บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชน : กรณีศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์ ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่จะเสนอตามลำดับหัวข้อ ต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ มีดังนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินธนาคารประชาชน : กรณีศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตาราง แบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามประสบการณ์ทำงานของพนักงาน

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอาชีพกลุ่มผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งปรากฏผลดังตาราง 3 และตาราง 4

ตาราง 3 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มตัวอย่าง	457	100.00
1.เพศ		
1.1 หญิง	304	66.5
1.2 ชาย	153	33.5
2.อายุ		
2.1 ไม่เกิน 20 ปี	2	0.40
2.2 20 - 30 ปี	150	32.80
2.3 30 - 40 ปี	204	44.60
2.4 40 ปีขึ้นไป	101	22.10
3.สถานภาพสมรส		
3.1 โสด	125	27.40
3.2 สมรส	305	66.70
3.3 ม่าย	17	3.70
3.4 หย่าร้าง/แยกกันอยู่	10	2.20

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ไม่ได้ศึกษา		
4.2 ประถมศึกษา	94	20.60
4.3 มัธยมศึกษา	133	29.10
4.4 อนุปริญญา	71	15.50
4.5 ปริญญาตรี	157	34.40
4.6 สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.40
5. ปัจจุบันรายได้ของท่านในแต่ละเดือน		
5.1 ไม่เกิน 5,000 บาท	61	13.30
5.2 5,001 – 10,000 บาท	166	36.30
5.3 10,001 – 15,000 บาท	111	24.30
5.4 15,001 – 20,000 บาท	47	10.30
5.5 20,000 – 30,000 บาท	44	9.60
5.6 30,000 บาทขึ้นไป	28	6.10
6. สถานภาพตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่าง		
6.1 ผู้บริหาร	14	3.10
6.2 ผู้ใช้บริการ	364	79.60
6.3 พนักงาน	79	17.30
6.3.1 ต่ำกว่า 5 ปี	29	6.30
6.3.2 5 ปี ถึง 10 ปี	30	6.60
6.3.3 สูงกว่า 10 ปี	20	4.40

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 457 คน เมื่อจำแนกตามเพศ เป็นหญิง 304 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 ชาย 153 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 เมื่อจำแนกตามอายุจะมี อายุไม่เกิน 30 – 40 ปี มากที่สุดจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60 ที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า มีสภานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 ที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 ที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ สำเร็จการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 เมื่อจำแนกตามรายได้ในแต่ละเดือน พบว่ามีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 ที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ รายได้ 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10 และเมื่อจำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า จะเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการมากที่สุด จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 79.60 ที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10

ตาราง 4 จำนวนและค่าร้อยละกลุ่มผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มผู้ใช้บริการ	364	100.00
1 อาชีพของผู้ใช้บริการ		
1.1 ค้าขาย	309	84.90
1.2 บริการ	37	10.20
1.3 อื่น ๆ (ราชการ,รัฐวิสาหกิจ,เอกชน)	18	4.90
2. ประสบการณ์ที่เคยมีในการกู้ยืมเงินกับธนาคารหรือสถาบันการเงิน		
2.1 ครั้งแรก	230	63.20
2.2 มากกว่า 1 ครั้ง	134	36.80

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
3. ท่านเคยใช้บริการกู้ยืมเงินนอกระบบ		
3.1 เคย	211	58.00
3.2 ไม่เคย	153	42.00
4. ท่านรู้จักธนาคารประชาชน		
4.1 มีคนแนะนำ	91	25.00
4.2 จากธนาคาร	105	28.80
4.3 จากโฆษณา/ข่าว (วิทยุ,โทรทัศน์,หนังสือพิมพ์)	168	46.20
5. เหตุผลหลักที่ท่านสนใจกู้เงินจากธนาคารประชาชน		
5.1 อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าการกู้ยืมเงินนอกระบบ	214	58.80
5.2 ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน	77	21.20
5.3 โครงการได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล	73	20.00
5.4 อื่น ๆ		-

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
Thonburi Rajabhat University

จากตาราง 4 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 364 คน เมื่อจำแนกตามอาชีพของผู้ใช้บริการ จะมีอาชีพค้าขายมากที่สุด จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 84.90 ที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อาชีพอื่น ๆ (ราชการ,รัฐวิสาหกิจ,เอกชน) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ที่เคยกู้เงินจากธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น จะเป็นการกู้ครั้งแรก จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20 และที่มีการกู้เงินมากกว่า 1 ครั้ง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 ส่วนการใช้บริการกู้ยืมเงินนอกระบบ จะเคยกู้ จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 ไม่เคยกู้ จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 สำหรับการรู้จักธนาคารประชาชน พบว่า รู้จากโฆษณา/ข่าว (วิทยุ,โทรทัศน์,หนังสือพิมพ์) มากที่สุด จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20

ที่น้อยที่สุด คือ จากบุคคลแนะนำ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ส่วนเหตุผลหลักที่มีความสนใจกู้เงินจากธนาคารประชาชน พบว่า เป็นเพราะอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าการกู้ยืมเงินนอกระบบมากที่สุด จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 ส่วนเหตุผลที่ว่าเป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลมีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตอนที่ 2 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ ซึ่งปรากฏผลดังตาราง 5 ถึง ตาราง 19 ดังนี้

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของผู้บริหาร เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านบริหารจัดการ

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านบริหารจัดการ				
1. มีการวางแผนในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	4.14	0.95	มาก	20
2. มีการประชุมชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	4.14	0.66	มาก	21
3. มีการกำหนดแผนงานเพื่อให้ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	4.43	0.65	มาก	3
4. สามารถปรับตัวและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป	4.36	0.63	มาก	8
5. ติดตามตรวจสอบก่อนหลังของการปฏิบัติงาน	4.36	0.63	มาก	7
6. สามารถปฏิบัติงานและภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บรรลุผลสำเร็จได้ทันเวลา	4.21	0.70	มาก	17
7. ให้พนักงานกำหนดแผนงานที่ทำในแต่ละวัน	4.29	0.61	มาก	11

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
8. บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และตรงต่อเวลา	4.21	0.80	มาก	18
9. มีการทำประกันอุบัติเหตุวงเงินไม่เกิน 100,000 บาท โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย	4.43	0.76	มาก	4
10. รักษาความปลอดภัยในธนาคารด้วยความเข้มงวด	4.36	0.84	มาก	8
11. จัดลำดับผู้ใช้บริการกรณีที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก	4.36	0.50	มาก	9
12. ให้มีช่องบริการกรณีที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก	4.29	0.83	มาก	12
13. ความรวดเร็ว ทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่พร้อมในการปฏิบัติงาน	4.07	1.00	มาก	24
14. มีตู้เอทีเอ็มที่สามารถถอนเงินจากต่างธนาคารได้	4.14	1.10	มาก	22
15. สถานที่ให้บริการของธนาคารมีความสะอาดสะดวกในการใช้บริการ	4.29	0.61	มาก	13
16. สถานที่ให้บริการของธนาคารมีความเป็นระเบียบ	4.07	0.47	มาก	25
17. ที่สำหรับกรอกเอกสารในธนาคารมีเพียงพอ	3.79	0.70	มาก	27
18. ป้ายบอกชื่อส่วนงานบริการธนาคารประชาชนมีความชัดเจน	4.29	0.73	มาก	14
19. เอกสารแนะนำธนาคารประชาชนมีรายละเอียดครบถ้วน	4.29	0.61	มาก	15
20. อุปกรณ์ในธนาคารมีครบถ้วน คุณภาพดีพร้อมใช้งานได้	4.07	0.73	มาก	26
21. ระบบปรับอากาศในธนาคารเย็นสบาย	4.43	0.65	มาก	5
22. ระบบแสงสว่างในธนาคารมีความเหมาะสม	4.50	0.76	มาก	1
23. สถานที่สำหรับติดต่อกับธนาคารสะดวก	4.29	0.61	มาก	16

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี Dhonburi Rajabhat University

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อความ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
24. สถานที่สำหรับจอดรถในการติดต่อกับธนาคารสะดวก	3.79	0.80	มาก	28
25. มีการประชาสัมพันธ์โครงการธนาคารประชาชนผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	4.14	0.86	มาก	23
26. มีการติดประกาศโครงการธนาคารประชาชนในที่ทำการธนาคารออมสิน	4.50	0.76	มาก	2
27. มีการประชาสัมพันธ์โครงการธนาคารประชาชนแก่ผู้ใช้บริการ	4.21	0.80	มาก	19
28. มีการติดป้ายโครงการธนาคารประชาชนบริเวณหน้าธนาคารออมสิน	4.36	0.74	มาก	10
รวมเฉลี่ย	4.24	0.49	มาก	

จากตาราง 5 พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารเห็นด้วยต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.24) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนในด้านนี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 22 "ระบบแสงสว่างในธนาคารมีความเหมาะสม" และข้อ 26 "มีการติดประกาศโครงการธนาคารประชาชนผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ($\overline{X}$ = 4.50) รองลงมา คือ ข้อ 3 "มีการกำหนดแผนงานเพื่อให้คอยเสนองต่อผู้ใช้บริการ" ข้อ 9 "มีการทำประกันอุบัติเหตุวงเงินไม่เกิน 100,000 บาทโดยไม่ต้องเรียกค่าใช้จ่าย" และข้อ 21 "ระบบปรับอากาศภายในธนาคารเย็นสบาย ($\overline{X}$ = 4.43) ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามความคิดเห็นของผู้บริหาร เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติผู้บริหาร

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร				
29. ให้คำปรึกษา แนะนำที่ดีแก่พนักงาน	4.64	0.50	มากที่สุด	1
30. ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน	4.43	0.65	มาก	5
31. เปิดโอกาสให้พนักงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	4.50	0.65	มาก	3
32. มีความถูกต้อง แม่นยำ ในการทำงาน	4.43	0.51	มาก	6
33. มีการมอบหมายและกระจายงานอย่างทั่วถึง	4.43	0.51	มาก	7
34. มีความยุติธรรมกับพนักงานทุกคน	4.36	0.50	มาก	10
35. มีการกำหนดความรับผิดชอบในหน่วยงานชัดเจน	4.29	0.47	มาก	12
36. มีความสามารถในการพูดโน้มน้าวให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม	4.36	0.63	มาก	11
37. เข้าใจความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการ	4.43	0.65	มาก	8
38. มีความเป็นมิตร และพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานทุกคน	4.50	0.52	มาก	4
39. สามารถเข้าพบเพื่อปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ได้ง่าย	4.43	0.51	มาก	9
40. มีประสบการณ์ในการทำงาน	4.36	0.63	มาก	12
41. มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์	3.71	0.73	มาก	16
42. สามารถแก้ไขปัญหาจากเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่ายได้	4.57	0.51	มากที่สุด	2
43. มีความรอบรู้ในทุก ๆ เรื่อง	4.00	0.68	มาก	15
44. มีการประชุมในหน่วยงานบ่อยครั้ง	3.71	0.83	มาก	17
45 มีความสุภาพ	4.29	061	มาก	14
รวมเฉลี่ย	4.32	0.42	มาก	

จากตาราง 6 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารเห็นด้วยต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติผู้บริหารอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.32) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อ 29 "ให้คำปรึกษา แนะนำที่ดีแก่พนักงาน" ($\overline{X}$ = 4.64) และ ข้อ 42 "สามารถแก้ไขปัญหาจากเรื่องที่ยากให้เป็นเรื่องง่ายได้" ($\overline{X}$ = 4.57) เป็นปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนในด้านนี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 29 "ให้คำปรึกษา แนะนำที่ดีแก่พนักงาน" ($\overline{X}$ = 4.64) รองลงมา คือข้อ 42 "สามารถแก้ไขปัญหาจากเรื่องที่ยากให้เป็นเรื่องง่ายได้" ($\overline{X}$ = 4.57) ข้อ 31 "เปิดโอกาสให้พนักงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็น" และ ข้อ 38 "มีความเป็นมิตรและพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานทุกเวลา" ($\overline{X}$ = 4.50) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามความคิดเห็นของผู้บริหาร เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติพนักงาน

ข้อความ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านคุณสมบัติพนักงาน				
46. มีความขยัน	4.43	0.51	มาก	5
47. มีความรอบรู้บริการของธนาคาร	4.36	0.63	มาก	9
48. สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้	4.29	0.61	มาก	12
49. สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	4.43	0.51	มาก	6
50. มีความคล่องตัวในการทำงาน	4.36	0.63	มาก	10
51. เอาใจใส่การบริการเฉพาะในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น	3.29	1.27	ปานกลาง	13
52. ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.36	0.74	มาก	11

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อความ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
53. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	4.64	0.50	มากที่สุด	2
54. มีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.71	0.47	มากที่สุด	1
55.มีความสนใจที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	4.43	0.51	มาก	7
56. สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้	4.43	0.51	มาก	8
57. มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง	4.00	0.68	มาก	15
58. เตารพในการตัดสินใจของกลุ่มเป็นสำคัญ	4.50	0.52	มาก	3
59. การให้ความสำคัญเฉพาะกับผู้มาใช้บริการที่ธนาคารบ่อย ๆ	4.07	0.92	มาก	14
60. มีความสนุกกับงานที่ทำและได้รับมอบหมาย	4.50	0.52	มาก	4
รวมเฉลี่ย	4.32	0.34	มาก	

จากตาราง 7 ความคิดเห็นของผู้บริหารเห็นด้วยต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด(มหาชน)จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติพนักงานอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 54 "มีความซื่อสัตย์ สุจริต" ($\overline{X}$ = 4.71) ข้อ 53 "มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย" ($\overline{X}$ = 4.64) เป็นปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อ 51 "เอาใจใส่การบริการเฉพาะในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น" ($\overline{X}$ = 3.29) อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารไทยพาณิชย์ในด้านนี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 54 "มีความซื่อสัตย์ สุจริต" ($\overline{X}$ = 4.71) รองลงมาคือ ข้อ 53 "มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย" ($\overline{X}$ = 4.64) ข้อ 58 "เตารพในการตัดสินใจของกลุ่มเป็นสำคัญ" และข้อ 60 "มีความสนุกกับงานที่ทำและได้รับมอบหมาย" ($\overline{X}$ = 4.50) ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามความคิดเห็นของผู้บริหาร เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ

ข้อความ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ				
61. เป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	4.29	0.83	มาก	13
62 มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	4.50	0.65	มาก	4
63. มีสถานที่ประกอบอาชีพสามารถติดต่อได้	4.57	0.65	มากที่สุด	1
64. เป็นผู้ประกอบการรายย่อย	4.50	0.76	มาก	5
65. เป็นผู้มีรายได้ประจำ	4.43	0.51	มาก	9
66. มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบในการกู้ยืม	4.07	0.62	มาก	19
67. เป็นผู้ที่มีความประสงค์ที่จะประกอบอาชีพเสริมเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น.	4.21	0.80	มาก	14
68. มีความสามารถในการชำระหนี้ได้ตามกำหนด	4.57	0.65	มากที่สุด	2
69. มีการออมเงินที่สม่ำเสมอ	4.36	0.74	มาก	12
70. มีรายได้แน่นอนที่แน่นอน	4.21	0.80	มาก	15
71 สามารถสมัครเป็นสมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนได้สาขาเดียวเท่านั้น	4.57	0.51	มากที่สุด	3
72 มีการออมเงินต่อเนื่องกัน 2 เดือน	4.43	0.76	มาก	10
73. มีความซื่อสัตย์	4.50	0.76	มาก	6
74. มีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	4.50	0.65	มาก	7
75. มีความมุ่งมั่น และตั้งใจในการประกอบอาชีพ	4.50	0.65	มาก	8
76 มีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ	4.14	0.77	มาก	16

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อความ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
77. พร้อมที่จะแสวงหาความรู้เพื่อปรับปรุงงานและอาชีพ	4.14	0.66	มาก	17
78. มีความพอใจกับกิจการที่กำลังดำเนินงานอยู่	4.14	0.77	มาก	18
79. พร้อมที่จะขยายกิจการและเพิ่มรายได้ให้กับอาชีพ	4.43	0.76	มาก	11
รวมเฉลี่ย	4.37	0.47	มาก	

จากตาราง 8 ความคิดเห็นของผู้บริหารเห็นด้วยต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษาอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 63 "มีสถานที่ประกอบอาชีพสามารถติดต่อได้" ข้อ 68 "มีความสามารถในการชำระหนี้ได้ตามกำหนด" ข้อ 71 " สามารถสมัครเป็นสมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนได้สาขาเดียวเท่านั้น" ($\overline{X}$ = 4.57) เป็นปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนในด้านนี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 63 "มีสถานที่ประกอบอาชีพสามารถติดต่อได้" ข้อ 68 "มีความสามารถในการชำระหนี้ได้ตามกำหนด" ข้อ 71 " สามารถสมัครเป็นสมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนได้สาขาเดียวเท่านั้น" ($\overline{X}$ = 4.57) รองลงมาคือ ข้อ 62 "มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป" ข้อ 64 "เป็นผู้ประกอบการรายย่อย" ($\overline{X}$ = 4.50) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของผู้บริหาร เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวม

ข้อความ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านบริหารจัดการ	4.24	0.49	มาก	4
ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร	4.32	0.42	มาก	2
ด้านคุณสมบัติพนักงาน	4.32	0.34	มาก	3
ด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ	4.37	0.49	มาก	1
รวมเฉลี่ย	4.30	0.39	มาก	

จากตาราง 9 พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารเห็นด้วยต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ ($\overline{X}$ = 4.37) ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร ด้านคุณสมบัติพนักงาน ($\overline{X}$ = 4.32) และด้านบริหารจัดการ ($\overline{X}$ = 4.24)

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านการบริหารจัดการ

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านบริหารจัดการ				
1. มีการวางแผนในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	4.08	0.62	มาก	3
2. มีการประชุมชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	3.89	0.62	มาก	22
3. มีการกำหนดแผนงานเพื่อให้ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	3.92	0.71	มาก	18
4. สามารถปรับตัวและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป	3.95	0.71	มาก	17
5. จัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของการปฏิบัติงาน	3.97	0.60	มาก	13
6. สามารถปฏิบัติงานและภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บรรลุผลสำเร็จได้ทันเวลา	4.01	0.71	มาก	9
7. ให้พนักงานกำหนดแผนงานที่ทำในแต่ละวัน	3.70	0.81	มาก	28
8. บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และตรงต่อเวลา	3.91	0.68	มาก	21
9. มีการทำประกันอุบัติเหตุวงเงินไม่เกิน 100,000 บาท โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย	4.11	1.03	มาก	5
10. รักษาความปลอดภัยในธนาคารด้วยความเข้มงวด	4.00	0.82	มาก	10
11. จัดลำดับผู้ใช้บริการกรณีที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก	3.92	0.69	มาก	19
12. ให้มีช่องบริการกรณีที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก	4.11	0.70	มาก	6
13. ความรวดเร็ว ทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่พร้อมในการปฏิบัติงาน	4.11	0.71	มาก	7
14. มีตู้เอทีเอ็มที่สามารถถอนเงินจากต่างธนาคารได้	3.96	1.26	มาก	14

ตาราง 10 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
15. สถานที่ให้บริการของธนาคารมีความสะอาดสะดวกในการใช้บริการ	4.20	0.69	มาก	4
16. สถานที่ให้บริการของธนาคารมีความเป็นระเบียบ	3.99	0.67	มาก	11
17. ที่สำหรับกรอกเอกสารในธนาคารมีเพียงพอ	3.76	0.74	มาก	25
18. ป้ายบอกชื่อส่วนงานบริการธนาคารประชาชนมีความชัดเจน	3.84	0.87	มาก	24
19. เอกสารแนะนำธนาคารประชาชนมีรายละเอียดครบถ้วน	3.96	0.69	มาก	15
20. อุปกรณ์ในธนาคารมีครบถ้วน คุณภาพดีพร้อมใช้งานได้	3.76	0.74	มาก	26
21. ระบบปรับอากาศในธนาคารเย็นสบาย	4.22	0.73	มาก	3
22. ระบบแสงสว่างในธนาคารมีความเหมาะสม	4.24	0.70	มาก	2
23. สถานที่สำหรับติดต่อกับธนาคารสะดวก	4.29	0.61	มาก	1
24. สถานที่สำหรับจอดรถในการติดต่อกับธนาคารสะดวก	3.71	0.91	มาก	27
25. มีการประชาสัมพันธ์โครงการธนาคารประชาชนผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	3.99	0.87	มาก	12
26. มีการติดประกาศโครงการธนาคารประชาชนในที่ทำการธนาคารชัดเจน	3.96	0.84	มาก	16

ตาราง 10 (ต่อ)

ข้อความ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
27. มีการประชาสัมพันธ์โครงการธนาคารประชาชนแก่ผู้ใช้บริการ	3.89	0.78	มาก	23
28. มีการติดป้ายโครงการธนาคารประชาชนบริเวณหน้าธนาคารอย่างเด่น	3.92	0.81	มาก	20
รวมเฉลี่ย	3.96	0.45	มาก	

จากตาราง 10 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเห็นด้วยต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนในด้านนี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 23 "สถานที่สำหรับติดต่อพนักงานมีความสะอาด" ($\overline{X}$ = 4.29) รองลงมาคือ ข้อ 22 "ระบบแสงสว่างในธนาคารมีความเหมาะสม" ($\overline{X}$ = 4.24) และข้อ 21 "ระบบปรับอากาศในธนาคารเย็นสบาย" ($\overline{X}$ = 4.22) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติผู้บริหาร

ข้อความ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร				
29. ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดีแก่พนักงาน	4.20	0.70	มาก	2
30. ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน	4.23	0.66	มาก	1
31. เปิดโอกาสให้พนักงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	4.20	0.72	มาก	3
32. มีความถูกต้อง แม่นยำ ในการทำงาน	4.10	0.73	มาก	7
33. มีการมอบหมายและกระจายงานอย่างทั่วถึง	4.14	0.69	มาก	5
34. มีความยุติธรรมกับพนักงานทุกคน	4.09	0.77	มาก	8
35. มีการกำหนดความรับผิดชอบในหน่วยงานชัดเจน	4.03	0.70	มาก	11
36. มีความสามารถในการพูดโน้มน้าวให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม	4.01	0.78	มาก	12
37. เข้าใจความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการ	3.97	0.68	มาก	14
38. มีความเป็นมิตร และพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานทุกเวลา	4.05	0.78	มาก	10
39. สามารถเข้าพบเพื่อปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ได้ง่าย	4.16	0.72	มาก	4
40. มีประสบการณ์ในการทำงาน	4.14	0.69	มาก	6
41. มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์	3.72	0.83	มาก	17
42. สามารถแก้ไขปัญหาจากเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่ายได้	4.09	0.79	มาก	9
43. มีความรอบรู้ในทุก ๆ เรื่อง	3.91	0.77	มาก	15
44. มีการประชุมในหน่วยงานบ่อยครั้ง	3.73	0.75	มาก	16
45. มีความสุภาพ	4.01	0.76	มาก	13
รวมเฉลี่ย	4.05	0.58	มาก	

จากตาราง 11 พบว่าความคิดเห็นของพนักงานเห็นด้วยต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติผู้บริหารอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.05) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนในด้านนี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 30 "ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน" ($\overline{X}$ = 4.23) รองลงมา คือ ข้อ 29 "ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดีแก่พนักงาน" และข้อ 31"เปิดโอกาสให้พนักงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็น" ($\overline{X}$ = 4.20) ข้อ 39 "สามารถเข้าพบเพื่อปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ได้ง่าย" ($\overline{X}$ = 4.16) และ ข้อ33 "มีการมอบหมายและกระจายงานอย่างทั่วถึง" ($\overline{X}$ = 4.14) ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติพนักงาน

ข้อความ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านคุณสมบัติพนักงาน				
46. มีความขยัน	4.18	0.71	มาก	2
47. มีความรอบรู้บริการของธนาคาร	4.06	0.72	มาก	8
48. สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้	3.91	0.72	มาก	12
49. สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	4.08	0.66	มาก	7
50. มีความคล่องตัวในการทำงาน	4.06	0.65	มาก	9
51. ให้ใจใส่การบริการเฉพาะในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น	3.62	0.92	มาก	14
52. ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.03	0.62	มาก	10
53. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	4.13	0.61	มาก	3
54. มีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.28	0.66	มาก	1

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
55. มีความสนใจที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	4.00	0.66	มาก	11
56. สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้	4.10	0.69	มาก	4
57. มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง	3.85	0.70	มาก	13
58. เห็นความสำคัญในการตัดสินใจของกลุ่มเป็นสำคัญ	4.09	0.66	มาก	5
59. การให้ความสำคัญเฉพาะกับผู้มาใช้บริการที่ธนาคารเป็นต้น ๆ	3.61	0.94	มาก	15
60. มีความสนุกกับงานที่ทำและได้รับมอบหมาย	4.08	0.73	มาก	6
รวมเฉลี่ย	4.00	0.54	มาก	

จากตาราง 12 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเห็นด้วยต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติพนักงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนด้านนี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 54 "มีความซื่อสัตย์ สุจริต" ($\overline{X}$ = 4.28) รองลงมาคือ ข้อ 46 "มีความขยัน" ($\overline{X}$ = 4.18) และข้อ 63 "มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย" ($\overline{X}$ = 4.13) ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ

ข้อความ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ				
61. เป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	4.09	0.77	มาก	7
62. มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	4.14	0.80	มาก	3
63. มีสถานที่ประกอบอาชีพสามารถติดต่อได้	4.24	0.62	มาก	1
64. เป็นผู้ประกอบการรายย่อย	4.11	0.64	มาก	5
65. เป็นผู้มีรายได้ประจำ	3.86	0.80	มาก	13
66. มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบในการกู้ยืม	3.62	0.84	มาก	19
67. เป็นผู้ที่มีความประสงค์ที่จะประกอบอาชีพเสริมเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น	3.77	0.83	มาก	16
68. มีความสามารถในการชำระหนี้ได้ตามกำหนด	4.00	0.77	มาก	10
69. มีการออมเงินที่สม่ำเสมอ	3.85	0.77	มาก	14
70. มีรายได้แต่ละเดือนที่แน่นอน	3.77	0.77	มาก	17
71. สามารถสมัครเป็นสมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนได้สาขาเดียวเท่านั้น	4.18	0.86	มาก	2
72. มีการออมเงินต่อเนื่องกัน 2 เดือน	4.04	0.81	มาก	9
73. มีความซื่อสัตย์	4.14	0.76	มาก	4
74. มีพฤติกรรมน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	4.05	0.75	มาก	8
75. มีความขยัน และตั้งใจในการประกอบอาชีพ	4.11	0.72	มาก	6
76.มีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ	3.91	0.66	มาก	11

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อความ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
77. พร้อมที่จะแสวงหาความรู้เพื่อปรับปรุงงานและอาชีพ	3.71	0.70	มาก	18
78. มีความพอใจกับกิจการที่กำลังดำเนินงานอยู่	3.80	0.67	มาก	15
79. พร้อมที่จะขยายกิจการและเพิ่มรายได้ให้กับอาชีพ	3.90	0.73	มาก	12
รวมเฉลี่ย	3.96	0.51	มาก	

จากตาราง 13 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนในด้านนี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 63 "มีสถานที่ประกอบอาชีพสามารถติดต่อได้" ($\overline{X}$ = 4.24) รองลงมา คือข้อ 71 "สามารถสมัครเป็นสมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนได้สาขาเดียวเท่านั้น" ($\overline{X}$ = 4.18) ข้อ 62 "มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป" และข้อ 73 "มีความซื่อสัตย์" ($\overline{X}$ = 4.14) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวม

ข้อความ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านบริหารจัดการ	3.96	0.45	มาก	3
ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร	4.05	0.58	มาก	1
ด้านคุณสมบัติพนักงาน	4.00	0.54	มาก	2
ด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ	3.96	0.51	มาก	4
รวมเฉลี่ย	3.99	0.44	มาก	

จากตาราง 14 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเห็นด้วยต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร ($\overline{X}$ = 4.05) ด้านคุณสมบัติพนักงาน ($\overline{X}$ = 4.00) ด้านบริหารจัดการ และด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.96)

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านการบริหารจัดการ

ข้อความ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านบริหารจัดการ				
1. มีการวางแผนในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3.76	0.81	มาก	6
2. มีการประชุมชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	3.45	0.84	ปานกลาง	25
3. มีการกำหนดแผนงานเพื่อให้ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	3.67	0.83	มาก	11
4. สามารถปรับตัวและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป	3.52	0.81	มาก	23
5. จัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของการปฏิบัติงาน	3.45	0.83	ปานกลาง	26
6. สามารถปฏิบัติงานและภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บรรลุผลสำเร็จได้ทันเวลา	3.60	0.83	มาก	17
7. ให้พนักงานกำหนดแผนงานที่ทำในแต่ละวัน	3.49	0.78	ปานกลาง	24
8. บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และตรงต่อเวลา	3.60	0.99	มาก	18
9. มีการทำประกันอุบัติเหตุวงเงินไม่เกิน 100,000 บาท โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย	3.65	1.19	มาก	15
10. รักษาความปลอดภัยในธนาคารด้วยความเข้มงวด	3.79	0.94	มาก	4
11. จัดลำดับผู้ใช้บริการกรณีที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก	3.55	0.97	มาก	22
12. ให้มีช่องบริการกรณีที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก	3.66	0.91	มาก	14
13. ความรวดเร็ว ทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่พร้อมในการปฏิบัติงาน	3.79	0.90	มาก	5

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
14. มีตู้เอทีเอ็มที่สามารถถอนเงินจากต่างธนาคารได้	3.71	1.02	มาก	8
15. สถานที่ให้บริการของธนาคารมีความสะอาดสะดวกในการใช้บริการ	3.91	0.82	มาก	3
16. สถานที่ให้บริการของธนาคารมีความเป็นระเบียบ	3.88	0.76	มาก	9
17. ที่สำหรับกรอกเอกสารในธนาคารมีเพียงพอ	3.45	0.87	ปานกลาง	27
18. ป้ายบอกชื่อส่วนงานบริการธนาคารประชาชนมีความชัดเจน	3.74	0.85	มาก	7
19. เอกสารแนะนำธนาคารประชาชนมีรายละเอียดครบถ้วน	3.68	0.88	มาก	10
20. อุปกรณ์ในธนาคารมีครบถ้วน คุณภาพดีพร้อมใช้งานได้	3.62	0.90	มาก	16
21. ระบบปรับอากาศในธนาคารเย็นสบาย	4.06	0.77	มาก	2
22. ระดับแสงสว่างในธนาคารมีความเหมาะสม	4.13	0.69	มาก	1
23. เส้นทางที่สำหรับติดต่อกับธนาคารสะดวก	3.67	0.85	มาก	12
24. สถานที่สำหรับรถยนต์ในการติดต่อกับธนาคารสะดวก	3.21	0.99	ปานกลาง	28
25. มีการประชาสัมพันธ์โครงการธนาคารประชาชนผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	3.58	0.97	มาก	20
26. มีการติดประกาศโครงการธนาคารประชาชนในที่ทำการธนาคารออมสิน	3.67	0.86	มาก	13
27 มีการประชาสัมพันธ์โครงการธนาคารประชาชนแก่ผู้ใช้บริการ	3.59	0.86	มาก	19

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อความ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
28. มีการติดป้ายโครงการธนาคารประชาชนบริเวณหน้าธนาคารออมสิน.....	3.58	0.90	มาก	21
รวมเฉลี่ย	3.65	0.54	มาก	

จากตาราง 15 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเห็นด้วยต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2 "มีการประชุมชี้แจงแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน" ข้อ 5 "จัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของการปฏิบัติงาน" ข้อ 7 "ให้พนักงานกำหนดแผนงานที่ทำในแต่ละวัน" ข้อ17 "ที่สำหรับครอบครองการในธนาคารมีเพียงพอ" และ ข้อ 24 "สถานที่จอดรถในการติดต่อกับธนาคารสะดวก" อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนในด้านนี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 22 "ระบบแสงสว่างในธนาคารมีความเหมาะสม" ($\overline{X}$ = 4.13) รองลงมา คือ ข้อ21 "ระบบปรับอากาศในธนาคารเย็นสบาย" ($\overline{X}$ = 4.06) และข้อ 15 "สถานที่ให้บริการของธนาคารมีความสะอาดสะดวกในการใช้บริการ" ($\overline{X}$ = 3.91) ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติผู้บริหาร

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร				
29. ให้คำปรึกษา แนะนำที่ดีแก่พนักงาน	3.76	0.90	มาก	6
30. ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน	3.77	0.83	มาก	4
31. เปิดโอกาสให้พนักงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	3.60	0.84	มาก	13
32. มีความถูกต้อง แม่นยำ ในการทำงาน	3.77	0.79	มาก	5
33. มีการมอบหมายและกระจายงานอย่างทั่วถึง	3.71	0.84	มาก	7
34. มีความยุติธรรมกับพนักงานทุกคน	3.71	0.87	มาก	8
35. มีการกำหนดความรับผิดชอบในหน่วยงานชัดเจน	3.70	0.79	มาก	9
36. มีความสามารถในการพูดโน้มน้าวให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม	3.60	0.80	มาก	14
37. เข้าใจความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการ	3.61	0.90	มาก	12
38. มีความเป็นมิตร และพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานทุกคน	3.69	0.83	มาก	10
39. สามารถเข้าพบเพื่อปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ได้ง่าย	3.58	0.92	มาก	15
40. มีประสบการณ์ในการทำงาน	3.84	0.80	มาก	1
41. มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์	3.78	0.79	มาก	3
42. สามารถแก้ไขปัญหายากให้เป็นเรื่องง่ายได้	3.65	0.92	มาก	11
43. มีความรอบรู้ในทุก ๆ เรื่อง	3.52	0.81	มาก	16

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อความ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
44. มีการประชุมในหน่วยงานบ่อยครั้ง	3.36	0.89	ปานกลาง	17
45. มีความสุภาพ	3.79	0.85	มาก	2
รวมเฉลี่ย	3.67	0.63	มาก	

จากตาราง 16 พบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเห็นด้วยต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติผู้บริหารอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.05) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อ 44 "มีการประชุมในหน่วยงานบ่อยครั้ง" อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนในด้านนี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 40 "มีการประสบการณ์ในการทำงาน" ($\overline{X}$ = 3.84) รองลงมา คือข้อ 45 "มีความสุภาพ" ($\overline{X}$ = 3.79) และข้อ 41 "มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์" ($\overline{X}$ = 3.78) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติพนักงาน

ข้อความ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านคุณสมบัติพนักงาน				
46. มีความขยัน	3.90	0.80	มาก	3
47. มีความรอบรู้บริการของธนาคาร	3.83	0.78	มาก	6
48. สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้	3.89	0.72	มาก	4
49. สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย.....	3.91	0.93	มาก	2
50. มีความคล่องตัวในการทำงาน	3.79	0.85	มาก	8
51. เอาใจใส่การบริการเฉพาะในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น	3.36	1.04	ปานกลาง	15
52. ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	3.80	0.84	มาก	57
53. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	3.86	0.83	มาก	5
54. มีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.11	0.84	มาก	1
55.มีความสนใจที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	3.73	0.75	มาก	10
56. สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้	3.74	0.78	มาก	9
57. มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง	3.58	0.87	มาก	13
58. เคารพในการตัดสินใจของกลุ่มเป็นสำคัญ	3.60	0.83	มาก	12
59 การให้ความสำคัญเฉพาะกับผู้มาใช้บริการที่ธนาคารบ่อย ๆ.....	3.41	1.01	ปานกลาง	14
60. มีความสนุกกับงานที่ทำและได้รับมอบหมาย	3.65	0.83	มาก	11
รวมเฉลี่ย	3.74	0.58	มาก	

จากตาราง 17 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเห็นด้วยต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติพนักงานอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 51 "เอาใจใส่การบริการเฉพาะในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น" และข้อ 59 "การให้ความสำคัญเฉพาะกับผู้มาใช้บริการที่ธนาคารบ่อย ๆ" อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนด้านนี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 54 "มีความซื่อสัตย์ สุจริต" ($\overline{X}$ = 4.11) รองลงมาคือ ข้อ 49 "สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย" ($\overline{X}$ = 3.91) และข้อ 46 "มีความขยัน" ($\overline{X}$ = 3.90) ตามลำดับ

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ

ข้อความ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ				
61. เป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	3.87	0.98	มาก	13
62. มีคบหาตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	4.12	0.80	มาก	5
63. มีสถานที่ประกอบอาชีพสามารถติดต่อได้	4.10	0.76	มาก	6
64. เป็นผู้ประกอบการรายย่อย	3.98	0.83	มาก	9
65. เป็นผู้มีรายได้ประจำ	3.67	0.98	มาก	14
66. มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบในการกู้ยืม	3.67	0.97	มาก	15
67. เป็นผู้ที่มีความประสงค์ที่จะประกอบอาชีพเสริมเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น	4.02	0.83	มาก	8

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อความ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
68. มีความสามารถในการชำระหนี้ได้ตามกำหนด	4.07	0.83	มาก	7
69. มีการออมเงินที่สม่ำเสมอ	3.63	0.93	มาก	17
70. มีรายได้แต่ละเดือนที่แน่นอน	3.61	0.96	มาก	18
71. สามารถสมัครเป็นสมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนได้สาขาเดียวเท่านั้น	3.53	1.12	มาก	19
72. มีการออมเงินต่อเนื่องกัน 2 เดือน	3.65	0.95	มาก	16
73. มีความซื่อสัตย์	4.23	0.77	มาก	1
74. มีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	4.16	0.78	มาก	4
75 มีความขยัน และตั้งใจในการประกอบอาชีพ	4.20	0.78	มาก	2
76. มีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ	3.98	0.85	มาก	10
77. พร้อมที่จะแสวงหาความรู้เพื่อปรับปรุงงานและอาชีพ	3.98	0.78	มาก	11
78. มีความพอใจกับกิจการที่กำลังดำเนินงานอยู่	3.93	0.81	มาก	12
79. พร้อมที่จะขยายกิจการและเพิ่มรายได้ให้กับอาชีพ	4.20	0.78	มาก	3
รวมเฉลี่ย	3.93	0.53	มาก	

จากตาราง 18 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเห็นด้วยต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนในด้านนี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 73 "มีความซื่อสัตย์" ($\overline{X}$ = 4.23) รองลงมาคือข้อ 75 "มีความขยันและตั้งใจในการ

ประกอบอาชีพ" ข้อ 79 "พร้อมที่จะขยายกิจการและเพิ่มรายได้ให้กับเอาชีพ" ($\overline{X}$ = 4.20) และข้อ 74 "มีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้" ($\overline{X}$ = 4.16) ตามลำดับ

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวม

ข้อความ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับที่
ด้านการบริหารจัดการ	3.65	0.54	มาก	4
ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร	3.67	0.63	มาก	3
ด้านคุณสมบัติพนักงาน	3.74	0.58	มาก	2
ด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ	3.93	0.53	มาก	1
รวมเฉลี่ย	3.74	0.47	มาก	

จากตาราง 19 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเห็นด้วยต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.93) ด้านคุณสมบัติของพนักงาน ($\overline{X}$ = 3.74) ด้านคุณสมบัติของผู้บริหาร ($\overline{X}$ = 3.67) และด้านบริหารจัดการ ($\overline{X}$ = 3.65)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนตามตัวแปรสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งบ่งชี้ผลดังตาราง 20 ถึง ตาราง 29 ดังนี้

ตาราง 20 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ในด้านบริหารจัดการ

ข้อความ	ผู้บริหาร		พนักงาน		ผู้ใช้บริการ		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านบริหารจัดการ							
1. มีการวางแผนในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	4.14	0.95	4.08	0.62	3.76	0.81	6.35**
2. มีการประชุมชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	4.14	0.66	3.89	0.62	3.45	0.84	13.82**
3. มีการกำหนดแผนงานเพื่อให้ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	4.43	0.65	3.92	0.74	3.67	0.83	8.66**
4. สามารถปรับตัวและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป	4.36	0.63	3.95	0.71	3.52	0.81	15.94**
5. จัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของการปฏิบัติงาน	4.36	0.63	3.97	0.60	3.45	0.83	21.53**
6. สามารถปฏิบัติงานและภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บรรลุผลสำเร็จได้ทันเวลา	4.21	0.70	4.01	0.71	3.60	0.83	11.57**
7. ให้พนักงานกำหนดแผนงานที่ทำในแต่ละวัน	4.29	0.61	3.70	0.81	3.49	0.78	8.76**
8. บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และตรงต่อเวลา	4.21	0.80	3.91	0.68	3.60	0.99	5.85**
9. มีการทำประกันอุบัติเหตุวงเงินไม่เกิน 100,000 บาท โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย	4.43	0.76	4.11	1.03	3.65	1.19	7.64**
10. รักษาความปลอดภัยในธนาคารด้วยความเข้มงวด	4.36	0.84	4.00	0.82	3.79	0.94	4.04*
11. จัดลำดับผู้ใช้บริการกรณีที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก	4.36	0.50	3.92	0.69	3.55	0.97	9.56**

ตาราง 20 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้บริหาร		พนักงาน		ผู้ใช้บริการ		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
12. ให้มีช่องบริการกรณีที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก	4.29	0.83	4.11	0.70	3.66	0.91	11.29**
13. ความรวดเร็วในการสืบค้นของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่พร้อมในการปฏิบัติงาน	4.07	1.00	3.96	0.71	3.79	0.90	1.86
14. มีตู้เอทีเอ็มที่สามารถถอนเงินจากต่างธนาคารได้	4.14	1.10	3.94	1.26	3.74	1.02	1.47
15. สถานที่ให้บริการของธนาคารมีความสะอาดสะดวกในการใช้บริการ	4.29	0.61	4.20	0.69	3.91	0.82	5.36**
16. สถานที่ให้เริการของธนาคารมีความเป็นระเบียบ	4.07	0.47	3.99	0.67	3.68	0.76	6.83**
17. พื้นที่สำหรับการจอดยานพาหนะในธนาคารมีเพียงพอ	3.79	0.70	3.76	0.74	3.45	0.87	5.04**
18. ป้ายบอกชื่อส่วนงานบริการธนาคารประชาชนมีความชัดเจน	4.29	0.73	3.84	0.87	3.74	0.85	3.09*
19. เอกสารแนะนำธนาคารประชาชนมีรายละเอียดครบถ้วน	4.29	0.61	3.96	0.69	3.68	0.88	6.53**
20. อุปกรณ์ในธนาคารมีครบถ้วน คุณภาพดีพร้อมใช้งานได้	4.07	0.73	3.76	0.74	3.62	0.90	2.52
21. ระบบปรับอากาศในธนาคารเย็นสบาย	4.43	0.65	4.22	0.73	4.06	0.77	2.74
22. ระบบแสงสว่างในธนาคารมีความเหมาะสม	4.50	0.76	4.24	0.70	4.13	0.69	2.50
23. สถานที่สำหรับติดต่อกับธนาคารสะดวก	4.29	0.61	3.97	0.72	3.67	0.85	7.75**
24. สถานที่สำหรับจอดรถในการติดต่อกับธนาคารสะดวก	3.79	0.80	3.71	0.91	3.21	0.99	10.06**
25. มีการประชาสัมพันธ์โครงการธนาคารประชาชนผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	4.14	0.86	3.99	0.87	3.58	0.97	7.92**

ตาราง 20 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้บริหาร		พนักงาน		ผู้ใช้บริการ		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
26. มีการติดประกาศโครงการธนาคารประชาชนในที่ทำการธนาคารออมสิน	4.50	0.76	3.96	0.84	3.67	0.86	9.52**
27. มีการประชาสัมพันธ์โครงการธนาคารประชาชนแก่ผู้ใช้บริการ	4.21	0.80	3.89	0.78	3.59	0.86	7.16**
28. มีการติดป้ายโครงการธนาคารประชาชนบริเวณหน้าธนาคารออมสิน	4.36	0.74	3.92	0.81	3.58	0.90	9.26**
รวมเฉลี่ย	4.24	0.49	3.96	0.45	3.65	0.54	18.12**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 20 พบว่า ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ในด้านบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 13 " ความรวดเร็ว ทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่พร้อมในการปฏิบัติงาน" ข้อ 14 "มีตู้เอทีเอ็มที่สามารถถอนเงินข้ามต่างธนาคารได้" ข้อ 20 "อุปกรณ์ในธนาคารมีครบถ้วน คุณภาพดีพร้อมใช้งานได้" ข้อ 21 "ระบบปรับอากาศในธนาคารเย็นสบาย" ข้อ 22"ระบบแสงสว่างในธนาคารมีความเหมาะสม" มีความคิดเห็นแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อ 10 "มีการรักษาปลอดภัยภายในธนาคารด้วยความเข้มงวด" ข้อ 18 "ป้ายบอกชื่อส่วนงานบริการธนาคารประชาชนมีความชัดเจน" มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนในข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ตาราง 21 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติผู้บริหาร

ข้อความ	ผู้บริหาร		พนักงาน		ผู้ใช้บริการ		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร							
29. ให้คำปรึกษา แนะนำที่ดีแก่พนักงาน	4.64	0.50	4.20	0.70	3.76	0.90	14.34**
30. ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน	4.43	0.65	4.23	0.66	3.77	0.83	14.14**
31. เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น	4.50	0.65	4.20	0.72	3.60	0.84	21.57**
32. มีความถูกต้อง แม่นยำ ในการทำงาน	4.43	0.51	4.10	0.73	3.77	0.79	10.01**
33. มีการมอบหมายและกระจายงานอย่างทั่วถึง	4.43	0.51	4.14	0.69	3.71	0.84	13.66**
34. มีความยุติธรรมกับพนักงานทุกคน	4.36	0.50	4.09	0.77	3.71	0.87	9.59**
35. มีการกำหนดความรับผิดชอบในหน่วยงานชัดเจน	4.29	0.47	4.03	0.70	3.70	0.79	8.91**
36. มีความสามารถในการพูดโน้มน้าวให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม	4.36	0.63	4.01	0.78	3.60	0.80	14.12**
37. เข้าใจหรือความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการ	4.43	0.65	3.97	0.68	3.61	0.90	11.09**
38. มีความเป็นมิตร และพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานทุกเวลา	4.50	0.52	4.05	0.78	3.69	0.83	12.11**
39. สามารถเข้าพบเพื่อปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ได้ง่าย	4.43	0.51	4.16	0.72	3.58	0.92	18.86**
40. มีประสบการณ์ในการทำงาน	4.36	0.63	4.14	0.69	3.84	0.80	7.22**
41. มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์	3.71	0.73	3.72	0.83	3.78	0.79	0.21
42. สามารถแก้ไขปัญหาจากเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่ายได้	4.57	0.51	4.09	0.79	3.65	0.92	14.08**

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้บริหาร		พนักงาน		ผู้ใช้บริการ		F
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	
43. มีความรอบรู้ในทุก ๆ เรื่อง	4.00	0.68	3.91	0.77	3.52	0.81	9.76**
44. มีการประชุมในหน่วยงานบ่อยครั้ง	3.71	0.83	3.73	0.75	3.36	0.89	6.86**
45. มีความสุภาพ	4.29	0.61	4.01	0.76	3.76	0.85	4.40*
รวมเฉลี่ย	4.32	0.42	4.05	0.58	3.67	0.63	17.85**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 21 พบว่า ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติผู้บริหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 41 "มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์" มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อ 45 "มีความสุภาพ" มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 22 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติพนักงาน

ข้อความ	ผู้บริหาร		พนักงาน		ผู้ใช้บริการ		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านคุณสมบัติพนักงาน							
46. มีความขยัน	4.43	0.51	4.18	0.71	3.90	0.80	6.86**
47. มีความรอบรู้บริการของธนาคาร	4.36	0.63	4.06	0.72	3.83	0.78	5.85**
48. สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้	4.29	0.61	3.91	0.72	3.89	0.72	2.08
49. สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	4.43	0.51	4.08	0.66	3.91	0.93	3.22*
50. มีความคล่องตัวในการทำงาน	4.36	0.63	4.06	0.65	3.79	0.85	6.43**
51. เอาใจใส่การบริการเฉพาะในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น	3.29	1.27	3.62	0.92	3.36	1.04	2.12
52. ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.36	0.74	4.03	0.62	3.80	0.84	5.45**
53. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	4.64	0.50	4.13	0.61	3.86	0.83	9.72**
54. มีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.71	0.47	4.28	0.66	4.11	0.84	4.82**
55. มีความสนใจที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	4.43	0.51	4.00	0.66	3.73	0.75	9.96**
56. สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้	4.43	0.51	4.10	0.69	3.74	0.78	12.15**
57. มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง	4.00	0.68	3.85	0.70	3.58	0.87	4.75**
58. เพศพในการตัดสินใจของคู่สมรสเป็นสำคัญ	4.50	0.52	4.09	0.66	3.60	0.83	19.37**

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 22 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้บริหาร		พนักงาน		ผู้ใช้บริการ		F
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	
59. การให้ความสำคัญเฉพาะกับผู้มาใช้บริการที่ธนาคารบ่อย ๆ	4.07	0.92	3.61	0.94	3.41	1.01	4.02*
60. มีความเชี่ยวชาญในงานที่ทำและได้รับมอบหมาย	4.50	0.52	4.08	0.73	3.65	0.83	15.71**
รวมเฉลี่ย	4.32	0.34	4.00	0.54	3.74	0.58	12.96**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 22 พบว่า ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 48 "สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้" ข้อ 51 "เอาใจใส่การบริการเฉพาะในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น" มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อ 49 "สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย" ข้อ 59 "การให้ความสำคัญเฉพาะกับผู้มาใช้บริการที่ธนาคารบ่อย ๆ " มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนในข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 23 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ

ข้อความ	ผู้บริหาร		พนักงาน		ผู้ใช้บริการ		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ							
61. เป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	4.29	0.83	4.09	0.77	3.87	0.98	2.89
62. มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	4.50	0.65	4.14	0.80	4.12	0.80	1.55
63. มีสถานที่ประกอบอาชีพสามารถติดต่อได้	4.57	0.65	4.24	0.62	4.10	0.76	3.65*
64. เป็นผู้ประกอบการรายย่อย	4.50	0.76	4.11	0.64	3.98	0.83	3.43*
65. เป็นผู้มีรายได้ประจำ	4.43	0.51	3.86	0.80	3.76	0.98	5.42**
66. มีความรู้เกี่ยวกับประเภทในการกู้ยืม	4.07	0.62	3.62	0.84	3.67	0.97	1.37
67. เป็นผู้ที่มีความประสงค์ที่จะประกอบอาชีพเสริมเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น	4.21	0.80	3.77	0.83	4.02	0.83	3.50*
68. มีความสามารถในการชำระหนี้ได้ตามกำหนด	4.57	0.65	4.00	0.77	4.07	0.83	2.95
69. มีการออมเงินที่สม่ำเสมอ	4.36	0.74	3.85	0.77	3.63	0.93	5.96**
70. มีรายได้แต่ละเดือนที่แน่นอน	4.21	0.80	3.77	0.77	3.61	0.96	3.66**
71. สามารถสมัครเป็นสมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนได้สาขาเดียวเท่านั้น	4.57	0.51	4.18	0.66	3.53	1.12	17.02**
72. มีการออมเงินต่อเนื่องกัน 2 เดือน	4.43	0.76	4.04	0.81	3.65	0.95	9.64**
73. มีความซื่อสัตย์	4.50	0.76	4.14	0.76	4.23	0.77	1.36
74. มีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	4.50	0.65	4.06	0.75	4.16	0.78	2.12
75. มีความขยัน และตั้งใจในการประกอบอาชีพ	4.50	0.65	4.11	0.72	4.20	0.76	1.57
76. มีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ	4.14	0.77	3.91	0.66	3.98	0.85	0.53
77. พร้อมที่จะแสวงหาความรู้เพื่อปรับปรุงงานและอาชีพ	4.14	0.66	3.71	0.70	3.98	0.78	4.45*

ตาราง (23)

ข้อความ	ผู้บริหาร		พนักงาน		ผู้ใช้บริการ		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
78. มีความพอใจกับกิจการที่กำลังดำเนินงานอยู่	4.14	0.77	3.80	0.67	3.93	0.81	1.58
79. พร้อมที่จะขยายกิจการและเพิ่มรายได้ให้กับอาชีพ	4.43	0.76	3.90	0.73	4.20	0.78	5.90**
รวมเฉลี่ย	4.37	0.47	3.96	0.51	3.93	0.53	4.84**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 23 พบว่า ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 63 "มีสถานที่ประกอบอาชีพสามารถติดต่อได้" ข้อ 64 "เป็นผู้ประกอบการรายย่อย" ข้อ 67 "เป็นผู้ที่มีความประสงค์ที่จะประกอบอาชีพเสริมเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น" ข้อ 70 "มีรายได้แต่ละเดือนที่แน่นอน" ข้อ 77"พร้อมที่จะแสวงหาความรู้เพื่อปรับปรุงงานและอาชีพ" มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ข้อ 65 "เป็นผู้รายได้ประจำ" ข้อ 69 "มีการออมเงินที่สม่ำเสมอ" ข้อ 71 "สามารถสมัครเป็นสมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนได้สาขาเดียวเท่านั้น" ข้อ 72 "มีการอบรมต่อเนื่อง 2 เดือน" ข้อ 79 "พร้อมที่จะขยายกิจการและเพิ่มรายได้ให้กับอาชีพ" มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ส่วนในข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 24 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวม

ข้อความ	ผู้บริหาร		พนักงาน		ผู้ใช้บริการ		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านนโยบายบริหารจัดการ	4.24	0.49	3.96	0.45	3.65	0.54	18.12**
ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร	4.32	0.42	4.05	0.58	3.67	0.63	17.85**
ด้านคุณสมบัติพนักงาน	4.32	0.34	4.00	0.54	3.74	0.58	12.96**
ด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ	4.37	0.47	3.96	0.51	3.92	0.53	4.84**
รวมเฉลี่ย	4.30	0.39	3.99	0.44	3.74	0.47	17.51**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 24 พบว่า ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ผลจากการวิเคราะห์ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในทุกด้านและโดยภาพรวม จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe ' s Method) โดยกำหนดค่าสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังตาราง 25 ถึง ตาราง 29 ดังนี้

ตาราง 25 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านบริหารจัดการ เป็นรายคู่

สถานภาพตำแหน่ง	$\bar{X}$	ผู้บริหาร	พนักงาน	ผู้ใช้บริการ
		4.24	3.96	3.65
ผู้บริหาร	4.24	-	0.28	0.59**
พนักงาน	3.96		-	0.31**
ผู้ใช้บริการ	3.65			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 25 เมื่อเทียบเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารกับผู้ใช้บริการ และพนักงานกับผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านบริหารจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ส่วนผู้บริหารกับพนักงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 26 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติผู้บริหาร เป็นรายคู่

สถานภาพตำแหน่ง	$\bar{X}$	ผู้บริหาร	พนักงาน	ผู้ใช้บริการ
		4.32	4.05	3.67
ผู้บริหาร	4.32	-	0.27	0.65**
พนักงาน	4.05		-	0.38**
ผู้ใช้บริการ	3.67			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 26 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารกับผู้ใช้บริการ และพนักงานกับผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติผู้บริหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ส่วนผู้บริหารกับพนักงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 27 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผล
ต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติพนักงาน เป็นรายคู่

สถานภาพด้านหน่วย	$\overline{X}$	ผู้บริหาร	พนักงาน	ผู้ใช้บริการ
		4.32	4.00	3.74
ผู้บริหาร	4.32	-	0.32	0.58**
พนักงาน	4.00		-	0.26**
ผู้ใช้บริการ	3.74			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 27 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่าผู้บริหารกับผู้ใช้บริการ และพนักงานกับผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ส่วนผู้บริหารกับพนักงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 28 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่

สถานภาพตำแหน่ง	$\bar{X}$	ผู้บริหาร	พนักงาน	ผู้ใช้บริการ
		4.37	3.96	3.92
ผู้บริหาร	4.37	-	0.41*	0.45**
พนักงาน	3.96		-	0.04
ผู้ใช้บริการ	3.92			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 28 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่าผู้บริหารกับพนักงาน และผู้บริหารกับผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วนพนักงานกับผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 29 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม เป็นรายคู่

สถานภาพตำแหน่ง	$\bar{X}$	ผู้บริหาร	พนักงาน	ผู้ใช้บริการ
		4.30	3.99	3.74
ผู้บริหาร	4.30	-	0.31	0.56**
พนักงาน	3.99		-	0.25**
ผู้ใช้บริการ	3.74			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 29 เมื่อพิจารณาทีละเป็นรายคู่ พบว่าผู้บริหารกับผู้ใช้บริการ และพนักงานกับผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ส่วนผู้บริหารกับพนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามประสบการณ์ทำงานของพนักงาน ซึ่งปรากฏดังตาราง 30 ถึง ตาราง 34 ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 30 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านบริหารจัดการ

ด้านบริหารจัดการ	อายุต่ำกว่า 5 ปี		อายุ 5 ถึง 10 ปี		สูงกว่า 10 ปี		F
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	
1. มีการวางแผนในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	4.14	0.58	4.00	0.69	4.10	0.55	0.38
2. มีการประชุมชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	3.93	0.59	3.90	0.66	3.80	0.62	0.27
3. มีการกำหนดแผนงานเพื่อให้ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	4.07	0.59	3.87	0.78	3.80	0.77	1.00
4. สามารถปรับตัวและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป	3.97	0.73	3.90	0.76	4.00	0.65	0.13
5. จัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของการปฏิบัติงาน	4.03	0.68	3.90	0.48	4.00	0.65	0.39
6. สามารถปฏิบัติงานและภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บรรลุผลสำเร็จได้ทันเวลา	4.10	0.67	4.07	0.64	3.80	0.83	1.24
7. ให้พนักงานกำหนดแผนงานที่ทำในแต่ละวัน	3.66	0.90	3.83	0.75	3.55	0.76	0.80
8. บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และตรงต่อเวลา	3.93	0.80	3.90	0.66	3.90	0.55	0.02
9. มีการทำประกันอุบัติเหตุวงเงินไม่เกิน 100,000 บาท โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย	4.07	1.22	4.23	0.90	4.00	0.92	0.35
10. รักษาความปลอดภัยในธนาคารด้วยความเข้มงวด	4.07	0.92	3.83	0.83	4.15	0.59	1.07
11. จัดลำดับผู้ใช้บริการกรณีที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก	3.93	0.84	3.90	0.66	3.95	0.51	0.03
12. ให้มีช่องบริการกรณีที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก	4.14	0.74	4.13	0.63	4.05	0.76	0.11

ตาราง 30 (ต่อ)

ด้านบริหารจัดการ	อายุต่ำกว่า 5 ปี		อายุ 5 ถึง 10 ปี		สูงกว่า 10 ปี		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
13. ความรวดเร็ว ทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่พร้อมในการปฏิบัติงาน	3.93	0.80	4.03	0.72	3.90	0.55	0.25
14. มีตู้เอทีเอ็มที่สามารถถอนเงินจากต่างธนาคารได้	3.24	1.50	4.23	1.04	4.10	0.79	5.85**
15. สถานที่ให้บริการของธนาคารมีความสะอาดสะดวกในการใช้บริการ	4.31	0.71	4.30	0.65	3.90	0.64	2.72
16. สถานที่ให้บริการของธนาคารมีความเป็นระเบียบ	4.07	0.75	4.00	0.69	3.85	0.49	0.64
17. ที่สำหรับกรอกเอกสารในธนาคารมีเพียงพอ	3.76	0.74	3.90	0.71	3.55	0.76	1.37
18. ป้ายแจกจี้ตส่วนงานบริการธนาคารประชาชนมีความชัดเจน	4.07	0.84	3.70	0.88	3.70	0.86	1.68
19. เอกสารแนะนำธนาคารประชาชนมีรายละเอียดครบถ้วน	4.07	0.70	3.83	0.59	4.00	0.79	0.90
20. อุปกรณ์ในธนาคารบีครบถ้วน คุณภาพดีพร้อมใช้งานได้	3.83	0.86	3.70	0.65	3.75	0.72	0.22
21. ระบบปรับอากาศในธนาคารเย็นสบาย	4.38	0.68	3.97	0.76	4.35	0.67	2.97
22. ระบบแสงสว่างในธนาคารมีความเหมาะสม	4.21	0.82	4.23	0.57	4.30	0.73	0.10
23. สถานที่สำหรับติดต่อกับธนาคารสะดวก	3.93	0.75	3.97	0.72	4.05	0.69	0.16
24. สถานที่สำหรับรถยนต์ในการติดต่อกับธนาคารสะดวก	3.69	0.93	3.60	0.89	3.90	0.91	0.66
25. มีการประชาสัมพันธ์โครงการธนาคารประชาชนผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	3.79	1.01	4.10	0.76	4.10	0.79	1.15

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย Chulalongkorn University

ตาราง 30 (ต่อ)

ด้านบริหารจัดการ	อายุต่ำกว่า 5 ปี		อายุ 5 ถึง 10 ปี		สูงกว่า 10 ปี		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
26. มีการติดประกาศโครงการธนาคารประชาชนในที่พี่ทำการธนาคารออมสิน.....	4.14	0.95	3.90	0.61	3.80	0.95	1.09
27. มีการประชาสัมพันธ์โครงการธนาคารประชาชนแก่ผู้ใช้บริการ.....	3.83	0.89	3.87	0.73	3.90	0.72	0.29
28. มีการติดป้ายโครงการธนาคารประชาชนบริเวณหน้าธนาคารออมสิน.....	4.03	0.91	3.83	0.79	4.00	0.73	0.46
รวมเฉลี่ย	3.98	0.49	3.95	0.47	3.94	0.38	0.04

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 30 พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อ 14 "มีตู้เอทีเอ็มที่สามารถถอนเงินจากต่างธนาคารได้" มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ส่วนในข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 31 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติผู้บริหาร

ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร	อายุต่ำกว่า 5 ปี		อายุ 5 ถึง 10 ปี		สูงกว่า 10 ปี		F
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	
29. ให้คำปรึกษา แนะนำที่ดีแก่พนักงาน	4.24	0.74	4.23	0.63	4.10	0.79	0.28
30. ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน	4.24	0.69	4.23	0.50	4.20	0.83	0.02
31. เปิดโอกาสให้พนักงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	4.14	0.74	4.20	0.71	4.30	0.73	0.29
32. มีความถูกต้อง แม่นยำ ในการทำงาน	4.07	0.70	4.23	0.63	3.95	0.89	0.96
33. มีการมอบหมายและกระจายงานอย่างทั่วถึง	4.10	0.67	4.17	0.59	4.15	0.88	0.06
34. มีความยุติธรรมกับพนักงานทุกคน	4.07	0.80	4.23	0.73	3.90	0.79	1.14
35. มีการกำหนดความรับผิดชอบในหน่วยงานชัดเจน	4.03	0.78	4.10	0.61	3.90	0.72	0.49
36. มีความสามารถในการชูโน้มน้าวให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม	4.07	0.80	3.97	0.67	4.00	0.92	0.13
37. เข้าใจความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการ	4.03	0.73	3.93	0.58	3.95	0.76	0.18
38. มีความเป็นมิตร และพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานทุกเวลา	4.21	0.77	3.87	0.63	4.10	0.97	1.46
39. สามารถเข้าพบเพื่อปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ได้ง่าย	4.21	0.77	4.10	0.61	4.20	0.83	0.19
40. มีประสบการณ์ในการทำงาน	4.14	0.83	4.20	0.61	4.05	0.60	0.28
41. มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์	3.79	0.82	3.67	0.80	3.70	0.92	0.18
42. สามารถแก้ไขปัญหาจากเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่ายได้	4.17	0.80	4.10	0.76	3.95	0.83	0.47

ตาราง 31 (ต่อ)

ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร	อายุต่ำกว่า 5 ปี		อายุ 5 ถึง 10 ปี		สูงกว่า 10 ปี		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
43. มีความรอบรู้ในทุก ๆ เรื่อง	4.07	0.88	3.90	0.66	3.70	0.73	1.37
44. มีการประชุมในหน่วยงานบ่อยครั้ง	3.86	0.92	3.57	0.63	3.60	0.62	1.27
45. มีความสุภาพ	4.10	0.82	3.87	0.68	4.10	0.79	0.89
รวมเฉลี่ย	4.09	0.65	4.03	0.48	4.00	0.62	0.15

จากตาราง 31 พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติผู้บริหารแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 32 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติพนักงาน

ด้านคุณสมบัติพนักงาน	อายุต่ำกว่า 5 ปี		อายุ 5 ถึง 10 ปี		สูงกว่า 10 ปี		F
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	
46. มีความขยัน	4.10	0.77	4.23	0.68	4.20	0.70	0.25
47. มีความรอบรู้บริการของธนาคาร	3.97	0.73	4.13	0.78	4.10	0.64	0.43
48. สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้	3.86	0.74	3.93	0.78	3.95	0.60	0.11
49. สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	4.03	0.63	4.13	0.63	4.05	0.76	0.19
50. มีความคล่องตัวในการทำงาน	4.00	0.71	4.07	0.58	4.05	0.67	3.13
51. เอาใจใส่การบริการเฉพาะในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น	3.66	0.86	3.53	0.94	3.70	1.03	0.22
52. ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.03	0.68	3.97	0.56	4.10	0.64	0.28
53. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	4.14	0.58	4.07	0.64	4.20	0.62	0.29
54. มีความซื่อสัตย์สุจริต	4.31	0.66	4.20	0.71	4.35	0.59	0.36
55. มีความสนใจที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	4.03	0.73	4.07	0.64	3.85	0.59	0.70
56. สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้	4.07	0.75	4.10	0.66	4.15	0.67	0.80
57. มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง	3.83	0.76	3.77	0.63	4.00	0.73	0.68
58. เวรพในการตัดสินใจของกลุ่มเป็นสำคัญ	4.00	0.71	4.17	0.65	4.10	0.64	0.46
59. การให้ความสำคัญเฉพาะกับผู้มาใช้บริการที่ธนาคารน่ายๆ	3.83	0.97	3.43	0.90	3.55	0.94	1.36
60. มีความสนุกกับงานที่ทำและได้รับมอบหมาย	4.03	0.82	4.10	0.71	4.10	0.64	0.07
รวมเฉลี่ย	3.99	0.58	3.99	0.53	4.04	0.50	0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

จากตาราง 32 พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติพนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน

ตาราง 33 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ

ด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ	อายุต่ำกว่า 5 ปี		อายุ 5 ถึง 10 ปี		สูงกว่า 10 ปี		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
61. เป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	4.10	0.86	4.00	0.74	4.20	0.70	0.41
62. มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	4.31	0.71	3.97	0.85	4.15	0.81	1.39
63. มีสถานที่ประกอบอาชีพสามารถติดต่อได้	4.34	0.67	4.19	0.61	4.30	0.57	1.26
64. เป็นผู้ประกอบการรายย่อย	4.17	0.76	4.10	0.55	4.05	0.60	0.22
65. เป็นผู้มีรายได้ประจำ	3.97	0.82	3.83	0.65	3.75	0.97	0.46
66. มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบในการกู้ยืม	3.72	0.75	3.63	0.81	3.45	1.00	0.64
67. เป็นผู้ที่มีความประสงค์ที่จะประกอบอาชีพเสริมเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น	3.90	0.82	3.70	0.84	3.70	0.86	0.51
68. มีความสามารถในการชำระหนี้ได้ตามกำหนด	4.03	0.78	4.07	0.74	3.85	0.81	0.52
69. มีการออมเงินที่สม่ำเสมอ	4.00	0.76	3.60	0.81	4.00	0.65	2.62
70. มีรายได้แต่ละเดือนที่แน่นอน	3.76	0.79	3.80	0.81	3.75	0.72	0.03
71. สามารถสมัครเป็นสมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนได้สาขาเดียวเท่านั้น	4.34	0.94	3.97	0.81	4.25	0.79	1.65

ตาราง 33 (ต่อ)

ด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ	อายุต่ำกว่า 5 ปี		อายุ 5 ถึง 10 ปี		สูงกว่า 10 ปี		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
72. มีการออมเงินต่อเนื่องกัน 2 เดือน	4.28	0.84	3.77	0.68	4.10	0.85	3.18*
73. มีความซื่อสัตย์	4.38	0.68	3.97	0.81	4.05	0.76	2.42
74. มีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	4.24	0.74	3.97	0.72	3.90	0.79	1.55
75. มีความขยัน และตั้งใจในการประกอบอาชีพ	4.31	0.71	3.90	0.71	4.15	0.67	2.55
76. มีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ	3.97	0.73	3.83	0.65	3.95	0.60	0.33
77. พร้อมที่จะแสวงหาความรู้เพื่อปรับปรุงงานและอาชีพ	3.76	0.79	3.53	0.63	3.90	0.64	1.80
78. มีความพอใจกับกิจการที่กำลังดำเนินงานอยู่	3.93	0.65	3.63	0.67	3.85	0.67	1.57
79. พร้อมที่จะขยายกิจการและเพิ่มรายได้ให้กับอาชีพ	3.86	0.79	3.93	0.69	3.90	0.72	0.07
รวมเฉลี่ย	4.07	0.51	3.86	0.53	3.96	0.49	1.29

* นัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 33 พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงานราชการประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 72 "มีการออมต่อเนื่องกัน 2 เดือน" มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนในข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน

ตาราง 34 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม

ข้อความ	อายุต่ำกว่า 5 ปี		อายุ 5 ถึง 10 ปี		สูงกว่า 10 ปี		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านบริหารจัดการ	3.98	0.49	3.95	0.47	3.94	0.38	0.04
ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร	4.09	0.65	4.03	0.48	4.00	0.62	0.15
ด้านคุณสมบัติพนักงาน	3.99	0.58	3.99	0.53	4.04	0.50	0.05
ด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ	4.07	0.51	3.86	0.53	3.96	0.49	1.29
รวมเฉลี่ย	4.03	0.48	3.95	0.43	3.98	0.38	0.21

จากตาราง 34 พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอาชีพกลุ่มผู้ใช้บริการ ซึ่งปรากฏดังตาราง 35 ถึง ตาราง 42 ดังนี้

ตาราง 35 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านบริหารจัดการ

ด้านบริหารจัดการ	ค้าขาย		บริการ		อื่น ๆ		F
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	
1. มีการวางแผนในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3.76	0.80	3.86	0.86	3.61	0.92	0.61
2. มีการประชุมชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	3.45	0.83	3.54	0.77	3.17	1.04	1.25
3. มีการกำหนดแผนงานเพื่อให้ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	3.67	0.83	3.70	0.81	3.56	0.92	0.20
4. สามารถปรับตัวและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป	3.53	0.80	3.49	0.90	3.39	0.92	0.27
5. จัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของการปฏิบัติงาน	3.46	0.83	3.51	0.87	3.11	0.76	1.62
6. สามารถปฏิบัติงานและภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บรรลุผลสำเร็จได้ทันเวลา	3.59	0.82	3.66	0.75	3.22	1.00	3.86*
7. ให้พนักงานกำหนดแผนงานที่ทำในแต่ละวัน	3.51	0.77	3.51	0.77	3.06	0.94	2.89
8. บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และตรงต่อเวลา	3.63	0.99	3.59	0.98	3.22	1.00	1.44
9. มีการทำประกันอุบัติเหตุวงเงินไม่เกิน 100,000 บาท โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย	3.72	1.10	3.68	1.43	2.44	1.42	10.34**
10. รักษาความปลอดภัยในธนาคารด้วยความเพียงพอ	3.85	0.90	3.49	1.15	3.28	1.02	5.33**
11. จัดลำดับผู้ใช้บริการกรณีที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก	3.85	0.96	3.54	1.04	3.22	1.11	1.13
12 ให้มีช่องบริการกรณีที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก	3.69	0.87	3.51	1.12	3.50	1.20	0.88

ตาราง 35 (ต่อ)

ด้านการบริหารจัดการ	ค้าขาย		บริการ		อื่น ๆ		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
13. ความรวดเร็ว ทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่พร้อมในการปฏิบัติงาน	3.82	0.86	3.59	1.07	3.61	1.20	1.43
14. มีตู้เอทีเอ็มที่สามารถถอนเงินจากต่างธนาคารได้	3.73	0.99	3.76	1.09	3.22	1.26	2.18
15. สถานที่ให้บริการของธนาคารมีความสะอาดและความในการใช้บริการ	3.91	0.82	4.08	0.76	3.61	0.98	2.01
16. สถานที่ให้บริการของธนาคารมีความเป็นระเบียบ	3.69	0.76	3.70	0.78	3.61	0.78	0.09
17. ที่สำหรับกรอกเอกสารในธนาคารมีเพียงพอ	3.47	0.88	3.41	0.76	3.28	0.83	0.48
18. ป้ายบอกชื่อส่วนงานบริการธนาคารประชาชนมีความชัดเจน	3.72	0.83	3.86	0.92	3.67	1.08	0.51
19. เอกสารแนะนำธนาคารประชาชนมีรายละเอียดครบถ้วน	3.70	0.86	3.65	1.01	3.56	1.04	0.45
20. อุปกรณ์ในธนาคารมีครบถ้วน คุณภาพดีพร้อมใช้งานได้	3.67	0.88	3.41	0.96	3.17	0.86	3.90*
21. ระบบปรับอากาศในธนาคารเย็นสบาย	4.06	0.76	4.03	0.73	4.17	0.92	0.21
22. ระบบแสงสว่างในธนาคารมีความเหมาะสม	4.14	0.70	4.08	0.60	4.17	0.79	0.13
23. สถานที่สำหรับติดต่อกับธนาคารสะดวก	3.68	0.85	3.59	0.80	3.61	0.98	0.21
24. สถานที่สำหรับจอดรถในการติดต่อกับธนาคารสะดวก	3.23	0.96	3.11	1.02	3.17	1.38	0.27
25. มีการประชาสัมพันธ์โครงการธนาคารประชาชนผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	3.57	0.93	3.70	1.02	3.44	1.38	0.49
26. มีการติดประกาศโครงการธนาคารประชาชนในที่ทำการธนาคารออมสิน	3.67	0.84	3.68	0.97	3.67	0.97	0.02

ตาราง 35 (ต่อ)

ด้านบริหารจัดการ	ค้าขาย		บริการ		อื่น ๆ		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
27. มีการประชาสัมพันธ์โครงการธนาคารประชาชนแก่ผู้ใช้บริการ	3.62	0.82	3.49	0.90	3.17	1.25	2.73
28. มีการติดป้ายโครงการธนาคารประชาชนบริเวณหน้าธนาคารออมสิน	3.62	0.86	3.51	1.12	3.11	1.02	2.82
รวมเฉลี่ย	3.67	0.53	3.64	0.53	3.39	0.68	2.29

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 35 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ต่อปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อ 6 "สามารถปฏิบัติงานและภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บรรลุผลสำเร็จได้ทันเวลา" ข้อ 20 "อุปกรณ์ในธนาคารมีครบถ้วนคุณภาพดีพร้อมใช้งานได้" มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ข้อ 9 "มีการทำประกันอุบัติเหตุวงเงินไม่เกิน 100,000. บาท โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย" ข้อ 10 "มีการรักษาความปลอดภัยภายในธนาคารด้วยความเข้มงวด" มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ส่วนในข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 36 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติผู้บริหาร

ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร	ค้าขาย		บริการ		อื่น ๆ		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D.	
29. ให้คำปรึกษา แนะนำที่ดีแก่พนักงาน	3.79	0.89	3.78	0.85	3.33	1.14	2.18
30. ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน	3.80	0.82	3.76	0.80	3.28	1.07	3.37*
31. เปิดโอกาสให้พนักงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	3.63	0.82	3.54	0.90	3.11	0.90	3.43*
32. มีความถูกต้อง แม่นยำ ในการทำงาน	3.79	0.78	3.89	0.74	3.17	0.86	5.89**
33. มีการมอบหมายและกระจายงานอย่างทั่วถึง	3.74	0.83	3.68	0.75	3.17	1.04	4.08*
34. มีความยุติธรรมกับพนักงานทุกคน	3.74	0.85	3.76	0.86	3.17	0.99	3.85*
35. มีการกำหนดความรับผิดชอบในหน่วยงานชัดเจน	3.72	0.77	3.81	0.81	3.28	0.96	3.03
36. มีความสามารถในการพูดโน้มน้าวให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม	3.63	0.79	3.57	0.77	3.06	0.87	4.53*
37. เข้าใจความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการ	3.63	0.89	3.54	0.90	3.28	1.07	1.44
38. มีความเป็นมิตร และพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานทุกเวลา	3.72	0.82	3.68	0.71	3.17	1.15	3.79*
39. สามารถเข้าพบเพื่อปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ได้ง่าย	3.64	0.87	3.46	1.12	2.89	1.18	6.10**
40. มีประสบการณ์ในการทำงาน	3.85	0.78	3.86	0.79	3.59	1.04	1.22
41. มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์	3.76	0.78	4.00	0.78	3.61	0.98	1.92
42. สามารถแก้ไขปัญหาจากเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่ายได้	3.67	0.92	3.65	0.82	3.28	1.02	1.55

ตาราง 36 (ต่อ)

ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร	ค้าขาย		บริการ		อื่น ๆ		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
43. มีความรอบรู้ในทุก ๆ เรื่อง	3.53	0.77	3.59	1.01	3.06	0.80	3.21*
44. มีการประชุมในหน่วยงานบ่อยครั้ง	3.40	0.88	3.27	0.99	2.83	0.62	3.75*
45. มีความสุภาพ	3.80	0.85	3.86	0.67	3.36	1.09	2.18
รวมเฉลี่ย	3.70	0.62	3.69	0.55	3.21	0.82	5.10**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 36 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ต่อปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติผู้บริหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อ 32 "มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน" ข้อ 39 "สามารถเข้าพบเพื่อปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ได้ง่าย" มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ข้อ 29 "ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดีแก่พนักงาน" ข้อ 35 "มีการกำหนดความรับผิดชอบในหน่วยงานชัดเจน" ข้อ 37 "เข้าใจความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการ" ข้อ 40 "มีประสบการณ์ในการทำงาน" ข้อ 41 "มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์" ข้อ 42 "สามารถแก้ไขปัญหายากให้เป็นเรื่องง่ายได้" ข้อ 45 "มีความสุภาพ" มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 37 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติพนักงาน

ด้านคุณสมบัติพนักงาน	ค้าขาย		บริการ		อื่น ๆ		F
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	
46. มีความขยัน	3.92	0.78	4.00	0.82	3.33	0.97	4.97**
47. มีความรอบรู้บริการของธนาคาร	3.84	0.75	3.97	0.80	3.28	0.96	5.30**
48. สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้	3.91	0.71	3.89	0.70	3.56	0.86	2.03
49. สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย	3.95	0.91	3.92	0.89	3.22	1.17	5.37**
50. มีความคล่องตัวในการทำงาน	3.80	0.84	3.89	0.74	3.44	1.10	1.79
51. เอาใจใส่การบริการเฉพาะในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น	3.35	1.04	3.49	1.07	3.39	1.14	0.30
52. ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	3.81	0.83	3.86	0.82	3.39	0.98	2.31
53. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	3.87	0.80	4.08	0.80	3.22	1.06	6.84**
54. มีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.13	0.83	4.27	0.77	3.56	0.92	4.74**
55. มีความสนใจที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	3.75	0.73	3.76	0.76	3.22	1.00	4.29*
56. สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้	3.75	0.76	3.86	0.75	3.22	1.06	4.56*
57. มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง	3.56	0.86	3.59	0.98	3.78	0.88	0.52
58. เคารพในการตัดสินใจของกลุ่มเป็นสำคัญ	3.62	0.82	3.68	0.82	3.17	0.86	2.74

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 37 (ต่อ)

ด้านคุณสมบัติพนักงาน	ค้าขาย		บริการ		อื่น ๆ		F
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	
59. การให้ความสำคัญเฉพาะกับผู้มาใช้บริการที่ธนาคารโดย ๆ	3.40	1.00	3.27	1.12	3.72	0.89	1.21
60. มีความสนุกกับงานที่ทำและได้รับมอบหมาย	3.68	0.79	3.59	0.96	3.11	0.96	4.23*
รวมเฉลี่ย	3.76	0.56	3.81	0.56	3.37	0.70	4.07*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 37 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ต่อปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 55 "มีความสนใจที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ" ข้อ 56 "สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้" ข้อ 60 "มีความสนุกกับงานที่ทำและได้รับมอบหมาย" มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ข้อ 46 "มีความขยัน" ข้อ 47 "มีความรอบรู้บริการของธนาคาร" ข้อ 49 "สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย" ข้อ 53 "มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย" ข้อ 54 "มีความซื่อสัตย์สุจริต" มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ส่วนในข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 38 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ

ด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ	ค้าขาย		เกษตร		อื่น ๆ		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
61. เป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	3.90	0.94	3.62	1.16	3.89	1.18	1.32
62. มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	4.12	0.79	4.00	0.85	4.39	0.92	1.43
63. มีสถานที่ประกอบอาชีพสามารถติดต่อได้	4.10	0.75	4.11	0.70	4.06	1.06	0.04
64. เป็นผู้ประกอบการรายย่อย	4.02	0.82	3.84	0.87	3.61	0.92	2.73
65. เป็นผู้มีรายได้ประจำ	3.68	0.99	3.54	0.93	3.67	0.91	0.35
66. มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบในการกู้ยืม	3.68	0.97	3.73	0.99	3.44	1.04	0.57
67. เป็นผู้ที่มีความประสงค์ที่จะประกอบอาชีพเสริมเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น	4.03	0.82	4.00	0.94	3.94	0.87	0.10
68. มีความสามารถในการชำระหนี้ได้ตามกำหนด	4.07	0.82	4.08	0.95	4.11	0.76	0.03
69. มีการออมเงินที่สม่ำเสมอ	3.64	0.93	3.54	0.87	3.50	1.15	0.38
70. มีรายได้แต่ละเดือนที่แน่นอน	3.64	0.96	3.43	0.80	3.39	1.29	1.26
71. สามารถสมัครเป็นสมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนได้สาขาเดียวเท่านั้น	3.57	1.10	3.03	1.21	3.94	0.94	5.23*
72. มีการออมเงินต่อเนื่องกัน 2 เดือน	3.68	0.94	3.32	0.97	3.89	1.02	2.87
73. มีความซื่อสัตย์	4.23	0.78	4.19	0.74	4.17	0.86	0.11
74. มีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	4.17	0.77	4.08	0.89	4.17	0.86	0.22
75. มีความขยัน และตั้งใจในการประกอบอาชีพ	4.20	0.78	4.30	0.81	4.06	0.80	0.59
76. มีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ	3.99	0.83	4.00	0.88	3.67	1.03	1.28
77. พร้อมที่จะแสวงหาความรู้เพื่อปรับปรุงงานและอาชีพ	3.98	0.78	4.03	0.87	3.78	0.73	0.66

ตาราง 38 (ต่อ)

ด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ	ค้าขาย		บริการ		อื่น ๆ		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
78. มีความพอใจกับกิจการที่กำลังดำเนินงานอยู่	3.94	0.79	4.11	0.84	3.56	0.98	2.84
79. พร้อมที่จะขยายกิจการและเพิ่มรายได้ให้กับอาชีพ	4.20	0.77	4.22	0.92	4.22	0.73	0.02
รวมเฉลี่ย	3.94	0.53	3.85	0.54	3.86	0.60	0.56

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 38 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ต่อปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 71 "สามารถสมัครเป็นสมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนได้สาขาเดียวเท่านั้น" มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนในข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 39 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม

ข้อความ	ค้าขาย		บริการ		อื่น ๆ		F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านบริหารจัดการ	3.67	0.53	3.64	0.53	3.39	0.68	2.29
ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร	3.70	0.62	3.69	0.55	3.21	0.82	5.10**
ด้านคุณสมบัติพนักงาน	3.76	0.56	3.81	0.56	3.37	0.70	4.07*
ด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ	3.84	0.53	3.85	0.54	3.86	0.60	0.57
รวมเฉลี่ย	3.76	0.47	3.73	0.45	3.46	0.58	3.28*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 39 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ด้านคุณสมบัติพนักงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนในด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลจากการวิเคราะห์ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในด้านคุณสมบัติผู้บริหาร ด้านคุณสมบัติพนักงาน โดยภาพรวม จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method) โดยกำหนดค่าสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังตาราง 40 ถึง ตาราง 42 ดังนี้

ตาราง 40 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติผู้บริหาร เป็นรายคู่

อาชีพของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	ค้าขาย	บริการ	อื่น ๆ
		3.70	3.69	3.21
ค้าขาย	3.70	-	0.01	0.49**
บริการ	3.69		-	0.48*
อื่น ๆ	3.21			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 40 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขายกับอาชีพอื่น ๆ และอาชีพบริการกับอาชีพอื่นๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติผู้บริหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขายกับอาชีพบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 41 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติพนักงาน เป็นรายคู่

อาชีพของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	ค้าขาย	บริการ	อื่น ๆ
		3.76	3.81	3.37
ค้าขาย	3.76	-	0.05	0.39*
บริการ	3.81		-	0.44*
อื่น ๆ	3.37			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 41 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขายกับอาชีพอื่น ๆ และอาชีพบริการกับอาชีพอื่น ๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านคุณสมบัติของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขายกับอาชีพบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 42 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม เป็นรายคู่

อาชีพของผู้ใช้บริการ	$\overline{X}$	ค้าขาย	บริการ	อื่น ๆ
		3.76	3.73	3.46
ค้าขาย	3.76	-	0.03	0.30*
บริการ	3.73		-	0.27
อื่น ๆ	3.46			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 42 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขายกับอาชีพอื่น ๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขายกับอาชีพบริการ และอาชีพบริการกับอาชีพอื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งปรากฏดังตาราง 43 ดังนี้

ตาราง 43 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (N = 108)	ร้อยละ
1. เป็นโครงการที่ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ผู้ด้อยโอกาสมีงานทำ คนจนได้มีอาชีพ และรายได้เพิ่มขึ้น โดยไม่ต้องกู้ยืมเงินนอกระบบ	17	15.74
2. ควรให้งานด้านบริการฝาก-ถอน บริการด้วยความรวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ และพร้อมให้บริการทุกเวลา	15	13.89
3. ควรมีการเพิ่มวงเงินกู้ของโครงการธนาคารประชาชน	13	12.04
4. ควรจัดให้พนักงานของโครงการธนาคารประชาชนคอยให้คำแนะนำข้อมูล ข่าวสารใหม่ ๆ เกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกษตรกรเกิดความเข้าใจและเชื่อมั่นในระบบการทำงานของโครงการธนาคารประชาชนได้ดียิ่งขึ้น	9	8.33
5. ควรลดอัตราดอกเบี้ยของโครงการธนาคารประชาชนลงจากเดิม เนื่องจากผู้ประกอบการรายย่อยส่วนใหญ่มีรายได้น้อย	8	7.41
6. พนักงานควรให้ความยุติธรรมแก่ผู้ใช้บริการกู้เงินของโครงการทุก ๆ คนอย่างเท่าเทียมกัน	8	7.41
7. ควรให้มีการจัดลำดับก่อนหลังในการรองรับลูกค้าที่มาใช้บริการในกรณีในช่วงพักกลางวัน เพื่อให้การปฏิบัติงานในธนาคารเกิดความคล่องตัวยิ่งขึ้น	6	5.56
8. ควรปรับปรุงระบบการทำงานของแต่ละส่วนงานให้มีความชัดเจนและมีป้ายบอกแต่ละส่วนงานให้เกิดความชัดเจนและสะดวกในการติดต่อ	6	5.56

ตาราง 43 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (N = 108)	ร้อยละ
9. ควรมีการอนุมัติวงเงินกู้ของพนักงานธนาคารให้เหมาะสมกับอาชีพและธุรกิจของลูกค้า	6	5.56
10. ควรมีการอนุมัติวงเงินเงินกู้ของลูกค้ารวดเร็วอยู่ในช่วง 1-2 สัปดาห์หลังจากที่ได้สำรวจกิจการของลูกค้าแต่ละราย	5	4.63
11. การพิจารณาเงินกู้รอบที่ 2 ควรให้กับสมาชิกที่มีการผ่อนชำระตรงตามเงื่อนไข	3	2.78
12. ควรมีการเพิ่มพนักงานของโครงการธนาคารประชาชน	3	2.78
13. รัฐบาลควรให้ความสำคัญกับโครงการธนาคารประชาชนอย่างต่อเนื่อง	3	2.78
14. พนักงานควรมีการติดตามผลและออกเยี่ยมเยียนสมาชิกของโครงการเป็นระยะ ๆ	2	1.85
15. ลูกค้าของโครงการธนาคารประชาชนควรมีความซื่อสัตย์	1	0.92
16. สมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนควรมีการผ่อนชำระเงินกู้อย่างสม่ำเสมอ	1	0.92
17. ในการอนุมัติเงินกู้ให้กับสมาชิกของโครงการแต่ละราย ให้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของอาชีพที่แตกต่างกัน ไม่ควรดูเฉพาะการครบกำหนดสม่ำเสมอ เช่น อาชีพค้าขาย กับ อาชีพตัดเสื้อ รายได้ของสองอาชีพแตกต่างกัน เนื่องจากอาชีพค้าขายจะได้เงินทุกวัน ส่วนอาชีพตัดเสื้อผ้าจะได้เงินเป็นช่วงที่ตัดเสื้อผ้าแล้วจึงอาจเป็น 1-2 สัปดาห์ต่อครั้ง	1	0.92
18. ควรเปิดโอกาสให้แก่ผู้ที่ไม่มีภูมิลำเนาในจังหวัด ได้เข้าร่วมโครงการของธนาคารประชาชน	1	0.92

จากตาราง 43 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคารประชาชน จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ เป็นโครงการที่ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ผู้ด้อยโอกาส คนว่างงาน คนจน ได้มีอาชีพและมีรายได้ที่ดีขึ้น โดยไม่ต้องกู้ยืมเงินนอกระบบ ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะมีจำนวนมากเป็นอันดับ 1 (ร้อยละ 15.74) รองลงมาคือ ควรให้งานด้านบริการฝาก ถอน บริการด้วยความรวดเร็ว ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาสุภาพ และพร้อมให้บริการทุกเวลา (ร้อยละ 13.89) และควรมีการเพิ่มวงเงินกู้ของโครงการธนาคารประชาชน (ร้อยละ 12.04) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University