

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



248081



สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด  
(มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขต  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี

ณรงค์ศักดิ์ พูลศิลป์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2553

b00253225

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



สภาการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด  
(มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขต  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี

ณรงค์ศักดิ์ พูลศิลป์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ปีการศึกษา 2553  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่องสภาพการบริหารงานแบบ 7'S  
ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัด  
พระนครศรีอยุธยาและสระบุรี เสนอโดยนายณรงค์ศักดิ์ พูลศิลป์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

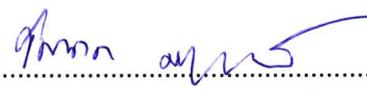
( นายตระกูล จันทสุนทร )

วันที่ 23 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2553

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิดา ภูแดง )

.....กรรมการ

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมนาด มั่นสัมฤทธิ์ )

.....กรรมการ

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล พุฒคำ )

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

( ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร )

หัวข้อวิทยานิพนธ์	สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสระบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมนาด มั่นสัมฤทธิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล พุฒคำ
ชื่อนักศึกษา	ณรงค์ศักดิ์ พูลศิลป์
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2553

### บทคัดย่อ

248081

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี 2)เปรียบเทียบสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการทำงาน สำนักงานเขต กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี จำนวน 356 คน ทำการเก็บข้อมูลช่วงตั้งแต่ 15 กันยายน ถึง 30 กันยายน พ.ศ.2553 โดยอาศัยแบบสอบถามที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญตรวจความเที่ยงตรง และมีค่าความเชื่อมั่น .927 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยค่าร้อยละ(percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าทดสอบที (t-test) ค่าทดสอบเอฟ (F-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (one – way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD)

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ รองลงมาเป็นด้านทักษะ และด้านระบบ ตามลำดับ

2. เปรียบเทียบสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะงาน สำนักงานเขต ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Thesis Title States of 7's Management at Krung Thai Bank Public Company Limited according to Viewpoints of Its Employees under Regional Offices in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province and Saraburi Province

Thesis Advisor Asst. Prof. Dr. Chommanard Munsumrit  
Asst. Prof. Dr. Surapon Putkum

Name Narongsak Poolsil

Concentration General Management

Academic Year 2010

### ABSTRACT

248081

The purposes of this research were to 1) study states of 7's management at Krung Thai Bank Public Company Limited according to viewpoints of its employees under regional offices in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province and Saraburi Province and 2) compare the 7's management at Krung Thai Bank Public Company Limited when the employees were classified with gender, age, education, average monthly income, work job description and regional office. The sample was 356 employees at Krung Thai Bank Public Company Limited under regional offices in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province and Saraburi Province during 15-30 September 2010. The instrument was a questionnaire approved by experts to a reliability of 0.9275. The data were analyzed in terms of percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, one-way ANOVA, and Fisher's Least Significant Difference (LSD) Test.

The findings were as follows:

1. in overall, the state of 7's management at the bank was rated at a high level. Their mean values were ranged in descending order as follows: organizational structure, skills and system.
2. the comparison showed that there was no difference in the states of 7's management at a significance level of .05 when the employees were classified with gender, age, education, average monthly income, job description and regional office.

## ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความรู้ ความเอาใจใส่และความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งของอาจารย์ ที่ปรึกษา คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมนาด มั่นสัมฤทธิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล พุฒคำ ที่ได้ให้คำปรึกษาและชี้แนวทางที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 คน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันดา เพิ่มศิริ รองศาสตราจารย์ กุลชลี พวงเพชร ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง และให้คำแนะนำเพื่อให้เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ตลอดจนคณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณประธานสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิดา ภูแดง ผู้ทรงคุณวุฒิ ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร

ขอขอบคุณผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารสำนักงานเขต สำนักงานเขตพระนครศรีอยุธยา และสระบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้แจกแบบสอบถาม และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจนสามารถนำมาใช้ในการวิจัยได้เป็นอย่างดี

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชา รวมทั้งขอบพระคุณ เจ้าของตำรา เอกสาร งานวิจัยทุกชิ้นที่ได้อ้างอิงไว้ และขอบคุณครอบครัว และเพื่อนทุกคนที่ให้กำลังใจในการทำวิจัยในครั้งนี้ด้วยดีเสมอมา

ณรงค์ศักดิ์ พูลศิลป์

## สารบัญ

	หน้า
หน้าอำนวยการ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
ประกาศคุณูปการ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับธนาคาร.....	9
ความหมายของธนาคาร.....	9
ความสำคัญของธนาคาร.....	9
บทบาทของธนาคาร.....	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร.....	12
ความหมายของการบริหาร.....	15
ความหมายของการบริหาร.....	15
ความสำคัญของการบริหาร.....	16
ปัจจัยในการบริหาร.....	17
สภาพการบริหารงานตามแนวคิดของ 7'S.....	20
โครงสร้าง (structure).....	21
กลยุทธ์ (strategy).....	26

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
ระบบ (system).....	29
บุคลากร (staff).....	31
รูปแบบการบริหาร (style).....	32
ทักษะ (skill).....	34
ค่านิยมร่วม (shared values).....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
งานวิจัยในประเทศ.....	41
งานวิจัยต่างประเทศ.....	45
บทที่ 3   วิธีการดำเนินงาน.....	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	48
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
บทที่ 4   ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
บทที่ 5   สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	75
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	75
สมมติฐานการวิจัย.....	75
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	75
วิธีดำเนินการวิจัย.....	76
สรุปผลการวิจัย.....	78
อภิปรายผล.....	82
ข้อเสนอแนะ.....	86
บรรณานุกรม.....	89

	หน้า
ภาคผนวก.....	97
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	98
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในการทำวิทยานิพนธ์..	102
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	106
ภาคผนวก ง รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	113
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	115

## สารบัญญัตราสาร

		หน้า
ตาราง 1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาในสังกัดเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี.....	47
ตาราง 2	จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	56
ตาราง 3	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ด้านโครงสร้างองค์กร.....	58
ตาราง 4	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ด้านกลยุทธ์.....	59
ตาราง 5	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ด้านระบบ.....	60
ตาราง 6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ด้านบุคลากร.....	61
ตาราง 7	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ด้านรูปแบบการบริหาร.....	62
ตาราง 8	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ด้านทักษะ.....	63
ตาราง 9	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ด้านค่านิยม.....	64

		หน้า
ตาราง 10	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขต จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและสระบุรี ด้านภาพรวม.....	65
ตาราง 11	การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัด พระนครศรีอยุธยาและสระบุรี จำแนกตามเพศ.....	66
ตาราง 12	การเปรียบเทียบสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัด พระนครศรีอยุธยาและสระบุรี จำแนกตามลักษณะงาน.....	67
ตาราง 13	การเปรียบเทียบสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัด พระนครศรีอยุธยา และ สระบุรี จำแนกตามสำนักงานเขต.....	67
ตาราง 14	การเปรียบเทียบสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัด พระนครศรีอยุธยาและสระบุรี จำแนกตามอายุ.....	68
ตาราง 15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัด พระนครศรีอยุธยาและสระบุรี จำแนกตามอายุ .....	70
ตาราง 16	การเปรียบเทียบสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัด พระนครศรีอยุธยา และ สระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
ตาราง 17	การเปรียบเทียบสภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงานในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัด พระนครศรีอยุธยา และ สระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	72
ตาราง 18	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่สภาพการบริหารงานแบบ 7's ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานเขตจังหวัด พระนครศรีอยุธยาและสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	73

## สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพ 1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ภาพ 2	สภาพการบริหาร 7 ประการของ แมคคินซี (Mckinsey's 7-S Model).....	20
ภาพ 3	ตำแหน่งของการปฏิบัติงาน.....	37