

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะได้สมญานามว่า "สยามแห่งเมืองยิ้ม หรือดินแดนแห่งรอยยิ้ม" หรือมีชื่อเสียงทางด้านการให้บริการติดอันดับ 1 ใน 10 ของโลก แต่ความต้องการ และความจำเป็นที่ต้องพัฒนาคุณภาพทางด้านการบริการในองค์กรต่างๆ อีกเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะธุรกิจทางด้านการให้บริการไม่ว่าจะเป็น การท่องเที่ยว โรงแรม ภัตตาคาร ห้างสรรพสินค้า ธุรกิจการขาย และธุรกิจการบริการอื่นๆ ซึ่งได้สังเกตเห็นแล้วว่ายังขาดเอกสารต่างๆ ที่เป็นเนื้อหาสาระ และบุคลากรที่จะทำหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการอยู่อีกมาก (สมชาย กิจขรรจง, 2536)

มนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อสังคมไทย ทุกวันนี้มีเหตุการณ์ไม่พึงปรารถนาหลายอย่าง อันได้แก่ ความแตกแยก ความเห็นที่ไม่ลงรอยกัน การแบ่งแยกเป็นพวกเป็นเหล่า การพูดโฆษณาชวนเชื่อให้ร้ายป้ายสีกัน จนถึงขั้นทำร้ายร่างกาย ทำลายชีวิตกัน ล้วนแล้วแต่แสดงให้เห็นอย่างแน่ชัดว่า สังคมของเราขาดแคลนในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ และมีความต้องการมนุษยสัมพันธ์มากเพียงใด เพราะหลักความรักนั้นเป็นที่มาของการสมัครสมานสามัคคี ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกว่า มนุษยสัมพันธ์ช่วยให้เกิดประสิทธิผลในงาน ลำพังแต่ความรู้ความสามารถของคนนั้น ซึ่งมีผลสำเร็จในงานเพียงร้อยละ 20 - 30 แต่ถ้าหากสภาพมนุษยสัมพันธ์ของแต่ละคนแต่ละกลุ่มภายในหน่วยงานดี จะก่อให้เกิดผลสำเร็จในงานถึงร้อยละ 80 - 90 (ทองอินทร์ วงศ์โสธร และคณะ, 2523)

เมื่อบุคคลเป็นสัตว์สังคมที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน มีการอยู่ร่วมกันและดำเนินชีวิตร่วมกัน ได้แก่ เพื่อนเรียน เพื่อนเล่น เพื่อนร่วมงาน สมาชิกในครอบครัว ในองค์กรชุมชน สังคมประเทศชาติ จึงมีความจำเป็นต้องใช้มนุษยสัมพันธ์เป็นสะพานเชื่อมความสัมพันธ์อันดีต่อกัน กระบวนการในความสัมพันธ์ของมนุษย์ที่แสดงออกมาในรูปของการตั้งใจ หรือสร้างความพึงพอใจตามหลักมนุษยสัมพันธ์นั้น มีความสำคัญต่อการบริหารงานทุกขั้นตอน องค์กรทางการเมืองก็คิหน่วยงานราชการก็คิ งานธุรกิจ บริษัท หรือ กิจการอุตสาหกรรม ตลอดจนสมาคมต่างๆ จะเจริญก้าวหน้าและดำเนินการไปได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถของนักบริหาร หรือหัวหน้างานในการวางแผนวิจัยหรือการจัดการ ที่เป็นดังนี้เนื่องจากมนุษยสัมพันธ์เป็นเครื่องมือในการสร้างน้ำใจและผลงาน งานจะดำเนินไปได้ด้วยความราบรื่นเพียงใดขึ้นอยู่กับ

ใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ได้ดีและถูกต้อง ทั้งนี้เพราะความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีย่อมจะช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานร่วมกับหมู่คณะ ให้มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ถ้าหมู่คณะขาดเสียซึ่งมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทั้งในแนวดิ่งและในแนวราบของสายการบังคับบัญชา ก็จะมีแต่เรื่องทะเลาะ ยุ้งเหยิง ทำให้หมู่คณะหรือองค์กรนั้น ๆ ทำงานให้สัมฤทธิ์ผลด้วยดีไม่ได้ และไม่มีความสุขใจในอันที่จะร่วมสร้างศรัทธาในการทำงานให้เกิดขึ้น

ธนาคารออมสินทั่วประเทศมีทั้งสิ้น 12 ภาค มีสาขาจำนวน 564 สาขา และจำนวนพนักงาน 9,000 กว่าคน สำหรับธนาคารออมสินภาค 7 เดิมสังกัดธนาคารออมสินภาค 6 ซึ่งมีอาณาเขตควบคุมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 17 จังหวัด มีที่ทำการอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ต่อมาในปี พ.ศ.2508 จึงได้แบ่งการบริหารงานออกเป็นภาคอีกภาคหนึ่ง ได้แก่ ธนาคารออมสินภาค 7 สาเหตุเกิดจากสภาพปัญหาการคมนาคมไม่สะดวกซึ่งยากแก่การควบคุมเนื่องจากมีสาขาทั่วทุกอำเภอ ธนาคารออมสินภาค 7 รับผิดชอบพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 6 จังหวัด มีสาขาในเขตควบคุม 41 สาขา พนักงานรวมทั้งสิ้น 474 คน มีการให้บริการแก่ประชาชนหลายประเภท เช่น ด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อต่างๆ ด้านสงเคราะห์ชีวิต ด้านบริการตั๋วแลกเงินเพื่อการเดินทาง ตลอดจนการรับฝากสลากออมสิน ฯลฯ

ธนาคารออมสินเป็นธนาคารของปวงชน ดำเนินการเพื่อปวงชน เพื่อชุมชนและเพื่อสังคม และทำประโยชน์ให้กับปวงชนบทบาทของธนาคารออมสินมี 2 ประการ คือ ส่งเสริมการออมและการลงทุนให้คู่ ปัจจุบันธนาคารออมสินได้รับนโยบายจากรัฐบาลให้ดำเนินงานด้านการพัฒนาชนบทสามารถก่อประโยชน์แก่กลุ่มชาวบ้าน ชุมชน และสังคมภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ เช่นปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพ งานสินเชื่อพัฒนาชนบทเป็นภารกิจหลักของธนาคารอีกด้านหนึ่งที่มุ่งส่งเสริมสนับสนุนขบวนการองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนด้านการเงินให้สามารถพึ่งตนเอง และพัฒนาตนเองทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม จิตใจ วัฒนธรรม และ สิ่งแวดล้อมได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ในส่วนของการช่วยสังคมโดยตรง ธนาคารออมสินได้ร่วมในกองทุนไทยช่วยไทยร่วมในกองทุนออมสินรวมใจเพื่อชุมชน ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจสังคม รวมทั้งการตั้งหน่วยงานธนาคาร เพื่อชุมชนเพื่อช่วยสังคม

ขณะนี้ธนาคารออมสินได้รับมอบหมายจากกระทรวงการคลังให้บริหารจัดการเงินกู้จากธนาคารโลก จำนวน 150 ล้านดอลลาร์สหรัฐในรูปของกองทุน 2 กองทุน คือ

- 1) กองทุนเพื่อการลงทุนทางสังคมเป็นเงินให้เปล่าจำนวน 120 ล้านดอลลาร์สหรัฐแก่โครงการชุมชนต่างๆ
- 2) กองทุนพัฒนาเมืองในภูมิภาค ให้กู้แก่เทศบาลเพื่อทำโครงการที่เป็นประโยชน์กับประชาชนมีวงเงิน 30 ล้านดอลลาร์สหรัฐ

ปัจจุบันธนาคารออมสินได้มีการพัฒนาการด้านต่างๆ ในเชิงพาณิชย์มากขึ้น แต่ถึงอย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานต่างๆ ต้องมีการประสานงานกัน ร่วมมือกัน หรือจะต้องติดต่อสัมพันธ์กันและกัน ตลอดมา ซึ่งธนาคารก็ถือว่าเป็นหน่วยงานหลักที่จะต้องตระหนักถึงเรื่องการติดต่อกับบุคคลหลายฝ่าย

ลักษณะการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเป็นงานที่ต้องมีการติดต่อประสานงานกับประชาชน หรือผู้ที่มารับบริการต่างๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจรวมถึงการปฏิบัติงานในสาขาจะต้องมีการประสานงานร่วมกันในการทำงาน และสื่อสารกันตลอดเวลา หากว่าการปฏิบัติงานติดต่อสื่อสารกันโดยไม่เข้าใจกัน ก็จะทำให้เกิดปัญหาให้หน่วยงานนั้นยากแก่การปกครอง นำพาไปสู่ความสำเร็จของงานในองค์กร ผู้บริหารธนาคารออมสินต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ โดยเฉพาะความสามารถในการเป็นผู้นำที่มีความรอบรู้ในการปกครองบังคับบัญชา มีความสามารถในการทำงานร่วมกับมวลชน เพื่อที่จะได้รับความรักความศรัทธาจากผู้บังคับบัญชา รวมถึงประชาชนที่มาใช้บริการด้วย อุทิศตนให้กับงาน สามารถแก้ปัญหาในสาขาเบื้องต้นได้ทุกอย่าง จากความรู้ความสามารถดังกล่าวจะทำให้ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา หรือพนักงานในสาขาเกิดความเชื่อถือศรัทธา ทำให้สาขามีความสามัคคีกลมเกลียว มีความเป็นปึกแผ่น และทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายในการทำงานของธนาคารออมสินสาขาได้โดยสมบูรณ์

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 มีความสนใจที่จะศึกษาความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 จำนวน 41 สาขา ของกลุ่มผู้บริหาร คือผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาและกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงาน โดยมีประเด็นที่น่าสนใจที่ว่าผู้บริหารและพนักงานมีความคิดเห็นต่อความมีมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาประกอบการพัฒนาการมีมนุษยสัมพันธ์ ตลอดจนการเสริมสร้างในการมีมนุษยสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานธนาคารออมสินสาขาและเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและเพื่อผลงานที่มีประสิทธิภาพสามารถสร้างประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการจากธนาคารสามารถป้องกันแก้ไขปัญหาค้างๆ ทั้งจะช่วยเสริมสร้างสันติสุข ความเรียบร้อย และความเจริญก้าวหน้า ให้แก่หมู่คณะและบรรลุเป้าหมายการปฏิบัติงานของธนาคารต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานธนาคารออมสินสาขา ภาค 7
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานระหว่างกลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารออมสินสาขา ภาค 7

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

ผู้บริหารธนาคารออมสินสาขา และพนักงานที่ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ออมสินภาค 7 จำนวน 41 สาขา ใน 6 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น กาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด มหาสารคาม ยโสธร และชัยภูมิ โดยทำการศึกษา 3 ด้าน คือ

- 1) ด้านบุคลิกภาพภายใน
- 2) ด้านบุคลิกภาพภายนอก
- 3) ด้านความสามารถในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานวิจัย

- 1) ธนาคารออมสินภาค 7 หมายถึง ธนาคารออมสินที่เปิดกิจการสาขาในจังหวัด ขอนแก่น, กาฬสินธุ์, ร้อยเอ็ด, มหาสารคาม, ยโสธร และ ชัยภูมิ
- 2) ธนาคารออมสินสาขา หมายถึง ธนาคารออมสินที่เปิดดำเนินการรับฝากเงินออมประเภท ต่าง ๆ และบริการด้านสินเชื่อตลอดจนดำเนินกิจการอันพึงเป็นธนาคารตามที่มีพระราชกฤษฎีกา กำหนดไว้
- 3) กลุ่มผู้บริหาร หมายถึง ผู้จัดการธนาคารออมสิน 41 สาขา ซึ่งเป็นหัวหน้าหน่วยงานที่ผู้ ดำรงตำแหน่งเป็นผู้นำมีหน้าที่วินิจฉัยสั่งการ ควบคุมตรวจสอบให้คำปรึกษาแนะนำดำเนินการ ประชุมปรับปรุงแก้ไข วางแผนมอบหมายงานรับผิดชอบทั่วไปในธุรกิจของธนาคาร บริหารบุคคล ในหน่วยงาน วางแผนงานและติดตามประเมินผล ตลอดจนแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ในสาขา
- 4) กลุ่มพนักงานปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานของธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขา นั้นประกอบด้วย พนักงานบัญชี พนักงานเทเลออร์ พนักงานอำนวยการสินเชื่อ พนักงานช่วยปฏิบัติงาน สาขา, พนักงานบริการ พนักงานขับรถ
- 5) พนักงานบัญชี หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ควบคุมการทำบัญชีสาขา และข้อมูลลูกค้าที่ได้รับ มอบหมายงานตามที่ผู้จัดการสั่ง ผู้ทำการแทนสั่ง
- 6) พนักงานเทเลออร์ หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานให้บริการลูกค้า พนักงาน เคนเตอร์ด้านการเงิน และผ่านบัญชีรายตัวลูกค้า ด้วยระบบงานคอมพิวเตอร์

7) พนักงานอำนวยการสินเชื่อ หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับอำนวยการสินเชื่อ และพิธีการสินเชื่อ การรับชำระหนี้ การติดตามหนี้ค้างชำระ การเก็บรักษาเอกสารการกู้ ให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานด้านสินเชื่อ

8) พนักงานช่วยปฏิบัติงานสาขา หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่ติดต่อประชาสัมพันธ์และอำนวยความสะดวกผู้ที่มาติดต่อ ช่วยปฏิบัติงานด้านบัญชี งานของพนักงานเทเลอร์

9) พนักงานบริการ หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดสำนักงาน และบริเวณโดยรอบ ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ของสำนักงาน

10) พนักงานขับรถ หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการขับรถ ดูแลบำรุงรักษารถยนต์ และ ให้ความเห็นหรือช่วยเหลือแนะนำเกี่ยวกับงานขับรถยนต์

11) มนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง บุคลิกภาพและพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกซึ่งเอื้อต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อันแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพภายใน ด้านบุคลิกภาพภายนอก และ ด้านความสามารถในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

12) ด้านบุคลิกภาพภายนอก หมายถึง รูปร่างหน้าตา ผิวพรรณ ทรงผม เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ กริยาท่าทาง มารยาท สุภาพ และน้ำเสียง

13) ด้านบุคลิกภาพภายใน หมายถึง ความมีน้ำใจ ความสุ่มรอบคอบ ความประพฤติ ความมีคุณธรรม จริยธรรม จิตใจงดงาม มองโลกในแง่ดี รักเกียรติชื่อเสียง ซื่อสัตย์ สุจริตยุติธรรม

14) ด้านความสามารถในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการพูดจาไพเราะ จิตใจให้คำปรึกษาหารือ การผูกสมานไมตรี สร้างศรัทธา รู้กาลเทศะ ถนอมน้ำใจ ยกย่องสรรเสริญ ชมเชยความรู้ความสามารถในเรื่องทั่วไป และ ตำแหน่งหน้าที่ ลักษณะในการเขียน การออกคำสั่ง การขอความร่วมมือ การประสานงาน ความรัก ความเมตตา ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ได้ทราบระดับความคิดเห็นด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และพนักงานที่ปฏิบัติงานธนาคารออมสินสาขาภาค 7

2) เป็นแนวทางให้พนักงานธนาคารออมสินได้พัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์สูงขึ้นไป อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

- 3) เป็นแนวทางให้แก่ผู้บริหารธนาคารระดับสูงขึ้นไปได้มีโอกาสรับทราบข้อมูล และจัดหลัก สูตรเพื่ออบรมเกี่ยวกับความมีมนุษยสัมพันธ์
- 4) สามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและทำการศึกษาในครั้งต่อไปกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ได้
- 5) เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎี และ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งจะได้นำเสนอในบทต่อไป