

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ ต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานของโครงการธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สมมติฐานของการวิจัย
3. วิธีการดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผลผลการวิจัย
6. ข้อเสนอแนะ
  - 6.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
  - 6.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนตามสภาพแหล่งกลุ่มตัวอย่าง ประสบการณ์ทำงานของพนักงาน และอาชีพของผู้ใช้บริการ

#### สมมติฐานของการวิจัย

1. สภาพแวดล้อมที่ต่างกัน คือ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

3. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกิจการที่มีผลในการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ให้บริการ ธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2545 จำนวน 8 สาขา จำนวนทั้งสิ้น 6,181 คน จำนวนที่เป็น

1.1.1 ผู้บริหารธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ 8 สาขา จำนวน 14 คน

1.1.2 พนักงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ 8 สาขา จำนวน 79 คน

1.1.3 ผู้ให้บริการธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ 8 สาขา จำนวน 6,088 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างในกรณี ผู้บริหาร และพนักงานธนาคาร ใช้ประชากร ส่วนผู้ให้บริการ ใช้การสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างความคลาดเคลื่อนต่ำสุดของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่น 99.5% และระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 364 คน ทำการสุ่มกลุ่มย่อย (Stratified Random Simple) ตามกลุ่มอาชีพอย่างมีสัดส่วนด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 309 คน กลุ่มบริหาร 36 คน และกลุ่มอื่น ๆ 18 คน

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยขึ้นเอง โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในการพัฒนาเครื่องมือ แล้วนำเครื่องมือที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่น .9515

#### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้จัดส่งหนังสือขอความร่วมมือพร้อมนำแบบสอบถามด้วยตนเองไปยังธนาคารออมสินในจังหวัดบุรีรัมย์ที่เก็บกลุ่มตัวอย่างทั้ง 8 สาขา เพื่อขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และกำหนดรูปแบบสอบถาม โดยให้ส่งแบบสอบถามคืนที่ธนาคารออมสินสาขาบุรีรัมย์ ผู้วิจัยไปขอรับแบบสอบถามจากธนาคารออมสินสาขาบุรีรัมย์ด้วยตนเอง กรณีผู้ให้บริการผู้วิจัยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์ผู้ให้บริการเป็นรายบุคคลในการตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามจำนวน 457 ฉบับ ได้รับคืน 457 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บได้ไปวิเคราะห์ โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows (Statistical Package for The Social Sciences) และใช้สถิติวิเคราะห์ดังนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภาพของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ (Percent) แยกข้อมูลเป็นตารางแสดงจำนวนร้อยละ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แยกข้อมูลเป็นตารางประกอบความเรียง

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามตำแหน่งสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ประสบการณ์ทำงานของพนักงาน และอาชีพของผู้ใช้บริการ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของ เชฟเฟ้ (Scheffe's Method) กำหนดค่าสถิติที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นต่อกันแล้วแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ และจัดลำดับความสำคัญ แยกข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

#### สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม เห็นด้วยว่าปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เมื่อเรียงลำดับจากสูงไปต่ำในแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.37$ ) ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร ( $\bar{X} = 4.32$ ) ด้านคุณสมบัติของพนักงาน ( $\bar{X} = 4.32$ ) และด้านบริหารจัดการ ( $\bar{X} = 4.24$ )

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม เห็นด้วยว่าปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำในแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร ( $\bar{X} = 4.05$ ) ด้านคุณสมบัติพนักงาน ( $\bar{X} = 4.00$ ) ด้านบริหารจัดการ ( $\bar{X} = 3.96$ ) และด้านคุณสมบัติผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.96$ )

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ เห็นด้วยว่าปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำในแต่ละด้านมีดังนี้ คือ ด้านคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.93$ ) ด้านคุณสมบัติของพนักงาน ( $\bar{X} = 3.74$ ) ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร ( $\bar{X} = 3.67$ ) และด้านบริหารจัดการ ( $\bar{X} = 3.65$ )

4. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เช่นเดียวกัน

5. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน

6. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ด้านคุณสมบัติพนักงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนในด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า เป็นโครงการที่มุ่งเสริม และเปิดโอกาสให้ผู้ที่ถือโอกาส ผู้ว่างงาน คนจน ได้มีอาชีพ และมีรายได้ที่ดีขึ้น โดยไม่ต้องกู้ยืมเงินนอกระบบเป็นอันดับ 1 ร้อยละ 15.74) รองลงไปคือ งานด้านบริการฝาก-ถอนเงินสด ซึ่งเป็นงานบริการควรให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ และพร้อมให้บริการตลอดเวลา (ร้อยละ 13.89) ควรมีการเพิ่มวงเงินกู้ของโครงการธนาคารประชาชน (ร้อยละ 12.04) และพนักงานของโครงการธนาคารประชาชนควรแนะนำข้อมูล ข่าวสารใหม่ ๆ เกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน

เพื่อสนับสนุนการกระตุ้นให้เกิดความสนใจในระยะเวลาการทำงานของโครงการธนาคารประชาชน ได้ได้ทั้งขึ้น (ร้อยละ 8.33) ตามลำดับ

## อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งมีประเด็นค้นพบอันจะเป็นข้อมูลนำไปสู่การวางแผนเพื่อปรับปรุง และพัฒนาโครงการธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้อภิปรายและให้ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่ผู้บริหารให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านคุณสมบัติผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เป็นเพราะการที่ธนาคารจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการได้นั้น ผู้ใช้บริการจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม ความเงื่อนใจของโครงการ เช่น จะต้องมีส่วนที่ประกอบอาชีพที่สามารถติดต่อได้ มีความสามารถในการชำระหนี้ได้ตามกำหนด และสามารถสมัครเป็นสมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนได้สะดวกด้วยเท่านั้น เป็นต้น การได้ข้อสรุปเช่นนี้เนื่องมาจากโครงการธนาคารประชาชนเป็นโครงการเร่งด่วนของรัฐบาลที่ต้องการให้ประชาชนทุกคนสามารถใช้บริการทางการเงินอย่างเท่าเทียมกัน ตลอดจนให้ผู้ใช้บริการจะต้องมีจิตสำนึกในการชำระหนี้คืนได้ มีความซื่อสัตย์ และมีความอดทน เป็นต้น เนื่องจากคุณสมบัติเหล่านี้ทำให้ธนาคารสามารถดำเนินงานไปได้อย่างรวดเร็วและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการในการกู้ยืมเงินครั้งต่อไป ทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้เกิดการสร้างรายได้โดยนำเงินที่กู้ยืมมาประกอบอาชีพ ซึ่งเป็นการช่วยลดปัญหาการว่างงาน ไม่เป็นการระดมสังคม ส่งผลให้ประเทศชาติเจริญก้าวหน้าต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารประชาชน (2544 : 12) ที่กล่าวว่า เป้าในโครงการที่ส่งเสริมให้ประชาชนผู้ด้อยโอกาสสามารถเข้าสู่ระบบการเงินที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกระดับ และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งถือว่าเป็นรากฐานสำคัญของเศรษฐกิจพื้นฐาน ให้กระจายไปอย่างทั่วถึงให้มีเงินทุนเพื่อประกอบการอย่างยุติธรรม และสอดคล้องกับระเบียบของธนาคารประชาชน (2544 : 98) ที่กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นสมาชิกของโครงการประชาชนได้นั้น จะต้องเป็นผู้ประกอบการรายย่อยหรือผู้ที่ต้องการมีรายได้เสริม มีถิ่นที่อยู่ที่แน่นอนสามารถติดต่อได้สะดวก ตลอดจนสามารถสมัครเข้าเป็นสมาชิกโครงการได้เพียงสาขาเดียวเท่านั้น และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กุพิน นิลวลัญกุล (2541 : บทคัดย่อ) ที่ว่า บุคคลจะประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพได้นั้น จะต้องมีความขยัน

ความซื่อสัตย์ ความอดทนต่อตนเองและผู้อื่นเสมอ มีความรอบรู้ในการประกอบอาชีพ ตลอดจนมีความกระตือรือร้น เพื่อส่งผลให้การประกอบอาชีพประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

2. ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้บริหารถือว่าเป็นผู้นำขององค์กร การดำเนินงานต่าง ๆ จะบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้นั้น ปัจจัยสำคัญคือผู้บริหาร และหากผู้บริหารองค์กรเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์แล้ว ย่อมจะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลตามมาอย่างแน่นอน ข้อสรุปดังกล่าวนี้สอดคล้องกับแนวคิดของพรนพ พุทธะพันธุ์ (2542 : 19) ที่ว่า การเป็นผู้นำที่ดีได้นั้นต้องมีคุณสมบัติด้านการศึกษา มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม เป็นตัวอย่างที่ดีแก่พนักงานและรู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เพื่อสามารถส่งผลให้ธุรกิจบรรลุตามความมุ่งหมายที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมพร สุทัศนีย์ (2542 : 419-421) ที่ว่า ผู้บริหารที่ดีนั้น คือ ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ทำงาน มีความสามารถควบคุมอารมณ์ และให้คำปรึกษาแนะนำที่ดีแก่พนักงานได้ ตลอดจนยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สณี หนึ่งพราว (2541 : บทคัดย่อ) ที่ได้ให้ข้อสรุปว่าผู้บริหารที่ดีต้องมีคุณลักษณะของผู้นำแนวประชาธิปไตย กล่าวคือลักษณะการบริหารจะให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชาและไม่เน้นการใช้อำนาจหน้าที่และเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามาแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการบริหาร ตลอดจนการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของสุทธิ สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รังษิโยภยกุล (2541 : 60) ที่ว่า ผู้บริหาร คือผู้ที่รู้จักใช้ความเหมาะสมของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือพนักงานให้ได้ประโยชน์มากที่สุดพร้อมทั้งเป็นผู้ที่วางมาตรฐานในการทำงาน โดยคำนึงถึงความสำเร็จของงานและความสัมพันธ์อันดีกับพนักงานเป็นสำคัญ

3. ระดับความคึกของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านคุณสมบัติผู้ใช้บริการ คือ มีความซื่อสัตย์ มีความขยัน มีเจตน์ตั้งใจในการประกอบอาชีพและพร้อมที่จะขยายกิจการและเพิ่มรายได้ให้กับอาชีพ การได้ข้อสรุปเช่นนี้เนื่องมาจากคุณสมบัติของผู้ใช้บริการถือได้ว่ามีความสำคัญต่อโครงการธนาคารประชาชน เพราะในการพิจารณาให้เงินกู้แก่ผู้ใช้บริการแต่ละรายนั้น ผู้บริหารและพนักงานของโครงการธนาคารประชาชนที่เป็นผู้พิจารณาเงินกู้นั้น ต้องพิจารณาจากคุณสมบัติของผู้ใช้บริการว่ามีสถานที่ประกอบอาชีพที่แน่นอนสามารถติดต่อได้ มีความขยัน ความซื่อสัตย์ มีความตั้งใจใน

การประกอบอาชีพ ตลอดจนมีความสามารถในการออมเงินในบัญชีได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งคุณสมบัติ  
ดังกล่าวนี้จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถได้รับอนุมัติเงินกู้และเป็นสมาชิกของโครงการธนาคาร  
ประชาชนได้ความเข้าใจหมาย ถ้าผู้ใช้บริการมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่โครงการธนาคารประชาชน  
ต้องการ โลกของการขยายจำนวนสมาชิกและการให้วงเงินกู้ของโครงการธนาคารประชาชนก็  
จะเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วยเช่นกัน เพื่อให้สอดคล้องตามเจตนารมณ์ของโครงการธนาคารประชาชน  
(2544 : 12) ที่ว่า โครงการนี้เป็นโครงการเร่งด่วนของรัฐบาล ที่เร่งเร้าให้ผู้ใช้ประกอบอาชีพ  
รายย่อย ได้มีเงินทุนเพื่อประกอบการได้อย่างยุติธรรมทั่วถึงกัน โดยผู้ที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกของ  
โครงการได้นั้น ต้องมีคุณสมบัติของผู้ใช้บริการตามเงื่อนไขของโครงการธนาคารประชาชน เช่น  
มีการออมเงินที่ติดต่อกัน 2 เดือน มีสถานที่ประกอบอาชีพที่สามารถติดต่อได้ ตลอดจนมีความ  
สามารถในการชำระหนี้ได้ตามกำหนด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อูพิน นิลวลัญญ  
(2541 : บทคัดย่อ) ที่ว่า บุคคลที่จะประสบผลสำเร็จได้นั้น จะต้องมีความซื่อสัตย์ มีความ  
กระตือรือร้น พร้อมทั้งมีความอดทนต่อตนเองและผู้อื่นได้ และพร้อมกันนั้นก็ต้องมีความอดทน  
วิริยะต่อความสำเร็จและผลประโยชน์ของงานและอาชีพที่จะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ  
เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม พบว่า  
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัย  
สำคัญทางสถิติที่ .01 เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้เป็นเพราะ บทบาท  
กำหนด หน้าที่ความรับผิดชอบ และลักษณะการทำงานของแต่ละอาชีพ ส่งผลให้ระดับความ  
คิดเห็นแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้บริหารมีหน้าที่ในการวางแผน การจัดการ การประสานงาน  
การควบคุม และบังคับบัญชาในการทำงานภายในองค์กรให้เกิดความคล่องตัว ตลอดจนให้  
คำปรึกษาแนะนำที่ให้แก่พนักงาน ส่วนพนักงานมีหน้าที่ปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงาน โครงการ  
จากเบื้องบน ทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งจะต้องเผชิญกับความกดดันและความชำนาญในการ  
ทำงาน ความสามารถในการปรับตัวและเรียนรู้กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ทุกโอกาส และพร้อมให้  
คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้ตลอดเวลา เพื่อให้ได้ความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด ส่วน  
ผู้ใช้บริการในฐานะเป็นผู้ได้รับการบริการนั้น นอกจากเป็นสมาชิกของโครงการธนาคารแล้ว ยังมี  
ความต้องการการดูแลเอาใจใส่ที่ดีจากพนักงานของโครงการธนาคารประชาชน ได้ร้องเรียนแนะนำที่  
เกี่ยวข้องกับระเบียบโครงการธนาคารประชาชนจากพนักงานด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย และพร้อมทั้งได้รับ  
การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ เพื่อให้เกิดความประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย  
ของ รัตนะ บัวสนธ์ และคนอื่นๆ (2543 : บทคัดย่อ) ที่ว่าความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของ  
สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลกับการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันออกไปตามสถานภาพและ

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำทิพย์ ประทุมเรือง. (2541 : 70) ที่ว่า สถานภาพของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลแบบและข้าราชการมีทัศนคติต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาชนบทแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒินันท์ สิงห์ โพนทัน (2544 : 28) ที่ว่า การปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแต่ละตำแหน่งงานนั้น เป็นการปฏิบัติงานตามขอบข่ายที่ได้รับความรู้ ความสามารถ และความรับผิดชอบ โดยบทบาทที่ได้รับนั้น ต้องสอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของงานในแต่ละตำแหน่งและแต่ละอาชีพ ซึ่งในการปฏิบัติควมบทบาทที่ส่งเสริมคาดหวังให้เกิดประโยชน์มากที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของพรนพ พุกกะพันธ์ (2540 : 10) ที่ว่า ทักษะการบริหารเป็นทักษะที่มีความจำเป็นต่อหัวหน้างานและผู้บริหารระดับต่าง ๆ ซึ่งผู้บริหารและหัวหน้างานนั้นบทบาทในตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้บริหารระดับสูง ต้องใช้ทักษะทางการบริหารมากกว่าทักษะทางเทคนิคหรือทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ เพราะผู้บริหารมีบทบาทในการวางแผน ควบคุมการทำงาน ตลอดจนบริหารจัดการองค์กรให้เกิดผลสำเร็จ ในส่วนระดับหัวหน้างาน จะต้องใช้ทักษะทางเทคนิคมากกว่าทักษะทางการบริหาร ทั้งนี้เนื่องจากระดับหัวหน้างานมีบทบาทหน้าที่ในการติดต่อประสานงาน และแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารมาปฏิบัติ เพื่อให้งานสามารถบรรลุตามเป้าหมาย ด้วยเหตุนี้เองจึงส่งผลให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนแตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีประเภทกรรมทำงานต่างกัน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย การได้ข้อมูลเช่นนี้อาจเนื่องมาจากโครงการธนาคารประชาชนเป็นโครงการเร่งด่วน ที่รัฐบาลจัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้ผู้ที่ประกอบกิจการรายย่อยได้น่าอาชีพ มีรายได้เพิ่มขึ้น ธนาคารออมสินเป็นธนาคารที่ได้รับนโยบายจากรัฐบาลดำเนินการจัดตั้ง เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามนโยบายของรัฐบาล การที่จะต้องดำเนินการตามโครงการใหม่ ทำให้ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมให้ความรู้กับพนักงานผู้เกี่ยวข้องทั้งโครงการธนาคารประชาชนทุกคน ถึงแม้ว่าพนักงานที่เข้ารับการอบรม แต่ละคนจะมีประเภทกรรมทำงานหรืออายุงานที่ต่างกัน เมื่อเข้ารับการฝึกอบรมแล้วก็จะได้รับความรู้ ทักษะ และเอกสารตำราที่เหมือนกัน และเท่าเทียมกัน ตลอดจนมีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ของพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรม ทำให้พนักงานมีทัศนคติและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมดังกล่าวมาปฏิบัติงานในปัจจุบัน เพื่อให้หน่วยงานหรือองค์กรมีการปฏิบัติ



งานที่มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมูรูเฟ้ วีระกันแห่ง (มปป : 5) ที่ว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการเพิ่มพูนสมรรถภาพการทำงานของบุคคลใน องค์กร ในด้านความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ความเหมาะสม ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะคิด และ ความ พอใจในการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมี โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อไปในอนาคต ด้วยเหตุผลดังที่กล่าวมาพนักงานที่มี ประสบการณ์แตกต่างกันจึงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

6. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน เกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย การได้ข้อสรุปเช่นนี้เนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการซึ่งมีนายอาชีพได้แก่ ค้าขาย บริการ และอื่น ๆ (ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน) อาชีพต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้มีการรับรู้ ทักษะคิด ความคิดเห็น ตลอดจนประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกันตามแต่ละอาชีพ ทำให้มีความคิดเห็นในเรื่องของปัจจัยที่มีผลเกี่ยวกับการดำเนินงาน ของธนาคารประชาชนต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านคุณสมบัติผู้บริหาร และด้าน คุณสมบัติพนักงาน ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เมื่อทำการทดสอบด้านความแตกต่างกัน ของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) พบว่าอาชีพค้าขายกับอาชีพอื่น ๆ และอาชีพบริการกับอาชีพอื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน การได้ข้อสรุปเช่นนี้เนื่องมาจากอาชีพ ค้าขายและอาชีพบริการ มีความใกล้เคียงกันในเรื่องการประกอบอาชีพและตำแหน่งตำแหน่งหน้าที่ ในสังคมอยู่ในระดับเดียวกัน ระดับการศึกษาของอาชีพค้าขายและอาชีพบริการส่วนใหญ่อยู่ใน ระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ทำให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขของธนาคาร และ บทบาทตำแหน่งของผู้บริหารและพนักงานมีค่อนข้างน้อย เพราะบทบาทของอาชีพค้าขายและ อาชีพบริการคือการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการ และ พร้อมทั้งจะใช้บริการในครั้งต่อ ๆ ไป ผู้ประกอบอาชีพค้าขายและอาชีพบริการจึงไม่มีโอกาสที่จะไป ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เป็นเพราะเวลาส่วนใหญ่ต้องดูแลและเอาใจใส่กับกิจการของตนเองเป็น ส่วนใหญ่ ต่างกับอาชีพอื่น ๆ (ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน) ซึ่งเป็นกลุ่มอาชีพที่มีประสบการณ์ ในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะการทำงาน และระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ อนุปริญญาถึงระดับปริญญา ทำให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบของโครงการธนาคาร ประชาชน และเงื่อนไขต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตติมา นนธ์ราชกิจ (2546 : 131) ที่ว่า กลุ่มอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ ชุมชน คือ กลุ่มอาหารที่มีผลผลิตการเกษตรไม่แปรรูปกับกลุ่มปศุสัตว์ กลุ่มอาหารที่มีผลผลิตการ

เกษตรแปรรูปจากพืชกับกลุ่มปศุสัตว์ และกลุ่มปศุสัตว์กับกลุ่มที่มีใช้อาหารแตกต่างกัน เมื่อขยายประเภทกิจกรรมของแต่ละกลุ่มมีลักษณะต่างกัน ทั้งในเรื่องของความจำเป็นในการขอรับความช่วยเหลือที่ต่างกัน รวมทั้งการบริหารของผู้นำแต่ละกลุ่มต่างกัน ทำให้การมีส่วนร่วมในองค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน เช่น ผู้นำกลุ่มที่มีศักยภาพมีความคิดสร้างสรรค์ มีประสบการณ์ในการทำงาน มีอำนาจหน้าที่ในสังคม มีความรู้ ความสามารถ จะเห็นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วม และมีความพร้อมในการเข้าร่วมงาน ร่วมกิจกรรม ร่วมประชุม และร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งตรงข้ามกับกลุ่มที่ขาดผู้นำดังกล่าว และกลุ่มที่มีขนาดเล็กจำนวนสมาชิกน้อย มีการทำงานแบบครอบครัว ไม่มีลักษณะการบริหารจัดการแบบองค์กร เป็นกลุ่มที่ไม่เห็นในทางการ จะเข้าไปมีส่วนร่วมน้อยไม่กล้าแสดงออก นอกจากนี้สาเหตุเกิดจากผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ผ่านมา ให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมน้อย ไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอที่ได้จากผลการประชุมที่มาจากกรมแสดงความคิดเห็นและความต้องการของกลุ่ม ทำให้บางกลุ่มไม่เห็นถึงประโยชน์ของการเข้าไปมีส่วนร่วม และไม่เข้าร่วมในที่สุด และยังคงคล้อยตามงานวิจัยของสุทธิ ปันมา (2535 : บทคัดย่อ) ที่ว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกันในด้านระยะเวลาในการดำเนินการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่ประกอบอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบอาชีพอื่น ๆ และลูกค้าที่ประกอบอาชีพธุรกิจมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

7. สำหรับการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม ผู้วิจัยได้สอบถามจากกลุ่มผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ปรากฏว่ามีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

7.1 โครงการนี้เป็นโครงการที่เปิดโอกาสให้ผู้ที่ด้อยโอกาส ผู้ว่างงาน คนจน ได้มีอาชีพ และมีรายได้เพิ่มขึ้น โดยไม่ต้องกู้ยืมเงินนอกระบบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของโครงการธนาคารประชาชน (2544 : 13) ที่ว่า โครงการนี้เป็นโครงการที่สนับสนุนและพัฒนาความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพให้กับประชาชนคนไทยให้มีรายได้และความถี่ใญ่ที่เพิ่มขึ้น เพื่อเสริมสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้มีความมั่นคงอย่างต่อเนืองและยั่งยืน

7.2 ด้านงานบริการ ถือได้ว่าเป็นงานที่ต้องสร้างความประทับใจให้เกิดแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยตรง เช่น บริการด้านการฝาก-ถอนเงิน เป็นต้น พนักงานผู้เกี่ยวข้องต้องให้ความสะดวก รวดเร็วในการบริการแก่ลูกค้าที่ใช้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจ นอกจากนี้แล้วพนักงานของโครงการประชาชนต้องมีบุคลิกที่ดี เช่น แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ตลอดจนการพูดจาสุภาพและพร้อมให้บริการได้ตลอดเวลา การได้ข้อสรุปเช่นนี้เนื่องมาจากในระบการบริการของธนาคารนั้น ถือได้ว่างานบริการของธนาคารมีความสำคัญต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

อย่างมาก เพราะถ้าลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกในการบริการแล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะไปใช้บริการกับ  
 ธนาคารอื่นเป็นไปค่อนข้างสูง เนื่องจากปัจจุบันการบริการของภาคธนาคารมีการแข่งขันกันสูงมาก  
 จุดนี้เองทำให้พนักงานผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องพึงตระหนักถึงความจำเป็นของงานบริการ เพื่อให้ลูกค้าที่  
 มาใช้บริการเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการของธนาคารต่อไปในอนาคต เพราะลูกค้าที่  
 เข้ามาใช้บริการกับธนาคารสามารถสร้างรายได้ให้เกิดขึ้นทางธนาคารได้ ซึ่งสอดคล้องกับรายงาน  
 การวิจัยของสุนทรี พหลเวชช์ และคนอื่น ๆ (2544 : 27) ที่ว่า เมื่อลูกค้าหรือผู้รับบริการเข้ามา  
 คิดต่อธุรกิจหรือขอรับบริการ พนักงานผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ความสัมพันธ์และสนใจแก่ลูกค้าทันที  
 แม้ว่าในขณะที่นั้นอาจจะกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความ  
 พยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการแก่ลูกค้าทันที หรือพยายามแก้ไขปัญหาก็แก่ลูกค้าได้  
 ในเบื้องต้น เพื่อให้ลูกค้ามีความรู้สึกดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกประทับใจและสามารถ  
 มาใช้บริการในครั้งต่อไป

7.3 ด้านพนักงานของโครงการธนาคารประชาชน กรุงเทพมหานคร นำทีมคุณ ช่างสาร  
 ใหม่ ๆ แก่ผู้ให้บริการ การได้จ่ายสรุปเช่นนี้เนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการแต่ละอาชีพต่างมีความรู้  
 ความสามารถในการรับรู้เกี่ยวกับระเบียบหรือข้อมูล ข่าวสารแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด  
 ของบุญเดิม พันธยศ (มปป : 12) ที่ว่า การรับรู้ของทุกคนต้องเข้าใจว่าบุคคลแต่ละคนมีความ  
 แตกต่างกันทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม อันเป็นบุคลิกภาพของแต่ละคน ส่งผลให้มี  
 ความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารของโครงการธนาคารประชาชนควรจัดให้มี  
 พนักงานคอยให้คำแนะนำ ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนแก่สมาชิกของ  
 โครงการด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย เพราะสมาชิกผู้ใช้บริการแต่ละคนมีความรู้ ความสามารถ และ  
 ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน เมื่อสมาชิกของโครงการมีความเข้าใจในเรื่องระเบียบของ  
 โครงการแล้ว จะส่งผลให้ความเข้าใจในเรื่องนโยบายของโครงการธนาคารประชาชนและสามารถ  
 ดำเนินได้ตามกำหนด

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคาร  
 ประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขให้เกิด  
 ประสิทธิภาพดังต่อไปนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์  
 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.1 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ด้านความคิดเห็นของผู้บริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากสูงสุด คือ ด้านคุณสมบัติของผู้ให้บริการ ดังนั้นให้ผู้บริหารโครงการธนาคารประชาชนควรจัดให้มีการจัดประชุมชี้แจงเกี่ยวกับข่าวสารของโครงการธนาคารประชาชนแก่สมาชิกผู้ให้บริการ และมีการอบรมอาชีพให้แก่สมาชิกของโครงการ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการให้บริการของโครงการธนาคารประชาชนได้อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อให้ผู้ให้บริการมีความสามารถที่จะนำเงินกู้ดังกล่าว ไปลงทุนเพื่อให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ และสร้างความเจริญรุ่งเรืองแก่ตนเองและขยายผลไปถึงระดับประเทศต่อไป

1.2 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความคิดเห็นของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากสูงสุด คือ ด้านคุณสมบัติผู้บริหาร ดังนั้น ผู้บริหารในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงาน ควรจะมีเวลาหรือแบ่งเวลาให้กับพนักงานได้ปรึกษาหารือ ตลอดจนเปิดโอกาสให้แก่พนักงานได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานและในเรื่องอื่นอย่างยุติธรรม ปฏิบัติตนให้เห็นแก่ประโยชน์แก่พนักงานทุกคน และควรมีความเอื้ออาทรแก่พนักงานที่ได้รับความเดือดร้อน หรือมีปัญหาในเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นแก่พนักงานในธนาคารทุกคน และส่งผลให้การทำงานขององค์กรบรรลุสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

1.3 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความคิดเห็นของผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากสูงสุด คือ ด้านคุณสมบัติของผู้ให้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารและพนักงานควรให้ผลตอบแทนแก่สมาชิกผู้ให้บริการที่มีการผ่อนชำระเงินกู้ที่ตรงตามเงื่อนไข โดยให้รางวัลหรืออนุมัติตรงแก่ผู้ให้บริการที่ปฏิบัติตามเงื่อนไขจุดนี้เองเป็นสิ่งกระตุ้นให้กับผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น มีความขยันในการประกอบอาชีพ มีความซื่อสัตย์ และมีความตั้งใจในการประกอบอาชีพ ส่วนผู้ที่ไม่มีคุณสมบัติดังกล่าว ควรมีการกระตุ้นให้ทำปรึกษาและให้กำลังใจ เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความสนใจและเอาใจใส่ในงานบริการต่อไป ซึ่งจะทำให้สามารถขยายกิจการได้ตามเป้าหมายที่วางไว้และทำให้สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด

1.4 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชนจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านคุณสมบัติพนักงาน ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการดำเนินงานให้เกิดความสำเร็จ เพื่อให้

ผู้ให้บริการแก้ความพึงพอใจและมีความเข้าใจที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ดังนั้น คุณสมบัติของพนักงานที่ดีนั้น ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีทักษะในการติดต่อสื่อสารที่เข้าใจง่าย มีบุคลิกลักษณะเป็นมิตร มีความรู้พิเศษทดแทนหน้าที่ และมีความซื่อสัตย์สุจริต ตลอดจนการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความสนุกสนานและนำทำงาน ถัดนั้น คุณสมบัติต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ นอกจากจะสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการแล้ว ยังช่วยส่งเสริมภาพพจน์ให้โครงการนี้เป็นโครงการของประชาชน เพื่อประชาชน โดยแท้จริง

1.5 จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคารประชาชน จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการบริหารจัดการ ถือได้ว่างานบริหารจัดการเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการดำเนินงานของโครงการธนาคารประชาชน เช่น ด้านสถานที่ในการติดต่อภายในธนาคาร ดังนั้น ผู้บริหารของธนาคารควรจัดให้มีอาคารติดป้ายแต่ละส่วนงานให้ชัดเจน ควรจัดเพิ่มจำนวนพนักงานโครงการชน เชนประชาชน เพื่อให้เพียงพอต่อการบริการลูกค้า และควรจัดที่ทำงานของพนักงานแต่ละส่วนงานให้เป็นสัดส่วน คือ แผนกสินเชื่อ แผนกค้ำบริการฝากถอนเงินสด และแผนกบริการทั่วไป เป็นต้น ส่วนในด้านกาพิจารณาเครดิตการปล่อยเงินกู้ให้แก่ลูกค้าแต่ละราย ควรให้พนักงานธนาคารตรวจสอบการระดมค้ำที่คงต้นก่อนการปล่อยเงินกู้ เพื่อเป็นการคัดสรรลูกค้าให้แก่ผู้บริหารและพนักงานที่ทำการพิจารณาปล่อยเครดิต ในส่วนผู้บริหารหรือพนักงานควรมีการปรับเปลี่ยนการทำงาน เพื่อที่เกมาลดปรับตัวให้เข้ากับงานในยุคปัจจุบันที่กำลังมีการเปลี่ยนแปลงไป

1.6 เก้าหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชน พบว่าลูกค้าที่กู้ยืมจากโครงการธนาคารประชาชนมีความซื่อสัตย์ ซึ่งถือว่ามีความสำคัญอย่างมาก นอกจากจะหมายถึงการให้ข้อมูลหลักฐานที่ตรงกับความเป็นจริงแล้วยังหมายถึง ความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และการนำเงินไปใช้ให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของโครงการด้วย เช่น การนำเงินไปขยายกิจการและปรับปรุงงาน การนำเงินไปลงทุนประกอบกิจการเพื่อให้เกิดมีรายได้และการออมเงินเพิ่มขึ้น สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ซึ่งจะมีผลต่อการกู้ยืมเงินในครั้งต่อไป ส่วนในกรณีที่มาชิกของโครงการธนาคารประชาชนนำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ เช่น นำไปเล่นการพนันและนำไปให้ผู้อื่นกู้ยืมโดยคิดดอกเบี้ยในอัตราที่สูง เป็นต้น ในกรณีนี้ธนาคารควรมีการติดตาม ตรวจสอบและมีมาตรการลงโทษ โดยการปรับร้อยละ 2 ของการชำระหนี้ในงวดนั้น พร้อมทั้งมีการดักเตือนสมาชิก เพื่อให้โครงการธนาคารประชาชนได้มีโอกาสส่งเสริมการลงทุนแก่ผู้ที่มีความต้องการเงินเพื่อนำไปลงทุนในการสร้างงาน สร้างรายได้อย่างแท้จริง

1.7 สำหรับสมาชิกที่ไม่มีภูมิลำเนาในจังหวัดนั้น ธนาคารควรเปิดโอกาสให้ได้เข้าร่วมโครงการของธนาคารประชาชน เนื่องจากภูมิลำเนาเดิมเงื่อนไขหนึ่งที่ทำให้โยกย้ายให้กับผู้ที่เข้ามาประกอบอาชีพในพื้นที่ของโครงการธนาคารประชาชนดังกล่าว ทำให้ผู้ไม่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนั้น ๆ ไม่สามารถกู้ยืมเงินเพื่อนำไปลงทุนได้ ทั้งที่บุคคลเหล่านั้นได้ย้ายตนเองเข้ามาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว ดังนั้นธนาคารควรมีการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขให้สอดคล้องกับความจำเป็นของบุคคลที่ไม่มีภูมิลำเนาในจังหวัด เพราะนอกจากจะเป็นการสร้างโอกาสให้กับบุคคลเหล่านั้นแล้ว ยังถือได้ว่าเป็นการส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ ซึ่งเป็นอาชีพสุจริต และเป็นการช่วยลดปัญหาการว่างงาน และเป็นการกระจายรายได้สู่ผู้ประกอบการรายย่อย โดยจะได้ไม่ต้องมีการอพยพแรงงานเข้ามาในตัวจังหวัด อีกทั้งเป็นโครงการที่ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้แก่ผู้จัดซื้อจัดหาคนว่างงาน คนจน ได้มีอาชีพและรายได้ที่ดีขึ้น โดยไม่ต้องกู้ยืมเงินนอกระบบและเป็นภาระของสังคมต่อไป

1.8 ด้านการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร ผู้บริหารและพนักงานควรได้มีการออกเยี่ยมเยียนสมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนให้บ่อยครั้ง และควรเพิ่มจำนวนพนักงานในการรับบริการแก่ผู้ที่มารับบริการให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และทันเวลาต่อการปฏิบัติ ตลอดจนควรจะมีพนักงานให้คำปรึกษา แนะนำที่ติดต่อก่อนหน้าในการลดปัญหาต่าง ๆ ด้วยภาษาที่เข้าใจได้ง่าย เพื่อให้ลูกค้ามีเข้าใจและสามารถปฏิบัติตนได้ถูกต้องตามเงื่อนไขและสามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด

1.9 ด้านการอนุมัติเงินกู้ของโครงการธนาคารประชาชนให้แก่ผู้ใช้บริการที่จะเข้าเป็นสมาชิกของโครงการ ควรให้ผู้บริหารและพนักงานที่มีหน้าที่โดยตรงในการพิจารณาเงินกู้มีความบริสุทธิ์ยุติธรรมแก่ผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม ตลอดจนการพิจารณาเงินกู้แก่ผู้ใช้บริการนั้น ควรให้เหมาะสมกับอาชีพและความสามารถในการชำระหนี้คืนได้ ซึ่งนำผลการพิจารณาเงินกู้ที่ดีและเหมาะสมแล้ว จำนวนผู้ใช้บริการที่กู้เงินนอกระบบจะลดน้อยลงไป

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ผู้บริหาร และ พนักงานควรปรับเปลี่ยนทัศนคติและวิธีการทำงานใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับระบบการทำงานในยุคปัจจุบันที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ และตลอดจนความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้เพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และเพื่อเป็นการพัฒนาหน่วยงานและองค์กรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ ทั้งยังส่งผลให้เป็นธนาคารประชาชน เพื่อประชาชน อย่างแท้จริง

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัย โดยการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างธนาคารออมสิน สาขามูร์รัมย์ กับ สาขาอื่น ๆ ที่มีลักษณะเชิงพื้นที่แตกต่างกัน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธนาคาร

ประชาชน ในแต่ละพื้นที่เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความ  
สอดคล้องเหมาะสมต่อไป

2.2 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติและสภาพปัญหาของผู้ที่ไม่ได้รับอนุมัติเงินอุดหนุน  
เพราะคนกลุ่มนี้มีปัญหาเชิงเศรษฐกิจมากเช่นกัน การทราบข้อจำกัดของคนกลุ่มนี้และนำมาปรับ  
กระบวนการ อาจทำให้ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ได้มีโอกาสใช้บริการจากโครงการธนาคารประชาชนได้  
ทำให้โครงการธนาคารประชาชนเข้าถึงประชาชนที่ยากจนได้ทั่วถึงมากขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ โครงการธนาคาร  
ประชาชน ว่าระดับการศึกษามีส่วนช่วยส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถระดมเงินเข้าในการ  
ประกอบอาชีพได้เพียงใด