



วันเพ็ญ เนียมหอม. (2547). การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของพนักงานธนาคารออมสิน

ภาค 4 ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี,

อาจารย์ ดร. อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 4 ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4 2) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4 3) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคารออมสินภาค 4 และ 4) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4 การวิจัยครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารออมสินภาค 4 จำนวน 125 คน และผู้มาใช้บริการจำนวน 750 คน ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (SPSS/PC⁺) สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่า t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) ด้วยค่า F-test

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36 – 45 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระหว่าง 11 – 15 ปี และมีตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ

ระดับการเข้ามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ แบ่งการบริหารจัดการออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยการ และด้านการควบคุม พบว่าพนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีส่วนร่วมในด้านการวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยการ และด้านการควบคุม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับพนักงานที่มีรายได้ และตำแหน่งต่างกันมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท และระยะเวลาที่ใช้บริการดับทางธนาคารออมสินระหว่าง 1 – 10 ปี ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการในประเด็นต่างๆ อยู่ในระดับมากทุกประเด็น เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของธนาคารออมสินภาค 4 พบว่า อายุ สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับเพศ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่ใช้บริการกับทางธนาคารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับปัญหาของพนักงานที่พบจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการคือ ผู้ปฏิบัติไม่เข้าใจในนโยบายการจัดการ รองลงมาคือการบริหารจัดการส่วนใหญ่อยู่ที่ผู้บริหารเพียงคนเดียว สำหรับข้อเสนอแนะพบว่า พนักงานได้เสนอว่า ควรมีการจัดการแบบมีส่วนร่วมไม่ใช่เป็นการรับฟังกันและกัน ควรมีการไต่ตรงโดยไม่มีอคติ เพื่อปรับปรุงแนวทางการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีรายได้ และตำแหน่งงานต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ต่างกันมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินภาค 4 ที่มีอายุ และสถานภาพการสมรส ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดการแบบมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับเพศ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่ใช้บริการกับทางธนาคารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



Wanpen Neamhom. (2547). **Participatory Management that Affects Customers'**

Satisfaction in the Government Saving Bank, Region 4. Master's Thesis of Business Administration Degree. (General Management). Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory Committee : Assoc. Prof. Dr.Aphinant Chantanee, Dr.Usanee Suthammaporn.

ABSTRACT

The purposes of the study were to : 1) examine factors that affected participatory management of the Government Saving Bank, Region 4, 2) investigate the levels of staff's participation, 3) study the levels of customers' satisfaction, and 4) study problems, obstacles, and suggestions regarding participatory management of the Government Saving Bank, Region 4. The samples consisted of 125 bank staff and 750 customers. Statistical analysis was performed in terms of percentage, mean, standard deviation, t-test, One Way ANOVA, and F-test .

The findings indicated that most staff were married female, age between 36-45, holding bachelor's degree with an income of 15,001-30,000 baht. They had about 11-15 years of working experiences.

The findings also showed that the level of staff's participation regarding planning, organization structuring, administrating, and controlling was found at a moderate level whether it was considered as a whole or individually. Moreover, staff who had different ages, status, educational backgrounds, and working experiences did not have different levels of participation. However, staff with different income and working positions had different levels of participation with statistical significance at .05.

Most customers, who were married, female, aged between 31-40 with an educational background of lower than bachelor's degree, with no more than 15, 000 baht of income, and were customers of the bank between 1-10 years, were highly satisfied with bank's services. The customers with different ages and marital status had different levels of satisfaction with statistical significance at .05. However, the customers with different gender, educational background, income, and years for being customers of the bank did not have different levels of satisfaction. The problem found most was the staff did not understand management policy. The other problem



was most of the management was performed by the bank manager. The bank staff suggested that participatory management was not sharing ideas but consideration without bias to reach the goal.

The staff with different income and job position had different levels of participation with statistical significance. However, the different levels of participation did not exist among those with different gender, age, marital status, educational background, and years of working. The customers with different marital status and age had different levels of satisfaction with statistical significance at .05. However, the different levels of satisfaction did not exist among those with different gender, educational background, income, and years for being customers.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี ประธานที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์ กรรมการ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจแก้ไข วิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้อำนวยการธนาคารออมสินภาค 4 และผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาใน สังกัดธนาคารออมสินภาค 4 ตลอดจนพนักงานธนาคารออมสินภาค 4 และผู้มาใช้บริการธนาคาร ออมสินภาค 4 ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการ วิจัยครั้งนี้ และเพื่อน ๆ ปรียญาโทสาขาการจัดการทั่วไป ที่ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจใน การทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

วันเพ็ญ เนียมหอม