

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชน : กรณีศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์		
ผู้วิจัย	วันเทัญ พัฒนชีวะพูล		
กรรมการควบคุม	รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ เสวตรณรักษ์	ประธานกรรมการ	
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์เที่ยง คังวบุตรศรี	กรรมการ	
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประกิจ อ้นตะเคียน	กรรมการ	
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต	สาขา	สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
สถานศึกษา	สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์	ปีที่พิมพ์	2546

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ประเภทการดำเนินงานของพนักงาน และอาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันในกรอบแนวคิด 4 ด้านคือ ด้านบริหารจัดการ ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร ด้านคุณสมบัติพนักงาน และด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานธนาคารออมสิน และผู้ใช้บริการ จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย ผู้บริหาร จำนวน 14 คน และพนักงาน จำนวน 79 คน กรณีของผู้บริหารและพนักงานธนาคารออมสินใช้ประชากร ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการ ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ เครจซ์และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) จากประชากรจำนวน 6,088 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 364 คน หลังจากนั้นทำการสุ่มกลุ่มย่อย (Stratified Random Sampling) ในกลุ่มอาชีพให้กระจายตามสัดส่วน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 309 คน กลุ่มบริการ 37 คน และกลุ่มอื่น ๆ 18 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทั้งสิ้นจำนวน 457 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.9515 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t test Independent การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance) และเปรียบเทียบรายคู่ ใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) กำหนดค่าสถิติมีระดับนัยสำคัญที่ .05 ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการเห็นด้วยต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารและผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นว่าด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ มีความสำคัญอันดับที่ 1 ส่วนพนักงานเห็นว่า ด้านคุณสมบัติของผู้บริหารมีความสำคัญอันดับที่ 1

2. ในด้านเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

3. ในด้านเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

4. ในด้านเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมพบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณสมบัติผู้บริหารและด้านคุณสมบัติพนักงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และ .05 ส่วนในด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่เป็นนัยสำคัญทางสถิติ

5. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า เป็นโครงการที่ส่งเสริม และเปิดโอกาสให้ผู้ที่ค้อยโอกาส ผู้ว่างงาน คนจน ได้มีอาชีพ และมีรายได้ที่ดีขึ้น โดยไม่ต้องกู้ยืมเงินนอกระบบ รองลงมาคือ งานด้านบริการ ฝาก-ถอนเงินสด จึงควรให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดยิ้มสุภาพ และพร้อมให้บริการทุกเวลา ควรมีการเพิ่มวงเงินกู้ของโครงการธนาคารประชาชน และพนักงานของโครงการธนาคารประชาชนควรแนะนำข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ เกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความเข้าใจในระบบการทำงานของโครงการธนาคารประชาชน ได้ดียิ่งขึ้นตามลำดับ

TITLE Factors Affecting Performance of People's Bank : A Case Study of Buriram

AUTHOR Wanpen Pattanacheevapool

ADVISORS Associate Professor Prasit Suwannarak, Chair
Assistant Professor Thieng Duangbutri, Co-advisor
Assistant Professor Prakit Jantakien, Co-advisor

DEGREE Master of Arts **MAJOR** Social Sciences for Development

SCHOOL Rajabhat Institute Buriram **YEAR** 2003

ABSTRACT

The purpose of this study were to investigate factors affecting performance of the Buriram People's Banks form the view points of administrators, clerks and customers, and to compare those opinions through those people's status, working experiences, and types of the customers' careers. The data was collected from 4 issues : management administration, administrators' qualification, clerks' qualification, and customers' qualification. The samples consisted of 14 Saving Banks' administrators, 79 staffs, and a number of customers. The numbers of customers were selected through Krejcie and Morgan's samples size table from the total population of 6088 people. By this table, the Samples of the customers were 364. Later, the 364 customers were selected through stratified random sampling to get the suitable numbers of different careers. The results of the sampling were 309 samples of merchants, 37 service careers, and 18 other careers. The total number of samples was 457.

There were 3 different types of the research instruments: check lists, 5-level rating scales, and open ended questionnaires. The reliability of the questionnaire was 0.9515, and the statistics used in data analysis were frequency, percentage, means, and standard deviation. The hypotheses were tested by t-test Independent. The variance was analyzed by One-way Analysis of Variance, and the researcher tested

pair-comparison by means of Scheffe's Method. The statistical significant level was set at .05. The findings of the study were below.

1. The administrators, clerks and customers agreed with each other about factors affecting performance of Buriram's People's Banks at a high level on the whole issues and each aspect. The administrators and the customers gave the first significant level on the qualification of the customers while the staffs gave the first significant level on the qualification of the administrators.

2. Comparing the opinions of administrators, clerks, and customers about factors affecting performance of Buriram People's Banks as a whole and each aspect, it was found that their opinions were statistical significant different at .01 level.

3. Comparing the opinions of staffs who had different work experience about factors affecting performance Buriram People's Banks as a whole and each aspect, it found no differences

4. Comparing the opinions of the customers who had different careers about factors affecting performance of Buriram People's Banks as a whole, it was found that their opinions were statistical significant different at .05 level, while there were statistical significant different at .01 and .05 level consecutively when considering about the administrators and clerks' qualification. There were no statistical significant differences for other aspects.

5. The customers also gave additional suggestions and opinions about factors affecting performance of Buriram People's Banks. They found that it was a very helpful project and provided chances for inferior, unemployment, and poor people to have jobs and better earnings without borrowing money from out of bank systems. The additional suggestion was about deposit-withdraw service, which they suggested the bank staffs provide fast service, smile, politely speak, and ready to serve all the time. The banks should allow more money for loans of People's Bank project, and the staffs of the banks should introduce new information about the People's Bank project to motivate the customers to increase the people understanding about work systems of People's Banks.