

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายขายธนาคารกสิกรไทย

FACTORS THAT AFFECT EFFECTIVENESS OF SALE STAFF'S TEAMWORK
OF KASIKORN BANK

ชญัญญา พลทวีทรัพย์

สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคาแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Chananya Pholtaweesub

E-mail: Puiw.pliw@hotmail.com

Marketing Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีม ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายขายธนาคารกสิกรไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และใช้จำนวน 100 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบค่าความเชื่อถือ และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น คือ สถิติพรรณนา หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ทำการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุงาน 1-3 ปีเป็นส่วนใหญ่ มีตำแหน่งงานระดับพนักงานชั้นกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า ระดับปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ในด้านการออกแบบงาน และด้าน

กระบวนการทำงาน ระดับปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมอยู่ในระดับมาก คือ ในด้านสภาพแวดล้อม และด้านองค์ประกอบ และมีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ในด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม มีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการสื่อสารที่ดี และด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีม ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบ ด้านกระบวนการส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายขายธนาคารกสิกรไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ปัจจัยองค์ประกอบทีม

ABSTRACT

The study of Factors that affect Effectiveness of sale staff's teamwork of Kasikorn Bank have an objective to study team composition factors that affect Effectiveness of sale staff's teamwork of Kasikorn Bank by using questionnaire as a tools in the research and use 100 samples. The statistics that used in this research are Descriptive statistics, Percentage, Mean, Standard deviation and the statistics that used in the hypothesis test are the multiple regression test.

The result of the study found that most of the answerer is Female with 25-35 years of age. And have a Bachelor's Degree. Most of them have 1-3 years of work experience. The position of work are in the middle range. The results also found that the factor about Team composition in the highest level is about Environment and about composition. The efficiency in team work in the highest level is members are satisfied in team have a efficiency in teamwork in a high level is about good communication and about solving team problems. The result of the hypothesis test found that the factors about team's composition are about Environment, Compositions and Attribute, Design, Process that affect the effectiveness of sale staff's teamwork of Kasikorn Bank have a statistical significant at 0.05

Keyword: Affect Effectiveness of Teamwork, Team Composition Factor

บทนำ

ปัจจุบันสภาพการแข่งขันของธนาคารในประเทศต่างทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วขึ้นในตลาดโลก ไม่ว่าจะเป็นอัตราดอกเบี้ย เศรษฐกิจที่ตกต่ำ ผลประกอบการที่ลดลง ฯลฯ อ้างอิงจากผลประกอบการของธนาคารกสิกรไทย กำไรสุทธิในไตรมาสที่ 2/2562 เท่ากับ 9.929 ล้านบาท ซึ่งลดลงมากที่สุดถึง -9.05% ขณะที่ธนาคารไทยพาณิชย์ กำไรลดลง -1.22% ธนาคารกรุงเทพ กำไรสุทธิเพิ่มขึ้นเล็กน้อย 1.66% ส่วนธนาคารธนาคารกรุงไทย กำไรสุทธิเพิ่มขึ้น 5.99% (ประชาชาติธุรกิจ ออนไลน์, 2562) ดังนั้นองค์กรต่างๆ จึงตระหนักและพยายามที่จะพัฒนาในทุกด้าน เพิ่มประสิทธิผลการทำงานให้ดีขึ้นมากกว่าเดิม ให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ โดยมีเป้าหมายคือการเพิ่มความสามารถในด้านการแข่งขัน ทั้งนี้องค์กรส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นการพัฒนาที่ยั่งยืน คือ การบริหารจัดการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นหลัก ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม เนื่องจากเป็นพื้นฐานการทำงานที่สำคัญที่ช่วยพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิผลที่ดีขึ้นได้

การบริหารประสิทธิผลทีมงานจะต้องพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีคุณภาพ และมีจิตสำนึกในการทำงาน หากสามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิผล จะสร้างความได้เปรียบเหนือคนอื่น และช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งการทำงานเป็นทีมเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากทำให้เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรประสบความสำเร็จ

ธนาคารกสิกรไทยเป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของไทย ดำเนินธุรกิจมากกว่า 70 ปี ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และธุรกิจหลักทรัพย์ ปัจจุบันมีบริษัทย่อยจำนวน 37 บริษัท มีเครือข่ายการให้บริการในประเทศ 885 สาขา กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย และต่างประเทศ ธนาคารเล็งเห็นคุณค่าของพนักงานในทุกระดับชั้น โดยมุ่งเน้นประสิทธิผลการทำงานของพนักงานให้ทำงานได้อย่างมีคุณค่า และยังเน้นในเรื่องการทำงานเป็นทีมเป็นอย่างมาก จะเห็นได้จากวัฒนธรรมขององค์กรที่เน้นในเรื่องการทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์กร (รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนธนาคารกสิกรไทย, 2555) โดยให้พนักงานไว้ใจกันและให้เกียรติซึ่งกันและกัน สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ และร่วมแรง ร่วมใจกัน

เดิมธนาคารกสิกรไทยได้นำแนวคิด Re-engineering (ธนาวัฒน์ ทรัพย์ไพบุลย์, 2554) มาปฏิรูประบบองค์กร เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ โดยมีเป้าหมายในการปรับปรุงในการเพิ่มธุรกิจใหม่ การพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพ และการบริหารบุคคลให้มีศักยภาพ ปัจจัยที่สำคัญ คือ ความร่วมมือของพนักงานในองค์กร ผลจากการ Re-engineering ก่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์โครงการใหม่ๆ ดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ กระจายอำนาจในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ สรรหาคนมีความรู้ความสามารถเข้ามาร่วมงาน พนักงานทุกระดับร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และในปัจจุบันธนาคารกสิกรไทย เพิ่งได้ริเริ่มโครงการใหม่ คือ One Team (วารสารการเงิน, 2561) มุ่งเน้นหลายกำแพงที่แบ่งหน้าที่ของพนักงานใน

องค์กร และเสริมสร้างความเชื่อใจซึ่งกันและกัน เพื่อไม่ให้เกิดการแบ่งแยกของแต่ละสายงาน โดยจะให้พนักงานทุกฝ่ายงานในองค์กรทำงานร่วมกันและมีเป้าหมายร่วมกัน ก่อนหน้านี้ในแต่ละสาขาจะแบ่งเป็นสายงานรายย่อย และสายงานเอสเอ็มอี โดยทั้งสองสายงานจะมีเป้าหมายที่ได้รับของแต่ละคน จึงเกิดการแย่งลูกค้าระหว่างกันแม้จะเป็นคนในองค์กรเดียวกัน แต่จากนี้ไปจะเปลี่ยนใหม่โดยทั้งสองสายงานเอสเอ็มอีหรือรายย่อยจะรวมกันและมีเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิผลการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของธนาคารกสิกรไทยนั้นส่งผลต่อองค์กรในธุรกิจประเภทเดียวกันอย่างมาก องค์กรอื่นต้องปรับตัวเพื่อรักษาความ ได้เปรียบในการแข่งขัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายขายธนาคารกสิกรไทย เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุง แก้ไขให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมที่ดีขึ้น และการวิจัยในครั้งนี้ยังเป็นแนวทางแก่องค์กรอื่นๆ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิผลการทำงานสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายขายธนาคารกสิกรไทย

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้สำหรับการศึกษาวิจัย คือ พนักงานฝ่ายขายธนาคารกสิกรไทย ในส่วนเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 กทม.2 จำนวน 133 คน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ดำเนินการโดยใช้วิธีคำนวณตามสูตร (Yamanae, 1973) ได้จำนวนประชากรตัวอย่างในการศึกษา เท่ากับ 100 ตัวอย่าง การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Sample Random Sampling)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีม ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบ ด้านกระบวนการทำงาน

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ได้แก่ สมาชิกมีความพึงพอใจในทีม สมาชิกมีการสื่อสารที่ดี และสมาชิกมีการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ทำการเก็บข้อมูล ประมาณ 2 เดือน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2562

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีม ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบ ด้านกระบวนการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายขายธนาคารกสิกรไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

งานวิจัยฉบับนี้ทำให้สามารถทราบถึงข้อมูลปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายขายธนาคารกสิกรไทย ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายขายธนาคารกสิกรไทย เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ ธนาคารกสิกรไทย

ทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แยกปัจจัยการตัดสินใจออกเป็นด้านดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการทำงานยังแยกไม่ออกเมื่อเทียบกับ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เพราะการทำงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากการทำงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ แต่ในขณะเดียวกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพก็ไม่จำเป็นว่าการปฏิบัติงานจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป โดยความหมายของ ประสิทธิภาพนั้นมีผู้กล่าวไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

Fiedler (1967) อ้างถึงใน ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ การที่กลุ่มสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ ซึ่งถือว่าเป็นประสิทธิผลของกลุ่ม

Steers (1977) อ้างถึงใน ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ (2556) ได้กล่าวว่าประสิทธิผล คือ การที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการแยกแยะการบริหารและการใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

การสร้างทีมงานเป็นกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม มุ่งปรับปรุงคุณภาพความสัมพันธ์ที่มีอยู่ต่อกันระหว่างสมาชิก ให้มีประสิทธิผลของกลุ่มสูงขึ้นได้ เพื่อมีการวางแผนที่มีจุดมุ่งหมายในการปรับปรุงหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพผ่านการวิเคราะห์ห้อย่างมีระบบและได้การยอมรับในหน่วยงาน

ความหมายของการทำงานเป็นทีม

จิราภรณ์ สีขาว (2541:1 อ้างมาจาก Joseph M. Putti) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม คือ ผลงานที่ได้จากทีมจะมากกว่าผลงานของแต่ละคนที่ทำงานคนเดียวมารวมกัน ดังนั้น การทำงานเป็นทีมจึงเป็นวิธีการที่ได้ผลมากที่สุดในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานมีอยู่หลายกรณีที่ผลงานออกมามากกว่าและประหยัดกว่ากลุ่มย่อย จะมีความรู้สึกของการทำงานเป็นทีมมาก จึงเป็นผลให้สมาชิกกลุ่มพร้อมที่จะร่วมในกิจกรรมกลุ่ม และเมื่อมีส่วนร่วมก็มีความผูกพันและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มเป็นอย่างดี

วิชัย โถสุวรรณจินดา (2536) ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมว่า การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและผู้ปฏิบัติงานต่างก็พอใจในการทำงานนั้น

วีระวัฒน์ พงษ์พยอม (2536 : 14) ได้ให้คำนิยาม ทีมงาน คือ กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันโดยสมาชิกต้องเสียสละความเป็นส่วนตัวเท่าที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น

โดยสรุปแล้ว การทำงานเป็นทีม คือ สมาชิกตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำงานร่วมกัน มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิผลขององค์การ เนื่องจากทำให้วัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมขององค์กรประสบความสำเร็จสูงสุดโดย สมาชิกในทีมมีความพอใจในงานที่กระทำและมีความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน

การสร้างทีมที่มีประสิทธิผล

โรบบินส์ (Robbins) มีความพยายามศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของทีม องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดทีมที่มีประสิทธิผลแบ่งเป็น 4 ประการได้แก่ 1.) ด้านกระบวนการ (Process), 2.) ทรัพยากรและอิทธิพลทางสภาพแวดล้อมหรือบริบทที่ส่งผลให้ทีมมีประสิทธิผล (Context), 3.) องค์ประกอบและคุณลักษณะ (Composition), 4.) การออกแบบ (Work Design)

จากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านที่สำคัญ จะก่อให้เกิดประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมโดยสามารถ นำเสนอในลักษณะที่เรียกว่า รูปแบบของทีมงานที่มีประสิทธิผล (A Team Effectiveness Model) มี รายละเอียดย่อยของปัจจัยทั้ง 4 ด้านดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อม (Context) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของทีม ได้แก่ บรรยากาศแห่งความเชื่อถือ ไว้วางใจการประเมินผลงานและให้รางวัล การมีภาวะผู้นำที่ดี ทรัพยากรที่เพียงพอ เป็นต้น
2. ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ (Composition) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของทีม ได้แก่ บุคลิกภาพ ความยืดหยุ่น ความหลากหลาย ความสามารถของสมาชิก ความชอบของสมาชิก ขนาดทีม การจัดสรรบทบาท เป็นต้น
3. ด้านการออกแบบงาน (Work design) การออกแบบต้องคำนึงถึงตัวแปรต่างๆ เช่น มีเสรีภาพและอิสระในการทำงาน มีโอกาสได้ใช้ทักษะและความรู้ งานสามารถทำสำเร็จได้เป็นภาพรวม เป็นต้น
4. ด้านกระบวนการ (Process) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของทีม ได้แก่ ความสูญเสียทางสังคม ความสามารถของทีม เป้าหมายที่ชัดเจน วัตถุประสงค์ร่วมกัน ระดับความขัดแย้ง เป็นต้น

ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย

ประวัติ

ธนาคารกสิกรไทยก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท โดยมี สาขาสำนักงานเสื่อป่าในปัจจุบันเป็นที่ทำการแห่งแรก โดยมีนายโชติ ล่ำซำ และญาติมิตรชาวไทยเชื้อสายจีนเป็นผู้ร่วมก่อตั้ง โดยในระยะแรกมุ่งเน้นลูกค้ารายย่อยที่เป็นเกษตรกร ซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ ส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศที่ฝืดเคืองอยู่ในเวลานั้นเกิดความคล่องตัวขึ้น โดยสำนักงานใหญ่แห่งแรกตั้งอยู่บนถนนเสื่อป่า กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นย่านธุรกิจการค้าของชาวจีนที่สำคัญแห่งหนึ่ง ซึ่งเริ่มด้วย

พนักงานเพียง 21 คน แต่เพียงงวดบัญชีแรกที่สิ้นสุดหรือเพียง 6 เดือน ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2488 ก็มี ยอดเงินฝากสูงถึง 12 ล้านบาท และมีสินทรัพย์ 15 ล้านบาท

ในปัจจุบันธนาคารกสิกรไทยสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจร ภายใต้แนวคิด “การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง” ซึ่งนำไปสู่การรวมธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย (K Companies) และได้กำหนด "K KASIKORNTHAI" เป็น สัญลักษณ์ ที่รับประกันคุณภาพและมาตรฐาน นอกจากนี้ ยังได้ร่วมมือทางยุทธศาสตร์กับบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจการ จำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันผ่านช่องทางธนาคาร และเพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจ

ตลอดหลายทศวรรษที่ผ่านมา ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรและผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศ ภายใต้คำขวัญ “บริการทุกระดับประทับใจ”

แนวคิดเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนองค์กรของธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทยต้องการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานแบบเดิม ทฤษฎีเดิม ในขณะที่สภาพแวดล้อมได้เปลี่ยนไปแล้ว ด้วยความที่ต้องการก้าวทันความเปลี่ยนแปลง ของยุคโลกาภิวัตน์ ก้าวทันความก้าวหน้าของเทคโนโลยี รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมายและข้อบังคับ ที่ทำให้เกิดคู่แข่งทางธุรกิจการเงินมากมาย และมีความสามารถเหนือกว่าคู่แข่งในสถานะของการเปิดกว้างของตลาดเงินเสรี จึงเกิดการปฏิรูปองค์กรขนาดใหญ่ ประกอบกับในขณะนั้นแนวความคิด Re-engineering กำลังเป็นที่แพร่หลายในสหรัฐอเมริกา ทำให้เป็นโอกาสอันเหมาะสมที่จะนำแนวคิดนี้มาใช้เป็นเครื่องมือในการยกเครื่ององค์กรธนาคารกสิกรไทย ปรับการบริหารจากระบบครอบครัวสู่ระบบสากล ดึงบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีความรู้ความสามารถให้เลื่อนระดับที่สูงขึ้น เพื่อนำความคิดเห็นใหม่ๆ มาใช้ประโยชน์

Re-engineering (ธนาวัฒน์ ทรัพย์ไพบุลย์, 2554) หรือ การยกเครื่ององค์กร หมายถึง การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน หรือ กระบวนการดำเนินธุรกิจเสียใหม่ เป็นการเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็ว ฉับพลันชนิดถอนรากถอนโคน ภายใต้การชี้นำของผู้บริหารระดับสูง ด้วยเป้าหมายที่จะผ่าทางตันทางธุรกิจ หรือประกอบกิจการการค้าของตนให้เกิดสมรรถภาพในการดำเนินงาน ทั้งทางด้านคุณภาพ สินค้า ต้นทุน การผลิตที่ต่ำ การผลิตที่รวดเร็ว และการ บริการลูกค้าที่ดี หัวใจหลักของการทำ Re-engineering คือ ต้องเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐาน ต้องเปลี่ยนแปลงแบบถอนราก ถอนโคน ต้องเปลี่ยนแปลงอย่างยิ่งใหญ่เพื่อบรรลุจุดสูงสุด และต้องสร้างสินค้า/บริการที่มีคุณภาพและ มีประโยชน์”

Re-engineering โดยมีเป้าหมายของ การปรับปรุงทั้งหมด 3 ด้าน ดังนี้ การเพิ่มธุรกิจใหม่ การพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพ และการบริหารบุคคลให้มีศักยภาพ ปรับเปลี่ยนตำแหน่งบริหารและปรับคุณภาพบุคลากรขนานใหญ่ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย ธนาคารกสิกรไทยได้ตั้ง ทีมงานขึ้นมา 4 ชุด ดังนี้

1. ด้านการตลาด ทำหน้าที่ศึกษาถึงผลิตภัณฑ์ใหม่และปรับปรุงงานบริการ
2. ด้านการเงิน ทำหน้าที่วางแผนและพัฒนาด้านการเงินและด้านงบประมาณ
3. ด้านบุคลากร ทำหน้าที่ดูแลการจัดระบบการทำงานของพนักงาน ในขณะที่การให้บริการของธนาคารกสิกรไทยล่าช้ามาก มีขั้นตอนการให้บริการมากเกินไป จึงได้ปรับฝ่ายและสายงานด้วยการกำหนดลักษณะงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบเสียใหม่ โดยยุบตำแหน่งงานที่ซ้ำซ้อนกันออกไป รวมถึงปรับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายไม่ให้ซ้ำซ้อนกัน พนักงานต้องได้รับการอบรมให้มีความรู้ใหม่ๆ เพื่อเตรียมรับมือกับรูปแบบใหม่ของการทำธุรกิจในอนาคต
4. ด้านพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำหน้าที่ดูแลด้านการลงทุนเทคโนโลยีของธนาคาร โดยปรับเปลี่ยนโปรแกรมต่างๆ ให้ทันสมัยและคล่องตัวยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานและจัดเก็บข้อมูลได้มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การ Re-engineering ของ ธนาคารกสิกรไทยสำเร็จ คือ

1. ผู้บริหารสูงสุด บัณฑูร CEO ของธนาคารกสิกรไทยต้องเป็นแกนหลักในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
2. กลไกช่วยขับเคลื่อน ปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง คือ กลไกช่วยขับเคลื่อน หรือทีมงานที่สร้างขึ้นเฉพาะกิจ ในโลกยุคปัจจุบันคนเพียงคนเดียวไม่สามารถคิดและเปลี่ยนแปลงองค์กรขนาดใหญ่ได้ จำเป็นต้องใช้คนที่มีความรู้ความชำนาญมากที่คอยช่วยคิดช่วยทำ โดยใช้กลยุทธ์กระจายอำนาจ โดยการตั้ง “หน่วยปรับรีด ระบบ” ที่ขึ้นตรงต่อกรรมการผู้จัดการโดยตรง และมีทีมงานที่คอยดูแลการเปลี่ยนแปลงใน 4 ด้านหลักตามที่ กล่าวไว้ข้างต้น
3. ความร่วมมือของคนในองค์กร คนส่วนใหญ่ต้องเห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลง Re-engineering จึงจะสำเร็จลุล่วงได้

ผลจากการ Re-engineering ครั้งนั้น ก่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โครงการใหม่ๆ ดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ กระจายอำนาจในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ สรรหาคนมีความรู้ความสามารถเข้ามาร่วมงาน พนักงานทุกระดับพร้อมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างมีเป้าหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนกร กรวัชรเจริญ (2555 :บทคัดย่อ) ได้ค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 350 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐาน โดยสถิติ Independent Samples t-test, One-way Anova, LSD และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยองค์ประกอบของทีมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการทำงาน และมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการสื่อสารที่ดี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุงานที่แตกต่างกันของหน่วยงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน สำหรับเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันนั้นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556 :บทคัดย่อ) ได้ค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด และเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา หน่วยงาน อายุงานและตำแหน่งงาน กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One -Way ANOVA) และการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ LSD แล้วนำเสนอผลการศึกษาด้วยสถิติเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิต บริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องของการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบพบว่า พนักงานที่มีเพศ และอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ การศึกษา หน่วยงาน

และตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558 :บทคัดย่อ) ได้ค้นคว้าอิสระเรื่อง อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน/แรงจูงใจในการทำงาน/ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยอิทธิพลและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นมีจำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติพื้นฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 แรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ โครงสร้าง และความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับน้อย ($R = .492$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 39.428$, $df = 2$, $Sig. = .000$) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ($R = .727$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05 ($F = 68.663$, $df = 4$, $Sig. = .000$) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ($R = .632$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 164.651$, $df=1$, $Sig. = .000$) ส่วนปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายขายธนาคารกสิกรไทยในส่วนเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 กทม.2 มีจำนวน 133 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ดำเนินการโดยใช้วิธีคำนวณตามสูตร (Yamane, 1973) จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ได้จำนวนประชากรตัวอย่างในการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายขายธนาคารกสิกรไทยในส่วนเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 กทม.2 เท่ากับ 100 ตัวอย่าง การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accident Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่จะศึกษา เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดที่เป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยคำถามปลายปิดถามให้เลือกตอบ(Closed-ended question) โดยผู้วิจัยมีคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามได้เกี่ยวกับข้อมูลด้านองค์ประกอบของทีม ประกอบไปด้วย ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการโดยแบบสอบถามเป็นคำถามที่ใช้ประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูล ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในแต่ละด้าน ได้แก่ สมาชิกมีความพึงพอใจในทีม สมาชิกมีการสื่อสารที่ดี และสมาชิกมีการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบบสอบถามเป็นคำถามที่ใช้ประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่สอบถามจากกลุ่มประชากรตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติ ดังนี้

1. ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรและการกระจายของข้อมูล
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุงาน 1-3 ปีเป็นส่วนใหญ่ มีตำแหน่งงานระดับพนักงานชั้นกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า ระดับปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ในด้านการออกแบบงาน และด้านกระบวนการทำงาน ระดับปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมอยู่ในระดับมาก คือ ในด้านสภาพแวดล้อม และด้านองค์ประกอบ และมี

ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ในด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม มีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการสื่อสารที่ดี และด้านการการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีม ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบ ด้านกระบวนการ ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายขายธนาคารกสิกรไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีม แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านการออกแบบ ด้านกระบวนการ ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมในระดับมากที่สุด ดังนั้นหากมีการส่งเสริมและกำหนดองค์ประกอบของทีมอย่างชัดเจนมากขึ้น ย่อมเป็นการเพิ่มประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานเพิ่มขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อม จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานจะอยู่ในระดับที่มากที่สุด ส่วนที่ควรเพิ่มเติมคือการให้สมาชิกในทีมยอมรับความผิดพลาดของเพื่อร่วมทีมได้ เพราะหากเกิดความผิดพลาดจากสมาชิกในทีม เพื่อนร่วมทีมก็จะได้นำปัญหาที่ผิดพลาดมารวมกันแก้ไข ซึ่งช่วยให้สมาชิกเพิ่มประสิทธิผลของทีมได้ยิ่งขึ้น

ด้านองค์ประกอบ จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานจะอยู่ในระดับที่มากที่สุด ส่วนที่ควรเพิ่มเติมคือการให้สมาชิกเห็นความสำคัญกับผลงานทีมมากกว่าผลงานส่วนบุคคล หากสมาชิกในทีมช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ใส่ใจทั้งผลงานทีมและผลงานบุคคล จะส่งผลให้ทุกคนในทีมเกิดความก้าวหน้าในองค์กรพร้อมกัน

ด้านการออกแบบงาน จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานจะอยู่ในระดับที่มากที่สุด ส่วนที่ควรเพิ่มเติมคือการให้ทีมงานมีอิสระในการปฏิบัติงานของตนเอง การมีอิสระในการทำงานจะส่งผลให้ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพอย่างมาก และสร้างความภูมิใจในการทำงานให้กับพนักงาน

ด้านกระบวนการทำงาน จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานจะอยู่ในระดับที่มากที่สุด ส่วนที่ควรเพิ่มเติมคือทีมงานควรปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทีมมีบทบาทสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงาน โดยต้องอาศัยความร่วมมือของสมาชิกทุกคนในทีม เป้าจะบรรลุได้เมื่อทุกคนร่วมกัน แทนที่จะต่างคนต่างลงมือทำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน
2. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กันยาพร โคจรตระกูล เอกวิทย์ โทบุรินทร์ และสุเมธ งามกนก. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลความสำเร็จของการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ. (2556). ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- คมกฤษ จันทรโอภาส. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของข้าราชการสำนักงานตรวจสอบภายในทหารอากาศ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- จิราภรณ์ สีขาว. (2536). ภาพลักษณ์สถาบันผู้บริหารการศึกษาตามการรับรู้ของผู้บริหารศึกษาระดับสูง. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหาร การศึกษา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เขาว์ เกษมกุล. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทมาส์โปรแอมเทคคอร์ปอเรชั่นจำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิทยาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). (2562). ข้อมูลธนาคารโดยย่อ. ค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2562, จาก <https://kasikornbank.com/th/IR/GeneralInformation>

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). (2555). รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนธนาคารกสิกรไทย

ธนาววัฒน์ ทรัพย์ไพบูลย์. (2554). **บัณฑูร ล่ำซำ : กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ เคล็ดลับ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อนิเมทกรุ๊ป

ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2562). **กำไรเบงกัทรถตัว Q2 ลุ้นตัวโก่งนโยบายรัฐหนุนสินเชื่อฟื้น**. ค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2562 จาก <https://www.prachachat.net/finance/news-352241>

พัฒนา คดีพิศาล. (2553). **ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท เวิลด์พลาส จำกัดและ บริษัทในเครือ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วารสารการเงินธนาคาร. (2561). **CEO Talk : พัชร สมะลาภา กรรมการผู้จัดการ ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)**. ค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2562, จาก <https://1th.me/9PMak>

วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2535). **ความล้นบ่งค้การ:พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ดีไลท์

สุทธิวรรณ ตันติรจนางศ์ and others. (2552). **การพัฒนากระบวนการจัดการศึกษาที่ สนับสนุนการเรียนรู้ ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดนนทบุรี**. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช:นนทบุรี

Chakun Muijaibun. (2018). **ประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม**. ค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2562, จาก <https://1th.me/jA8WI>