

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสระบุรีโดยผู้วิจัยขอ  
นำเสนอโดยแยกประเด็น ต่าง ๆ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. วิธีดำเนินการวิจัย
5. สรุปผลการวิจัย
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายในการวิจัย

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

#### สมมติฐานในการวิจัย

สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการทำงาน เขตจังหวัด

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี โดยมีประชากรทั้งสิ้น 326 คน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

1. ในการวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของประชากร ซึ่งเป็นพนักงานของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานเขต จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการทำงาน เขตจังหวัด ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ตามกรอบแนวคิดของ แมคคินซี (McKinsey) ครอบคลุมปัจจัยรวม 7 ด้าน คือ 1) โครงสร้างองค์การ 2) กลยุทธ์ 3) ระบบ 4) บุคลากร 5) รูปแบบการบริหาร 6) ทักษะ 7) ค่านิยมร่วม มี 5 ระดับ ค่าคะแนนของแต่ละระดับเป็นดังนี้

สภาพของความคิดเห็นมากที่สุด	คะแนน	5	คะแนน
สภาพของความคิดเห็นมาก	คะแนน	4	คะแนน
สภาพของความคิดเห็นปานกลาง	คะแนน	3	คะแนน
สภาพของความคิดเห็นน้อย	คะแนน	2	คะแนน
สภาพของความคิดเห็นน้อยที่สุด	คะแนน	1	คะแนน

2. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดขอบข่ายการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะตามตัวแปรที่ศึกษา

2.3 สร้างข้อคำถามฉบับร่างตามขอบข่ายที่กำหนด

2.4 นำร่างแบบสอบถามไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ

2.5 นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จแล้วเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และผู้วิจัยนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (item objective congruence index : IOC) โดยให้คะแนนเป็น 3 ระดับ คือ

+1	หมายถึง	สอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา
-1	หมายถึง	ไม่สอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา

โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

2.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน จากพนักงานใน

สังกัดสำนักงานเขตสระบุรี เพื่อคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549, หน้า 445) โดยมีค่าความเชื่อมั่น .9275

## 2.7 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงและนำไปใช้รวบรวมข้อมูล

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากประชากรตัวอย่างตรวจสอบความสมบูรณ์ ให้คะแนน และลงรายการ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ โดยวิธีแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำมาเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี โดยการวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (rating scales) 5 ระดับ โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลความหมายข้อมูลสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี มีคะแนนเฉลี่ยโดยกำหนดช่วงคะแนนตามเกณฑ์แต่ละระดับเป็นดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง ระดับสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงาน มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง ระดับสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงาน มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง ระดับสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงาน ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง ระดับสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงาน น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง ระดับสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงาน น้อยที่สุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอหนังสือแนะนำตัวจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อขอความร่วมมือแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ให้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 356 ฉบับ
2. ผู้วิจัยแนะนำตัวต่อกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งแจ้งความมุ่งหมายการวิจัยของการศึกษา และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แนะนำวิธีการตอบแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยทำแบบกำหนดวัน เวลาที่จะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 356 ฉบับ ระยะเวลา 15 วัน

### การวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อแปลความหมายของข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (percentage) โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการทำงาน และสำนักงานเขต

ตอนที่ 2 ระดับสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการทำงาน และสำนักงานเขต ใช้การทดสอบ t (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะ 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) โดยการทดสอบค่า (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะนำมาทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD)

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนคติของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน จำนวน 356 คน ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรที่ศึกษา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการทำงาน เขตจังหวัด โดยใช้ความถี่ และร้อยละ จำแนกข้อมูลทั่วไป พบว่า สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนคติของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.96 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.04 มีอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.64 รองลงมาอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.39 ระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 79.14 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 11.35 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-40,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.39 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.63 ลักษณะการทำงานมิใช่ผู้มีอำนาจลงนามแทนธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 59.20 รองลงมาเป็นผู้มีอำนาจลงนามแทนธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 40.80 สำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาคิดเป็นร้อยละ 62.88 รองลงมาเป็นจังหวัดสระบุรี คิดเป็นร้อยละ 37.12 ตามลำดับ

2. การศึกษาจัดระดับสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนคติของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านบุคลากร ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านทักษะ ด้านค่านิยมร่วม วิเคราะห์และสรุปภาพรวม ได้ผลการศึกษานำเสนอดังต่อไปนี้

2.1 ด้านโครงสร้างองค์กร สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนคติของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ สระบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หน่วยงานมีการแบ่งสายงานอย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่ หน่วยงานมีการจัดลำดับการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน และหน่วยงานมีขนาดของหน่วยงานเหมาะสม

2.2 ด้านกลยุทธ์ สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนคติของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสระบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้ามีความชัดเจน รองลงมาได้แก่ ความโปร่งใสในการได้รับข้อมูลถึงความต้องการของลูกค้า และการตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน

2.3 ด้านระบบ สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนคติของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสระบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีระเบียบการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย และระบบการให้บริการลูกค้ามีความทันสมัย

2.4 ด้านบุคลากร สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสระบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บุคลากร ปฏิบัติงานโดยยึดหลักบรรษัทภิบาล รองลงมาได้แก่ บุคลากรมีโอกาสได้พัฒนาความรู้จากภายนอกและภายในองค์กร และบุคลากรมีการนำเทคนิคใหม่ ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า

2.5 ด้านรูปแบบการบริหาร สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสระบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การทำงานโดยยึดหลักบรรษัทภิบาล รองลงมาได้แก่ ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และการให้ความสำคัญกับผลงานในการปฏิบัติงาน

2.6 ด้านทักษะ สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสระบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความเชี่ยวชาญในการประกอบกิจการธนาคาร รองลงมาได้แก่ ทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และความสามารถของบุคลากรในการแก้ปัญหาที่เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

2.7 ด้านค่านิยม สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสระบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่ท้าทายการทำงาน รองลงมาได้แก่ ความภาคภูมิใจที่จะทำงานในองค์กรตลอดไป และท่านมีความภาคภูมิใจที่ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่

3. การเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยของสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านบุคลากร ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านทักษะ ด้านค่านิยมร่วม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการทำงาน และสำนักงานเขต ใช้การทดสอบที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะ 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one - way - ANOVA) ซึ่งสถิติที่ใช้คือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะนำมาทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 จำแนกตามเพศ สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี พบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับ



พระนครศรีอยุธยาและสระบุรี พบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านค่านิยมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านบุคลากร ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านทักษะ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านทักษะ รองมาได้แก่ด้านโครงสร้าง ด้านค่านิยม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านระบบ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านรูปแบบการบริหาร ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพเก้า ไพรลีน (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านค่านิยมรวม ด้านกลยุทธ์ ด้านทักษะ ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านบุคลากร ด้านระบบ

1.1 ด้านโครงสร้างองค์การ สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ได้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ หน่วยงานมีการแบ่งสายงาน รองลงมาได้แก่ หน่วยงานมีการจัดลำดับการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน และหน่วยงานมีขนาดของหน่วยงานเหมาะสม ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีหน่วยงานสนับสนุนเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัย อนันต์ พักอ่อน (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อสภาพการทำงานของพนักงานกองบริการฝ่ายการร่อนน้ำการทำเรือแห่งประเทศไทยในภาพรวม อยู่ระดับมากโดยด้านความสัมพันธ์ในองค์กรเห็นด้วยในระดับมาก

1.2 ด้านกลยุทธ์ พบว่า สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ได้ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้ามีความชัดเจน รองลงมา คือ ความโปร่งใสในการได้รับข้อมูลถึงความต้องการของลูกค้า และ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่นเมื่อระยะเวลาฝากเท่ากัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ แวน มิเตอร์ และแวน ฮอร์น (Van Meter & Van Horn,

1975, pp.446-484) กล่าวว่ากลุ่มตัวแปรที่ส่งมีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ กลุ่มตัวแปรที่ไม่ใช่เงื่อนไขของนโยบาย ประกอบด้วยตัวแปรที่สำคัญ 5 ตัวแปร คือ เงื่อนไขของการผันแปรทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี

1.3 สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ด้านระบบ ได้ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีระเบียบการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย และระบบการให้บริการลูกค้ามีความทันสมัย ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีระบบการบริหารบุคลากรอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระ สุขเพสณ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด สาขาหนองคาย พบว่า อุปสรรคของผู้รับบริการต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ การอนุมัติสินเชื่อใช้เวลานานมาก ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก มีเอกสารมากเกินไป พนักงานสินเชื่อไม่ให้ความกระจ่างเกี่ยวกับรายละเอียดในการขอสินเชื่อ ปัญหาการประเมินราคาหลักทรัพย์มีความล่าช้า

1.4 ด้านบุคลากร สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ได้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บุคลากรปฏิบัติงานโดยยึดหลักบรรษัทภิบาล รองลงมา คือบุคลากรมีโอกาสได้พัฒนาความรู้จากภายนอกและภายในองค์กร และบุคลากรมีการนำเทคนิคใหม่ ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีบุคลากรในหน่วยงานอย่าง สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ วีระ สุขเพสณ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการสินเชื่อ กล่าวว่า ธนาคารกรุงไทย จำกัด สาขาหนองคาย ธนาคารควรมีการจัดการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ และมีเกณฑ์วัดผลประสิทธิภาพอย่างจริงจังและเห็นผล ลดขั้นตอนการทำงานรวมทั้งพัฒนาระบบงานต่าง ๆ ให้ทันสมัย

1.5 ด้านรูปแบบการบริหาร สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ได้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การทำงานโดยยึดหลักบรรษัทภิบาลรองลงมา คือ ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และการให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้บริหารมีความรับผิดชอบเมื่อเกิดข้อผิดพลาด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฮอกวูด และกันน์ (1991, p.200) กล่าวว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ น่าจะเป็นเรื่องของการจูงใจ การใช้ภาวะผู้นำที่ความเหมาะสม การสร้างความผูกพันโดยวิธีการให้สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการยอมรับ

1.6 ด้านทักษะ สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ได้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความเชี่ยวชาญในการประกอบวิชาชีพธนาคาร รองลงมา คือ ทำกิจกรรมใด กิจกรรมหนึ่งได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องและ ความสามารถของบุคลากรในการแก้ปัญหาที่เกิดประโยชน์ต่อองค์กรส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของชนะสิทธิ์ เจริญชัยภูมิ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพเพื่อการแข่งขันพบว่า การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของคนในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และต้องปรับทัศนคติให้พนักงานพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงด้วยการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้เป็นทรัพยากรที่มีค่าต่อองค์กร

1.7 ด้านค่านิยม สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ได้ภาพรวมอยู่ในระดับ โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่ทันต้องการทำ รองลงมา คือ ความภาคภูมิใจที่จะทำงานในองค์กรตลอดไป และท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านไม่รู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องทำงานซ้ำ ๆ ทุกวัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจน์ณพัช พวงซ้อย (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน 1) ลักษณะความท้าทายของการปฏิบัติงาน 2) ลักษณะการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน 3) ลักษณะโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน 4) ลักษณะบรรยากาศในการปฏิบัติงาน 5) ลักษณะการให้รางวัลในการปฏิบัติงาน มีความผูกพันต่อธนาคารในระดับปานกลาง

สรุปได้ว่าสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านทักษะ รองลงมาได้แก่ ด้านค่านิยม และโครงสร้าง ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านรูปแบบการบริหาร แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ เพื่อนำผลการวิจัยนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะช่วยให้ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาสภาพการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ อันเป็นประโยชน์โดยตรงต่อการบริหารจัดการและการพัฒนาต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

2. การเปรียบเทียบสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะงาน และสำนักงานเขต ได้ผลการศึกษาดังนี้



2.1 จำแนกตามเพศ สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี เมื่อพิจารณาภาพรวมพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านรูปแบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านทักษะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพเก้า ไพรสิน (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความแตกต่างกันทางด้านเพศ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การ แต่ประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านระบบภายในขององค์การ ด้านพนักงานขององค์การ และด้านค่านิยมร่วมขององค์การ

2.2 จำแนกตามอายุ สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี เมื่อพิจารณาภาพรวมพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านรูปแบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านทักษะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติคุณ บุตรคุณ (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ: กรณีศึกษา จังหวัดอุดรธานี พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรขององค์กร และด้านค่านิยมร่วมขององค์กร มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 จำแนกตามลักษณะการทำงาน สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี เมื่อพิจารณาภาพรวมพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านค่านิยมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติคุณ บุตรคุณ (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ: กรณีศึกษา จังหวัดอุดรธานี พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรขององค์กร และด้านค่านิยมร่วมขององค์กร มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 จำแนกตามสำนักงานเขต สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี เมื่อพิจารณาภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านรูปแบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านทักษะการบริหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านค่านิยม

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สำเร็จ สามัตถิยะ (2538, หน้า 125-135) พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการนำ นโยบายขยายโอกาสทางการศึกษาไปปฏิบัติของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี มีปัจจัยด้านต่างๆ คือ 1) เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย 2) การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน 3) ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ 4) การสนับสนุนจากส่วนกลางและท้องถิ่นและ 5) มาตรการควบคุมประเมินผลและกระตุ้นส่งเสริมโดยปัจจัยทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติลักษณะหน่วยงานที่ทำ

2.5 จำแนกตามอายุ สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี เมื่อพิจารณาภาพรวมพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านค่านิยมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพแก้ว ไพโรสิน (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความแตกต่างกันทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การ แต่ประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านระบบภายในองค์การ ด้านพนักงานขององค์การ และด้านค่านิยมร่วมขององค์การ

2.6 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี เมื่อพิจารณาภาพรวมพบว่า รายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติคุณ บุตรคุณ (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ: กรณีศึกษาจังหวัดอุตรธานี พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรขององค์กร และด้านค่านิยมร่วมขององค์กร มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป และมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ด้านโครงสร้างองค์การ พบว่า สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีหน่วยงานสนับสนุนเพียงพอ ผู้บริหารธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) จึงควรให้ความสำคัญกับหน่วยงานสนับสนุนให้เพียงพอ เช่น มีศูนย์รับเรื่องข้อขัดข้อง มีหน่วยงานคอยประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ เป็นต้น

1.2 ด้านกลยุทธ์ พบว่า สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่นเมื่อระยะเวลาฝากเท่ากัน ผู้บริหารธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) จึงควรให้ความสำคัญกับ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก เช่น ศึกษาอัตราดอกเบี้ยจากคู่แข่งทางธุรกิจ เป็นต้น

1.3 ด้านระบบ พบว่า สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือมีระบบการบริหารบุคลากรอย่างเป็นธรรม ดังนั้นผู้บริหารธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) จึงควรให้ความสำคัญกับ การบริหารบุคลากรด้วยความเป็นธรรม เช่น กำหนดนโยบายการพิจารณาความดีความชอบที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ แจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบ

1.4 ด้านบุคลากร พบว่า สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีบุคลากรในหน่วยงานอย่างเพียงพอ ดังนั้นผู้บริหารธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญกับจำนวนบุคลากร จัดบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน หรือหาเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาสนับสนุนการทำงานของพนักงาน เพื่อให้ระบบการทำงานภายในมีระเบียบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.5 ด้านรูปแบบการบริหาร พบว่า สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บริหารมีความรับผิดชอบเมื่อเกิดข้อผิดพลาด ดังนั้นผู้บริหารธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) จึงควรให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบเมื่อเกิดข้อผิดพลาด เช่น ผู้บริหารควรรับผิดชอบร่วมกับผู้ปฏิบัติงาน และชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานรู้ถึงผลกระทบที่เกิดจากความผิดพลาด มีการประชุมร่วมกัน เป็นต้น

1.6 ด้านทักษะ พบว่า สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานสามารถปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ดังนั้นผู้บริหารธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) จึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง เช่น ปลูกฝังให้พนักงาน

คำนึงถึงความสำเร็จขององค์กร การศึกษาเรียนรู้วิทยาการใหม่ ๆ เสมอ รับประทานอาหารอยู่ตลอดเวลา เป็นต้น

1.7 ด้านค่านิยม พบว่า สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านไม่รู้ลึกเป็อหนายที่ต้องทำงานซ้ำ ๆ ทุกวันดั่งนั้นผู้บริหารธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จึงควรให้ความสำคัญกับการที่พนักงานต้องทำงานซ้ำกันทุกวัน เช่น จัดเวลาที่เหมาะสมกับการทำงาน มีการสลับหน้าที่การทำงาน ส่งเสริมแนวคิดใหม่ในขั้นตอนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เป็นต้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

2.1 ผู้สนใจควรทำการศึกษาสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามทัศนะของพนักงานสังกัดสำนักงานเขตในเขตอื่น ๆ เพราะจะทำให้ทราบว่า พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในแต่ละเขตมีแนวคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องสภาพการบริหารงานแบบ 7's มากน้อยเพียงใด เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ผู้สนใจควรทำการศึกษาสภาพการบริหารงานแบบ 7's ด้านรูปแบบการบริหาร เนื่องจากภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดั่งนั้นผู้บริหารหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือผู้สนใจ ควรศึกษาด้านรูปแบบการบริหาร เป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาให้มากยิ่งขึ้นต่อไป