

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมุติฐานการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 คำนิยาม ศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ความเป็นมาของธนาคารออมสิน	7
2.2 ธนาคารออมสินภาค 7	10
2.3 ความหมายของมนุษยสัมพันธ์	15
2.4 ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์	16
2.5 ประโยชน์มนุษยสัมพันธ์	16
2.6 วัฒนาการของการนำหลักการมนุษยสัมพันธ์ใช้ในการบริหาร	17
2.7 ปรัชญาและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับมนุษยสัมพันธ์	18
2.8 แนวคิดพื้นฐานและขอบเขตมนุษยสัมพันธ์	27
2.9 หลักมนุษยสัมพันธ์ในการบริหาร	31
2.10 เทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์	37
2.11 บุคลิกภาพและพฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร	44
2.12 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	50
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	50
3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	50
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
4.1 สภาพทั่วไปของพนักงานธนาคารออมสิน	59
4.2 มนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน	61
4.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร	68
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	74
5.2 ขอบเขตการวิจัย	74
5.3 วิธีดำเนินการวิจัย	74
5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	75
5.5 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	75
5.6 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	75
5.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	75
5.8 สรุปผลการวิจัย	75
5.9 อภิปรายผลการวิจัย	76
5.10 ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	83
ประวัติผู้เขียน	89

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	52
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของสถานสภาพผู้บริหารและพนักงานธนาคารออมสิน	60
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ คุณลักษณะและ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน โดยภาพรวม	62
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความคุณลักษณะและ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ด้านบุคลิกภาพภายนอก	63
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความคุณลักษณะและ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ด้านบุคลิกภาพภายใน	65
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความคุณลักษณะและ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ด้านความสามารถในการมี มนุษยสัมพันธ์	67
ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานเกี่ยวกับ คุณลักษณะและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน	68
ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานเกี่ยวกับ คุณลักษณะ และพฤติกรรมด้านบุคลิกภาพภายนอกในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารออมสิน	69
ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานเกี่ยวกับ คุณลักษณะและพฤติกรรมด้านบุคลิกภาพภายใน ในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารออมสิน	71
ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานเกี่ยวกับ คุณลักษณะ และพฤติกรรมด้านความสามารถในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน	72

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 1 แผนผังโครงสร้างธนาคารออมสิน	12
แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างองค์กรของธนาคารออมสินภาค 7	13
แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างการจัดองค์กรธนาคารออมสินใน 6 จังหวัด 41 สาขา	14
แผนภูมิที่ 4 ทฤษฎีหมวดเชื่อมโยงของ Likert	25
แผนภูมิที่ 5 แสดงถึงความสำคัญของทักษะที่เปลี่ยนไปตามระดับการปฏิบัติงาน	38
แผนภูมิที่ 6 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	56