




โครงการการประชุมวิชาการทางบริหารธุรกิจ
และศิลปศาสตร์ ระดับชาติ ครั้งที่ 2

เรื่อง “การเสนอผลงานประชุมวิชาการ”

วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2559
ณ ศูนย์ประชุมแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่

Business Administration and Liberal Arts
OF RMUTL

 THE 2ND CONFERENCE
Business Administration and Liberal Arts
OF RMUTL
2016



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ที่ ๑๗๖๖/๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกและภายใน งานประชุมวิชาการ
คณะกรรมการธุรกิจและศิลปศาสตร์ ระดับชาติ ครั้งที่ ๒

เพื่อให้การดำเนินงานงานประชุมวิชาการคณะกรรมการธุรกิจและศิลปศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ ๒ (Proceeding) เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสมและบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จึงแต่งตั้ง คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกและภายในเพื่อตรวจพิจารณาผลงาน ดังนี้

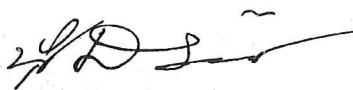
- | | | |
|-----------------------------------|-----------------|------------------------------------|
| ๑. ศาสตราจารย์มนัส | สุวรรณ | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| ๒. รองศาสตราจารย์สมเดช | มุงเมือง | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย |
| ๓. รองศาสตราจารย์ป้าจรรย์ | ผลประเสริฐ | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร |
| ๔. รองศาสตราจารย์ธเนศ | ศรีวิชัยลำพันธ์ | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| ๕. รองศาสตราจารย์ธีรภัทร | วรรณฤมล | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| ๖. รองศาสตราจารย์จำเนียร | บุญมาก | มหาวิทยาลัยแม่โจ้ |
| ๗. รองศาสตราจารย์อารีย์ | เชื้อเมืองพาน | มหาวิทยาลัยแม่โจ้ |
| ๘. รองศาสตราจารย์อภิรักษ์ | จินตะณี | มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| ๙. รองศาสตราจารย์อรัญญา | ดุษฎีภรณ์ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| ๑๐. รองศาสตราจารย์พรหทัย | ต๋อมจิตตานนท์ | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| ๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อมรรัตน์ | ท้วมรุ่งโรจน์ | มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ |
| ๑๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญทวารณ | วิงวอน | มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง |
| ๑๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีรศักดิ์ | สมยานะ | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ |
| ๑๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิ่งดาว | จินดาเทวิน | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ |
| ๑๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นงลักษณ์ | เรืองวิทยากรณ์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ |
| ๑๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัทริกา | มณีพันธ์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา |
| ๑๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพฑูรย์ | อินตะขัน | มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง |
| ๑๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนันดา | รัชเวทย์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ |
| ๑๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนันตกุล | อินทรผดุง | มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร |
| ๒๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทศพงศ์ | อวิโรธนานนท์ | มหาวิทยาลัยแม่โจ้ |
| ๒๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยยศ | สัมฤทธิ์สกุล | มหาวิทยาลัยแม่โจ้ |
| ๒๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อายุส | หมู่เย็น | มหาวิทยาลัยแม่โจ้ |
| ๒๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิชาภพ | พันธุ์แพ | มหาวิทยาลัยพายัพ |
| ๒๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภูษณิศา | เดชเถกิง | มหาวิทยาลัยแม่โจ้ |
| ๒๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชนิวีวรรณ | บุญอนนท์ | มหาวิทยาลัยกำแพงเพชร |
| ๒๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสรี | ปานขาง | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ |
| ๒๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปานฉัตร | อาการักษ์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย |
| ๒๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒนา | ยีนยง | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย |
| ๒๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพชร | บุคสีทา | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร |

๓๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประยูทธ...

๓๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประยูทธ	วรรณอุดม	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
๓๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จตุรภัทร	วงศ์สิริสถาพร	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๓๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรวีร์	ชัยอมรไพศาล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๓๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลทิพย์	คำใจ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๓๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลณัฐ	พลวัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๓๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุษยากร	ตีระพุดติกุลชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
๓๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นวพร	ประสมทอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
๓๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิศิรา	เหล่าบำรุง	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
๓๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อิราวัฒน์	ชมระกา	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
๓๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กาญจนา	สุระ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๔๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัลลภ	บัวชุม	มหาวิทยาลัยรังสิต
๔๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสนีย์	พวงยามณี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
๔๒. นายวรวิทย์	เลาหะเมธานี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
๔๓. นายรัฐนนท์	พงศวิริทธิ์ธร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
๔๔. นางสาวลัดดา	ปิ่นตา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
๔๕. นายตะวัน	วาทกิจ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
๔๖. นางสาวเทียน	เลรามัญ	มหาวิทยาลัยพายัพ
๔๗. นางสาวรุติกุล	ไชยวรรณ	มหาวิทยาลัยพายัพ
๔๘. นางสาวปิยวรรณ	สิริประเสริฐศิลป์	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
๔๙. นางสาวกัญญาพัสรีย์	กล่อมธงเจริญ	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
๕๐. นางสุภาวดี	ขุนทองจันทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
๕๑. นางสาวจวีร์	วิชิตรนบดี	มหาวิทยาลัยพายัพ
๕๒. นายนพดล	พันธุ์พานิช	มหาวิทยาลัยศรีปทุมขอนแก่น
๕๓. นายอุเทน	เลาน้ำทา	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
๕๔. นายวรรณโณ	ฟองสุวรรณ	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง
๕๕. นางสาวกาญจนา	สุระ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๕๖. นางสาวพรธนิภา	เกสัชพิพัฒน์กุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
๕๗. นายนิติศักดิ์	เจริญรูป	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
๕๘. นางวีรวรรณ	เจริญรูป	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
๕๙. นางณภัทร	ทิพย์ศรี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
๖๐. นางสาวอัจฉราพร	แปลงมาลัย	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๘



(รองศาสตราจารย์นายยุทธ สงค์ธนาพิทักษ์)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

การศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยบางประการที่มีผลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3

The Study of Causal Relationship Between Some Factor Affecting Efficiency in
Approach Working of Loan Officer at Krung Thai Bank Public Company
Limited in Metropolitan Network Sector 3

บดินทร์รัช นิมิตนราดล* และ ธีระวัฒน์ จันทร์ทิพย์

Bodintat Nimitnaradol* and Thirawat Chantuk

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Public and Private Management Faculty of Management Science Silpakorn University

*Corresponding author E-mail: bodintat@gmail.com

บทคัดย่อ

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 และตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างโมเดลโครงสร้างองค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ สายงานสินเชื่อ ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 จำนวน 300 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยใช้ดัชนีชี้วัดความกลมกลืน 5 ดัชนี ดังนี้ ค่าไค-สแควร์ ค่า GFI ค่า RMSEA ค่า NNFI และค่า CFI

ผลวิจัยพบว่า จากภาพแสดงผลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 พบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์และนโยบาย ที่ประกอบด้วยเป้าหมายความสำเร็จ แผนการดำเนินการ และพันธกิจ โดยมีค่าความสัมพันธ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานค่าเท่ากับ 0.76 ส่วนผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างโมเดลโครงสร้างองค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีความสอดคล้องกัน โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 106.25 ที่องศาอิสระ (Degree of Freedom) เท่ากับ 66 ระดับความมีนัยสำคัญ (P-Value) เท่ากับ 0.00 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) เท่ากับ 0.045 ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) ต่อองศาอิสระ (Chi-Square df) เท่ากับ 1.609.

คำสำคัญ: ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุก, พนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย

Abstract

This research aimed to study causal factors that affected to efficiency in approach working of loan officer Krung Thai Bank Public Company Limited in metropolitan network sector 3 and examine concordance between structures model of efficiency in approach working of loan officer Krung Thai Bank Public Company Limited in metropolitan network sector 3 and empirical data. Samples of this research were 300 persons of loan officer Krung Thai Bank Public Company Limited in metropolitan network sector 3. The tools used in this research were the questionnaire about causal factors that affected to efficiency in approach working of loan officer Krung Thai Bank Public Company Limited in metropolitan network sector 3. The statistics used in hypothesis testing was 5 Indicators harmony index. Include Chi-Square, GFI, RMSEA values, NNFI and the CFI.

The study causal factors that affected to efficiency in approach working of loan officer Krung Thai Bank Public Company Limited in metropolitan network sector 3 showed that the factors of strategy and policy include purpose to success, action plan and mission. Factors of strategy and policy that affect to efficiency in approach working = 0.76 For examine concordance between structures model of efficiency in approach working of loan officer Krung Thai Bank Public Company Limited in metropolitan network sector 3 and empirical data had the concordance, considering by Chi-Square = 106.25, Degree of Freedom = 66, P-Value = 0.00, RMSEA = 0.045 and Chi-Square df = 1.609.

Key words: Causal Factors, Efficiency in approach Working, Loan Officer Krung Thai Bank Public Company Limited

บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจธนาคารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญกับวิถีชีวิตของคนในสังคมมากขึ้น นับได้ว่าตั้งแต่เกิดจนตายเลยก็ว่าได้ เนื่องจากธุรกิจธนาคารในปัจจุบันเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทกับประชาชนในสังคมมากขึ้นกว่าเมื่อก่อนอย่างเห็นได้ชัดก็คือ ธนาคารมีการทำ CSR (Corporate Social Responsibility) มากขึ้นเพื่อเป็นการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งคือการดำเนินกิจการภายใต้หลักจริยธรรมและการจัดการที่ดี โดยรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งในระดับโลกและใกล้ อันนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ธนาคารมีความใกล้ชิดกับสังคมมากขึ้น และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรธนาคารที่ดี ในปัจจุบันธุรกิจธนาคารมีการเปิดตัวธนาคารพาณิชย์หลายแห่ง แต่ละธนาคารก็มีจุดประสงค์ในการดำเนินการแตกต่างกันไปเพื่อให้ธนาคารของตนนั้นเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือแก่ประชาชน เมื่อเกิดธนาคารพาณิชย์จำนวนมากขึ้นจึงเกิดการแข่งขันระหว่างธุรกิจธนาคารแต่ละแห่งขึ้น

โดยเฉพาะในด้านการแข่งขันกับธนาคารอื่น ๆ ธนาคารกรุงไทยจึงต้องเตรียมความพร้อมในด้านการแข่งขันเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นหรือให้หน่วยงานมีคุณภาพดีที่สุด (ประวัติธนาคารกรุงไทย. รายงานความยั่งยืนประจำปี, 2557)

การพัฒนาผลผลิตของงานมีเกณฑ์พัฒนาได้หลายประการแต่เกณฑ์ที่สำคัญทางจิตวิทยาในองค์กรก็คือ เกณฑ์ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งได้แก่ การมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานสูง และการมีประสิทธิผลในการทำงานสูง แรงจูงใจเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ทางองค์กรต่าง ๆ นำมาใช้เพื่อผลักดันให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานอย่างเต็มที่และเพื่อประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ แรงจูงใจสามารถแสดงออกได้หลากหลายลักษณะ อาทิเช่น ในรูปของสิ่งตอบแทนที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้ แรงจูงใจที่แสดงออกในลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล และ แรงจูงใจที่แสดงออกในลักษณะทาง

สังคมในยุคของปัจจุบันการแข่งขันขององค์กร เป็นไปอย่างเข้มข้นดังนั้นในการที่จะสามารถ เอาชนะหรือความได้เปรียบต่อคู่แข่งนั้นแรงจูงใจที่มี ต่อพนักงานคงจะไม่เพียงพอต่อการแข่งขันใน ปัจจุบัน สิ่งที่สำคัญอีกส่วนหนึ่งต่อการขับเคลื่อน ความสำเร็จขององค์กรนั้นคือ ภาวะผู้นำ (Leadership) ผู้นำที่ดีนั้นจะต้องมีทัศนคติที่ดี สามารถบริหารงานตามสภาวะการเปลี่ยนแปลงได้ สามารถบริหารทีมและขจัดปัญหาความขัดแย้งต่างๆ ได้ดี ในการบริหารงานของผู้นำรวมถึงการสอนงาน แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การบริหารแจกจ่ายงานให้ เหมาะสมตามหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเป็น แรงจูงใจอย่างหนึ่งเพื่อให้พนักงานเกิดความ จงรักภักดีต่อผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาโดยสามารถรับรู้ ได้จากประสบการณ์ และเพื่อนำไปสู่การปรับปรุง เพื่อให้มีประสิทธิภาพของผู้นำมากขึ้นและก้าวไปสู่ ความสำเร็จในเป้าหมายที่วางไว้พร้อมๆกัน ดังนั้น องค์กรต่างๆจึงต้องเตรียมความพร้อมของผู้นำที่มี ประสิทธิภาพเพื่อจะมาเป็นส่วนสำคัญในการที่จะ สร้างความสำเร็จและความสุขต่อองค์กรและ บุคลากรในองค์กรเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับ องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (ฐิตวดี เนียมสุวรรณ, 2554) จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับประเด็นความสัมพันธ์เชิง สาเหตุของปัจจัยบางประการที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 เพื่อนำ ผลการศึกษาที่ได้มาฝึกอบรมและปรับปรุงการ บริหารงานการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและ นำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่องในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงาน สายงานสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3
2. เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่าง โมเดลโครงสร้างองค์ประกอบประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนคร หลวง 3 กับข้อมูลเชิงประจักษ์

สมมติฐาน

โมเดลโครงสร้างองค์ประกอบประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อ ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่าย นครหลวง 3 มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจภายใน หมายถึง ปัจจัยที่ มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ตามทฤษฎีของ McGregor (1969) ที่แยกไว้เป็นทฤษฎีแกน X และ Y แทนการอธิบายลักษณะของมนุษย์ในการทำงาน ซึ่ง แกน X แทนลักษณะของธรรมชาติมนุษย์ที่ไม่ชอบ ทำงานแต่ชอบให้สั่งการ แกน Y แทนลักษณะการ ทำงานแบบสบายๆไม่ชอบถูกควบคุม ปัจจัยภายใน ในที่นี้ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน ค่าจ้าง/ค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และสวัสดิการ
2. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการ ลักษณะบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่จะสร้าง ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทุกคนมีส่วน เกี่ยวข้องและเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร Dubrin (1998) ปัจจัยภาวะผู้นำแบ่งได้ 3 รูปแบบ

ได้แก่ ผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และผู้นำแบบเผด็จการ

3. บังคับด้านกลยุทธ์นโยบาย หมายถึง สิ่งที่กำหนดขึ้นมาเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ทั้งนี้

จะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความไม่ชัดเจนของนโยบาย ไม่มีความร่วมมือของผู้ปฏิบัติ เป็นต้น พ.อ.ชัยพฤกษ์ พูนสวัสดิ์ (2548)

4. บังคับด้านการทำงานเป็นทีม หมายถึง บุคคลกลุ่มเล็กๆที่มีลักษณะการแลกเปลี่ยนวัตถุประสงค์ และมีพฤติกรรมที่ต้องการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ การทำงานเป็นกลุ่มที่มุ่งเน้นงานทั้งรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ ทีมจึงมีความสำคัญมากต่อการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อน Nelson and Quick (1997) บังคับการทำงานเป็นทีม ได้แก่ มีเป้าหมายร่วมกัน มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ การมีส่วนร่วม การจัดข้อโต้แย้ง และการสื่อสารที่ดี

5. บังคับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ควบคู่กับประสิทธิผล เพราะการปฏิบัติงานนั้น จะมีประสิทธิภาพไม่ได้ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล เช่น การมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้อย่างชัดเจน การกำหนดภาระหน้าที่ของพนักงานในองค์กรอย่างชัดเจน เป็นต้น Woodcock (1989)

ขอบเขตการวิจัยประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 851 คน ซึ่งประกอบไปด้วยพนักงานในสังกัดสำนักงานเขต 9 แห่ง แบ่งเป็นพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 สำนักงานเขต

ประกอบด้วย สำนักงานเขตเอกมัย สำนักงานเขตคันนายาว สำนักงานเขตรามอินทรา สำนักงานเขตลาดพร้าว สำนักงานเขตพัฒนาการ สำนักงานเขตบางนา และสำนักงานนาเหนือ (สาขาใหญ่พิเศษ) พื้นที่นอกกรุงเทพมหานคร (ปริมณฑล) 2 สำนักงานเขต ประกอบด้วย สำนักงานเขตบางพลี และสำนักงานเขตสมุทรปราการ

1. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยพิจารณาจากข้อมูลที่ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงคือ การวิเคราะห์องค์ประกอบและวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้มีขนาดเหมาะสมโดยการใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่เป็นเกณฑ์กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องมีขนาดอย่างน้อยประมาณ 15 คนต่อ 1 พารามิเตอร์ (Hair, Black, Babin & Anderson. 2010) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือพนักงานระดับปฏิบัติการสายงานสินเชื่อ ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 จำนวนตัวแปรที่ใช้มี 18 ตัวแปร ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 270 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันค่าความคลาดเคลื่อนผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 30 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นแบบประมาณ (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) 1 ฉบับ ประกอบไปด้วย 7 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 3 รูปแบบภาวะผู้นำในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 4 แนวทางนโยบายของธนาคารในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 5 การทำงานเป็นทีมในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 6 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะ

3. การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

3.1. การจัดทำข้อมูลโดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ ได้ เริ่มจากการนำข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บทั้งหมด มาประมวลผลตามวิธีการทางสถิติ โดยผ่านวิธีการ และป้อนข้อมูลลงบน โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ประมวลผลค่าสถิติที่ต้องการ ดังนี้ 1) สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนทั้งหมด และคะแนนเฉพาะรายข้อนั้นๆ โดยใช้สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้ Item Total Correlation ศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 และเลือกปัจจัยที่มีค่า Corrected Item Correlation ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป มาวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (นลินี สุขเกษม, 2551) 2) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

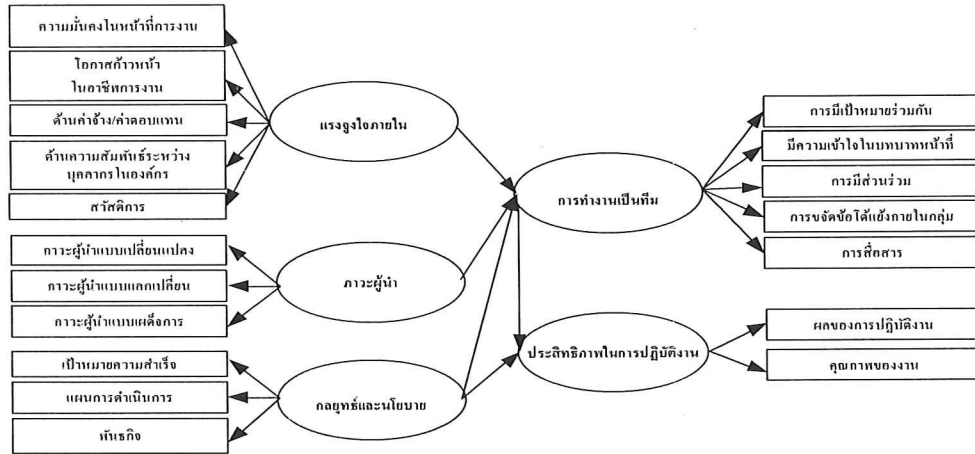
(Reliability) ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient)

3.2. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบ

3.3 การวิเคราะห์ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อคำนวณหาค่าอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัย มีวิธีการดังนี้ สถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistics) เป็นค่าที่ใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ความสอดคล้องที่มีค่าเป็นศูนย์ ค่าสถิติไค-สแควร์ยังมีค่าต่ำหรือเข้าใกล้ศูนย์มากเท่าใดแสดงว่าข้อมูล โมเดลอิสระมีความสอดคล้องกับข้อมูล เชิงประจักษ์ (Jöreskog & Sörbom, 1993:122; Diamantopoulos & Sigaw, 2000: 83) ซึ่งการตรวจสอบค่าทางสถิติไค-สแควร์สามารถตรวจสอบได้จาก 1) ค่านัยสำคัญทางสถิติ (p-value) หากมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าข้อมูลโมเดลอิสระมีความสอดคล้องกับข้อมูล

เชิงประจักษ์ ซึ่งเป็นการแสดงถึงข้อมูลโมเดลอิสระแตกต่างจากข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างไม่มีนัยสำคัญ 2) ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังสองเฉลี่ย (Root Mean Square of Approximation: RMSEA) เป็นค่าที่บอกถึงความไม่สอดคล้องของแบบจำลองที่สร้างขึ้นกับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากร ค่า RMSEA ที่มีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่ามีความกลมกลืนสนิท ตามคำอธิบายของบราวน์และคูเดค (Browne and Cudeck, 1993: 144)

กรอบแนวคิด

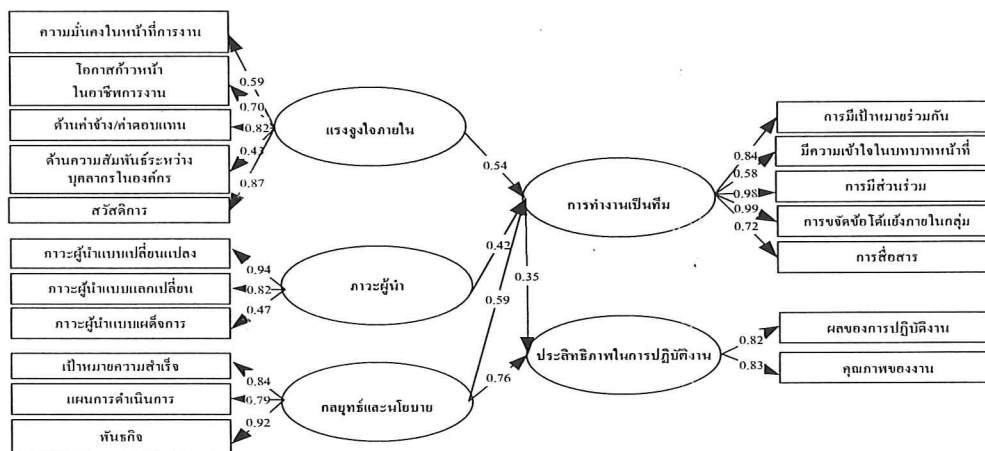


รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาระดับปริญญาโทเชิงสาเหตุมุ่งเน้นศึกษาถึงผลกระทบของการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินค้าของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 พบว่า ปัจจัยด้านปัจจัยด้านกลยุทธ์และนโยบายที่ประกอบด้วย เป้าหมายความสำเร็จ แผนการดำเนินการ และทัศนคติโดยมีค่าความสัมพันธ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานค่าเท่ากับ 0.76 ส่วนผลการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลโครงสร้างองค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุก

ของพนักงานสายงานสินค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีความสอดคล้องกันโดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 106.25 ที่องศาอิสระ (Degree of Freedom: df) เท่ากับ 66 ระดับความมีนัยสำคัญ (P-Value) เท่ากับ 0.00 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) เท่ากับ 0.045 ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) ต่อองศาอิสระ (Chi-Square df) เท่ากับ 1.609 โดยแสดงได้ดังภาพที่ 2



Chi-Square=106.25, df=66, P-value=0.00124, RMSEA=0.045

รูปที่ 2 ผลการศึกษา

อภิปรายผล

ผลการศึกษายังชี้แจงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 พบว่า ปัจจัยด้านปัจจัยด้านกลยุทธ์และนโยบาย ที่ประกอบด้วย เป้าหมายความสำเร็จ แผนการดำเนินการ และพันธกิจโดยมีความสัมพันธ์ซึ่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานค่าเท่ากับ 0.76 ส่วนผลการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่าง โมเดล โครงสร้างองค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีความสอดคล้องกัน โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 106.25 ที่องศาอิสระ (Degree of Freedom: df) เท่ากับ 66 ระดับความมีนัยสำคัญ (P-Value) เท่ากับ 0.00 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) เท่ากับ 0.045 ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) ต่อองศาอิสระ (Chi-Square df)

เท่ากับ 1.609 ดังนั้น การที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 จึงจำเป็นต้องมีกลยุทธ์และนโยบาย ซึ่งประกอบไปด้วย เป้าหมายความสำเร็จ แผนดำเนินการ และพันธกิจที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของเสริมศรี แสงนาค (2545) ได้ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายของรัฐไปปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่า ในการดำเนินการปัญหาและอุปสรรคเกิดจากนโยบายขาดความชัดเจน ผู้บริหารยังคงมีความกังวลเกี่ยวกับผลเสียที่จะเกิดขึ้นจากการกำหนดนโยบาย การขาดความพร้อมในด้านการปฏิบัติงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและเทคโนโลยี ยังขาดประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงควรปรับปรุงองค์ประกอบในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดกฎเกณฑ์ นโยบายต่างๆ การปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป ผลงานของพระมหาศิริชัย สิริบุญญา โณ (ศรีรัมย์) (2556) พบว่า ผู้นำยังขาดความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์กลยุทธ์ในการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และยังขาดการจัดทำแผนและ

การนำเสนอกลยุทธ์ที่ชัดเจนส่งผลให้เกิดอุปสรรคและปัญหาขององค์กร ดังนั้น องค์กรควรที่จะนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร มาประยุกต์ใช้กับการจัดทำแผนงานกลยุทธ์ที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลงานของ สุระศักดิ์ แก้วสียา (2556) พบว่า ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย มีปัญหา โดยข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ไม่คำนึงถึงความเป็นไปได้มากกว่าความคาดหวัง รองลงมาคือขาดการนำข้อมูลที่ได้จากวิเคราะห์สภาพแวดล้อมมากำหนดวิสัยทัศน์ ด้านของการกำหนดกลยุทธ์ ข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือขาดการกำหนดกลยุทธ์ที่เป็นรูปธรรม และขาดแนวทางที่จะทำให้ภารกิจสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้ สรุปได้ว่า ในการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องผ่านกระบวนการวิเคราะห์อย่างรอบคอบทั้งผลลัพธ์และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น รวมถึงความเป็นไปได้ในการนำกลยุทธ์และนโยบายมาปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานสายงานสินเชื่อบริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 3 พบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์และนโยบาย ประกอบด้วยเป้าหมายความสำเร็จ แผนดำเนินการ และพันธกิจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอแนวทางในการดำเนินงานดังนี้

ด้านกลยุทธ์และนโยบาย ทางธนาคารควรมีการกำหนดเป้าหมายและภารกิจในการดำเนินการให้ชัดเจน ควรพิจารณาถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคก่อนที่นำไปกำหนดนโยบาย (พระมหาสิริชัย สิรินุทยา โฉ (ศรีรัมย์), 2556) ด้านการกำหนด

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นก่อนที่จะนำมาพัฒนาและกำหนดเป็นกลยุทธ์และนโยบายต่อไป (สุระศักดิ์ แก้วสียา, 2556) นอกจากนี้ทางธนาคารควรจัดทำสื่อหรือการสื่อสารเกี่ยวกับกลยุทธ์และนโยบายให้ชัดเจน และสามารถทำความเข้าใจได้ง่ายในทุกระดับ เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหลักนโยบายที่กำหนดไว้ และการปฏิบัติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันรวมถึงการจัดฝึกอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของพนักงานตามกลยุทธ์และนโยบายที่กำหนดขึ้น (เสริมศรี แสงนาค, 2545)

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

ธนาคารควรศึกษาและให้ความสำคัญในประเด็นของกลยุทธ์และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านเป้าหมายความสำเร็จ แผนการดำเนินการ และพันธกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการหรือการกำหนดแผนกลยุทธ์และนโยบายเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในตัวของกลยุทธ์และนโยบายรวมถึงผลของการปฏิบัติตามให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ประวิทธนาครกรุงไทย. (2557). รายงานความยั่งยืนประจำปีธนาคารกรุงไทย. กรุงเทพมหานคร.
- นลินี สุขเกษม. (2551). การวิเคราะห์เส้นทางของการหย่าร้างในครอบครัวไทย. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตวดี เนียมสุวรรณ. (2554). รูปแบบภาวะผู้นำแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานกรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- เสริมศรี แสงนาค. (2545). ปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายของรัฐไปปฏิบัติ: ศึกษากรณีโครงการธนาคารประชาชน. ปัญหาพิเศษรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พ.อ. ชัยพฤกษ์ พูนสวัสดิ์. (2548). อุปสรรคในการนำที่ราชพัสดุในความดูแลของกระทรวงกลาโหมไปพัฒนาให้เกิดรายได้: ศึกษาเฉพาะกรณี โครงการจุดพักรถเพื่อบริการประชาชนผู้ใช้งานด่วน โดยความร่วมมือ ระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม กับ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย. ปัญหาพิเศษรัฐศาสตร มหาบัณฑิต. สาขาวิชา นโยบายสาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระมหาศิริชัย สิริบุญญาโณ (ศรีรัมย์). (2556). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุระศักดิ์ แก้วสียา. (2556). การวางแผนกลยุทธ์ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 2. สารนิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). *Alternative ways of assessing model fit*. In: K.A. Bollen & J. S. Long (Eds.). *Testing structural equation model* (pp. 136-162). Beverly Hills CA: Sage.
- Diamantopoulos A. and Siguaw J.A. (2000). *Introducing LISREL*. London: Sage Publications.
- Dubrin J. (1998). *Leadership research finding : Practice and skills*. Boston Houghton : Mifflin Company.
- Hair J. Black W. C. Babin B. J. & Anderson R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. Upper saddle Rive: New Jersey: Pearson Education International.
- Joreskog Karl G. and Sorbom. (1993). *LISREL 8 Structural Equation Modeling with the SIMPLIS Command Language*. Chicago: Scientific Software International.
- McGregor, Douglas. (1969). *The Human Side of Enterprise*. New York: McGraw-Hill BookCompany.
- Nelson D.L. and J.C. Quick. (1997). *Organizational Behavior: Foundations Realities, and Challenges*. New York: West Publishing Company.
- Woodcock Mike. (1989). *Team Development Manual*. Great Britain: Gower Publishing