกในทีมมีความสามัคคีกันในการทำงาน	4.25	0.61	มากที่สุด
6.สมาชิกในทีมช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงานเป็นอย่างดี	4.24	0.68	มากที่สุด
ภาพรวม	4.22	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 ความคิดเห็นที่มีต่อปฏิสัมพันธ์ในทีม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านสามารถทำงานร่วมกับสมาชิกในทีมของท่านได้เป็นอย่างดี ($\bar{x}$= 4.28, S.D. = 0.55) รองลงมา คือ ท่านกับสมาชิกในทีมมีความสามัคคีกันในการทำงาน ($\bar{x}$= 4.25, S.D. = 0.61) สมาชิกในทีมช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงานเป็นอย่างดี ($\bar{x}$= 4.24, S.D. = 0.68) มีสมาชิกในทีมมีการติดต่อสื่อสารและการประสานงานที่ดี ($\bar{x}$= 4.20, S.D. = 0.68) สมาชิกในทีมสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{x}$= 4.17, S.D. = 0.64) และสมาชิกในทีมของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{x}$= 4.16, S.D. = 0.65)

ตอนที่ 4 ความขัดแย้งด้านอารมณ์

การวิเคราะห์ความขัดแย้งด้านอารมณ์ จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด จำนวน 134 คน โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 14 ดังนี้

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้งด้านอารมณ์

ความขัดแย้งด้านอารมณ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ท่านมีความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในทีมเนื่องจากความรู้สึกไม่พึงพอใจส่วนบุคคล	1.84	0.88	น้อย
2.ท่านมีความรู้สึกขัดแย้งกับสมาชิกในทีมที่เกิดจากบุคลิกภาพหรือพฤติกรรมส่วนบุคคล	1.77	0.83	น้อย
3.ท่านเคยมีความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ไม่ตรงกันกับเพื่อนร่วมงานในทีม	1.86	0.97	น้อย
4.ท่านและเพื่อนร่วมงานในทีมของท่านมีความสนใจ ค่านิยมหรือความเชื่อที่แตกต่างกัน	1.83	0.97	น้อย
5.ท่านรู้สึกไม่สบายใจและเป็นกังวลเนื่องจากความไม่พอใจหรือพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานในทีม	1.84	0.97	น้อย
ภาพรวม	1.83	0.85	น้อย

จากตารางที่ 14 ความคิดเห็นที่มีต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านเคยมีความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ไม่ตรงกันกับเพื่อนร่วมงานในทีม ($\bar{x}$= 1.86, S.D. = 0.97) รองลงมา คือ ท่านมีความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในทีมเนื่องจากความรู้สึกไม่พึงพอใจส่วนบุคคล ($\bar{x}$= 1.84, S.D. = 0.88) ท่านรู้สึกไม่สบายใจและเป็นกังวลเนื่องจากความไม่พอใจหรือพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานในทีม ($\bar{x}$= 1.84, S.D. = 0.97) ท่านและเพื่อนร่วมงานในทีมของท่านมีความสนใจ ค่านิยมหรือความเชื่อที่แตกต่างกัน ($\bar{x}$= 1.83, S.D. = 0.97) และท่านมีความรู้สึกขัดแย้งกับสมาชิกในทีมที่เกิดจากบุคลิกภาพหรือพฤติกรรมส่วนบุคคล ($\bar{x}$= 1.77, S.D. = 0.83)

ตอนที่ 5 ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

การวิเคราะห์ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด จำนวน 134 คน โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 15 ดังนี้

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ท่านมีความขัดแย้งด้านการทำงานเนื่องจากเป้าหมายของงานที่แตกต่างกันกับเพื่อนร่วมงานในทีม	3.89	0.88	มาก
2.ท่านมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานเนื่องจากโครงสร้างของงาน	3.93	0.94	มาก
3.งานของท่านเกิดปัญหาหรือความขัดแย้งกับสมาชิกในทีมเนื่องจากวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน	4.00	0.88	มาก
4.สมาชิกในทีมของท่านมีความขัดแย้งที่เกิดจากการลำดับขั้นตอนการทำงานภายในทีม	3.99	0.92	มาก
5.ท่านมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานที่เกิดจากหน้าที่ในการทำงานภายในทีมที่แตกต่างกัน	4.03	0.86	มาก
6.ท่านมีความขัดแย้งกับสมาชิกในทีมเกี่ยวกับศักยภาพในการทำงานของเพื่อนร่วมทีม	4.01	0.88	มาก
ภาพรวม	3.98	0.83	มาก

จากตารางที่ 15 ความคิดเห็นที่มีต่อความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานที่เกิดจากหน้าที่ในการทำงานภายในทีมที่แตกต่างกัน ($\bar{x}$= 4.03, S.D. = 0.86) รองลงมา คือ ท่านมีความขัดแย้งกับสมาชิกในทีมเกี่ยวกับศักยภาพในการทำงานของเพื่อนร่วมทีม ($\bar{x}$= 4.01, S.D. = 0.88) งานของท่านเกิดปัญหาหรือความขัดแย้งกับสมาชิกในทีม เนื่องจากวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน ($\bar{x}$= 4.00, S.D. = 0.88) สมาชิกในทีมของท่านมีความขัดแย้งที่เกิดจากการลำดับขั้นตอนการทำงานภายในทีม ($\bar{x}$= 3.99, S.D. = 0.92) ท่านมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานเนื่องจากโครงสร้างของงาน ($\bar{x}$= 3.93, S.D. = 0.94) และท่านมีความขัดแย้งด้านการทำงานเนื่องจากเป้าหมายของงานที่แตกต่างกันกับเพื่อนร่วมงานในทีม($\bar{x}$= 3.89, S.D. = 0.88)

ตอนที่ 6 คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

การวิเคราะห์คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด จำนวน 134 คน โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 16 ดังนี้

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ท่านสามารถส่งมอบการบริการที่ดีให้กับลูกค้าสินเชื่อได้เป็นอย่างดี	4.34	0.62	มากที่สุด
2.ท่านอำนวยความสะดวกในด้านการบริการสินเชื่อให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.33	0.67	มากที่สุด
3.ท่านสามารถบริการสินเชื่อให้มีผลอนุมัติที่รวดเร็วตามแผนงานที่กำหนดไว้	3.63	0.98	มาก
4.ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามความคาดหวังของลูกค้า	4.09	0.79	มาก
5.ท่านสามารถวิเคราะห์สินเชื่อได้ถูกต้องตรงตามมาตรฐานสินเชื่อ(มาตรฐานGUS) ที่กำหนดไว้	4.15	0.66	มาก
6.ท่านใส่ใจและมีการติดตามลูกค้าหลังจากได้รับอนุมัติสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง	4.29	0.65	มากที่สุด
7.ท่านสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.24	0.64	มากที่สุด
ภาพรวม	4.15	0.55	มาก

จากตารางที่ 16 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านสามารถส่งมอบการบริการที่ดีให้กับลูกค้าสินเชื่อได้เป็นอย่างดี ($\bar{x}$= 4.34, S.D. = 0.62) รองลงมา คือ ท่านอำนวยความสะดวกในด้านการบริการสินเชื่อให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{x}$= 4.33, S.D. = 0.67) ท่านใส่ใจและมีการติดตามลูกค้าหลังจากได้รับอนุมัติสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}$= 4.29, S.D. = 0.65) ท่านสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x}$= 4.24, S.D. = 0.64) ท่านสามารถวิเคราะห์สินเชื่อได้ถูกต้องตรงตามมาตรฐานสินเชื่อ(มาตรฐานGUS) ที่กำหนดไว้ ($\bar{x}$= 4.15, S.D. = 0.66) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามความคาดหวังของลูกค้า ($\bar{x}$= 4.09, S.D. = 0.79) และท่านสามารถบริการสินเชื่อให้มีผลอนุมัติที่รวดเร็วตามแผนงานที่กำหนดไว้ ($\bar{x}$= 3.63, S.D. = 0.98)

ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

ก่อนทำการวิเคราะห์ ผู้วิจัยทดสอบคุณสมบัติต่าง ๆ ว่าข้อมูลเหมาะสมกับเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอย (Regression analysis) หรือด้วยการทดสอบค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Coefficient Correlation) ระหว่างกลุ่มตัวแปร การหาเมทริกซ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สูงเกินไปจนเกิดปัญหาการร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เมื่อผู้วิจัยพิจารณาค่า Correlation พบว่าตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน และนำมาสู่การทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 17 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม ปฏิสัมพันธ์ในทีม ความขัดแย้งด้านอารมณ์ และความขัดแย้งด้านการทำงานที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

(n = 134 ราย)

ตัวแปร	TS	TC	EC	TF	SQ
ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม (TS)					
ปฏิสัมพันธ์ในทีม (TC)	0.717**				
ความขัดแย้งด้านอารมณ์ (EC)	-0.401**	-0.330**			
ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ (TF)	0.437**	0.396**	-0.707**		
คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ (SQ)	0.534**	0.482**	-0.253**	0.435**	

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

จากตารางที่ 17 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและ ตัวแปรอิสระ ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.253 – 0.717 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ดังนั้นสรุปได้ว่าตัวแปรต้น ตัวแปรแทรก มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย เพื่อแสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

1.1 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์

ตารางที่ 18 ผลการทดสอบความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์

ตัวแปร	ความขัดแย้งด้านอารมณ์ (EC)				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	β	Std. Error	Beta	t	p – value
ค่าคงที่ (Constant)	4.271	0.490		8.717	0.000***
ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม (TS)	-0.586	0.116	-0.401	-5.033	0.000***
F = 25.331 ,P = 0.000 , Adjusted R^2 = 0.155 , R = 0.401					

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

จากตารางที่ 18 การทดสอบความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) พบว่า ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์ (β = -.401, p < 0.001) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.1

1.2 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งด้านการทำงาน

ตารางที่ 19 ผลการทดสอบความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

ตัวแปร	ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ (TF)				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	β	Std. Error	Beta	t	p – value
ค่าคงที่ (Constant)	1.358	0.474		2.867	0.000***
ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม (TS)	0.628	0.112	0.437	5.579	0.000***
F = 31.123 ,P = 0.000 , Adjusted R^2 = 0.185 , R = 0.437					

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

จากตารางที่ 19 การทดสอบความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) พบว่า ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความ

ขัดแย้งด้านการทำงาน (β = .437, p < 0.001) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.2

สมมติฐานที่ 2 ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งด้านการทำงาน

2.1 ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์

ตารางที่ 20 ผลการทดสอบปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์

ตัวแปร	ความขัดแย้งด้านอารมณ์ (EC)				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	β	Std. Error	Beta	t	p – value
ค่าคงที่ (Constant)	4.110	0.573		7.170	0.000***
ปฏิสัมพันธ์ในทีม (TC)	-0.541	0.135	-0.330	-4.010	0.000***
F = 16.080 ,P = 0.000 , Adjusted R^2 = 0.109 , R = 0.330					

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

จากตารางที่ 20 การทดสอบปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) พบว่า ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์ (β = -.330, p < 0.001) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.1

2.2 ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งด้านการทำงาน

ตารางที่ 21 ผลการทดสอบปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

ตัวแปร	ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ (TF)				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	β	Std. Error	Beta	t	p – value
ค่าคงที่ (Constant)	1.276	0.549		2.325	0.022*
ปฏิสัมพันธ์ในทีม (TC)	.640	0.129	0.396	4.956	0.000***
F = 24.564 ,P = 0.000 , Adjusted R^2 = 0.151 , R = 0.396					

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

จากตารางที่ 21 การทดสอบปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) พบว่า ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ (β = .396, p < 0.001) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.2

สมมติฐานที่ 3 ความขัดแย้งด้านอารมณ์มีอิทธิพลทางลบต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

ตารางที่ 22 ผลการทดสอบความขัดแย้งด้านอารมณ์ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

ตัวแปร	คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ (SQ)				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	β	Std. Error	Beta	t	p – value
ค่าคงที่ (Constant)	4.456	0.111		40.162	0.000***
ความขัดแย้งด้านอารมณ์ (EC)	-0.166	0.055	-0.253	-3.005	0.003**
F = 9.028 ,P = 0.003 , Adjusted R^2 = 0.057 , R = 0.253					

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

จากตารางที่ 22 การทดสอบความขัดแย้งด้านอารมณ์ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) พบว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์มีอิทธิพลทางลบต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ (β = -.253, p < 0.001) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

ตารางที่ 23 ผลการทดสอบความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

ตัวแปร	คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ (SQ)				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	β	Std. Error	Beta	t	p – value
ค่าคงที่ (Constant)	3.003	0.212		14.190	0.000***
ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ (TF)	0.289	0.052	0.435	5.550	0.000***
F = 30.805 ,P = 0.000 , Adjusted R^2 = 0.183 , R = 0.435					

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

จากตารางที่ 23 การทดสอบความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) พบว่า ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ (β = .435, $p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

ตารางที่ 24 สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน

สมมติฐานของการศึกษา		**ผลการทดสอบสมมติฐาน**
สมมติฐานที่ 1.1	ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์	ยอมรับสมมติฐาน (β = -0.401, $p < 0.001$)
สมมติฐานที่ 1.2	ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์	ยอมรับสมมติฐาน (β = 0.437, $p < 0.001$)
สมมติฐานที่ 2.1	ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์	ยอมรับสมมติฐาน (β = -0.330, $p < 0.001$)
สมมติฐานที่ 2.2	ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์	ยอมรับสมมติฐาน (β = 0.396, $p < 0.001$)
สมมติฐานที่ 3	ความขัดแย้งด้านอารมณ์มีอิทธิพลทางลบต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ	ยอมรับสมมติฐาน (β = -0.253, $p < 0.001$)
สมมติฐานที่ 4	ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ	ยอมรับสมมติฐาน (β = 0.435, $p < 0.001$)

มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลาง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 134 คน ประกอบด้วยทั้งหมด 14 สำนักธุรกิจ ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้วิจัยทำงานสรุปผลการวิจัย อภิปรายและให้ข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลการวิจัยสรุปประเด็นสำคัญ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด

จากการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด จำนวน 134 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน พบว่า เป็นเพศหญิงจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี และ 26 - 35 ปี จำนวน 43 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 43.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท มากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 และมีระยะเวลาการทำงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม ปฏิสัมพันธ์ในทีม ความขัดแย้งด้านอารมณ์ ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ และคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

2.1 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม จากการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด มีระดับความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$= 4.17, S.D. = 0.58) แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมากที่สุด คือ สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการแสดงความรับผิดชอบเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงาน และความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมน้อยที่สุด คือ สมาชิกในทีมของท่านสามารถเสนอแนวทางในการทำงานโดยทุกคนในทีมมีส่วนในการรับผิดชอบร่วมกัน

2.2 ปฏิสัมพันธ์ในทีม จากการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด มีระดับปฏิสัมพันธ์ในทีมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปฏิสัมพันธ์ในทีมมากที่สุด ($\bar{x}$= 4.22, S.D. = 0.52) คือ สามารถทำงานร่วมกับสมาชิกในทีมของท่านได้เป็นอย่างดี และปฏิสัมพันธ์ในทีมน้อยที่สุด คือ สมาชิกในทีมมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

2.3 ความขัดแย้งด้านอารมณ์ จากการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด มีระดับความขัดแย้งด้านอารมณ์อยู่ในระดับน้อย แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์มากที่สุด ($\bar{x}$= 1.83, S.D. = 0.85) คือ เคยมีความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ไม่ตรงกันกับเพื่อนร่วมงานในทีม และความขัดแย้งด้านอารมณ์น้อยที่สุด คือ มีความรู้สึกขัดแย้งกับสมาชิกในทีมที่เกิดจากบุคลิกภาพหรือพฤติกรรมส่วนบุคคล

2.4 ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ จากการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด มีระดับความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$= 3.98, S.D. = 0.83) แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความขัดแย้งด้านการทำงานมากที่สุด คือ มีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานที่เกิดจากหน้าที่ในการทำงานภายในทีมที่แตกต่างกัน และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์น้อยที่สุด คือ มีความขัดแย้งด้านการทำงานเนื่องจากเป้าหมายของงานที่แตกต่างกันกับเพื่อนร่วมงานในทีม

2.5 คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ จากการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด มีระดับคุณภาพการบริการด้านสินเชื่ออยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$= 4.15, S.D. = 0.55) แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อมากที่สุด คือ สามารถส่งมอบการบริการที่ดีให้กับลูกค้าสินเชื่อได้เป็นอย่างดี และคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อน้อยที่สุด คือ สามารถบริการสินเชื่อให้มีผลอนุมัติที่รวดเร็วตามแผนงานที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

1.1 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์ (β = -.401, $p < 0.001$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.1

1.2 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ (β = .437, $p < 0.001$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.2

สมมติฐานที่ 2 ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

2.1 ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์ (β = -.330, $p < 0.001$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.1

2.2 ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ (β = .396, $p < 0.001$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.2

สมมติฐานที่ 3 ความขัดแย้งด้านอารมณ์มีอิทธิพลทางลบต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ (β = -.253, $p < 0.001$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ (β = .435, $p < 0.001$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องอิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลาง ได้ข้อค้นพบจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม ปฏิสัมพันธ์ในทีม ความขัดแย้งด้านอารมณ์ ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ และคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

1.1 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก เหตุผลที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะว่าธนาคารกรุงเทพมีความมุ่งหมายที่จะเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านการเงินที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย มีความพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีเทคโนโลยีและระบบงานที่ทันสมัย คงไว้ซึ่งความเป็นสากล ตลอดจนการเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย โดยความมุ่งมั่นในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีส่วนร่วมในการแสดงความรับผิดชอบเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงาน โดยมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน และมีการวางแผนการทำงานร่วมกัน จึงทำให้การปฏิบัติงานในแต่ละวันแล้วเสร็จ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ (สุจิรา บัวใหญ่, 2551) ได้ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเอง การมอบอำนาจในงาน พฤติกรรมในการทำงานและคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขตประชาชื่น พบว่าคุณลักษณะการทำงานทุกด้านของพนักงานอยู่ในระดับสูง

1.2 ปฏิสัมพันธ์ในทีมอยู่ในระดับมากที่สุด เหตุผลที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด ส่วนใหญ่ทำงานร่วมกับสมาชิกในทีมได้เป็นอย่างดี สามารถสื่อสารกันภายในทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามัคคีกันในการทำงาน และมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงานเป็นอย่างดี และยังต้องมีการพัฒนาปฏิสัมพันธ์ในทีมเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันของสมาชิกในทีม เพื่อให้เกิดการประสานงานที่มีคุณภาพภายในทีมมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ (Mennon et al, 1996) ที่กล่าวว่าปฏิสัมพันธ์ในทีมเป็นสถานการณ์ที่หน่วยงาน บุคคล หรือองค์กร พึ่งพากัน เพื่อขอความช่วยเหลือข้อมูลการปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือกิจกรรมประสานงานอื่นๆ

1.3 ความขัดแย้งด้านอารมณ์อยู่ในระดับน้อย เหตุผลที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางส่วนใหญ่มีความรู้สึกขัดแย้งกับ

สมาชิกในทีมที่เกิดจากบุคลิกภาพหรือพฤติกรรมส่วนบุคคล ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจส่วนบุคคลและไม่พอใจพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานในทีม สอดคล้องกับแนวคิดของ (Daft, 1997) ที่กล่าวว่า ทุกคนต่างมีมุมมองและแนวความคิดเป็นของตนเอง ซึ่งแน่นอนว่ามุมมองของแต่ละบุคคลย่อมมีทั้งที่สอดคล้องและแตกต่างกัน ถ้าแต่ละคนมีมุมมองความคิดที่คล้ายกันกันย่อมไม่มีปัญหาเกิดขึ้น แต่ในสถานการณ์ของความเป็นจริง บุคคลแต่ละคนได้ผ่านกระบวนการอบรม หล่อหลอมกล่อมเกลามาแตกต่างกัน ส่งผลให้แต่ละบุคคลมีมุมมองและแนวความคิดที่แตกต่างกันไปด้วย นอกจากนี้บุคคลแต่ละคนมักจะมีความเชื่อมั่นในมุมมองตามความคิดของตนเอง ดังนั้น เมื่อบุคคลที่มีมุมมองและเมื่อความขัดแย้งเกิดขึ้น และไม่สามารถทำความเข้าใจกันได้ ความขัดแย้งดังกล่าวจะขยายผลจนกลายเป็นปัญหาในที่สุด ความคิดเห็นที่แตกต่างกันต้องมาอยู่ร่วมกัน ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตามความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นได้โดยง่าย และ (เสนาะ ติเยาว์, 2551) กล่าวว่า เพราะคนแต่ละคนมีพื้นฐานต่างกันและพื้นฐานนั้นเป็นเรื่องพิเศษเฉพาะตัว เช่น ครอบครัว วัฒนธรรม จารีตประเพณี กระบวนการทางสังคม (Socialization Process) ประสบการณ์ในชีวิต การศึกษา และค่านิยมที่แต่ละคนยึดถือล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้คนขัดแย้งกัน สาเหตุดังกล่าวนี้มักจะก่อให้เกิดความขัดแย้งทางอารมณ์และกระทบต่อขวัญในการทำงาน

1.4 ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก เหตุผลที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางส่วนใหญ่มีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานที่เกิดจากหน้าที่ในการทำงานภายในทีมที่แตกต่างกัน เกี่ยวกับศักยภาพในการทำงานของเพื่อนร่วมทีม และเกิดปัญหาหรือความขัดแย้งกับสมาชิกในทีม เนื่องจากวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีบทบาทของ (Moorhead & Griffin, 2001) ที่กล่าวว่า เมื่อบุคคลต้องแสดงบทบาทต่าง ๆ หลายบทบาทในหวงเวลาเดียวกันและบทบาทนั้นไม่สอดคล้องกัน เช่น มีบทบาทเป็นผู้บริหาร ในขณะเดียวกันมีบทบาทเป็นสามีที่ต้องทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติของภรรยาที่เป็นลูกน้องของตนด้วย เป็นต้น และเมื่อบทบาทนั้นไม่ชัดเจน (Role Ambiguity) ทำให้บุคคลไม่แน่ใจว่าจะปฏิบัติอย่างไร เช่น การแนะนำจากหัวหน้างานไม่ชัดเจนหรือแนวทางการร่วมปฏิบัติกับ เพื่อนร่วมงานไม่ชัดเจน จะส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียด สับสนกับบทบาทของตัวเองที่มีอยู่กับบทบาทที่ถูกคาดหวังและเมื่อมีมากกว่าหนึ่งบทบาทขึ้นไป จะทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) และ (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2551) กล่าวว่า ความขัดแย้งในเรื่องขั้นตอนการทำงาน (Bureaucratic Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเพราะบุคคลหรือกลุ่มมีความต้องการอิสระในการปฏิบัติงานของตน ซึ่งจะเป็นทั้งผลดีและผลเสียขององค์การ ผลดีก็คือบุคคลหรือกลุ่มปฏิบัติงานได้อย่างเป็นอิสระ ไม่ต้องขอหรือการตัดสินใจจากผู้บริหารในหลายขั้นตอนซึ่งทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า ผลเสียก็คือ บุคคลหรือกลุ่มปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระจนเกินไป และไม่นึกถึงการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลหรือฝ่ายอื่น ซึ่งต่างก็ต้องทำงานเพื่อจุดมุ่งหมายเดียวกันขององค์การ ซึ่งจะก่อให้เกิดความขัดแย้งและเป็นผลเสียต่อองค์การ

1.5 คุณภาพการบริการด้านสินเชื่ออยู่ในระดับมาก เหตุผลที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะว่าธนาคารกรุงเทพได้กำหนดภาระหน้าที่ต่อลูกค้าที่มุ่งมั่นจะให้บริการทางการเงินด้วยมาตรฐานระดับสากลด้วยน้ำใจไมตรีแบบคนไทย ธนาคารจึงสร้างสรรค์นวัตกรรมในรูปของผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ อย่าง

ต่อเนื่อง พร้อมทั้งขยายเครือข่ายสาขาจนครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศโดยคุณภาพบริการด้านสินเชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สามารถส่งมอบการบริการที่ดีให้กับลูกค้าสินเชื่อ รองลงมาคือ มีการอำนวยความสะดวกในด้านการบริการสินเชื่อให้กับลูกค้า และมีการใส่ใจและมีการติดตามลูกค้าหลังจากได้รับอนุมัติสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ (Barclay, 1991; ณัฐดนัย คลล้ำ, 2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาทอยู่ในระดับมาก

2. ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

2.1 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์ แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัดมีพฤติกรรมและบุคลิกภาพที่ หลากหลาย อาจเกิดจากการความขัดแย้งภายในจิตใจ ขัดแย้งด้วยพฤติกรรมหรือบุคลิกภาพที่ตนไม่พอใจ จึงทำให้มีผลต่อความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมากจะส่งผลให้ตัวเจ้าหน้าที่ขาดความมุ่งมั่นและร่วมมือกันใน การทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Barclay, 1991) ที่พบว่า ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมจะทำให้เกิดความสัมพันธ์อันอบอุ่น และความไว้วางใจกันภายในทีม ซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้งทางด้านบุคลิกภาพที่แตกต่างกันของเพื่อนร่วมทีมได้

2.2 ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ แสดงให้เห็นว่า ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมย่อมส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานเกิดขึ้นได้ อันเนื่องจากหน้าที่ในการทำงานภายในทีมที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ความขัดแย้งด้านการทำงานเป็นความขัดแย้งเชิงบวก จะช่วยให้ภายในทีมเกิดการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของเพื่อนร่วมทีมแตกต่าง โดยมองข้ามความขัดแย้งเพื่อมุ่งไปสู่การบรรลุ เป้าหมายของธนาคาร คือ การให้บริการที่มีคุณภาพร่วมกันได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Gregory, Rose, & and Aviv Shoham, 2001) พบว่า ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมจะทำให้ความขัดแย้งในการทำงานสูงขึ้น

3. ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

3.1 ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางลบต่อความขัดแย้งด้านอารมณ์ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าระหว่างการทำงานหรือการประสารงานภายในทีม หากเจ้าหน้าที่มีความขัดแย้งทางด้านอารมณ์เกิดขึ้นร่วมระหว่างทำงานจะทำให้ขาดความสามัคคีกันในการทำงาน ขาดการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นต่างฝ่ายต่างไม่พูดกัน เก็บปัญหาไว้ ไม่ได้มีการถูกแก้ไขในทันที ส่งผลให้ไปลดการมีปฏิสัมพันธ์ในทีม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Gregory et al., 2001) พบว่าปฏิสัมพันธ์ในทีมจะช่วยลดความขัดแย้งทางด้านอารมณ์ของทีมงานในองค์กรได้ และ (Gaski, 1984)

ที่พบว่าปฏิสัมพันธ์ในทีมจะทำให้ความขัดแย้งด้านอารมณ์ลดลงเพราะจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันในการทำงาน

3.2 ปฏิสัมพันธ์ในทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการติดต่อสื่อสารและประสานงานกันได้ดี ส่งผลให้เกิดความ ช่วยเหลือเกื้อกูลกันเป็นอย่างดีระหว่างการทำงาน เมื่อเกิดการ ระดมความคิด หรือต้องแก้ไขปัญหาในการทำงานจะทำให้งานมีความหลากหลายและพัฒนาไปในทางที่ดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Gaski, 1984) ที่พบว่า ปฏิสัมพันธ์ในทีมปฏิสัมพันธ์ในทีมจะทำให้บุคคลมุ่งเน้นในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในงานขึ้นได้อันเนื่องจากจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันมากขึ้นในการประสานงานและกิจกรรมที่ต้องทำ

4. ความขัดแย้งด้านอารมณ์มีอิทธิพลทางลบต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าความแตกต่างระหว่างบุคลิกภาพ และพฤติกรรมส่วนบุคคลหรือค่านิยม ความเชื่อ รวมถึงการที่มีความสนใจในสิ่งต่างๆ ที่ไม่เหมือนกัน ความคิดเห็น ทัศนคติไม่ตรงกับเพื่อนร่วมงาน ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ จึงส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ด้านการส่งมอบการบริการที่ดีให้กับลูกค้าสินเชื่อ และการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า รวมทั้งขาดการใส่ใจและมีการติดตามลูกค้าหลังจากได้รับอนุมัติสินเชื่อได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Gregory et al., 2001) พบว่า ความคัดแย้งด้านอารมณ์จะส่งผลลบต่อคุณภาพของยุทธศาสตร์การทำงานของพนักงานในองค์กร

5. ความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าความแตกต่างทางด้านความคิด และการแข่งขันในการทำงานจะทำให้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้าน สินเชื่อที่มีคุณภาพมากขึ้น เนื่องจากความขัดแย้งด้านการทำงานเป็นความขัดแย้งเชิงบวกที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการทำงานได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ (Marquis & Huston, 1987) ที่กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับหน่วยงาน หรืออาจจะต้องการให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน หากมีความขัดแย้งในระดับที่ต่ำ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนา และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ (สุจิรา บัวใหญ่, 2551) ที่ได้ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเอง การมอบอำนาจในงาน พฤติกรรมในการทำงาน และคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า มีความสอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการทำงานส่งผลกับคุณภาพในการให้บริการ

5.3 ประโยชน์จากการวิจัย

ประโยชน์เชิงการจัดการธุรกิจ

1. ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม มีระดับความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สมาชิกในทีมของสามารถเสนอแนวทางในการทำงานโดยทุกคนในทีมมีส่วนในการรับผิดชอบร่วมกัน แสดงให้เห็นว่าธนาคารกรุงเทพ จำกัด

(มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัดยังขาดการรับผิดชอบร่วมกัน ขาดซึ่งการทำงานเป็นทีม ดังนั้น ผู้บริหารธนาคารกรุงเทพจึงควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานทุกคนมีความผูกพันต่อองค์กร โดยให้ความสำคัญกับการให้ความร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงานในองค์การ โดยผู้บริหารจะต้องให้ศิลปะในการจูงใจและมนุษย์สัมพันธ์อย่างดีที่สุด เพื่อโน้มจิตใจของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ เพื่อจะนำไปสู่พลังร่วมกันของกลุ่ม

2. ปฏิสัมพันธ์ในทีม พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด มีระดับปฏิสัมพันธ์ในทีมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สมาชิกในทีมมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพยังขาดการประสานความร่วมมือกันในการทำงาน ลักษณะการทำงานจึงมีรูปแบบต่างคนต่างทำ ขาดซึ่งลักษณะของทีมงานที่มีศักยภาพ ดังนั้น ผู้บริหารธนาคารกรุงเทพ จึงควรให้ความสำคัญกับกิจกรรมการทำงานเป็นทีม โดยจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานที่มีลักษณะของการผ่อนคลาย และไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

3. ความขัดแย้งด้านอารมณ์ ในส่วนของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด มีระดับความขัดแย้งด้านอารมณ์อยู่ในระดับน้อย แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความขัดแย้งด้านอารมณ์มากที่สุด คือ เคยมีความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ไม่ตรงกันกับเพื่อนร่วมงานในทีม แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างของบุคลิกภาพและพฤติกรรมของบุคคลย่อมส่งผลต่อความขัดแย้งทางด้านอารมณ์เมื่อมีการทำงานร่วมกันได้ ดังนั้น ผู้บริหารธนาคารกรุงเทพจึงควรเฝ้าระวังความขัดแย้งในลักษณะดังกล่าวไม่ให้ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมได้ โดยอาจใช้รูปแบบเวทีการพูดคุยกันช่วงเช้าก่อนให้บริการลูกค้า เพื่อให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เพื่อยอมรับในความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

4. ความขัดแย้งด้านการทำงาน จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด มีระดับความขัดแย้งด้านการทำงานอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานที่เกิดจากหน้าที่ในการทำงานภายในทีมที่แตกต่างกัน ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัดยังขาดประสานการทำงานกันเป็นทีม และขาดการยอมรับซึ่งความคิดเห็นที่แตกต่างกันของเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น ผู้บริหารธนาคารกรุงเทพจึงควรใช้ความแตกต่างนี้ให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานในลักษณะให้เกิดการแข่งขันในการทำงาน แต่ก็ต้องคอยระวังไม่ให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงกันจนนำไปสู่ความขัดแย้งที่รุนแรงจนส่งผลเสียต่อองค์กรได้

5. คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด มีระดับคุณภาพการบริการด้านสินเชื่ออยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สามารถบริการสินเชื่อให้มีผลอนุมัติที่รวดเร็วตามแผนงานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัดยังไม่บรรลุเป้าหมายของธนาคารที่มุ่งเน้นการ

ให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว ดังนั้น ผู้บริหารธนาคารกรุงเทพจึงควรหาข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่สายปฏิบัติว่าเกิดจากสาเหตุใด

5.4 ประโยชน์เชิงทฤษฎี

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลาง พบว่า ลักษณะกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยพัฒนามาจากการทบทวนแนวคิด และทฤษฎีความมุ่งมั่นในการทำงาน ปฏิสัมพันธ์ในทีม และความขัดแย้ง ทำให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ซึ่งข้อค้นพบนี้นำมาจากการศึกษาในลักษณะพิสูจน์ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรแต่ละตัว ในเชิงทฤษฎีสามารถนำข้อค้นพบนี้ไปต่อยอดเพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรดังกล่าวกับตัวอื่น ๆ ต่อไปได้ จากงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการทำงานเป็นทีม ทำให้เกิดอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ การศึกษาครั้งนี้ทำให้องค์กรสามารถมองเห็นแนวทางในการวางนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการลดหรือเพิ่มความขัดแย้งที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ อันจะนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของธนาคารในกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกได้อย่างเหมาะสมต่อไป โดยมีข้อเสนอแนะ คือ ผู้บริหารของธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) ควรกำหนดรูปแบบของทัศนคติและพฤติกรรมที่เหมาะสมขึ้นมาเพื่อใช้เป็นต้นแบบให้พนักงานเอาอย่างและทำตามเพื่อลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และเป็นการนำความขัดแย้งบางประการเสริมพลังในการทำงานให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยในอนาคต

การศึกษาอิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลาง มีประโยชน์เชิงการจัดการธุรกิจ โดยทำให้ทราบว่า คุณภาพการบริการด้านสินเชื่ออยู่ในระดับมาก จึงมีควรนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อให้คงมาตรฐานไว้ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาความขัดแย้งประเภทอื่นที่ส่งผลต่อการทำงานหรือคุณภาพบริการด้านสินเชื่อของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2. ควรศึกษาอิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อในระดับองค์กร

3. ควรมีการศึกษาอิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในส่วนของทีมงานในหน่วยงานอื่นๆภายในองค์กร

4. ควรมีการศึกษาทางด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในระดับต่างๆให้มีผลการอนุมัติสินเชื่อได้รวดเร็วตามแผนงานที่กำหนด

5. ควรศึกษาความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่ลูกค้ามีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เพื่อเพิ่มข้อมูลและความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานและให้บริการสินเชื่อที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร

แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย

เรื่อง : อิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด

<u>คำชี้แจง</u>

1. โปรดตอบทุกข้อด้วยการเขียนเครื่องหมาย (✓) ที่ท่านต้องการระบุเป็นคำตอบและเติมข้อความลงในช่องว่าง ทั้งนี้แล้วแต่กรณี
2. โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ
3. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 7 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับด้านความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับด้านปฏิสัมพันธ์ในทีม

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับด้านความขัดแย้งด้านอารมณ์

ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับด้านความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์

ตอนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับด้านคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

แบบสอบถาม

เรื่อง : อิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีมและปฏิสัมพันธ์ในทีมที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด

ตอนที่1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตประกอบการภาคกลางต่างจังหวัด

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องหน้าตัวเลือกที่ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ ( ) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ( ) 26 - 35 ปี
( ) 36 - 45 ปี ( ) มากกว่า 46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา
( ) ปริญญาตรี ( ) ปริญญาโท ( ) สูงกว่าปริญญาโท

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
( ) 15,000 – 30,000 บาท ( ) 30,001 – 45,000 บาท
( ) 45,001 - 60,000 บาท ( ) 60,001 บาทขึ้นไป

5. ระยะเวลาการทำงาน
( ) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี ( ) 3-5 ปี ( ) 6–9 ปี ( ) 10 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ด้านความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ด้านความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม	**ระดับความคิดเห็น**				
	มากที่สุด (5)	**มาก (4)**	**ปานกลาง (3)**	**น้อย (2)**	**น้อยที่สุด (1)**
1. สมาชิกในทีมของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี					
2. สมาชิกในทีมของท่านสามารถเสนอแนวทางในการทำงานโดยทุกคนในทีมมีส่วนในการรับผิดชอบร่วมกัน					
3. สมาชิกในทีมของท่านมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน					
4. สมาชิกในทีมของท่านมีการวางแผนการทำงานร่วมกัน					
5. สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการแสดงความรับผิดชอบเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงาน					
6. มีการนำทักษะความรู้และความสามารถของสมาชิกแต่ละคนมาใช้ร่วมกันในทำงานในทีม					

ตอนที่ 3 ด้านปฏิสัมพันธ์ในทีม

ด้านปฏิสัมพันธ์ในทีม	**ระดับความคิดเห็น**				
	มากที่สุด (5)	**มาก (4)**	**ปานกลาง (3)**	**น้อย (2)**	**น้อยที่สุด (1)**
1. สมาชิกในทีมของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
2. สมาชิกในทีมสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานได้อย่างเต็มที่					
3. สมาชิกในทีมมีการติดต่อสื่อสารและการประสานงานที่ดี					
4. ท่านสามารถทำงานร่วมกับสมาชิกในทีมของท่านได้เป็นอย่างดี					
5. ท่านกับสมาชิกในทีมมีความสามัคคีกันในการทำงาน					
6. สมาชิกในทีมช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงานเป็นอย่างดี					

ตอนที่ 4 ลักษณะการทำงานเป็นทีม

ด้านความขัดแย้งด้านอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านมีความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในทีมเนื่องจากความรู้สึกไม่พึงพอใจส่วนบุคคล					
2. ท่านมีความรู้สึกขัดแย้งกับสมาชิกในทีมที่เกิดจากบุคลิกภาพหรือพฤติกรรมส่วนบุคคล					
3. ท่านเคยมีความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ไม่ตรงกันกับเพื่อนร่วมงานในทีม					
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานในทีมของท่านมีความสนใจค่านิยมหรือความเชื่อที่แตกต่างกัน					
5. ท่านรู้สึกไม่สบายใจและเป็นกังวลเนื่องจากความไม่พอใจหรือพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานในทีม					

ตอนที่5 ลักษณะการทำงานเป็นทีม

ด้านความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านมีความขัดแย้งด้านการทำงานเนื่องจากเป้าหมายของงานที่แตกต่างกันกับเพื่อนร่วมงานในทีม					
2. ท่านมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานเนื่องจากโครงสร้างของงาน					
3. งานของท่านเกิดปัญหาหรือความขัดแย้งกับสมาชิกในทีมเนื่องจากวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน					
4. สมาชิกในทีมของท่านมีความขัดแย้งที่เกิดจากการลำดับขั้นตอนการทำงานภายในทีม					

ด้านความขัดแย้งด้านการทำงาน (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. ท่านมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานที่เกิดจากหน้าที่ในการทำงานภายในทีมที่แตกต่างกัน					
6. ท่านมีความขัดแย้งกับสมาชิกในทีมเกี่ยวกับศักยภาพในการทำงานของเพื่อนร่วมทีม					

ตอนที่6 ด้านคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ

ด้านคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านสามารถส่งมอบการบริการที่ดีให้กับลูกค้าสินเชื่อได้เป็นอย่างดี					
2. ท่านอำนวยความสะดวกในด้านการบริการสินเชื่อให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
3. ท่านสามารถบริการสินชื่อให้มีผลอนุมัติที่รวดเร็วตามแผนงานที่กำหนดไว้					
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามความคาดหวังของลูกค้า					
5. ท่านสามารถวิเคราะห์สินเชื่อได้ถูกต้องตรงตามมาตรฐานสินเชื่อ(มาตรฐานGUS) ที่กำหนดไว้					
6. ท่านใส่ใจและมีการติดตามลูกค้าหลังจากได้รับอนุมัติสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง					
7. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ตอนที่7 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยศิลปากร

** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม **

นางสาวกมลชนก ปัญญาจิรวุฒิ
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ที่ ศธ 6806 (พบ)/71

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

28 มีนาคม 2561

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน นายวรรธก์ สุวรรณฤทธิ์

ด้วย นางสาวกมลชนก ปัญญาจิรวุฒิ รหัสประจำตัว 59602331 นักศึกษาระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "อิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม และปฏิสัมพันธ์ในทีม ที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม"

มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.032-594-107 ภายใน 41241-2
ที่ ศธ 6806 (พบ)/ว๒ วันที่ 28 มีนาคม 2561

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.พนัชกร สิมะขจรบุญ

ด้วย นางสาวกมลชนก ปัญญาจิรวุฒิ รหัสประจำตัว 59602331 นักศึกษาระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "อิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม และปฏิสัมพันธ์ในทีม ที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม"

มีความประสงค์ ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปณิธานของบัณฑิตวิทยาลัย "มุ่งส่งเสริม สนับสนุน เพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิตศึกษา"

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.032-594-107 ภายใน 41241-2
ที่ ศธ 6806 (พบ)/73 วันที่ 28 มีนาคม 2561

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.อัฏฐมา บุญปาลิต

ด้วย นางสาวกมลชนก ปัญญาจิรวุฒิ รหัสประจำตัว 59602331 นักศึกษาระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "อิทธิพลของความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม และปฏิสัมพันธ์ในทีม ที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ ผ่านความขัดแย้งด้านอารมณ์และความขัดแย้งด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม"

มีความประสงค์ ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปณิธานของบัณฑิตวิทยาลัย "มุ่งส่งเสริม สนับสนุน เพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิตศึกษา"

บัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ
เลขที่รับ 002239 บท.1
วันที่ 27 มี.ค. 2561
เวลา.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

แบบคำร้องทั่วไป

โทรศัพท์ กรุงเทพฯ 02-849-7502-3 โทรสาร 02-849-7503
นครปฐม 034-218-788 โทรสาร 034-243-435
www.graduate.su.ac.th , facebook.com/graduatesu

ชื่อนักศึกษา น.ส. กมลชนก ปัญญาจังวลี รหัสประจำตัว 59 602331 เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน 110 220010 3244
สาขาวิชา MBA ที่อยู่ที่ติดต่อได้ เลขที่ 49/6 หมู่ที่ 9 ซอย ..... ถนน .....
ตำบล/แขวง ลาดพร้าว อำเภอ/เขต เมือง จังหวัด นครปฐม รหัสไปรษณีย์ 73000
โทรศัพท์..... โทรศัพท์มือถือ 081-0101117 E-mail .....

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ดังนี้

- ☐ 1. ขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา ☐ ไทย ☐ อังกฤษ
- ☐ 2. ขอ Transcript ฉบับไม่สมบูรณ์ ☐ ไทย ☐ อังกฤษ
- ☐ 3. ขอ Transcript ฉบับสมบูรณ์ ☐ ไทย ☐ อังกฤษ (ฉบับละ 100 บาท)
- ☐ 4. ขอหนังสือรับรองวุฒิ ☐ ไทย ☐ อังกฤษ (ฉบับละ 100 บาท)
- ☐ 5. ขอหนังสือรับรองวุฒิฉบับสภาอนุมัติ ☐ ไทย ☐ อังกฤษ (100 บาท)
- ☐ 6. ใบแปลปริญญาบัตร (ฉบับละ 100 บาท)
- ☐ 7. ขอขยายเวลาศึกษาต่อ (เรียน .....
  สังกัด.....)
- ☐ 8. ขอหนังสือส่งตัวกลับเข้าปฏิบัติงาน(เรียน .....
  สังกัด.....
  ระบุวันที่กลับ.....)
- ☑ 9. ขอหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย
- ☐ 10. ขอหนังสือทดลองเครื่องมือวิจัย
- ☐ 11. ขอหนังสือขอเก็บรวบรวมข้อมูล
- ☐ 12. ขอข้อมูล/ขอถ่ายภาพ/ขอสนทนากลุ่ม
- ☐ 13. ขอศึกษาดูงาน/ฝึกปฏิบัติงาน
- ☐ 14. ขอยกเว้นภาษาต่างประเทศ
- ☐ 15. อื่น ๆ (ระบุ).....

เหตุผล.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ) กมลชนก ปัญญาจังวลี ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)
...../...../.....

การขอ Transcript ฉบับสมบูรณ์และหนังสือรับรองวุฒิ ไทย/อังกฤษ
ให้ระบุรายละเอียด ดังต่อไปนี้

บัณฑิตวิทยาลัย เพชรบุรี
วันที่ 106
วันที่ 28 มี.ค. 2561
เวลา 10.30 น.

Name ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Surname ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

วันเดือนปีเกิด.....จังหวัดที่เกิด.....
สถาบันเดิม .....
วุฒิย่อปริญญาเดิม ไทย..... อังกฤษ .....

- ☐ ชำระเงินที่ธนาคารพร้อมแนบหลักฐานการโอนและรูปถ่าย
- ☐ ชำระเงินที่บัณฑิตวิทยาลัย

สถานที่ติดต่อขอรับเอกสาร

- ❍ สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัยตลิ่งชัน
- ❍ สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย นครปฐม
- ❍ สำนักงานเลขานุการคณะ.....
- ❍ สำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

สำหรับงานการเงิน

☐ ชำระด้วยเงินสดแล้ว
ใบเสร็จรับเงินเล่มที่..... เลขที่.....
จำนวนเงิน.....บาท

(ลงชื่อ)..... ผู้รับเงิน
...../...../.....

อ.ที่ปรึกษา/ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย	เลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย	คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
.....	เรียน รองคณบดี	.....	ลงนามแล้ว
.....	เพื่อโปรดพิจารณาลงนาม	.....	.....
.....	.....	.....	(อาจารย์อมรินทร์ เทวตา)
(ลงชื่อ).....	(ลงชื่อ)	(ลงชื่อ)	(ลงชื่อ) .....
วันที่	วันที่ 28 มี.ค. 61	วันที่	วันที่ .....
		รักษาราชการแทน	รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

หมายเหตุ
1. การขอเอกสารหมายเลข 3-6 ให้กรอกรายเอียดพร้อมชำระเงิน
2. การขอเอกสารหมายเลข 7-13 ต้องผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการหรืออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ (แล้วแต่กรณี) และให้แนบรายละเอียดประกอบการขอข้อมูลของหน่วยงานหรือบุคคลที่ส่งไปให้
3. เอกสารหมายเลข 1,2, 6-13 รับได้ภายใน 2 วันทำการ นับแต่วันที่คำร้องมาถึงบัณฑิตวิทยาลัย ยกเว้นเอกสาร 3-5 (กรณีสำเร็จการศึกษา)
4. เอกสารหมายเลข 1-6 สามารถยื่นคำร้องออนไลน์ได้ที่ reg.su.ac.th

การขอหนังสือราชการต่างๆ

☐ 8. หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย (ให้ระบุชื่อ-นามสกุล บุคคลที่จะเชิญมาตรวจเครื่องมือ) เรียน (1) นาย วรรณก สุวรรณ ฤทธิ์ ผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจ ธนาคาร ต่างจังหวัดหลัง (2) ผ.ศ.ดร. พรชัยศร สิมะจรรยุง คณะวิทยาการจัดการ ม.ศิลปากร (3) ผ.ศ.ดร. สิริยา บุญปาลิต คณะวิทยาการจัดการ ม.ศิลปากร	☐ 9. หนังสือทดลองเครื่องมือวิจัย ☐ 10. หนังสือขอเก็บรวบรวมข้อมูล เรียน ..... กลุ่มตัวอย่าง .....
☐ 11. ข้อข้อมูล/ขอภาพถ่าย/ขอสนทนากลุ่ม เรียน ..... ขอข้อมูลเกี่ยวกับอะไร / ที่ไหน / เมื่อไหร่	☐ 12. ศึกษาดูงาน/ฝึกปฏิบัติงาน (ให้ระบุชื่อสถานที่ที่จะไปดูงาน) เรียน .....

มหาวิทยาลัยศิลปากร

รายการอ้างอิง

Allen and Meyer. (1990). “The measurement and antecedent of affective, continuance and normative commitment to the organization.” Journal of Occupational Psychology(2), 63, 61: 61-18.

Amson 1996, & Menon et al 1996and Gregory & Shoham 2001. Audit committee activity and agency costs.

Barclay, D. (1991). Interdepartmental conflict in organizational buying : the impact of organization context.

Daft, R. L. (1997). Management. Orlando: Floridathe, Dryden press.

Gaski, J. F. (1984). The thory of power and conflict in channels of distribution (J. M. Res Ed.).

Gregory, Rose, M., & and Aviv Shoham. (2001). Interorganizational task and emotional conflict with international channels of distribution. Journal of Business Research, 57 (2004): 2942-2950.

Kotler, & Philip. (1997). Marketing management New Jersey :A simon & Schuster Company.

Marquis, & Huston. (1987). Leadership Roles and Management Functions in Nursing.

Mennon et al. (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, & Griffin. (2001). Role Theory.

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

Viroj Jadesadalug. (2009). “Building innovative creation efficiency of furniture business in Thailand: and empirical research of its antecedents and consequences.” International journal of strategic management, 9, 3: 36 – 58.

แก้ววิบูลย์ แสงพลสิทธิ์. (2534). การศึกษาความขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้งขององค์กร.

ฉันทนา บรรพศิริโชติ. (2541). ทฤษฎีความขัดแย้ง (conflict theory).

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

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. (2545). ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม.

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

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2561). ภาพรวมเศรษฐกิจในปี 2559 และแนวโน้มปี 2560. Retrieved from http://www.bangkokbank.com/BangkokBankThai/BusinessBanking/RatesAndReports/Reports/EconomicNewsAndResearch/Documents/TH_SR_Eco2016andTrend2017.pdf

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน):. (2561). คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ. Retrieved from http://www.bangkokbank.com/BangkokBankThai/BusinessBanking/RatesAndReports/Reports/EconomicNewsAndResearch/Documents/TH_SR_Eco2016andTrend2017.pdf

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). รายงานผลการสำรวจภาวะและแนวโน้มสินเชื่อ. Retrieved from https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/Pages/default.aspx

นพภัสสร โกสินทรจิตต์. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อการท างานเป็นทีมของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 กรุงเทพฯ.

นวพร ชิณวงค์. (2558). “ความขัดแย้งในองค์กร ด้านงาน ด้านความสัมพันธ์ และด้านกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

เปรียบเทียบระหว่างธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และธุรกิจค้าปลีก”. (มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

นิติพล ภูตะโชติ. (2557). พฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2 ed.). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สุรีวิยาสาส์น.

ประสบชัย พสุนนท์. (2555). การวิจัยตลาด. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปัญญาพล แข็งแอ. (2552). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ บริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), สาขาวิชาวิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ฝนทิพย์ จิตต์จารึก. (2545). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มิตซูบิชิ. (วิทยานิพนธ์ ปริญญา

สาขาวิชาบริหาร บัณฑิตวิทยาลัย), มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

พรนพ พุกกะพันธุ. (2544). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2552). องค์การและการบริหารจัดการ. นนทบุรี: ธิงค์บียอนด์ บุ๊คส์ จำกัด.

ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ. (2542). หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิจิตร อาวะกุล. (2542). เทคนิคมนุษยสัมพันธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 8 ed.). กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮ้าส์.

ศูนย์วิจัยไทยพาณิชย์. (2560). เจาะลึกเศรษฐกิจไทยปี 2017.

สุจิรา บัวใหญ่. (2551). การรับรู้ความสามารถของตนเอง การมอบอำนาจในงาน พฤติกรรมในการทำงาน และคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขตประชาชื่น

สุเมธ งามกนก. (2550-2551). การสร้างทีมงาน. วารสารศึกษาศาสตร์, 19 (11),32.

เสนาะ ติเยาว์. (2551). หลักการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 4 ed.). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัจนา เตมีย์. (2554). การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ.

อำนวย แสงสว่าง. (2544). การบริหารงานบุคคล = Personnel management. กรุงเทพมหานคร: อักษราพิพัฒน์.

มหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	กมลชนก ปัญญาจิวุฒิ
วัน เดือน ปี เกิด	10 กุมภาพันธ์ 2536
สถานที่เกิด	นครปฐม
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี เทคโนโลยีบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สาขาธุรกิจวิศวกรรม มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
ที่อยู่ปัจจุบัน	49/6 หมู่9 ต.ลำพยา อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

มหาวิทยาลัยศิลปากร