

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษามิมนุชสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาภาค 7 ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการสรุปผลวิจัย และข้อเสนอแนะตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความมีมนุชสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งกลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานธนาคารออมสินสาขา ภาค 7
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความมีมนุชสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานระหว่างกลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารออมสินสาขา ภาค 7

5.2 ขอบเขตการวิจัย

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

- 1) ด้านบุคลิกภาพภายใน
- 2) ด้านบุคลิกภาพภายนอก
- 3) ด้านความสามารถในการสร้างมนุชสัมพันธ์

5.3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ประชากร
- 2) กลุ่มตัวอย่าง
- 3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 4) วิธีการรวบรวมข้อมูล
- 5) การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผล

5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานสาขา โดยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมา วิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 213 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98

5.5 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในธนาคารออมสิน 41 สาขา ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานสาขาในเขตควบคุมภาค 7 จำนวนทั้งสิ้น 474 คน จาก 6 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด ยโสธร และชัยภูมิ โดยที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมด 41 คน ส่วนพนักงานผู้วิจัยกำหนดโดยใช้สูตร Taro Yanare ได้กลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานสาขา 176 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 217 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบง่ายจากตารางเลขสุ่ม

5.6 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขา ภาค 7 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

5.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำข้อมูลที่ได้รับแจกแจงความถี่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS/PC) เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารธนาคารออมสินสาขา และกลุ่มพนักงานปฏิบัติงานโดยทดสอบค่าที (t-test) ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนำเสนอในตารางประกอบความเรียง

5.8 สรุปผลการวิจัย

1) สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้ตอบแบบสอบถาม 213 คนและส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี วุฒิต่างการศึกษา ปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่อายุสถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท

2) คุณลักษณะและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับ มาก โดยเฉพาะด้านความสามารถในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ด้าน บุคคลิกภาพภายใน และด้านบุคลิกภาพภายนอก ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามตำแหน่ง พบว่า ทั้ง ผู้บริหาร และพนักงานธนาคารออมสินเห็นว่าคุณลักษณะและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ทำโดย ภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก

3) คุณลักษณะ และ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ด้าน บุคคลิกภาพภายนอก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ทุกเรื่องอยู่ในระดับ มาก ยกเว้นความมั่งคั่ง อุดม ไม่มีหนี้สินล้นพ้นตัว อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตาม ตำแหน่ง พบว่า ผู้บริหารเห็นว่า โดยภาพรวมและรายเรื่องอยู่ในระดับมาก ยกเว้นมีความมั่งคั่ง อุดม และไม่มีการทุจริตฉ้อโกง หรือสร้างความแตกแยก อยู่ในระดับปานกลาง

4) คุณลักษณะและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ด้านบุคลิกภาพ ภายใน โดยภาพรวมและรายเรื่องอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามตำแหน่ง พบว่าทั้งผู้บริหาร และพนักงานเห็นว่า โดยภาพรวมและรายเรื่องอยู่ในระดับมาก

5) คุณลักษณะ และ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ด้านความ สามารถในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ โดยภาพรวม และ รายเรื่องอยู่ในระดับมาก และ เมื่อพิจารณาตาม ตำแหน่ง พบว่า ผู้บริหารเห็นว่าคุณลักษณะและพฤติกรรมในการปฏิบัติของพนักงานธนาคารออมสิน ด้านความสามารถในการสร้างมนุษยสัมพันธ์โดยภาพรวม และรายเรื่องอยู่ในระดับมาก ส่วน พนักงานเห็นว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายละเอียดส่วนมากอยู่ในระดับมาก ยกเว้นเรื่อง การจัดงานเลี้ยง พบปะสังสรรค์ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

6) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ ผู้บริหารกับพนักงาน เกี่ยวกับคุณลักษณะ และ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินโดยภาพรวม พบว่า ผู้บริหารและพนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินโดย ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ผู้บริหาร และพนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านบุคลิกภาพภายนอกและด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลิกภาพภายในนั้นไม่มีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.9 อภิปรายผลการวิจัย

ในการอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยจะมุ่งประเด็น ที่ได้จากการศึกษาความมีมนุษยสัมพันธ์ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพภายนอก บุคลิกภาพภายในและความ สามารถในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ โดยจะสัมพันธ์ในภาพรวมและในแต่ละด้าน

โดยภาพรวม ผู้บริหารและพนักงานธนาคารเห็นว่า พนักงานผู้ปฏิบัติงานของธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มาก นั้นหมายความว่า พนักงานของธนาคารออมสิน สาขา มีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ทั้ง 40 ข้อ แสดงว่า พนักงานมีคุณลักษณะ ความความมีมนุษยสัมพันธ์ในระดับสูง ซึ่งการสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้ได้รับความสำเร็จนั้นมีคุณลักษณะ คือ การมีท่าทางที่ดี มีลักษณะการเข้ากับคน กริยามารยาทเรียบร้อย การพูดคุยสนุกสนาน คลกขบขัน ผู้คบหาด้วยมีความสบายใจ นอกจากนี้ความมีบุคลิกรูปร่างหน้าตาการแต่งตัว การเคลื่อนไหว กริยาท่าทาง การพูดจา ความเป็นเพื่อน ความอ่อนน้อม การมีน้ำใจ การให้ความร่วมมือ เป็นต้น ผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงาน มีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานสูง จะมีความสำเร็จในหน้าที่การงานสูง มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง และมีความก้าวหน้าทั้งทางด้านการงานและส่วนตัว สอดคล้องกับงานวิจัยของ เขียน แสงหนุ่ม (2526) ซึ่งพบว่า ผู้ได้บังคับบัญชาที่ถือนุขสัมพันธ์เป็นสำคัญ มีความสำเร็จสูงกว่าผู้ได้บังคับบัญชาที่ถือนานเป็นสำคัญ และผู้ได้บังคับบัญชาที่ถือนุขสัมพันธ์มีความพอใจในการทำงานกว่าผู้ได้บังคับบัญชาที่ถือนานเป็นสำคัญ

บุคลิกภาพภายนอก ผู้บริหาร และพนักงานธนาคารเห็นว่า พนักงานผู้ปฏิบัติงานของธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานในด้านบุคลิกภาพภายนอก อยู่ในระดับ มาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารออมสิน มีบุคลิกภาพภายนอก อาทิเช่น รูปร่าง ลักษณะเหมาะสม การแต่งกาย มารยาท กริยาท่าทาง การพูดจา ความเป็นมิตร ความมรยัสต์ อดออม ไม่หลงมัวเมาในอบายมุข การยอมรับของบุคคลในหน่วยและสังคม และบุคลิกมีความเป็นกันเองสิ่งเหล่านี้มีอยู่ในตัวของพนักงานธนาคารออมสินทุกคน ดังที่ ธรรมรส โชคิบุญชร (2519) กล่าวไว้ว่า คนเป็นสิ่งมีชีวิต มีความเป็นคน มีความภูมิใจในตัวเอง กล่าวถึง มีศักดิ์ศรีของคนการยอมรับนับถือศักดิ์ศรีของคน เป็นวิธีการมนุษยสัมพันธ์ที่ดีที่สุด จะทำให้คณะบุคคลที่ร่วมกันทำงานอยู่ มีความสามัคคีเกิดขึ้น ไม่มีการดูถูกดูแคลนกัน และเป็นการเชื่อมโยงที่จะทำให้บุคคลแต่ละคนอยู่ในระดับเดียวกัน และเชื่อมโยงเป็นกลุ่มคณะ เมื่อคนมีประสิทธิภาพ องค์การก็มีประสิทธิผลด้วย

การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องพบปะกับประชาชนที่มาติดต่อ อาทิ เช่น การรับฝาก-ถอนเงิน เป็นต้น พนักงานธนาคารจึงต้องมีบุคลิกภาพภายนอกที่ดี มีความเป็นผู้ให้บริการที่ดีมีการต้อนรับผู้รับบริการ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ดังนั้น การแต่งกาย การพูดจา กริยามารยาท จะต้องเป็นที่ประทับใจต่อผู้รับบริการอยู่เสมอ

บุคลิกภาพภายใน ผู้บริหารและพนักงานธนาคาร เห็นว่าพนักงานผู้ปฏิบัติงานของธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานในด้านบุคลิกภาพภายใน อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารจะต้องเป็นบุคคลที่มีอารมณ์เยือกเย็น ควบคุมอารมณ์ ความประพฤติดี มีคุณธรรม จริยธรรมอันดีงาม เมตตากรุณา ไม่เอาเปรียบซึ่งกันและกัน มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ยอมรับความคิดเห็นของบุคคลอื่นและมีวิสัยทัศน์กว้างไกล สิ่งเหล่านี้เป็นบุคลิกภาพในที่พนักงานธนาคารออมสิน

มีความจำเป็นจะต้องมีอยู่ในตัวของตนเอง ในการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารจำเป็นจะต้องมีการปรับตัวเองให้บุคลิกภาพที่เหมาะสม วิจิตร อาวะกุล (2528) กล่าวว่า ควรรู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง ส่งเสริมกำลังใจ รู้จักศิลปะการฟัง รู้จักรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ พนักงานธนาคารจะต้องปฏิบัติงานกับบุคลากร 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายลูกค้า หรือผู้รับบริการ อีกฝ่ายหนึ่งคือ เพื่อนร่วมงาน พนักงานจะต้องสร้างความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ ไม่ว่าผู้รับบริการจะมีลักษณะเช่นใด ธนาคารออมสินจะมีผู้มารับบริการทุกกลุ่มอายุ ตั้งแต่เด็ก ๆ จนถึงผู้สูงอายุ ทำให้พนักงานจำเป็นที่จะต้องมีความอดทนอดกลั้น การพูดจาทักทายปราศรัยจะต้องเหมาะสมกับกลุ่มผู้มารับบริการ การอธิบายวิธีการหรือขั้นตอนการให้บริการ การรอคอยและการให้บริการอื่น ๆ ที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วทั้งนี้ในขณะเดียวกัน พนักงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน จำเป็นจะต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ ของตนเองให้เหมาะสมกับสถานภาพและตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง ความมีจิตใจโอบอ้อมอารี ช่วยเหลือ ร่วมมือในการปฏิบัติงาน การไม่เอาเปรียบ สนับสนุนให้เกิดความสามัคคีในหน่วยงานของตนเอง

ความสามารถในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ผู้บริหารและพนักงานธนาคารเห็นว่า พนักงานผู้ปฏิบัติงานของธนาคาร สามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์ได้คืออยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานธนาคาร มีความสามารถในการสร้างความสบายใจให้แก่ผู้มารับบริการ รวมทั้งมีความมั่นคงหนักแน่น ความมีเหตุผล สิ่งเหล่านี้พนักงานธนาคารออมสินมีอยู่ในตัวสูง บุญทัน ดอกไธสง (2529) ได้กล่าวถึงการสร้างมนุษยสัมพันธ์ คือรู้จักให้เกียรติบุคคลอื่น ไม่ดูถูก มีสติอยู่ในจิตใจ อ่อนน้อมถ่อมตน และ เร่งสร้างผลงานในการแข่งขัน ชาตรี คิเรกศรี (2530) เน้นให้บุคคลปฏิบัติให้เป็นที่รักใคร่และเคารพนับถือ เอาใจเขามาใส่ใจเรา ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรีกับคนอื่น ยอมรับคุณค่า และศักดิ์ศรีของคนอื่น ด้วยความบริสุทธิ์ใจ พนักงานธนาคารออมสิน มีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานธนาคารออมสินจะต้องให้คำแนะนำศึกษาปรึกษาหารือ การผูกสมานไมตรี สร้างศรัทธา การรู้จักกาลเทศะ การยกย่องสรรเสริญ ชมเชย การใช้ความรู้ ความสามารถ การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ของผู้บริหารกับพนักงานธนาคารออมสินสาขา ภาค 7 พบว่า พนักงานธนาคารออมสินมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ และ พฤติกรรม ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ผู้บริหารและพนักงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านบุคลิกภาพภายนอก และด้านมนุษยสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลิกภาพภายในนั้น ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อค้นพบไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน การวิจัยที่ตั้งไว้ คือ ผู้บริหาร และ พนักงานธนาคารออมสิน มีความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ มนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานในธนาคารออมสิน มีความแตกต่างกันทั้งฐานะ

ตำแหน่ง บทบาทหน้าที่ จึงทำให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5.10 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ คือ

5.10.1 ข้อเสนอแนะสำหรับธนาคารออมสินภาค 7

1) ควรศึกษาพฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานสาขา ในธนาคารออมสินภาค 7 จากผลการวิจัยนี้ และกำหนดโครงสร้างการจัดฝึกอบรมบุคลากรและการสัมมนาในการสร้างความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร

2) เสนอผลวิจัยในด้านคุณลักษณะบุคลิกภาพภายนอก บุคลิกภาพภายใน และสามารถในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้พนักงานสาขาในธนาคารออมสินภาค 7 ทราบ เพื่อนำไปปรับปรุงพฤติกรรมกับมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานธนาคารออมสิน

3) ผู้บริหารควรรักษามโนทัศน์ของตนเองให้เป็นแบบอย่างแก่พนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

4) ควรมีการประกาศให้รางวัลพนักงานผู้มีคุณสมบัติและมนุษยสัมพันธ์ดีเด่น เพื่อเป็นแบบอย่าง แก่พนักงานทั่วไป

5.10.2 ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงานธนาคารออมสินสาขา ภาค 7

1) พนักงานธนาคารออมสินสาขา ควรจะสำรวจบุคลิกภาพของตนเองอย่างเปิดใจกว้าง เพื่อให้มีการปรับปรุงบุคลิกภาพได้เหมาะสม

2) พนักงานควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อเกี่ยวกับธุรกิจของธนาคารออมสินด้วย

5.10.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องเดียวกันนี้ในท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อจะดูว่าความคิดเห็น ของพนักงานธนาคารภาคอื่น แตกต่างกันหรือเหมือนกัน

2) ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการของธนาคารในด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ การปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลิกภาพ และความมีมนุษยสัมพันธ์

3) ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพภายในบุคลิกภาพภายนอก และสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน