

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ภาวะเศรษฐกิจถดถอยส่งผลกระทบต่อธุรกิจจึงทำให้ธุรกิจต่าง ๆ ต้องปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วทำให้ทุกองค์การจำต้องปรับปรุงโครงสร้างให้กระชับ และปรับกลยุทธ์ในการบริหาร เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จขององค์การอย่างยั่งยืน ในสถานการณ์ที่เศรษฐกิจซบเซา อุตสาหกรรมใดได้รับผลกระทบโดยตรงไม่สามารถปรับตัวได้ทัน ความล้มเหลวในการบริหารก็จะบังเกิดและจะต้องปิดกิจการไป อุตสาหกรรมใดได้รับผลกระทบน้อยปรับตัวทันก็สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ ดังเช่นเมื่อครั้งเกิดวิกฤติเศรษฐกิจเมื่อปี 2540 ที่เรียกกันว่า วิกฤติต้มยำกุ้ง ในช่วงเวลานั้นก็ทำให้ผู้ประกอบการจำนวนมากปิดกิจการไป

วิกฤติเศรษฐกิจปี 2540 ก่อให้เกิดกระแสความเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ต่อองค์การธุรกิจ ผู้ประกอบการต่างตื่นตัวทำการปรับกลยุทธ์ภายในองค์การเพื่อเตรียมที่จะทำให้องค์การมีความพร้อมและความสามารถอย่างแท้จริงเพื่อรองรับภาวะความเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมภายนอกองค์การที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา องค์การต่าง ๆ ได้ปรับกลยุทธ์ภายในองค์การ โดยเน้นการสร้างความเข้มแข็งภายในองค์การ ทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารจัดการองค์การเสียใหม่ให้มีความกระชับในเชิงการบริหารทำให้องค์การเกิดความคล่องตัว นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นให้องค์การดำเนินงานอย่างประหยัด หลายองค์การได้ทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์การเสียใหม่ เพื่อหวังพาองค์การสู่ความอยู่รอดอย่างยั่งยืนในทุกสภาวะเศรษฐกิจที่อาจเกิดความเปลี่ยนแปลงได้อีกในอนาคต (ไพลิน นพแก้ว, 2545, หน้า 1)

การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว การแข่งขันที่รุนแรง ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย การรักษา และช่วงชิงลูกค้า ทุกองค์การทุกหน่วยงานจะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การทำงานที่เปี่ยมไปด้วยประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่ประสิทธิผลที่ตั้งไว้นั้น จะต้องมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วแบบก้าวกระโดด บุคลากรขององค์การต้องได้รับการพัฒนาอย่างมีแบบแผนมีระบบ และทุกระดับไม่ว่าผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ระดับล่าง และระดับผู้ปฏิบัติงาน (กันตยา เพิ่มผล, 2546, หน้า 1)

องค์การชั้นนำหลายแห่งได้นำเทคโนโลยีการผลิตและกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อมุ่งลดต้นทุนและสร้างความสามารถในการแข่งขันซึ่งกลยุทธ์เหล่านี้ประกอบด้วยการผลิตแบบทันเวลาพอดี (just in time) การบริหารคุณภาพโดยรวม (total quality management) และเทคนิคอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจโดยมีความพยายามทุ่มเททรัพยากรต่าง ๆ แต่ด้วยสภาวะการแข่งขันที่เพิ่มความสามารถตอบสนองพลวัตความเปลี่ยนแปลงอย่างคล่องตัว ดังนั้นเพื่อ

การรักษาส่วนแบ่งตลาด และการเติบโตจากผลกำไร จึงได้ส่งผลให้องค์กรต่างๆ มุ่งปรับปรุงกระบวนการด้วยการเชื่อมโยงกิจกรรมต่างๆ โดยมุ่งการควบคุมการไหลของทรัพยากรและสารสนเทศ ตั้งแต่กระบวนการวางแผน การจัดหาวัตถุดิบ การบริหารสินค้าคงคลัง การผลิต การขนถ่าย การจัดเก็บ การหีบห่อ การกระจายสินค้า ไปยังผู้ค้าปลีก และส่งมอบให้ลูกค้า แต่การเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวขององค์กรก็ทำได้ไม่ง่าย (โกศล ดีศีลธรรม, 2548, หน้า 9-10)

องค์กรมักเผชิญกับความยากลำบากในการโน้มน้าวใจให้บุคลากรเห็นความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลง เพราะนิสัยของบุคคลไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง การคิดปฏิรูปหรือปรับปรุงองค์กร ในรูปแบบใดๆ จึงถูกต่อต้านเสมอ การปรับปรุงองค์กรจึงต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารงานซึ่งต้องวางแผนอย่างเป็นขั้นตอน และมีแนวทางที่แตกต่างกัน เพราะองค์กรก็มีบุคลิก ลักษณะ และค่านิยมที่แตกต่างกัน (แจ๊ค มินท์ อิงค์ธเนศ, 2551, กันยายน 23)

จากสถานการณ์วิกฤติเศรษฐกิจ ปี 2540 ที่ซบเซาในช่วงเวลาหนึ่ง และสามารถฟื้นตัวได้ในเวลาต่อมา สิ่งที่ไม่คาดคิดก็เกิดขึ้นอีกครั้ง เมื่อเกิดวิกฤติเศรษฐกิจ ที่เรียกว่า วิกฤติแฮมเบอร์เกอร์ (Hamburger Crisis) ซึ่งเป็นวิกฤติที่เกิดขึ้นจากปัญหาสินเชื่อที่อยู่อาศัยต่ำกว่ามาตรฐาน ซับไพรม์ (sub-prime) จุดเริ่มต้นของวิกฤติเกิดขึ้นเมื่อ เลแมน บราเธอร์ส (Lehman Brothers Holdings Inc.) วาณิชธนกิจเพื่อการลงทุนรายใหญ่ ประสบภาวะล้มละลาย ทำให้ตลาดการเงินผันผวน ส่งผลกระทบไปทั่วโลก ทั่วทุกอุตสาหกรรม ดังที่ เอกรินทร์ เลาวจิตยกุล (2552, หน้า 8) กล่าวว่า ปัญหาซับไพรม์ (sub-prime) ในสหรัฐฯ ได้สร้างความเสียหายให้กับภาคการเงินทั่วโลกส่งผลกระทบ ต่อธุรกรรมทางการเงินและการค้าระหว่างประเทศ จนในที่สุดได้ลุกลามไปยังภาคการผลิตการจ้างงาน และรายได้ของครัวเรือนอย่างรวดเร็ว และรุนแรงขึ้นจนกลายเป็นวิกฤติเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบไปทั่วโลก

วิกฤติความเสียหายของสินเชื่อ ซับไพรม์ (sup-prime) อันเกิดจากการปั่นราคาและเก็งกำไรจากอสังหาริมทรัพย์ชั้นรอง อันเป็นของหนักที่ไม่ล้นตลาดและไม่ก่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่เกิดจากการขยายเครดิตหลายชั้นจนทำให้การบริโภคเกินตัวและก่อให้เกิดปัญหาขาดดุลหนักแล้วทำการแก้ไข สหรัฐจึงผิดวินัยทางการเงินโดยออกพันธบัตรและตราสารหนี้เรื่อยไปมาก ทำให้สถาบันการเงินเกิดปัญหาทรัพย์สินเสื่อมค่าการผลิตตกต่ำ การบริโภคเกินตัวจนในที่สุดความจริงก็ปรากฏให้เห็นคือสถาบันการเงินขาดสภาพคล่อง จนต้องล้มละลายไป (อำนาจ วีระวิช, 2552, หน้า 8)

ปัญหาวิกฤติการเงินในสหรัฐอเมริกาลุกลามเป็นวิกฤติเศรษฐกิจโลก ได้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของไทยค่อนข้างรุนแรง (ไตรวุฒิ นพรัตน์, 2551, หน้า 23) ซึ่งสอดคล้องกับกรุงเทพธุรกิจ (2552, เมษายน 1) รายงานว่า ธุรกิจภาคขนส่ง และโลจิสติกส์ได้รับผลกระทบจากวิกฤติเศรษฐกิจอย่างมาก โดยล่าสุดมีรถบรรทุกไม่มีงานแล้ว 2.5 แสนคัน มีแรงงานภาคขนส่งว่างงานถึง 3 แสนคน และส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นแรงงานที่ประกันตนของประกันสังคม บริษัทกลุ่มไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์กำลังเตรียมปลดแรงงานอีก 5 หมื่นคน หลังจากที่ต้นปีปลดไปแล้วกว่า

3 หมื่นคน เนื่องจากยอดคำสั่งซื้อลดลง อุตสาหกรรมยานยนต์ก็จะปลดแรงงาน 4.5 หมื่นคน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มรับจ้างชั่วคราว เพราะต้องลดกำลังการผลิตต่ำกว่าช่วงเดียวกัน แน่หนอนว่าการลดจำนวนพนักงานที่หลากหลายอาชีพ รวมทั้งนักศึกษาที่จบใหม่จำนวนมากอาจไม่มีงานทำ

ปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในประเทศไทยนั้น นอกจากได้รับผลกระทบที่เกิดจากวิกฤติเศรษฐกิจโลกแล้วประเทศไทยยังมีปัญหาการเมืองในประเทศ ทำให้ประเทศไทยได้รับผลกระทบมากขึ้นดังที่ กรุงเทพธุรกิจ (2552, เมษายน 22) รายงานว่า หลายองค์กรต่างมีปัญหา อันเนื่องมาจากตัวแปรสำคัญ คือ ปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจโลกและความขัดแย้งทางการเมือง ปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจโลกก็ถือว่าวิกฤติพออยู่แล้ว แต่เมื่อปัญหาการเมืองภายในที่มีวิกฤติกว่า ก็ทำให้ประเทศไทยบอบช้ำหนักยิ่งขึ้น โดยเห็นได้จากการปรับลดอันดับความน่าเชื่อถือของประเทศไทยโดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือระหว่างประเทศ มาจากประเด็นความไม่สงบทางการเมืองที่กีดกร่อนเสถียรภาพของรัฐบาลในขณะนี้ ถือเป็นภัยที่ยืนยันถึงความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ผลกระทบชัดเจนตอนนี้คงเป็นในส่วนภาครัฐ เพราะต้องการระดมทุนในการลงทุนโครงการขนาดใหญ่และกระตุ้นเศรษฐกิจ ซึ่งเครดิตที่ถูกปรับลดลงย่อมส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการไปกู้เงินของรัฐบาลทำให้ระดมเงินได้ยากขึ้น มีต้นทุนดอกเบี้ยที่สูงขึ้น จากผลกระทบทางเศรษฐกิจทำให้องค์กรต่าง ๆ จำเป็นที่จะต้องเร่งทำการพัฒนาศักยภาพทางการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพื่อความอยู่รอดขององค์กร โดยที่องค์กรควรมีความพร้อมอยู่เสมอเพื่อรองรับสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาดังที่ผ่านมา

จากสภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ได้รับผลกระทบเช่นเดียวกับองค์กรอื่น ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะที่เป็นธนาคารของรัฐ ย่อมต้องทำตามนโยบายของรัฐเพื่อช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจอีกทางหนึ่ง ธนาคารได้จัดทำโครงการช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจโดยให้ความช่วยเหลือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (small and medium enterprises: SMEs) ใช้ชื่อโครงการว่า กรุงเทพ SMEs เพื่อนแท้แก้วิกฤต เป็นโครงการที่ ธนาคารช่วยเหลือลูกค้าในภาวะวิกฤติ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยต่ำ ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน เพื่อช่วยเหลือภาคธุรกิจที่ได้รับผลกระทบ โดยเฉพาะ สินเชื่อเพื่อลูกค้าภาครัฐ สินเชื่อกู้วิกฤตการส่งออก และสินเชื่อเพิ่มผลผลิต SMEs เป็นต้น วันชัย ธนิตติราภรณ์ (2552, หน้า 8) ในสภาวะเศรษฐกิจหดตัวทำให้การดำเนินธุรกิจประสบปัญหา เช่น สินเชื่อต่อยคุณภาพเพิ่มมากขึ้น ส่วนลูกค้าที่มีศักยภาพต้องดูแลอย่างใกล้ชิดเพื่อป้องกันการแย่งชิงจากธนาคารอื่น การปล่อยสินเชื่อต้องใช้ความระมัดระวังเพื่อลดความเสี่ยง การหารายได้จากดอกเบี้ยลดน้อยลงเนื่องจากดอกเบี้ยอยู่ในสภาวะที่ต่ำและการปล่อยสินเชื่อลดลง จำเป็นต้องแสวงหารายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยมาทดแทน เช่น ค่าธรรมเนียมจากการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ค่าใช้จ่ายสูงขึ้นโดยเฉพาะด้านพนักงาน

จากสภาพดังกล่าวผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี โดยผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดของบริษัทแมคคินซี (McKinsey) (อำนาจ วีระวนิช, 2547, หน้า 60) ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาทางธุรกิจของสหรัฐอเมริกาได้ศึกษากลยุทธ์ และโครงสร้างองค์การ ในการศึกษาดังกล่าวพบว่าโครงสร้างองค์การที่ใช้กันอยู่ยังคงเป็นโครงสร้างที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างสัมฤทธิ์ผลไม่ว่าจะเป็นแบบกระจายอำนาจหรือแบบผสม กลุ่มผู้ศึกษาได้ให้ข้อสรุปว่าแนวคิดแบบเดิมที่มุ่งให้ความสนใจแต่เฉพาะกลยุทธ์และโครงสร้างไม่ใช่แนวทางที่ถูกต้อง เนื่องจากเป็นองค์ประกอบเพียงส่วนหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จเท่านั้น ดังนั้นแมคคินซี (McKinsey) จึงได้เปลี่ยนแนวทางการศึกษาให้มีขอบเขตกว้างขึ้น จากการศึกษาเป็นเวลา 2 ปี พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานที่สำคัญ 7 ปัจจัย มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันหมด คือ 1)โครงสร้าง (structure) 2)กลยุทธ์ (strategy) 3)ระบบ (system) 4)บุคลากร (staff) 5)สไตล์ (style) 6)ทักษะ (skill) 7) ค่านิยมร่วม (shared values)

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี
2. เปรียบเทียบสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ลักษณะการทำงาน และสำนักงานเขตจังหวัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยแสดงให้เห็นทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อสภาพการบริหารงานทั้ง 7 ประการ เพื่อประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารงานขององค์การให้ประสบความสำเร็จ
2. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลในการแก้ปัญหาในการบริหาร พัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในองค์การ
3. นำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับองค์การอื่นเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการเสริมสร้างความเข้มแข็งภายในองค์การ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการศึกษาสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี รวมทั้งสิ้น 326 คน (human resource management system 15 กันยายน 2553)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดที่จะใช้กลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี รวมพนักงานทั้งสิ้น 326 คน ประกอบด้วย 2 สำนักงานเขต และ 27 สาขา

2. ตัวแปร

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ สภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบด้วย

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) 20 – 29 ปี
- 2) 30 – 39 ปี
- 3) 40 – 49 ปี
- 4) สูงกว่า 49 ปี

2.1.3 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 20,000 บาท
- 2) 20,000 – 30,000 บาท
- 3) 30,001 – 40,000 บาท
- 4) 40,001 – 50,000 บาท
- 5) มากกว่า 50,000 บาท

2.1.5 ลักษณะการทำงาน

- 1) เป็นผู้มีอำนาจลงนามแทนธนาคาร
- 2) มิใช่ผู้มีอำนาจลงนามแทนธนาคาร

2.1.6 สำนักงานเขตจังหวัด

- 1) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 2) จังหวัดสระบุรี

2.2. ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ปัจจัยสภาพการบริหารงานแบบ 7's ที่ประกอบด้วย

- 2.2.1 โครงสร้าง (structure)
- 2.2.2 กลยุทธ์ (strategy)
- 2.2.3 ระบบ (system)
- 2.2.4 บุคลากร (staff)
- 2.2.5 รูปแบบการบริหาร (style)
- 2.2.6 ทักษะ (skill)
- 2.2.7 ค่านิยมร่วม (shared values)

นิยามศัพท์

1. ธนาคารกรุงไทย หมายถึง ธนาคารกรุงไทยสาขาที่สังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี

2. ทักษะ หมายถึง ความคิดเห็น หรือ ความเห็น ของบุคคลธนาคารกรุงไทยสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี แต่ละคนเกี่ยวกับการบริหารงานซึ่งมีความเห็นเหมือนกัน หรือไม่เหมือนกันก็ได้

3. พนักงาน หมายถึง บุคลากรของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาที่สังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี

4. การบริหารงานแบบ 7'S หมายถึง การดำเนินการโดยใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีปัจจัยสำคัญประกอบด้วย

4.1 โครงสร้าง (structure) หมายถึง การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน การกำหนดลำดับชั้นความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ รวมทั้งการกำหนดรูปแบบการสื่อสารและประสานงาน อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 กลยุทธ์ (strategy) หมายถึง แผนการปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดขึ้นเพื่อจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด รวมถึงความพยายามวิเคราะห์ความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรเพื่อทราบถึงโอกาสและอุปสรรค และความ

พยายามวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การเพื่อทราบถึงจุดอ่อนและจุดแข็ง เพื่อให้เกิดข้อได้เปรียบทางธุรกิจและบรรลุเป้าหมายขององค์การในระยะยาว

4.3 ระบบ (system) หมายถึง การดำเนินงานที่อาศัยการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

4.4 บุคลากร (staff) หมายถึง ทรัพยากรบุคคลภายในองค์การที่ปฏิบัติงานในลักษณะที่ประจำและชั่วคราว โดยใช้ความรู้ ความเสียสละ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้องค์การบรรลุผลสำเร็จ

4.5 รูปแบบการบริหาร (style) หมายถึง ภาพจำลองที่สร้างขึ้นเพื่ออธิบายถึงความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์ทั้งที่เป็นแบบง่าย ๆ จนถึงรูปแบบที่มีความสลับซับซ้อน เพื่ออธิบายถึงปรากฏการณ์นั้นให้ง่ายขึ้นด้วยภาษาหรือสัญลักษณ์

4.6 ทักษะ (skill) หมายถึง ความสามารถในการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ด้วยความชำนาญในการแสดงออกหรือความสามารถในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ด้วยความรวดเร็วและแม่นยำ

4.7 ค่านิยมร่วม (shared values) หมายถึง ความคิดปรารถนาในสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล เพื่อเป็นแบบอย่างในการตัดสินใจเลือกเป็นแนวทางประพฤติปฏิบัติ และแนวทางนั้นต้องเป็นที่ยอมรับของบุคคลในสังคม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎี 7's ของแมคคินซี (McKinsey 7-S Framework) เป็นกรอบที่ใช้ในการศึกษา ดังภาพ (อำนาจ ชีระวนิช, 2547, หน้า 60)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะงาน เขตสำนักงานเขตจังหวัด