



วิทยานิพนธ์

การประเมินภาวะการออมของนักเรียนในโครงการธนาคารโรงเรียน
วัดนวลนรดิศ กรุงเทพมหานคร

นายวินัย โหมดเทศน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

วัน เดือน ปี..... 21 S.A. 2550

ลงทะเบียน.....00212705

เลขเรียกหนังสือ

๗๖
332.024
๖๕19 ก
2550
ด. 2

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา

ปีการศึกษา 2549

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

**Evaluation of Students Saving Position in School Bank Project,
Wat Nual-Noradit School, Bangkok**

Mr. Vinai Modteas

**Thesis Submitted in Partial fulfillment of the Requirements
for the Master of Arts (Development Strategy)
at Bansomdejchaopraya Rajabhat University
Academic Year 2006**

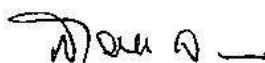
วิทยานิพนธ์ การประเมินภาวะการอ่านออกของนักเรียนในโครงการธนาคารโรงเรียน
 วัดนวลนรดิศ กรุงเทพมหานคร
โดย นายวินัย โหมคเทศน์
สาขาวิชา ยุทธศาสตร์การพัฒนา
ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ดร.ทวิช บุญธิรัมย์
กรรมการ รองศาสตราจารย์ ھرรษา ศิวรักษ์
กรรมการ ดร.วราภรณ์ พันธุ์วงศ์กล่อม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อนุมัติให้วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

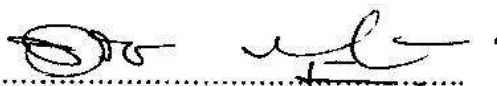


..... ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประสานงาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สราวุธ เศรษฐจันทร์) บัณฑิตศึกษา

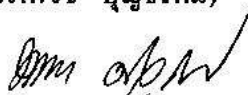
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



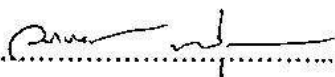
..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.สายหยุด จำปาทอง)



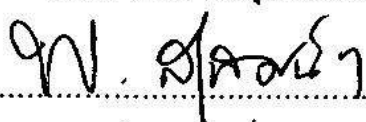
..... กรรมการ
(ดร.ทวิช บุญธิรัมย์)



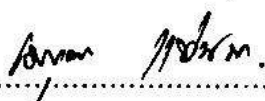
..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ھرรษา ศิวรักษ์)



..... กรรมการ
(ดร.วราภรณ์ พันธุ์วงศ์กล่อม)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนอเนือง สุทัศน์ ณ อยุธยา)



..... กรรมการและเลขานุการ
(อาจารย์เมรุณี แท่นนิล)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

นายวินัย โหมคเทศน์ (2549). การประเมินภาวะการออมของนักเรียนในโครงการธนาคารโรงเรียน
วัดนวลนรดิศ กรุงเทพมหานคร . กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
คณะกรรมการควบคุม: ดร.ทวิช บุญธีรศรีมี รองศาสตราจารย์ พรรณา ศิวรักษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนอเนื่อง สุทัศน์ ณ อยุธยา.

การศึกษาเรื่อง “ การประเมินภาวะการออมของนักเรียน ในโครงการธนาคารโรงเรียน วัด
นวลนรดิศ กรุงเทพมหานคร ” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินภาวะการออมของนักเรียนใน
โครงการธนาคารโรงเรียนวัดนวลนรดิศ 2) เพื่อประเมินยุทธศาสตร์โครงการธนาคารโรงเรียนวัด
นวลนรดิศและพฤติกรรมการออมของนักเรียน

การศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบการประเมิน และวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่นำมาศึกษาเป็น
นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1- 6 โรงเรียนวัดนวลนรดิศ กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 282 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก การสังเกตแบบมีส่วนร่วม
แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความถี่

ผลการศึกษา พบว่า

1. ผลการประเมินภาวะการออมของนักเรียน พบว่า มีการออมแบบต่อเนื่องจำนวน 96 คน
คิดเป็นร้อยละ 34.04 และมีการออมแบบไม่ต่อเนื่อง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 65.96 โดย
นักเรียนมีพฤติกรรมการฝากเงินอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 17.02 และมีพฤติกรรม
การฝากเงินอย่างไม่สม่ำเสมอ จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 82.98 แยกเป็นฝากเงินด้วยจำนวนไม่
เท่ากันทุกครั้ง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 78.36 และบัญชีไม่เคลื่อนไหว จำนวน 13 คน คิดเป็น
ร้อยละ 4.62

2. ผลการประเมินพฤติกรรมการฝากเงินกับธนาคารโรงเรียน จำแนกตามภาวะการออม
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักเรียนกลุ่มที่มีภาวะการออมแบบไม่ต่อเนื่อง
มีจำนวน 186 คน จำแนกเป็นนักเรียนที่มีพฤติกรรมการฝากเงินอย่างไม่สม่ำเสมอ จำนวน 164 คน
คิดเป็นร้อยละ 58.16 และนักเรียนที่มีพฤติกรรมการฝากเงินสม่ำเสมอ มีจำนวน 22 คน คิดเป็น
ร้อยละ 7.80 นักเรียนกลุ่มที่มีภาวะการออมแบบต่อเนื่อง มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04
จำแนกเป็นนักเรียนที่มีพฤติกรรมการฝากเงินอย่างไม่สม่ำเสมอ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.82
และมีพฤติกรรมการฝากเงินอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.22

3. ผลการประเมินการนำยุทธศาสตร์ธนาคารโรงเรียน พบว่า มีผลให้นักเรียนเห็นความ
สำคัญของการออมเงิน รู้จักประหยัดและมีนิสัยรักการออมมากขึ้น มีความรู้ด้านวิชาเศรษฐศาสตร์
ส่งผลให้ภาวะการออมของนักเรียน ต่อเนื่องและสม่ำเสมอคิดเป็นร้อยละ 9.22 ซึ่งบรรลุตาม
เป้าหมายที่ตั้งไว้

VINAI MODTEAS, (2006). EVALUATION OF STUDENTS SAVING POSITION

IN SCHOOL BANK PROJECT, WAT NUAL-NORADIT SCHOOL, BANGKOK, GRADUATE SCHOOL, RAJABHAT INSTITUTE BANSOMDEJCHAOPRAYA. ADVISOR. DR.TAWIT BUNTHIRASAMI, ASSISTANT PROCESSORS HANSA SIVARAK, ASSISTANT PROFFESSOR DR.PRANORNUAE SUTAT NA AYUTHAYA.

The purposes of this study was to investigate into saving position of students in school banking project of wat nual-noradit school Bangkok and study relationship with deposit behavior .

The research uses of a Evaluation research. The sample consisted of 282 students (level 1-2) in wat nual-noradit secondary school, Bangkok. The instruments used to collect a comprised in depth interview, participative observation, questionnaire and school banking. The datas were then analyzed by percentage, mean and frequency.

Results of the study revealed the following.

1. The evaluation result showed saving position of student in school banking of wat nual-noradit continue and has consistent saving position group are 96 persons (34.04%) and not continue and consistent saving position group is 186 persons (65.96%), number of consistent deposit behaviors are 48 persons (17.02) and did not consistent deposit behaviors are 243 persons (82.98), not fixed deposit are 221 persons (78.36%) and not active account are 13 persons (4.62%).

2. Deposit behavior by saving position group had significant at level 0.01 and 186 persons of not continue and consistent saving position group have not fixed deposit consistent are 186 persons (58.16%) and fixed deposit consistent behavior are 22 persons (7.80%), 96 persons of continue and consistent saving position group have not fixed deposit consistent behavior are 70 persons (24.82) and fixed deposit behavior are 26 persons (9.22%).

3. The evaluation result of School banking strategy has successful and Higher levels of management supports for motivation for saving position of students to saving position at 9.22 %

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์นี้ประสบความสำเร็จลงด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจาก ดร.ทวิช บุญธิรัตน์ รองศาสตราจารย์ ھرรษา ศิวรักษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนอเนื่อง สุทัศน์ ณ อยุธยา และ อาจารย์เมรุณี แท่นนิล ที่ให้คำแนะนำดูแลเอาใจใส่ตรวจแก้ไขอย่างละเอียด จึงขอกราบขอบพระคุณ ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์โรงเรียนวัดนวลนรดิศ เจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน สาขาท่าพระและเจ้าหน้าที่ธนาคาร โรงเรียนวัดนวลนรดิศ ที่ให้ความช่วยเหลือและอนุเคราะห์ในเก็บรวบรวมข้อมูลจนสำเร็จเรียบร้อยด้วยดี และขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา และสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ทุกท่านที่เป็นกำลังใจ และช่วยเหลือ เอื้ออาทรจนวิทยานิพนธ์นี้แล้วเสร็จ ความดีของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ขอมอบแด่บุพการี ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกๆ ท่าน ด้วยความเคารพ

นายวินัย โหมคเทศ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
ประกาศศุณูปการ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญแผนภาพ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่จะได้รับ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ความเป็นมาของธนาคาร โรงเรียน.....	6
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเงินออม.....	10
ทฤษฎีแรงจูงใจ.....	11
แนวคิดการบริหารจัดการ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	19
แนวคิดความพึงพอใจในการบริการ.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับความร่วมมือและการประสานงาน.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
การดำเนินการวิจัย.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	45
ผลการประเมินภาวะการออมและพฤติกรรมการฝากเงินของนักเรียน.....	54
ผลการประเมินยุทธศาสตร์โครงการธนาคาร โรงเรียนของโรงเรียน วัดนวลนรดิศ.....	60
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	66
สรุปผลการวิจัย.....	66
การอภิปราย ผลการวิจัย.....	67
ข้อเสนอแนะ.....	70
ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป.....	70
บรรณานุกรม.....	71
ภาคผนวก.....	75
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	77
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ.....	88
ประวัติผู้วิจัย.....	89

สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิด.....	5
แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดเชิงระบบ.....	34
แผนภาพที่ 3 แสดงสภาพการออมของกลุ่มตัวอย่าง.....	47
แผนภาพที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบภาวะการออมและพฤติกรรมการฝากเงินของ นักเรียนแต่ละชั้นเรียน.....	59
แผนภาพที่ 5 แสดงพฤติกรรมการฝากเงินของนักเรียนแต่ละชั้นของกลุ่มที่มี ภาวะการออมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ.....	60

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
ตารางที่ 2 แสดงสภาพการออมของกลุ่มตัวอย่างจากการตอบแบบสอบถาม.....	47
ตารางที่ 3 พฤติกรรมการฝากเงิน.....	48
ตารางที่ 4 ระดับการรับรู้การออมและธนาคาร โรงเรียน.....	49
ตารางที่ 5 ระดับความคิดเห็นของนักเรียนด้านการบริการ.....	50
ตารางที่ 6 ระดับความคิดเห็นของนักเรียนด้านการจูงใจ.....	51
ตารางที่ 7 ระดับความคิดเห็นของนักเรียนด้านการประสานงาน.....	52
ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของนักเรียนในบริการทำให้ตัดสินใจออม.....	53
ตารางที่ 9 เปรียบเทียบพฤติกรรมการฝากเงินของนักเรียนแต่ละชั้นเรียนกับ ภาวะการออม.....	55
ตารางที่ 10 ค่าความแตกต่างของพฤติกรรมการฝากเงินจำแนกตามภาวะการออม ของนักเรียน.....	58

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การออมเงินเป็นการเก็บออมไว้ใช้ในอนาคต เพราะชีวิตมนุษย์ยังต้องอาศัยอยู่ในอนาคต ด้วยมิใช่อยู่อีกเพียงในปัจจุบันการออมเงินเป็นสิ่งจำเป็น เป็นการเตรียมพร้อมเพื่อการใช้จ่ายในอนาคต เพราะว่าในอนาคตเราต้องใช้จ่ายเงินเป็นจำนวนมาก เช่น ซื้อบ้าน ลงทุน ทำมาหากิน เจ็บป่วย ร่างกายอ่อนแอไม่สามารถทำงานหารายได้พอใช้จ่าย เมื่อมีเหตุการณ์ดังนี้เกิดขึ้น หากไม่ออมเงินไว้พอก็ต้องกู้ผู้อื่นมาใช้จ่าย เกิดภาระดอกเบี้ยและทำให้การเงินฝืดเคืองในอนาคต หรืออาจเกิดความเสียหายในเรื่องต่างๆ ได้โดยไม่ควรจะเป็น ดังนั้นจึงควรออมเงินไว้เพื่อใช้จ่ายในอนาคตจึงจะปลอดภัย การออมเงินมีรูปแบบการออมที่คุ้นเคยกันมากที่สุด คือมีเงินได้ที่เหลือเก็บหยอดกระปุก หยอดมาน้อยตามสัดส่วนเงินที่เหลือ พอได้จำนวนหนึ่งก็นำไปเปิดบัญชีธนาคารเงินออมปัจจุบัน ไม่ค่อยออกเลยเพราะดอกเบี้ยไม่ได้ขึ้น เงินต้นระบบ เงินที่นำไปฝากอาจจะด้อยค่า แต่ก็ควรฝากเงินไว้ที่ธนาคารเพราะอย่างน้อยยามจำเป็นก็เบิกถอนออกมาใช้จ่ายได้ และยังได้ดอกเบี้ย ภาครัฐเห็นความสำคัญของการออมและถือว่า วันที่ 31 ตุลาคม ของทุกปี เป็นวันสำคัญวันหนึ่งในการพัฒนาประเทศไทยเพราะเป็นวันออมแห่งชาติ โดยคณะรัฐมนตรีมีมติ ให้วันที่ 31 ตุลาคมของทุกปี เป็น “วันออมแห่งชาติ” เพื่อส่งเสริมให้ คนไทย มีนิสัยรักการออมรวมทั้ง เพื่อให้ ประชาชน ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการออมเงิน ในสหรัฐอเมริกาวันที่ 26 เมษายน ของทุกปี เป็นวันสอนเด็กๆ ให้รู้จักการออมเงินแห่งชาติ ซึ่งเป็นวันที่เจ้าหน้าที่จากธนาคาร หรือ สถาบันการเงินทั่วประเทศ จะเข้าไปสอนเด็ก ๆ ในโรงเรียน ให้มี ทักษะในการจัดการการเงินส่วนบุคคลและปลูกฝังให้เด็ก ๆ เห็นความสำคัญของการออมเงิน เพื่ออนาคตที่มั่นคง (ธนาคารออมสิน, 2541 : 1-5)

ธนาคารออมสินเป็นธนาคารที่ใกล้ชิดกับประชาชนมีปรัชญาการเป็นธนาคารเพื่อการพัฒนา สังคมแบบยั่งยืน ตระหนักถึงความสำคัญของการออมทรัพย์ สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาที่ฐานรากของสังคมเข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้โดยผ่านโครงการส่งเสริมการออมทรัพย์ ได้แก่ โครงการเปิดให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม โครงการธนาคารชุมชน โครงการธนาคารประชาชน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการออมของเยาวชน ซึ่งนำไปสู่การจัดตั้งธนาคารโรงเรียน โดยการสนับสนุนของธนาคารออมสิน (ธนาคารออมสิน, 2541 : 1-10)

โรงเรียนวัดนวลนรดิศ เป็นโรงเรียนหนึ่งที่ตระหนักถึงปัญหาภาวะการออมของนักเรียน มีนโยบายปลูกฝังให้นักเรียนรู้จักออมทรัพย์อย่างสม่ำเสมอ จึงได้ประสานความร่วมมือกับธนาคารออมสิน จัดตั้งธนาคารโรงเรียนวัดนวลนรดิศขึ้น เพื่อให้ นักเรียนสามารถออมทรัพย์ได้ในแต่ละวัน และทุกๆ เดือน อีกทั้งยังส่งเสริมให้นักเรียนได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ทั้งในและนอกห้องเรียน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ทั้งยังเป็นธนาคารจำลอง ที่ดำเนินการโดยนักเรียนในโรงเรียนและมีครูรวมทั้งเจ้าหน้าที่ของธนาคารออมสินเป็นที่ปรึกษา มีการรับฝากเงินประเภทออมทรัพย์ประเภทเดียว ซึ่งเงินฝากประเภทนี้กำหนดวงเงินฝากขั้นต่ำเพียง 1 บาท นักเรียนสามารถฝากเงินได้อย่างสม่ำเสมอเมื่อมีเงินเหลือจากการใช้จ่าย โดยจะได้รับดอกเบี้ยในอัตราเดียวกับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทเพื่อเรียกของธนาคารออมสิน (โรงเรียนวัดนวลนรดิศ, 2545 : 1)

อย่างไรก็ดี นับตั้งแต่มีการจัดตั้งมาจนถึงปัจจุบันธนาคารโรงเรียนวัดนวลนรดิศได้ดำเนินการเป็นเวลา 3 ปีแล้วผู้วิจัยจึงประสงค์ที่จะทำการวิจัยเพื่อ ประเมินภาวะการออมของนักเรียนในโครงการธนาคารโรงเรียนวัดนวลนรดิศ กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงภาวะการออมของนักเรียนในโครงการธนาคารโรงเรียนและผลสัมฤทธิ์ของยุทธศาสตร์ธนาคารโรงเรียนวัดนวลนรดิศ เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาภาวะการออมของนักเรียนรวมทั้งการพัฒนานักเรียนให้มีนิสัยรักการออมและรู้จักการใช้เงิน เพื่อเป็นผู้ใหญ่ที่ดีในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อประเมินภาวะการออมของนักเรียนในโครงการธนาคารโรงเรียนวัดนวลนรดิศ
2. เพื่อประเมินยุทธศาสตร์โครงการธนาคารโรงเรียนวัดนวลนรดิศและพฤติกรรมการออมของนักเรียน

ขอบเขตของการวิจัย

การประเมินภาวะการออมของนักเรียน ในโครงการธนาคารโรงเรียนวัดนวลนรดิศ กรุงเทพมหานคร พิจารณาจากภาวะการออมของนักเรียน และพฤติกรรมการฝากเงินของนักเรียน ส่วนการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการนำยุทธศาสตร์ธนาคารโรงเรียนมาใช้ พิจารณาจาก การรับรู้ การออมและธนาคารโรงเรียน การบริการ แรงจูงใจ การประสานงาน และความพึงพอใจในบริการ ทำให้เกิดการออม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักเรียนของโรงเรียนวัดนวลนรดิศ กรุงเทพมหานคร ที่ได้รับการสนับสนุนกิจกรรมธนาคารโรงเรียนจากธนาคารออมสินซึ่งมีธนาคารออมสินสาขาท่าพระ เป็นธนาคารที่เลี้ยง ระยะการทำวิจัยอยู่ในช่วงเดือน ตุลาคม 2549 – กุมภาพันธ์ 2550

นิยามศัพท์เฉพาะ

ธนาคารโรงเรียน หมายถึง ธนาคารจำลองที่ดำเนินการโดยนักเรียนมีลักษณะการให้บริการ รับฝาก-ถอนเงิน และจ่ายดอกเบี้ยให้แก่ผู้ฝากเงินที่เป็นนักเรียน โดยมีนักเรียนทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ คล้ายกับธนาคารทั่วไป

เจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียน หมายถึง นักเรียนที่ทำหน้าที่ให้บริการรับฝาก-ถอนเงินที่เกิดจากการออมของนักเรียน

การบริหารจัดการ หมายถึง การบริหารงานธนาคารโรงเรียนด้านการบริการ การประสานงาน และการจูงใจให้นักเรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการออม และนำเงินมาออมกับธนาคารโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ

การบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียนให้บริการ รับฝาก -ถอนเงิน กับนักเรียน ที่ทำการออมกับธนาคารโรงเรียน โดยให้ความสะดวกต่อลูกค้าในการทำธุรกรรมรับฝาก -ถอนเงิน กับธนาคารโรงเรียน

การประสานงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนที่เป็นเจ้าหน้าที่ของธนาคารโรงเรียน ครูที่ปรึกษาธนาคารโรงเรียน ทำการติดต่อกับพนักงานธนาคารออมสินในการรับฝากเงินที่ได้จากการออมของนักเรียน ประสานงานครูที่ปรึกษาธนาคารโรงเรียนที่ทำหน้าที่เป็นครูที่ปรึกษาในการควบคุม ตลอดจนให้คำแนะนำแก่นักเรียนในการปฏิบัติงาน และครูประสานงานธนาคารโรงเรียนที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่ด้านการประสานงานทุกประเภทของธนาคาร

การจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นให้นักเรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการออม และทำให้นักเรียนมีความคิดที่จะออมเงินกับธนาคารโรงเรียน

ทัศนคติการออม หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของนักเรียนที่เห็นคุณค่าของการออมเงินที่เหนือจากค่าใช้จ่ายที่จำเป็นมาเก็บรักษาไว้กับธนาคารโรงเรียน

ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการจากธนาคารโรงเรียนมีความสะดวกรวดเร็วทำให้มีทัศนคติที่ดีในการออมและการได้รับบริการจากธนาคารโรงเรียน มีผลต่อการตัดสินใจออมเงินกับธนาคารโรงเรียน

ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง ความสะดวกในการฝาก ถอนของนักเรียนไม่เสียเวลาเดินทางหรือเวลาเรียน สามารถฝาก-ถอนได้ในเวลาพักของนักเรียน ธนาคารโรงเรียนสามารถให้บริการได้ภายในเวลา 10 นาที ต่อราย ครูและนักเรียนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

พนักงานธนาคารออมสิน หมายถึง พนักงานธนาคารออมสินสาขาท่าพระ เป็นธนาคารที่เลี้ยงทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา และพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ฝ่ายการตลาด และประชาสัมพันธ์

ครูที่ปรึกษาธนาคารโรงเรียน หมายถึง ครูที่ได้อบรมหลักสูตร โครงการธนาคารโรงเรียนจากธนาคารออมสินได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ครูที่ปรึกษา ในการควบคุมตลอดจนให้คำแนะนำแก่นักเรียนในการปฏิบัติงาน

ครูประสานงานธนาคารโรงเรียน หมายถึง ครูที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่ด้านการประสานงานทุกประเภทของธนาคาร

การประเมินยุทธศาสตร์โครงการธนาคารโรงเรียน หมายถึง การประเมินปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากร กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงาน การประเมินกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียน การบริหารจัดการธนาคารโรงเรียน และผลผลิตซึ่งวัดได้จากภาวะการออมของนักเรียนที่ฝากเงินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ภาวะการออม หมายถึง สภาพการออมเงินของนักเรียนกับธนาคารโรงเรียน นักเรียนมีการเก็บออมเงินที่เหลือจากค่าใช้จ่ายของตนมาเก็บสะสมไว้ โดยนำมาฝากกับธนาคารโรงเรียนทุกสัปดาห์ด้วยจำนวนเงินเท่าเดิมหรือมากกว่าเดิม เป็นการฝากเงินอย่างสม่ำเสมอ นักเรียนมีการออมเงินโดยนำเงินมาเก็บสะสมไว้กับธนาคารโรงเรียนอย่างต่อเนื่องทุกสัปดาห์ไม่เคขาด เมื่อมีความจำเป็นจึงนำมาใช้จ่าย

พฤติกรรมการออม หมายถึง การที่นักเรียนนำเงินไปฝากหรือถอนกับธนาคารโรงเรียน

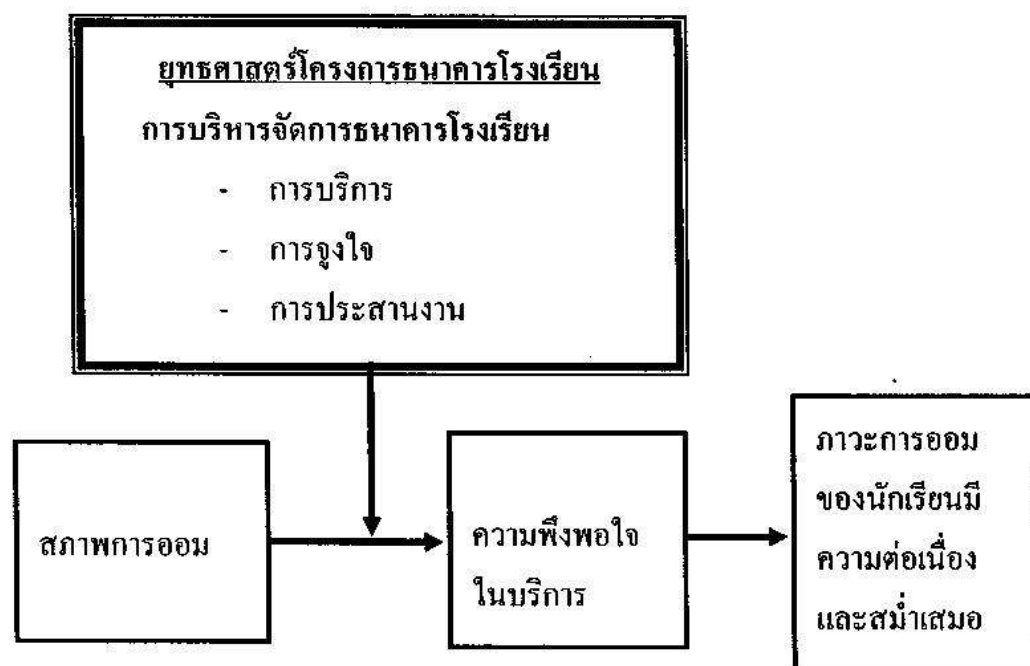
ผลสัมฤทธิ์ของยุทธศาสตร์ธนาคารโรงเรียน หมายถึง ผลผลิตที่ได้จากการบริหารจัดการธนาคารโรงเรียน ได้แก่ นักเรียนมีภาวะการออมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบภาวะการออมของนักเรียนในโครงการธนาคารโรงเรียนวัดนวลนรดิศ
2. เพื่อทราบถึงผลสัมฤทธิ์จากการใช้ยุทธศาสตร์ โครงการธนาคารโรงเรียนวัดนวลนรดิศและพฤติกรรมการออมของนักเรียน
3. สามารถนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้ได้ทำการศึกษาภายใต้แนวคิดทฤษฎี ประกอบด้วย การส่งเสริมต่อภาวะการ
 ออมของนักเรียนโครงการธนาคารโรงเรียนโดยการสนับสนุนของธนาคารออมสิน ทฤษฎีแรงจูงใจ
 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องต่อการออม ทฤษฎีการบริหารจัดการ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ แนวคิดความพึง
 พอใจในบริการ แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน ทฤษฎีการประเมินผล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ
 การออม โครงการธนาคารโรงเรียน ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ โดยนำมาวิเคราะห์
 สังเคราะห์ร่วมกับหลักฐานเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับการออม มาสร้างเป็นกรอบแนวคิด
 และกรอบแนวคิดและแบบแผนโดยมีรายละเอียดดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การประเมินภาวะการออมของนักเรียนในโครงการธนาคารโรงเรียนวัด นวสนรดิศ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการออม การบริหารจัดการ การบริการ ความร่วมและการประสานงานในการทำงานที่ทำให้นักเรียนพึงพอใจ ส่งผลต่อการออมของนักเรียน และแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลมาเป็นกรอบแนวทางในการศึกษาวิจัย ในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ความเป็นมาของโครงการธนาคารโรงเรียน
2. ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับเงินออม
3. ทฤษฎีแรงจูงใจ
4. แนวคิดการบริหารจัดการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
6. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
7. แนวคิดเกี่ยวกับความร่วมมือและการประสานงาน
8. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเป็นมาของโครงการธนาคารโรงเรียน

ธนาคารออมสินได้มีบทบาทสำคัญ ในการส่งเสริมให้เยาวชนมีการออมทรัพย์มาเป็นระยะเวลานาน โดยจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น งานวันเด็ก การรับฝากเงินตามโรงเรียนต่าง ๆ เป็นต้น ธนาคารโรงเรียน ซึ่งเป็นธนาคารจำลองที่ดำเนินการโดยนักเรียนในโรงเรียน ก็เป็นกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสามารถช่วยกระตุ้นให้เด็กมีการออมทรัพย์อย่างสม่ำเสมอ ทำให้นักเรียนได้เรียนรู้วิธีการบริหาร และฝึกความรับผิดชอบ ธนาคารออมสินเป็นธนาคารของรัฐที่ส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักการประหยัด และการออมทรัพย์มากขึ้น โดยให้บริการรับฝากเงินกับประชาชนโดยทั่วไปและให้ประชาชนมีที่เก็บรักษาทรัพย์อย่างมั่นคงปลอดภัยอย่างทั่วไป

ประวัติของโครงการธนาคารโรงเรียน

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันที่ก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. 2456 โดย พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ให้เป็นสถาบันการเงินที่ส่งเสริมการออมทรัพย์ของประชาชน ธนาคารออมสินได้ตระหนักว่าการที่จะส่งเสริมประชาชนทั่วไป ให้มีการออมทรัพย์นั้นควรปลูกฝังตั้งแต่ในวัยเด็ก เพื่อสร้างนิสัยการออมให้ต่อเนื่องในอนาคต โดยจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้เด็กรู้จักการออมทรัพย์ เช่น งานวันเด็ก การรับฝากเงินตามโรงเรียนต่างๆ การแจกรูปภาพสำหรับเด็กโดยมีการชิงทุนการศึกษา การจัดสัปดาห์การออมทรัพย์ เป็นต้น

โครงการธนาคารโรงเรียนของธนาคารออมสินเกิดขึ้นโดยคำหริของ คุณวิเชียร นิตธรรม รองผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ซึ่งตระหนักถึงความสำคัญในการส่งเสริมเยาวชนให้มีการออมทรัพย์ และเรียนรู้การปฏิบัติงานด้านการธนาคาร รวมทั้งการทำกิจกรรมเพื่อส่วนรวม

ธนาคารโรงเรียนเป็นธนาคารจำลอง ที่ดำเนินการโดยนักเรียนในโรงเรียนและมีอาจารย์ รวมทั้งพนักงานของธนาคารออมสินเป็นที่ปรึกษาให้นักเรียนที่ปฏิบัติงาน

ธนาคารโรงเรียนเจ้าหน้าที่เป็นนักเรียนระดับมัธยม ที่มีความประพฤติดีมีความรับผิดชอบ และมีความละเอียดถี่ถ้วน ซึ่งในการปฏิบัติงานอาจมีนักเรียนมากกว่า 1 ชุด ปฏิบัติงานหมุนเวียนสับเปลี่ยนกันไป โดยนักเรียนแต่ละชุดประกอบด้วยผู้ทำหน้าที่ผู้จัดการ พนักงานการเงินพนักงานบัญชี พนักงานติดต่อ และพนักงานลงรายการ สำหรับระยะเวลาในการรับฝาก-ถอนจะเป็นช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนหรือช่วงพักเที่ยงตามความเหมาะสม โดยสาขาที่เลี้ยงจะไปรับเงินที่โรงเรียนหลังจากที่ธนาคารโรงเรียนปิดบัญชีแล้ว

วัตถุประสงค์ของธนาคารโรงเรียน

1. เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนมีการออมทรัพย์ อย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อให้นักเรียนเรียนรู้หลักการบริหาร การบริการลูกค้า การทำงานร่วมกับผู้อื่นและฝึกความรับผิดชอบ
3. เพื่อให้นักเรียนรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นักเรียนมีการออมทรัพย์อย่างสม่ำเสมอ
2. นักเรียนมีความรู้ความสามารถในการบริหาร การบริการลูกค้าและมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ตลอดจนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

กล่าวได้ว่าโครงการธนาคารโรงเรียน มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการส่งเสริมให้นักเรียนมีการออมทรัพย์อย่างต่อเนื่อง เป็นกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้นักเรียนได้เรียนรู้หลักการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อสังคม และมีความเชื่อมั่นในตนเอง นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมให้นักเรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการออมทรัพย์ เห็นคุณค่าหรือประโยชน์ของการออมทรัพย์ ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบันที่เศรษฐกิจของประเทศอยู่ในภาวะถดถอย และขาดแคลนเงินออมอย่างมาก

คุณสมบัติของโรงเรียนที่จะตั้งธนาคารโรงเรียน

1. เป็นโรงเรียนที่มีการสอนถึงระดับมัธยมศึกษาหรือ โรงเรียนอาชีวศึกษา
2. มีจำนวนนักเรียนมากพอสมควร
3. อาจารย์ใหญ่เห็นความสำคัญในการส่งเสริมให้นักเรียนออมทรัพย์ และสนับสนุนให้นักเรียนได้ เรียนรู้หลักการบริหารการการค้า ตลอดจนการทำงานร่วมกับผู้อื่น
4. สามารถจัดสถานที่สำหรับตั้งธนาคารโรงเรียนได้

ประเภทเงินฝาก

เงินฝากของธนาคาร โรงเรียนมีเพียงประเภทเดียว คือประเภทเผื่อเรียก เนื่องจากเงินฝากประเภทนี้กำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำเพียง 1 บาท ซึ่งนักเรียนสามารถฝากเงินได้อย่างสม่ำเสมอเมื่อมีเงินเหลือจากการใช้จ่าย โดยแต่ละโรงเรียนจะเปิดบัญชีกับธนาคารออมสินสาขาที่เลี้ยงเพียงบัญชีเดียวส่วนบัญชีย่อยของนักเรียนแต่ละราย ธนาคารโรงเรียนจะเป็นผู้รับผิดชอบโดยให้ดอกเบี้ยในอัตราดอกเบี้ย เงินฝากประเภทเผื่อเรียกของธนาคารออมสิน

การสนับสนุนของธนาคารออมสิน

ในการดำเนินงานธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสินจะสนับสนุน ในด้านการฝึกอบรมวิธีการปฏิบัติงาน การจัดเตรียมสถานที่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน ตลอดจนแบบพิมพ์ต่าง ๆ โดยธนาคารได้จัดทำแบบพิมพ์และสมุดฝากเงินซึ่งออกแบบเป็นการเฉพาะสำหรับธนาคารโรงเรียน สำหรับโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการธนาคารโรงเรียนนั้น ธนาคารออมสินจะให้การสนับสนุนในรูปแบบทุนการศึกษาหรืออุปกรณ์การเรียนต่าง ๆ

ธนาคารโรงเรียนต้นแบบ

โครงการธนาคารโรงเรียนที่ได้เริ่มทดลองดำเนินการเป็นแห่งแรกที่ โรงเรียนประจักษ์ศิลปาคม เนื่องจากธนาคารออมสิน ได้เล็งเห็นว่าท่านผู้บริหารของโรงเรียนเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกลในการที่ผลิตเยาวชนที่มีคุณภาพของประเทศและนักเรียน มีความสามารถ มีความรับผิดชอบและมีทักษะ

ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ตลอดจนพร้อมที่จะปรับให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน โดยจะเห็นได้จากการที่มีนักเรียนให้ความสนใจ เข้าร่วมโครงการเป็นจำนวนมาก

ประวัติและที่มาโครงการธนาคารโรงเรียนวัดนวนนรดิศ

โรงเรียนวัดนวนนรดิศ เป็นโรงเรียนรัฐบาล ตั้งอยู่เลขที่ 137 ถนนเพชรเกษม แขวงปากคลองภาษีเจริญ กรุงเทพฯ เป็นโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษากระทรวงศึกษาธิการ เปิดสอนตั้งแต่ระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 1-6 มีนักเรียนจำนวน 2,810 คน ครู-อาจารย์ จำนวน 147 คน และลูกจ้างประจำ 13 คน มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่ธนาคารกำหนดเงื่อนไขในการตั้งธนาคารโรงเรียนของโรงเรียนวัดนวนนรดิศ ได้มีหนังสือขอเปิดธนาคารโรงเรียนโดยนายพนัส พัฒนสุข ผู้อำนวยการโรงเรียนสุวรรณารามวิทยาคม รักษาการผู้อำนวยการโรงเรียนวัดนวนนรดิศ เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2545

โรงเรียนวัดนวนนรดิศ มีจำนวนนักเรียนจำนวน 2,810 คน ก่อนตั้งโครงการธนาคารโรงเรียนนักเรียนมีสภาพการออมต่ำ (หนังสือขอจัดตั้งธนาคารโรงเรียนวัดนวนนรดิศ) ผู้บริหารจึงได้มีนโยบายแก้ปัญหา โดยการจัดตั้งโครงการธนาคารโรงเรียน เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการออมของนักเรียนให้มีการออมมากขึ้น ประกอบกับโรงเรียนมีความพร้อมในการจัดตั้งโครงการธนาคารโรงเรียนตามคุณสมบัติที่ธนาคารออมสินกำหนดไว้

การจัดตั้งธนาคารโรงเรียนวัดนวนนรดิศ ได้จัดเตรียมสถานที่ขนาดพื้นที่ 32 ตารางเมตร และจัดหาครุภัณฑ์สำนักงานเอง ผู้บริหารของโรงเรียนมีความพร้อมที่จะให้การสนับสนุนการร่วมมือกับธนาคาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ธนาคารตั้งไว้ โดยมีคณะกรรมการของโรงเรียนเป็นผู้รับผิดชอบโครงการ

ธนาคารโรงเรียนได้ทำการเปิดให้บริการรับฝาก - ถอนเงินประเภทบัญชีออมทรัพย์มีอัตราดอกเบี้ย 1 บาท การให้บริการแบ่งออกเป็น 2 ช่วง ตั้งแต่เวลา 7.00 - 7.30 และเวลา 11.00-13.00 น. ตั้งแต่วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ โดยเริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2546 เป็นต้นมา

ธนาคารออมสินได้ให้การสนับสนุนโครงการธนาคารโรงเรียนวัดนวนนรดิศ โดยให้การสนับสนุนเครื่องครุภัณฑ์สำนักงาน ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ 1 ชุด ตู้เก็บเอกสาร 10 ลิ้นชัก หีบเหล็กเก็บเงินสด เครื่องบวกเลข พระบรมฉายาลักษณ์ 1 ชุด แบบพิมพ์เอกสารและวัสดุสำนักงานโครงการธนาคารโรงเรียน 1 ชุด ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ค่าใช้จ่ายในการเปิดงานตามที่จ่ายจริง และของที่ระลึกสำหรับแจกนักเรียน อาจารย์ และได้มอบหมายให้ธนาคารออมสินสาขาท่าพระ เป็นธนาคารที่ตั้งอยู่ห่างจากโรงเรียนประมาณ 3 กม. เป็นสาขาที่เลียง เพราะมีความพร้อม และความสะดวกในการเดินทางไปรับ - จ่ายเงิน ให้กับธนาคารโรงเรียน

การดำเนินงานโครงการธนาคารโรงเรียนวัดนวลนรดิศ มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้เยาวชนมีการออมทรัพย์ โดยจัดทำกิจกรรมเสริมต่างๆ เช่น งานวันเด็ก การรับฝากเงินตามโรงเรียนต่างๆ เป็นต้น ธนาคารโรงเรียนจึงเป็นธนาคารจำลองที่ดำเนินการ โดยนักเรียนในโรงเรียนเป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีการกระตุ้นให้เด็กมีนิสัยรักการออมและได้เรียนรู้วิธีการบริหาร ฝึกความรับผิดชอบ รู้จักการประหยัดและการออมทรัพย์มากขึ้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเงินออม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเงินออมในที่นี้ คือ ทฤษฎีดอกเบี้ยว ว่าด้วยความต้องการถือเงิน ของจอห์น เมย์นาร์ด เคนส์ (John Maynard Keynes อ้างถึงใน มงคล เจริญ, 2536 : 2-5) ซึ่งจำแนกความต้องการถือเงินของประชาชน ออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. ความต้องการถือเงินเพื่อใช้จ่ายประจำวัน
2. ความต้องการถือเงินเพื่อเตรียมไว้สำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉินภายหลัง
3. ความต้องการถือเงินเพื่อลงทุนเสี่ยงหากำไรในอนาคต

มงคล เจริญ (2536 : 2-5) ได้อธิบายถึงนักเศรษฐศาสตร์สำนักคลาสสิกและสำนักเคนส์ว่ามีแนวความคิดเกี่ยวกับเงินออมแตกต่างกันกล่าวคือ ทฤษฎีคลาสสิกทั้งการลงทุน และการออมต่างมีความสัมพันธ์กับอัตราดอกเบี้ย ซึ่งอัตราดอกเบี้ยจะมีการเปลี่ยนแปลงโดยอิสระและเป็นตัวการกำหนดให้การออมเท่ากับการลงทุน ถ้าปรากฏว่าการลงทุนมากกว่าความต้องการเงินกู้จะมากกว่าเงินออม และจะผลักดันให้อัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ย จะทำให้ผลกำไรจากการลงทุนลดลงเชื่อมโยงให้การลงทุนลดลงตามไปด้วย และการออมจะเพิ่มขึ้นจนเท่ากับการลงทุน

นอกจากนี้ ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ที่กล่าวถึงอัตราดอกเบี้ย และการออม ได้แก่ ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์สำนักเคนส์ และทฤษฎีเศรษฐศาสตร์สำนักคลาสสิก สรุปพอสังเขป ได้ดังนี้(มงคล เจริญ, 2536 : 2-5)

ตามทฤษฎีเคนส์ การลงทุนมีความสัมพันธ์กับอัตราผลตอบแทน เปรียบเทียบกับอัตราดอกเบี้ยในภาคเศรษฐกิจการเงินถ้าอัตราผลตอบแทนสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ผู้ลงทุนย่อมได้กำไรการลงทุนจะเกิดขึ้น แต่การออมจะมีความสัมพันธ์กับรายได้เป็นสำคัญ และอัตราดอกเบี้ยจะมีผลต่อการถือเงินไว้เพื่อเสี่ยงหากำไร เนื่องจากแนวความคิดของเคนส์นั้น การออม กับการถือเงินมีความหมายไม่เหมือนกัน ในขณะที่สำนักคลาสสิก ไม่ได้แยกการออมกับการถือเงินออกจากกัน ดังนั้น การออมตามแนวคิดของเคนส์ ซึ่งประกอบด้วย การถือเงินไว้เป็นเงินสด หรือ ง่ายต่อการนำไปใช้ และ การลงทุนเพื่อหาผลตอบแทน

นอกจากนี้การออมและการลงทุนจะเท่ากันได้ แม้เศรษฐกิจมีการว่างงาน ในขณะที่ทฤษฎีคลาสสิก การออมจะเท่ากับการลงทุนเมื่อเศรษฐกิจมีการจ้างงานเต็มที่

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการออมของเคนส์ (อ้างถึงใน มงคลเจรจา, 2536 : 2-5) ให้เห็นถึงความต้องการใช้เงินของประชาชน เพื่อใช้จ่ายประจำวันและเพื่อสำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉินมาใช้ในการศึกษาภาวะของการออมของนักเรียน ในโครงการธนาคารโรงเรียน

ทฤษฎีแรงจูงใจ

การที่จะแนะนำชักจูงให้เด็กและเยาวชนสนใจการออมให้ประสบผลสำเร็จนั้น แรงจูงใจถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะแรงจูงใจจะเป็นแรงขับให้บุคคลปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโครงการถ้าหากแรงจูงใจสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ จะทำให้บรรลุผลที่ตั้งไว้

ในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาการจูงใจตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 1960 : 122-144) ซึ่งตามทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ กล่าวถึงความต้องการตามลำดับขั้นของมนุษย์ ว่ามี 5 ขั้น ได้แก่ ความต้องการทาง ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ต้องการความภูมิใจ และความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตนั้น มนุษย์ต้องได้รับการตอบสนองเป็นลำดับขั้น หากไม่ได้รับการตอบสนองในขั้นแรกความต้องการขั้นต่อไปก็จะไม่เกิด

สำหรับรายละเอียดความต้องการในขั้นต่าง ๆ ตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 1960 : 122-144) อธิบายไว้ดังนี้

1. ความต้องการทางกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ของมนุษย์ส่วนใหญ่เป็นความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยในการดำรงชีวิตได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ การพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เมื่อความต้องการขั้นที่ 1 ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นต่อไปคือความต้องการความปลอดภัยความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น ความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น

3. ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม และสังคม ความต้องการให้บุคคลอื่นเห็นคุณค่าต้องการความรักและความปรารถนาดีจากบุคคลอื่น หากความต้องการขั้นดังกล่าวได้รับการตอบสนอง จะทำให้สมาชิกในชุมชนเกิดความไว้วางใจ พูดยาแบบตรงไปตรงมาเกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายของชุมชนอย่างมี

ประสิทธิภาพ แต่ถ้าหากสมาชิกกลุ่มเกิดความรู้สึกว่าตน ไม่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มจะทำให้เขาเกิด การต่อต้านต่อกลุ่มหรือชุมชน ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

4. ความต้องการความภูมิใจ ความต้องการในขั้นนี้ เป็นความต้องการเกี่ยวกับศักดิ์ศรี ของตนเอง เป็นความเชื่อมั่นในงานและความเป็นอิสระแก่ตนเองและความต้องการที่จะมีชื่อเสียง มีสภาพทางสังคม และความต้องการยกย่องนับถือ

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการที่ตระหนักถึง ศักยภาพของตนให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ เมื่อมีโอกาสจะสร้างความคิดของตนให้กว้างออกไปความ ต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการในอุดมคติ

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow, 1960 : 122-144) ซึ่งให้เห็นว่า การจูงใจเป็นสิ่งสำคัญ มากในการดำเนินงานของกลุ่มออมทรัพย์ จากการศึกษาเรื่องแรงจูงใจของกลุ่มที่มุ่งตอบสนอง ความสำเร็จของมนุษย์ และทำให้กลุ่มออมทรัพย์ประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นแนวคิดที่ใช้ ในการศึกษากลยุทธ์ที่ใช้ในการจูงใจของมาสโลว์ ส่งผลให้เด็กมีทัศนคติที่ดีในด้านการออมอย่าง ต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงนำมาใช้ศึกษาในครั้งนี้

แนวคิดการบริหารจัดการ

ความหมายของการบริหารงาน

จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ (2540 : 8 – 10) ได้ให้ความหมายไว้ว่านักบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบ ในการที่จะนำแนวความคิด นโยบาย และคำสั่งของหน่วยเหนือไปปฏิบัติให้บรรลุผล โดยจะต้องมี วิธีที่ทำงานอย่างเป็นขั้นตอนและเป็นระบบระเบียบ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่เท่าใด ความจำเป็นที่ จะต้องมีการทำงานอย่างเป็นระบบหรือมีอาชีพก็จะมีมากเท่านั้น มิฉะนั้นอาจไม่ประสบผลสำเร็จ ได้ ตรงกันข้ามอาจสร้างความยุ่งยากหรือความปั่นป่วนให้หน่วยงาน และผู้ที่ปฏิบัติงานร่วมอยู่ใน องค์การหรือหน่วยงานเดียวกันได้ ขั้นตอนหรือกระบวนการในการบริหารที่เหมาะสมมี ดังนี้คือ

1. การวางแผน คือ การเตรียมแนวคิดเบื้องต้นสำหรับเป็นแบบในการทำงานก่อนอื่นใด หรือก่อนลงมือทำงาน นักบริหารงานจะต้องคิดล่วงหน้าว่าหน่วยงานของตนหรือตนเองจะอย่างไรจึง จะได้ผลตามแนวนโยบาย และคำสั่งที่หน่วยเหนือมอบมาให้ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปนามธรรม หรือสิ่งที่จับต้องไม่ได้ นักจัดการและนักบริหารชั้นสูงมีภาระที่จะต้องกำหนดกิจกรรมที่จะต้องจัดทำ ที่ปฏิบัติได้ผล ซึ่งจะสมกับเจตนารมณ์ของหน่วยเหนือสั่งการมาได้เมื่อกำหนดกิจกรรมแล้ว จะต้อง คิดหาทวิวิธีแยกย่อยและเหมาะสมกับสถานการณ์ด้วย นอกจากนี้ยังต้องนึกถึงว่าจะต้องทำอะไรที่ ไหน ขนาดใด ใครหรือหน่วยงานใดในสังกัดที่จะรับไปทำเมื่อไร และจะต้องใช้ทรัพยากร

สนับสนุนเท่าใดเขาจึงสามารถปฏิบัติงานได้และได้ผลตามที่ต้องการ นักจัดการหรือนักบริหารชั้นสูงมีหน้าที่หลักในการสนับสนุนหน่วยงานระดับปฏิบัติ ดังนั้น จะต้องมีการเตรียมทรัพยากรที่จะส่งไปให้กับหน่วยปฏิบัติอย่างใดจึงจะดีที่สุด

2. การจัดองค์การและการเตรียมแผนปฏิบัติ ได้แก่ การเตรียมกำลังพลหรือพลกำลังไว้ให้มีความพร้อมที่จะเข้าปฏิบัติงานได้ทันพ่วงที่กับเวลาที่กำหนดว่าจะเริ่มปฏิบัติและระยะเวลาที่จะต้องปฏิบัติ ในการนี้หากเป็นนักจัดการหรือนักบริหารในระดับสูง การเตรียมการนี้จะเป็นเรื่องการจัดทำแผนสนับสนุนทรัพยากรให้แก่หน่วยงานปฏิบัติให้พอเพียง หากเป็นนักจัดการหรือนักบริหารในระดับปฏิบัติงาน เขาผู้นั้นจะต้องเตรียมแผนการปฏิบัติงานที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรม เวลา ผู้รับผิดชอบ งบประมาณ และเครื่องมือเครื่องใช้ให้เข้ากัน หากเป็นงานที่ต้องทำซ้ำๆ ก็จะต้องเตรียมออกระเบียบปฏิบัติที่สามารถใช้เป็นคู่มือในการดำเนินการได้

3. การอำนวยความสะดวกและการให้คำแนะนำ ได้แก่ การเอาแผนงานหรือระเบียบปฏิบัติงานและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมาให้แก่ผู้ที่ร่วมปฏิบัติงาน การออกคำสั่ง การชี้แจงและการอธิบายให้แก่ทุกคนที่จะต้องรับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้เขาสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องตามเจตนารมณ์และแผนงานที่กำหนดไว้ และเมื่อผู้ปฏิบัติงานแยกย้ายกันไปปฏิบัติงานแล้ว นักจัดการหรือนักบริหารงานทำหน้าที่บังคับบัญชาที่มีหน้าที่ในการกำกับ ตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าเขาเหล่านั้นสามารถปฏิบัติงานได้ตามแผน หากมีข้อขัดข้องหรือปัญหาประการใดผู้ที่ทำหน้าที่บังคับบัญชาก็มีหน้าที่ในการที่จะช่วยเหลือแนะนำ หรือช่วยเหลือตามแต่เห็นสมควรหรือการให้กำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความท้อถอยหรือเผชิญกับความยุ่งยากนักจัดการหรือนักบริหารอำนวยความสะดวกนั้น ต้องมีหน้าที่สื่อข้อความให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานภายในหน่วยงานได้มีการเชื่อมโยงและสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด

4. การประสานงาน ได้แก่ การประสานงาน การแสวงหาความร่วมมือและการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นและกับเอกชนนักจัดการหรือนักบริหารงาน มีหน้าที่ในการติดต่อกับหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและภาคเอกชนชุมชน หรือประชาชนผู้เป็นเป้าหมายของงานได้อย่างกว้างขวางมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลตามที่ให้มีเจตนารมณ์อันแท้จริงกำหนดไว้ งานบางอย่างหน่วยงานของคนเดียวจะสามารถทำได้ดีขึ้นหากมีโอกาสเข้าใจหรือร่วมมือคนอีกกำลังกัน หรือทำงานเชื่อมโยงกันเป็นขั้นเป็นตอน นักจัดการหรือนักบริหารต้องเข้าใจว่าต้องแบกภาระในขณะที่ผู้ที่เป็นเป้าหมายหรือสังคม ส่วนรวมก็มีหน้าที่ที่จะต้องช่วยตนเองและเพื่อนร่วมชุมชน เพื่อนร่วมชาติด้วย

ดังนั้นนักจัดการหรือนักบริหารที่ฉลาดจะต้องกำหนดกลวิธี และมีวิธีการทำงานที่เป็นผู้สนับสนุนและผู้ผลักดันให้ผู้ที่มีความสามารถและผู้สมควรที่จะรับภาระนั้น ไปดำเนินการมากกว่า

5. การประเมินผล ได้แก่ การรายงาน การประเมินผลและการแก้ไขปรับปรุงงาน

นักจัดการหรือนักบริหารจะสามารถปฏิบัติงานของตนได้ดีขึ้น หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสัมฤทธิ์ผลมากขึ้น ย่อมต้องอาศัยความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง ผลงานที่หน่วยงานสามารถสร้างขึ้น ข้อบกพร่องหรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่การปฏิบัติงานของหน่วยงานของตน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมาจากกระบวนการรายงานผลย้อนกลับ

ดังนั้น ในระบบการจัดการสมัยใหม่นั้นภาระหน้าที่ของนักจัดการหรือนักบริหารที่จะต้องทำ ก็คือ

1) การจัดให้มีระบบการรายงาน

2) ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นระยะ ๆ ซึ่งรายงานนั้นสามารถแสดงข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานในระยะต่อไปให้เข้าเป็นมากขึ้น

ปกรณ ศรีคอนไผ่ (2529 : 45 – 55) ได้สรุปทฤษฎีการบริหารของนักวิชาการหลายท่านไว้ดังนี้

1. ทฤษฎีการบริหารแบบระบบราชการ ทฤษฎีนี้บางครั้งก็เรียกว่า ทฤษฎีองค์การแบบราชการ เป็นทฤษฎีที่เวเบอร์ (Weber, 1976 อ้างถึงใน ปกรณ ศรีคอนไผ่, 2529 : 45 – 55) เป็นนักสังคมวิทยาและนักรัฐศาสตร์ชาวเยอรมัน ผู้คิดค้นขึ้นตั้งแต่ต้นคริสต์ศตวรรษที่ 19 โดยมีความเชื่อว่าบุคคลทั้งหลายมีทั้งใจเกียจและขยัน การที่ผู้บริหารจะให้กลุ่มบุคคลร่วมมือปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้คตินั้นจะต้องมีองค์การหรือหน่วยงานแบบ “ระบบราชการ” จะต้องมีการจัดองค์การให้มีการลดหลั่นในการบังคับบัญชา มีกฎเกณฑ์กำหนดการปฏิบัติงาน มีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ตัวบุคคลผู้ดำรงตำแหน่ง และมีการเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงานโดยหลักคุณวุฒิและยึดความสามารถเป็นสำคัญ แนวคิดการบริหารแบบระบบราชการ จึงก่อให้เกิดทฤษฎีองค์การแบบระบบราชการหรือการบริหารแบบระบบราชการขึ้น ทฤษฎีนี้ประกอบด้วยหลัก 6 ประการ คือ

- 1) หลักกฎหมายและเหตุผล
- 2) หลักสายการบังคับบัญชา
- 3) หลักระบบคุณธรรม
- 4) หลักการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างมีแบบแผน
- 5) หลักการฝึกอบรมและพัฒนา
- 6) หลักการไม่ยึดตัวบุคคล

2. ทฤษฎีการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ การบริหารแบบวิทยาศาสตร์เป็นการบริหารงานที่มีระบบ มีเหตุผล มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานไว้อย่างแน่นอน เลือกวิธีที่ดีที่สุดในการทำงาน และกำหนดเครื่องมือควบคุมในการทำงานไว้อย่างเหมาะสม เทเลอร์ (Taylor, 1926 อ้างถึงใน ปกรณ์ ศรีดอนไผ่, 2529 : 45 – 55) วิศวกรชาวเยอรมัน เป็นผู้คิดค้นการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ขึ้นเมื่อ ค.ศ. 1911 โดยมีความเชื่อว่าคนแต่ละคนเปรียบเสมือนเครื่องมือที่ผู้บริหารสามารถปรับปรุงเพิ่มผลผลิตได้ ผู้บริหารจะต้องจัดแบ่งงานแบ่งเวลากำหนดหน้าที่ของแต่ละคน และสังเกตการปฏิบัติการอย่างมีระบบ เพื่อหาวิธีทำงานที่ดีที่สุดเพียงวิธีเดียวสำหรับใช้ในการเพิ่มผลผลิตโดยใช้จ่าน้อยแต่ได้ผลมากที่สุด วิธีการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ และหลักการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ตามแนวความคิดการบริหารแบบวิทยาศาสตร์มี 4 ประการ คือ

- 1) พัฒนาระบบการทำงานให้เป็นระเบียบ
- 2) เลือกคนงานที่มีความรู้ความสามารถสูง
- 3) ฝึกอบรมให้คนงานทำงานอย่างถูกวิธี
- 4) จัดให้มีการประสานสัมพันธ์กันอย่างดี ระหว่างคนงานกับฝ่ายบริหาร

3. ทฤษฎีการบริหารการจัดการ เฟโย (Fayol, 1925 อ้างถึงใน ปกรณ์ ศรีดอนไผ่, 2529 : 45 – 55) ซึ่งเป็นนักบริหารและนักอุตสาหกรรมชาวฝรั่งเศส ได้คิดทฤษฎีการบริหารการจัดการขึ้นเมื่อ ค.ศ. 1916 โดยเน้นถึงเกณฑ์การบริหารที่เป็นสากล อันจะนำไปใช้กับการบริหารทุกอย่างได้อย่างกว้างขวาง เริ่มแรกเขาได้ตีความหมายของการบริหารว่ามีส่วนประกอบของปัจจัย 5 ประการ คือการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุมงาน หลังจากนั้นจึงได้เสนอหลักการเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารไว้ 14 ประการ คือ

- 1) จัดแบ่งงานตามความชำนาญอย่างมีสัดส่วน
- 2) กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบไว้ให้ชัดเจน
- 3) ต้องมีวินัย เพื่อเป็นหลักในการทำงานให้ราบรื่น
- 4) ต้องมีเอกภาพในการบังคับบัญชาเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้ว่าใครเป็น

ผู้บังคับบัญชาและเป็นผู้สั่งการ

- 5) ให้มีเอกภาพในการอำนวยการเพื่อให้งานดำเนินไปตามแผนและบรรลุ

วัตถุประสงค์

- 6) ให้ผู้ปฏิบัติงานยึดผลประโยชน์ส่วนตัวรองจากประโยชน์ส่วนรวม
- 7) ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้รับค่าตอบแทน
- 8) ให้มีการรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง

- 9) จัดให้มีสายการบังคับบัญชา
- 10) ให้มีระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัดเพื่อให้งานอยู่ในกรอบ
- 11) ให้มีความเสมอภาคในการจัดหน่วยงาน
- 12) ผู้บริหารต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา
- 13) ผู้บริหารต้องมีความคิดริเริ่มในการทำงาน
- 14) ผู้บริหารต้องรู้จักสร้างทีมงาน

หลักการของทฤษฎีนี้คล้ายคลึงกับหลักการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ คือเน้นถึงวิธีการทำงานที่ดีที่สุด และเอาใจใส่ในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ต่างกันตรงที่การบริหารงานแบบจัดการเน้นการทำงานของผู้บังคับบัญชา ส่วนการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์เน้นที่การทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าผู้บริหารนำเอาทฤษฎีทั้งสองประเภทมาใช้ควบคู่กัน โดยเน้นการทำงานทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา จะช่วยให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

4. ทฤษฎีการบริหารงานตามหลักมนุษยสัมพันธ์ การบริหารงานตามหลักมนุษยสัมพันธ์ หรือ เรียกอีกอย่างหนึ่งว่าการบริหารงานตามหลักพฤติกรรม ได้รับการสนใจอย่างจริงจังเมื่อปลายคริสต์ศตวรรษที่ 19 เป็นต้นมา บรรดานักจิตวิทยา นักมนุษยวิทยาและนักสังคมวิทยา ได้ให้ความสนใจในการทำงานของคนงานในด้านต่าง ๆ และเชื่อว่าคนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารงานมากกว่าวิธีการจัดการ เพราะคนมีชีวิตจิตใจ เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงได้ ต้องการขวัญและกำลังใจในการทำงาน การที่คนจะทำงานมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับสิ่งเหล่านี้ นักทฤษฎีกลุ่มนี้จึงได้ศึกษาเรื่องคนมากกว่าการจัดการ การบริหารตามหลักมนุษยสัมพันธ์ได้รับการยกย่องมากและเป็นต้นกำเนิดทฤษฎีนี้

5. ทฤษฎีการบริหารงานแบบระบบ ทฤษฎีการบริหารงานแบบระบบ เป็นระบบการบริหารงาน ที่ถือว่าปัจจัยต่างๆ ที่ประกอบกันเข้าเป็นองค์การนั้น ต่างมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน สามารถส่งผลกระทบซึ่งกันและกันได้ แคส และโรเซนวิก (Kast and Rosenzweig, 1978 อ้างถึงใน ปกรณ์ ศรีดอนไผ่, 2529 : 45 – 55) ได้ให้คำจำกัดความทฤษฎีระบบว่า ระบบเป็นการจัดการให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ระหว่างปัจจัยอิสระหรือปัจจัยย่อยตั้งแต่สองปัจจัยขึ้นไป และปัจจัยอิสระหรือปัจจัยย่อย รวมทั้งตัวระบบดังกล่าว จะต้องมีขอบเขตที่กำหนดไว้ชัดเจน ในอันที่จะแบ่งแยกออกจากสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ดังนั้นเราอาจสรุปความหมายของระบบได้ว่าระบบเป็นกระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอิสระตั้งแต่สองปัจจัยขึ้นไป จนเกิดเป็น กระบวนการซับซ้อนและระบบหนึ่ง ๆ จะต้องมีขอบเขตของความสัมพันธ์ซึ่งจะเป็นตัวแบ่งแยกระบบออกจากสภาพแวดล้อม

6. ทฤษฎีการบริหารโดยสถานการณ์ เป็นการผสมผสานหลักการและทฤษฎีการบริหารต่างๆ มาใช้ให้เหมาะกับเหตุการณ์หนึ่งโดยไม่ยึดแนวการบริหารแบบใดแบบหนึ่งโดยเฉพาะ แต่ให้เหตุการณ์เป็นตัวกำหนดว่าจะใช้หลักการการบริหารแบบไหน ทองศรี คำภู ฌ อยุธา (2533) ได้สรุปหลักการการบริหารโดยสถานการณ์ไว้ 3 ประการ คือ

- 1) การบริหาร โดยสถานการณ์ยึดถือความเป็นไปได้สถานการณ์หนึ่ง ๆ เป็นหลัก
- 2) เนื่องจากเหตุการณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงได้การบริหารโดยสถานการณ์จึงไม่ควรยึดสถานการณ์อันใดอันหนึ่งตายตัวเพื่อจะเป็นแบบอย่างการบริหารเกินไป แต่ให้มีความยืดหยุ่นพร้อมที่จะพิจารณาสถานการณ์ใหม่ๆ ต่อไป เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เรื่อย ๆ
- 3) การบริหารโดยสถานการณ์จะคำนึงถึงงานวิชาการ หรือสิ่งแวดล้อมและความต้องการของบุคคลในหน่วยงานเป็นหลัก เพื่อให้เกิดผลงานมากกว่าที่จะแสวงหาวิธีการอันดีเลิศมาใช้ในการทำงาน และต้องคำนึงถึงความจำเป็นในระยะยาวที่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์โดยยึดหลักโครงสร้างวิชาการ ตลอดจนปัจจัยด้านจิตวิทยาเป็นหลักในการพิจารณาด้วย

สรุปการบริหารให้มีประสิทธิภาพและสมรรถนะสูงสุด โดยพิจารณาถึงวิธีการในเชิงระบบที่ดีและเชิงกระบวนการที่ดี นำมาใช้เป็นประโยชน์ซึ่งในแง่ของระบบด้วยการพิจารณาลักษณะของการผนึกความเป็นปึกแผ่นระหว่างส่วนประกอบต่างๆ ภายในองค์การ การจัดระเบียบของวิธีการต่างๆ ที่เป็นการส่งเข้าและนำออก (Input – Output Process) อย่างเป็นกระบวนการ ในสภาพที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันของทรัพยากรที่รับเข้าสู่ระบบและทรัพยากรที่ออกจากระบบสู่สิ่งแวดล้อมภายนอก

ส่วนในแง่ของกระบวนการ (Process) จะพิจารณาจากข้อมูลย้อนกลับโดยการควบคุมการรายงาน หรือการสื่อสาร ในลักษณะของความต่อเนื่องหมุนเวียนเรื่อยไป ซึ่งจะมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของการบริหาร อันถือว่าเป็นกระบวนการทางสังคมอย่างหนึ่ง เพราะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างคนและสังคม ซึ่งจะอำนวยให้ผู้บริหารนำองค์การไปสู่สภาพความสมดุลกับสิ่งแวดล้อมคือ การบรรลุเป้าหมายที่กำหนด และการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับระบบภายนอก รวมทั้งการนำมาใช้แก้ปัญหาต่างๆ ในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์การถือได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหาคือจำกัดต่างๆ ของมนุษย์และช่วยสร้างประสิทธิผลขององค์การ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายสามารถตอบสนองความพึงพอใจร่วมกันได้อย่างดีที่สุด ดังนั้นแนวคิดเกี่ยวกับองค์การและการบริหารในเชิงระบบและกระบวนการ จึงเป็นการพิจารณาการบริหารในลักษณะของระบบและกระบวนการที่มีความต่อเนื่องกัน

สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 16) ได้สรุปความหมายของการบริหารไว้ว่า หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลปะนำเอาทรัพยากรบริหารมาประกอบกันตามกระบวนการบริหาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพรวมถึง คูณซ์ (Koontz อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2523 : 13 – 14) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริหารไว้ว่าการบริหารหมายถึงการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยการอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัตถุ สิ่งของ เป็นอุปกรณ์ในการบริหารงานนั้น จากคำจำกัดความดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการบริหารมักเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสิ่ง ต่อไปนี้

- 1) การจัดดำเนินงานและการจัดกิจกรรม
- 2) ทรัพยากร
- 3) วัตถุประสงค์

เมื่อนำแนวคิดเกี่ยวกับระบบเข้ามาเกี่ยวข้องกับการบริหาร จะเห็นได้ว่าความหมายของการบริหารหรือการจัดการก็ตาม ย่อมจะหลีกเลี่ยงขอบข่ายองค์ประกอบทั้ง 3 ประการ ไม่ได้ สิ่งเหล่านั้นก็คือ สิ่งนำเข้าซึ่งตามทฤษฎีระบบจะครอบคลุมถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นสิ่งที่จะต้องถูกกระทำด้วยกรรมวิธีต่างๆ ทางการบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเกิดผลผลิตตามต้องการ ส่วนกระบวนการ นั้นครอบคลุมถึงวิธีต่างๆ ในการบริหาร เช่น การวางแผน การจัดหน่วยงาน การอำนวยการ การประสานงาน การควบคุมงาน การบริหารงาน โดยยึดวัตถุประสงค์ การพัฒนาองค์การเป็นต้น สำหรับผลผลิตขั้นสุดท้าย หมายถึงความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ คุณภาพ และกำไร เป็นต้น ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่าการบริหารเป็นการจัดดำเนินงานโดยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการหน้าที่ของผู้บริหารก็จะต้องจัดให้มีสภาพภายใน และสภาพภายนอกที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุได้ตามเป้าหมาย สภาพภายนอกหมายถึงนโยบายของรัฐบาล ภาวะเศรษฐกิจ ฯลฯ ซึ่งผู้บริหารไม่สามารถจะเข้าไปจัดการหรือแก้ไขได้โดยตรง แต่ผู้บริหารสามารถทำได้คือการพยายามเข้าใจ ตามให้ทันกับเหตุการณ์และปรับตัวเองให้เข้ากับเหตุการณ์ ดังกล่าว ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารสามารถจัดการโดยตรงก็คือ สภาพในหน่วยงานของตนเองในการนี้ผู้บริหารจำต้องวางแผนงานต่างๆ ซึ่งจะมอบหมายให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาทำตลอดจนคัดเลือกและฝึกอบรมจัดวางความสำคัญของงานต่างๆ ภายในองค์การ และรวมทั้งการวัดผลงานต่างๆ ด้วย

สรุปการบริหารจัดการถือได้ว่าเป็นวิถีทางที่จะให้ผู้บริหารทุกคน สามารถบริหารงานของตนให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดของจักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ (2540 : 8–10) และสมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 16) ชี้ให้เห็นว่า การบริหารต้องใช้ศาสตร์และศิลปะนำเอาทรัพยากรบริหารมาประกอบกันตามกระบวนการบริหาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งครอบคลุมในการศึกษา ครั้งนี้ผู้วิจัยจึงนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงาน โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

นภาพร เขียงแสน (2538 : 13) ได้สรุปความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ การให้บริการสาธารณะมีกระบวนการให้บริการ

เวอร์มา (Verma อ้างถึงใน ยุพา ตั้งตน, 2538 : 10) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการโดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

สรุปการบริการ เป็นกระบวนการในลักษณะพลวัต เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงาน โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ให้บริการหรือลูกค้าโดยตรง มีผลกระทบต่อความสำเร็จของการบริหารงาน

องค์ประกอบของการให้บริการ

กิลเบิร์ต และเบิร์คเฮด (Gilbert and Birkhead, 1977 อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร, 2538 : 1-9) โดยมองว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 4 ด้าน คือ

1. ปึงจัยนำเข้าหรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
 3. ผล หรือผลผลิต ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
 4. ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ
- จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปึงจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536 : 13) มองเห็นว่าองค์ประกอบสำคัญที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปึงจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

ภูธธน ธนาพงศธร (2530 : 303) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้นต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ทำหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ
3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรประเภทของประโยชน์ และบริการที่จะจัดให้นั้นต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริการระดับสูงขององค์การ
4. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้การใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

5. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

องค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือองค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปความพึงพอใจ หรือการกระทำซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การและต่อองค์การเอง

โคทเลอร์ (Kotler, 1993 : 331) ได้ให้นิยามของการบริการว่าเป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ ถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีได้มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอร่วมกันกับสินค้าที่จับต้องได้

โกรนรูส (Gronroos, 1990 : 102) กล่าวว่า การบริการคือกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า และยังกล่าวเพิ่มเติมว่าคุณภาพของการบริการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการอาจแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. สิ่งที่ใช้บริการ
2. วิธีให้บริการ

นอกจากนี้ปัจจัยด้านภาพพจน์ ของหน่วยงานก็มีส่วนส่งเสริมให้ลูกค้ามีความรู้สึกดีได้ด้วย

จามจุรี จันทรัตน (2543 : 24) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจจากการได้รับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ และคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ฐานข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

6. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ประกอบด้วย 6 ประการ ดังนี้

1. มีบุคลิกสง่างาม น่าคบ รู้จักกาลเทศะ และรู้จักใช้ความคิด มีทักษะ มโนภาพ
2. มีบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา มีความกระตือรือร้น มีความเข้มแข็ง มีคุณค่า
3. พุดจากสุภาพ เรียบร้อย มีจังหวะจะโคน มีโทนเสียงน่าฟัง
4. รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ
5. บริการที่มีจิตสำนึกของการให้บริการ
6. ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ประทับใจ

ปัจจัยที่บ่งชี้ว่าการบริการมีคุณภาพ มีรายละเอียด ดังนี้

1. สามารถจับต้องได้ โดยปกติการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ทำให้การรับรู้ในคุณภาพค่อนข้างไม่ชัดเจน ดังนั้นการบริการที่ดีควรสร้างหลักฐานให้เห็นได้ชัดว่าบริการนั้นมีคุณภาพ หลักฐานที่จะสร้างได้แก่อาคาร อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกและบุคลากร เช่น ธนาคารมีอาคารที่มั่นคง ตกแต่งสถานที่สะอาดเรียบร้อย มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย และมีบุคลากรที่มีบุคลิกดี แต่งกายเรียบร้อย มีจำนวนเพียงพอและมีความพร้อมที่จะให้บริการ

2. น่าเชื่อถือ ความถูกต้องในการให้บริการ คือ การที่ลูกค้าเชื่อถือไว้วางใจในการคิดคำนวณค่าบริการการคำนวณดอกเบี้ย หรือได้รับการบริการอื่นจากธนาคารด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว

3. มีความรู้ ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต้องเป็นผู้มีความรู้ในธุรกิจและบริการ เช่น พนักงานที่ติดต่อประชาชน ต้องมีความรู้ในธุรกิจทุกประเภทของธนาคาร สามารถเสนอคำแนะนำประเภทของธุรกิจของธนาคารที่เหมาะสมกับลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการได้ สามารถให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจ

4. มีการสนองตอบ ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ ต้องแสดงถึงความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี เมื่อมีการตกลงใด ๆ ไว้กับลูกค้าต้องทำตามที่ได้ตกลงไว้ให้ได้ หากปฏิบัติไม่ได้ ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบพร้อมเหตุผลที่สมควร ไม่ปิดความรับผิดชอบ รับฟัง ช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างสะดวกถูกต้องรวดเร็ว

5. มีจิตใจงาม (ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพต้องเป็นผู้มีจิตใจงามมีความกระตือรือร้น มีความพร้อมในการให้บริการผู้อื่นเสมอ มีความเป็นมิตรต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนโยน ให้ความสำคัญต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

สรุปว่าการให้บริการ หมายถึงการดำเนินงานเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ซึ่งการให้บริการมีองค์ประกอบได้แก่ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกิจกรรมทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ แนวคิดของกิลเบิร์ต และ เบิร์ดเฮด (Gilbert and Birkhead, 1977 อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร, 2538 : 1-9) มองว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 4 ด้าน คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรอัน ได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร ผลหรือผลผลิต ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากรและความคาดหวังต่อผลกระทบ ซึ่งครอบคลุมการศึกษาคำนี้ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นกรอบในการศึกษา

แนวคิดความพึงพอใจในการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

พิน ทองพูน (2529: 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการสนองตอบ ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรานั้นมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ซึ่งค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น ดังนั้นความพึงพอใจ จึงเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก ซึ่งความรู้สึกพอใจของผู้ใช้บริการนี้สามารถใช้เป็นมาตรวัดอีกอย่างหนึ่งที่จะใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการได้ โดยเฉพาะการให้บริการสาธารณะ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมิใช่สักแต่จะทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

เชลลี (Shelly, 2004 อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร, 2538 : 1-4) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กัน

อย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

การวัดความพึงพอใจในบริการ

หลุย จาปาเทศ (2517 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกที่เป็นนามธรรมของผู้รับบริการ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ให้บริการได้ดำเนินการให้เกิดสมมูลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ

อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล (2541 : 69) กล่าวว่า องค์ประกอบที่แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ 5 ประการดังนี้

1. การเข้าถึงบริการที่สะดวกสบาย และเท่าเทียม
2. การได้รับความสะดวกสบายทางกายภาพ
3. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้ และผู้รับบริการ
4. การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง
5. ค่าบริการที่เหมาะสม

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ มักจะได้แก่ ทรัพยากรหรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่าอันประกอบด้วยความรู้สึกพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านความเพียงพอ การมีส่วนร่วม การตรงต่อเวลา ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้าในการพัฒนา แนวคิดของอนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล (2541 : 69) ที่อธิบายถึง องค์ประกอบที่แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ 5 ประการ ได้แก่ การเข้าถึงบริการที่สะดวกสบาย และเท่าเทียม การได้รับความสะดวกสบายทางกายภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้ และผู้รับบริการ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และค่าบริการที่เหมาะสม ครบรอบคลุมเนื้อหาในการศึกษาการบริการในการศึกษาครั้ง ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นกรอบในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับความร่วมมือและการประสานงาน (Cooperation & Coordination)

ความร่วมมือ การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรนั้น ความร่วมมือกันในการทำงาน ถือเป็นหัวใจหลักในการที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน ถ้าบุคลากรในองค์กรนั้น ขาด

ความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานแล้ว ก็ยากที่จะทำให้บุคคลในองค์กรนั้นปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้ (Barnard, 1966 : 26-27 อ้างใน ชัยยง ขามรัตน์, 2548 : ออนไลต์) ความหมายของความร่วมมือ ได้มีนักวิจัยให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

ชัยยง ขามรัตน์ (2548 : ออนไลต์) กล่าวว่า ความร่วมมือ เป็นความเต็มใจของแต่ละคน ในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ความร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ทำร่วมกัน หรือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อไปสู่เป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่ง

ความร่วมมือ หมายถึง การทำงานร่วมกับคนอื่นในทางต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การหรือหน่วยงาน

จากความหมายของความร่วมมือดังกล่าวขยายความได้มีลักษณะ ดังนี้

1. ต้องเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกัน
2. การปฏิบัติงานต้องเป็นการช่วยเหลือบุคคลอื่น หรือช่วยเหลือซึ่งกันและกันในทางสร้างเสริม
3. ต้องยอมรับการกระทำของบุคคลอื่นและของตนเอง
4. ต้องเป็นการกระทำที่เห็นพ้องต้องกัน และเพิ่มกำลังในทางปฏิบัติ

สาเหตุสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้นมีสาเหตุ ดังนี้คือ

1. การร่วมมือในการทำงานของบุคลากรขององค์การมีน้อยเกินไป
2. การร่วมมือในการทำงานขาดระบบระเบียบ ไม่มีผู้นำควบคุมให้สภาพของการปฏิบัติ อยู่ในระบบอันเหมาะสม มีลักษณะของเหตุการณ์บางประการเกิดขึ้น ซึ่งทำให้บุคลากรบางคนหรือบางกลุ่มเกิดความพอใจ แต่ไม่เป็นที่พอใจของบุคลากร หรือกลุ่มบุคคลบางกลุ่มในองค์การ จึงทำให้เกิดความขัดแย้งและไม่ร่วมมือในการปฏิบัติงาน

การประสานงาน การประสานงานได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกันสรุปได้ดังนี้

ชัยยง ขามรัตน์ (2548 : ออนไลต์) สรุปความหมายไว้ว่า

การประสานงาน คือ การที่บุคคลหรือหน่วยงานในองค์การ ทำงานร่วมกับคนอื่นหรือหน่วยงานอื่นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน

การประสานงาน คือ กระบวนการตรวจตราดูแลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย บรรลุเป้าหมายอันเป็นวัตถุประสงค์ขององค์การนั้น โดยลักษณะสามัคคีสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพที่สุด

การประสานงาน คือ กระบวนการและแบบแผนการดำเนินงานของกลุ่มและเอกภาพของการกระทำเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน

การประสานงาน คือ การจัดระเบียบการทำงานของกลุ่มเพื่อให้เกิดเอกภาพของการกระทำเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันอันหนึ่ง

จากความหมายดังกล่าวของการประสานงานขยายความได้มีลักษณะ ดังนี้

1. เป็นเรื่องที่จะต้องกระทำควบคู่กับการบริหารองค์การ หรือหน่วยงานซึ่งมีผู้บริหารที่มีหน้าที่รับผิดชอบ
2. มีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต้องกระทำต่อเนื่องสอดคล้องกันไป
3. เป็นการกระทำของบุคคล หรือกลุ่มเพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ
4. เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับการใช้ความพยายามร่วมกัน ซึ่งผู้บริหารมีหน้าที่ที่จะทำให้พลังของแต่ละคนร่วมกันเป็นพลังของหน่วยงาน หรือองค์การ โดยการทำงานในรูปแบบของทีมงาน

จากความหมายและลักษณะของการประสานงานและความร่วมมือ มีความหมายใกล้เคียงกัน ฉะนั้นการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในรูปของกลุ่มทำงาน เงื่อนไขแรกของการประสานงานก็คือความร่วมมือ ที่บุคคลแต่ละคนเต็มใจในการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์การ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือการประสานงานนั้นจะต้องมีการร่วมมือซึ่งเป็นเรื่องของจิตใจหรือเจตนารมณ์ของแต่ละบุคคล หรือแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือถ้าในการทำงานนั้นหากบุคคลแต่ละคนที่อยู่ในหน่วยงานหรือองค์การ ไม่มีความตั้งใจเต็มใจที่จะอุทิศ (Devote) เวลาแรงกายของตนตลอดจนขาดความร่วมมือเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เช่น เป็นเพราะกำลังขวัญหรือกำลังใจของบุคคลแต่ละคนต่ำ แน่นนอนความร่วมมือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์การจะเกิดขึ้นไม่ได้หรือในการปฏิบัติงาน บุคคลบางคนอาจจะมีสมรรถภาพสูงในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ ปฏิบัติงานโดยเห็นแต่ความสำคัญของงานที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบจนขาดการให้ความร่วมมือหรือเฉยเมย ไม่เห็นความสำคัญของการให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่น กรณีอย่างนี้ก็เช่นเดียวกับกรณีแรก ด้วยเหตุที่การประสานงานคือความร่วมมือกันดังกล่าวข้างต้น จึงได้มีการเรียกการประสานงานกับความร่วมมือนั้นว่า “ความร่วมมือ”

สรุปได้ว่า การร่วมมือกันและประสานงานกันในการทำงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การนั้น ความร่วมมือกันในการทำงาน ถือเป็นหัวใจหลักในการที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน จากแนวคิดของบาร์นาร์ด (Barnard, 1966 : 26-27 อ้างใน ชัยยง ขามรัตน์, 2548 : ออนไลน์) อธิบายให้เห็นว่าถ้าบุคลากรในองค์การนั้น ขาดความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานแล้ว ก็ยากที่จะทำให้บุคคลในองค์การนั้นปฏิบัติงานได้บรรลุ

วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้ จากแนวคิดดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของความร่วมมือและการประสานงานที่ทำให้การบริหารจัดการงานต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้

ในการศึกษาแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการออมมาใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการเงินของนักเรียนที่นำมาฝากกับธนาคารโรงเรียน ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อใช้ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจให้นักเรียนเกิดการออม แนวคิดการบริหารจัดการ เพื่อใช้ในการศึกษากระบวนการบริหารจัดการธนาคารโรงเรียน แนวคิดเกี่ยวกับการบริการเพื่อใช้ศึกษาวิธีการให้บริการธนาคารโรงเรียนต่อนักเรียนในการฝากและถอนเงินกับธนาคารโรงเรียน และแนวคิดเกี่ยวกับความร่วมมือและการประสานงาน เพื่อใช้ศึกษาถึงความร่วมมือของนักเรียนที่ทำหน้าที่พนักงานธนาคารโรงเรียน ครูผู้ประสานงานในด้านการบริหารจัดการธนาคารโรงเรียนและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ เพื่อใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่ใช้บริการธนาคารโรงเรียนทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ในการออม

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

สมชาย ศุรงค์เดช (2542 : 29) ได้กล่าวถึงการประเมินผลว่าเป็นกิจกรรมหลัก 3 ขั้นตอน คือ

1. การประเมินผลเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ
 2. การรวบรวมข้อมูลที่ตรงประเด็นและเป็นระบบจะเกี่ยวข้องกับ 3 ขั้นตอน คือ
 - 2.1 การระบุคำถามที่ต้องการคำตอบอย่างชัดเจน
 - 2.2 ระบุตัวชี้วัดที่ตรงประเด็น
 - 2.3 จัดหาข้อมูลที่จะใช้ในการปรับปรุงโครงการให้แก่ผู้ใช้
 3. การประเมินผลจะสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจ และติดตามการแก้ไขที่ดำเนินการไปแล้ว
- ข้อมูลที่ได้จากการประเมินในรูปแบบนี้จะช่วยสนับสนุนในการตัดสินใจในระดับต่างๆ

กล่าวคือ

1. ในระดับการวางแผนที่จะช่วยเลือกเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการ
2. ในระดับการวางแผนกิจกรรมที่จะช่วยสนับสนุนการเลือกกลยุทธ์วิธีดำเนินงาน
3. ในระดับการดำเนินงานที่จะให้ข้อมูลว่าการดำเนินงานตามกลยุทธ์และวิธีการที่กำหนดไว้แล้ว มีประสิทธิผลเพียงใด

4. ในระดับหลังการปฏิบัติงานเพื่อช่วยในการปรับปรุงโครงการ หรือเลิกดำเนินโครงการนั้น ๆ

สมชาย ครุรงค์เดช (2543 : 31) ได้อธิบายถึง ปรัชญาของแนวทางการประเมินผลโดยวิธีการวิเคราะห์แบบ (CIPP Model) ว่าใช้ในการประเมินผลเพื่อให้เกิดประโยชน์ในระดับการทำงานทั้ง 4 ระดับที่กล่าวไว้แล้ว รูปแบบการประเมินผลจึงเน้นการประเมินในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้คือ

1. การประเมินภาวะแวดล้อมภายนอก ความต้องการ ความคาดหวังนโยบาย ประชากรเป้าหมาย ซึ่งจะได้อข้อมูลเพื่อใช้ในการกำหนดเป้าหมาย (Goal) และวัตถุประสงค์ (Objective) ของโครงการให้ชัดเจน

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า คือ การประเมินทรัพยากร กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงาน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องตามความเป็นจริงตามโครงการที่วางแผนไว้หรือไม่ รวมทั้งจุดอ่อน จุดแข็งของกลยุทธ์และวิธีการต่าง ๆ

3. การประเมินกระบวนการ จะเป็นการประเมินที่ช่วยควบคุมกำกับกับการดำเนินงานตามวิธีหรือกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ทั้งนี้เพื่อแก้ไขจุดบกพร่องและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. การประเมินผลผลิตของโครงการ เป็นการประเมินผลที่จะพิจารณาว่าการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ บรรลุวัตถุประสงค์เพียงใด นอกจากนั้นยังให้ข้อมูลที่จะมาใช้ในการตัดสินใจปรับปรุงโครงการเพื่อจะดำเนินการต่อไปหรือหยุดโครงการ

จุดสำคัญของการประเมินผล คือ การพิจารณากระบวนการ (Process) และผลผลิต (Product) ซึ่งโครงการที่ดำเนินงานจะต้องมีคุณภาพ นอกจากนั้นข้อมูลที่ได้จะช่วยในการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้ได้ผลผลิตบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและที่สำคัญคือ ได้ข้อมูลป้อนกลับที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงปัจจัยเข้าในการกำหนดแผนกลยุทธ์และวิธีการ ต่อไป

ในการประเมินผลแบบการวิเคราะห์ระบบด้วยวิธีนี้ คำตอบที่ได้จากการประเมินผลจะเน้นในเรื่องต่อไปนี้ คือ

1. โครงการดำเนินการได้วัตถุประสงค์ใดบ้าง
2. กลยุทธ์หรือวิธีการใดที่ควรจะนำไปใช้ต่อไป
3. กลยุทธ์ใดมีความเหมาะสมครอบคลุมประชากร
4. ประสิทธิภาพของโครงการเป็นอย่างไร

การประเมินผลมีวิธีการที่มากมายหลากหลาย แต่ส่วนใหญ่นิยมวิธีการประเมินผลแบบการวิเคราะห์ระบบคือ ในรูปแบบของ ซิปป์ โมเดล (CIPP Model) หรือพิจารณาปัจจัยนำเข้ากระบวนการ ผลลัพธ์และผลกระทบโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นเกณฑ์ ดังนั้นการทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของ

โครงการ จึงเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการหรือศึกษาอย่างระมัดระวังวัตถุประสงค์ของโครงการจะเป็นตัวกำหนดตัวชี้วัดรูปแบบการประเมินผล แนวทางการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ทั้งนี้เพื่อให้การประเมินได้มีผลลัพธ์ตามความต้องการ ต่อไป

รูปแบบการประเมินผลภาวะการอ้อมของนักเรียนในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบ (CIPP Model) ของสมชาย ตรงค์เดช (2543 : 31) โดยประเมินในด้านต่างๆ ดังนี้

1. การประเมินสภาพแวดล้อม เป็นการประเมินสภาพทั่วไปของโครงการธนาคาร โรงเรียน สถานที่ตั้ง
2. การประเมินปัจจัยนำเข้า เป็นการประเมินปัจจัยนำเข้าทั้งปวงของธนาคารโรงเรียนการประชาสัมพันธ์ การจูงใจ การให้ของขวัญหรือรางวัล
3. การประเมินกระบวนการ เป็นการประเมินกระบวนการดำเนินงานของธนาคารโรงเรียน ได้แก่ การบริหารงาน การให้บริการ แรงจูงใจ การประสานงาน
4. การประเมินผลผลิต เป็นการประเมินผลการผลิตของธนาคารโรงเรียน ได้แก่ ภาวะการอ้อมของนักเรียน การรับรู้การอ้อมและธนาคารโรงเรียนและความพึงพอใจทำให้เกิดการอ้อม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศไทย

วัฒนชัย พุทธิสตะ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เอ ที เอ็ม ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม พบว่า

1. ผู้ใช้บริการ เอ ที เอ็ม ธนาคารกรุงไทย จำกัด สาขามหาสารคาม มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจเป็นรายด้านระดับมากในด้านความสะดวกในการใช้เครื่อง เอ ที เอ็ม และระดับปานกลางจำนวน 5 ด้านตามลำดับ ดังนี้ ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกที่เกิดจากบริการ ด้านความรวดเร็วของบริการ ด้านความคุ้มค่าของค่าบริการ ช่วยให้เกิดความประหยัดและส่งเสริมการอ้อม และด้านความเพียงพอของบริการ

2. ผู้ใช้บริการ เอ ที เอ็ม เพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากกว่าผู้ให้บริการเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในความพึงพอใจ โดยรวมทุกด้าน ด้านความสะดวกที่เกิดจากบริการ ด้านความสะดวกในการใช้เครื่อง เอ ที เอ็ม ด้านความคุ้มค่าบริการ ช่วยให้เกิดการประหยัดและส่งเสริมการอ้อม ด้านความรวดเร็วของบริการ ส่วนความพึงพอใจด้านความเพียงพอของบริการและด้านความปลอดภัย ผู้ใช้บริการ เอ ที เอ็ม เพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ใช้บริการ เอ ที เอ็ม ที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้แนวโน้มที่ระดับความมากน้อยของความพึงพอใจ ลำดับจาก ผู้ใช้บริการและอาชีพอิสระ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ให้บริการที่เป็น นักเรียน นิสิต นักศึกษา ความพึงพอใจที่มีระดับแตกต่างกันคือ ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน ความพึงพอใจในด้านความคุ้มค่าของการบริการช่วยให้เกิดการประหยัดและส่งเสริมการออม และด้านความรวดเร็วของการบริการส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่เกิดจากการบริการ ด้านความสะดวกในการใช้เครื่อง เอ ที เอ็ม ด้านความเพียงพอของบริการ และด้านความปลอดภัยผู้ให้บริการ เอ ที เอ็ม ที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์ (2542 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ ของบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคามพบว่า ลูกค้าของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม มีความพึงพอใจทั้งรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ รองลงมาคือด้านระยะเวลาในการบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับและด้านสถานที่ประกอบการตามลำดับ ผู้ใช้บริการบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม ที่มีการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยลูกค้าที่มีการศึกษา ระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการบริการสูงกว่าลูกค้า ที่มีการศึกษานอกระบบ/ปวส. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านระยะเวลา ในการบริการ สำหรับความพึงพอใจที่ได้รับ ลูกค้ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันส่วนลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ลูกค้ายังมีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่า ลูกค้าเพศชาย 3 ด้าน คือด้านพนักงานและการต้อนรับด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการบริการ แต่ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า ลูกค้าเพศชายในด้านสถานที่ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันแต่ลูกค้าที่มีความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุชาติ เจริญธรรม (2543 : บทคัดย่อ) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสินเชื่อบริษัทออมสินสาขากาฬสินธุ์ พบว่าผู้ให้บริการธุรกิจสินเชื่อเป็นเพศหญิง กับเพศชาย เทียบเท่ากัน มีอายุ 31 ถึง 40 ปี และ 41 ถึง 50 ปี ในส่วนสัດเท่ากัน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 บาทถึง 15,000 บาท ผู้ให้บริการธุรกิจสินเชื่อเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

โดยมีปัจจัยที่เป็นรายด้านอิทธิพลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือความน่าเชื่อถือของสถาบัน ด้านความสะดวกในการติดต่อและด้านการมีจริยธรรมของพนักงาน และผู้ให้บริการธุรกิจสินเชื่อที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน อาชีพต่างกันหรือรายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่าปัจจัยโดยรวม เป็นรายด้าน 10 ด้าน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสินเชื่อไม่แตกต่างกัน ยกเว้นระยะเวลาในการดำเนินงานเท่านั้นที่ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างเห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสินเชื่อต่างกัน และด้านบริการให้คำปรึกษาที่ผู้ให้บริการมีรายได้ต่างกันเห็นว่า มีผลต่อการตัดสินใจดังกล่าวแตกต่างกัน

บัณฑิต ศันติวิษยะ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึง การประเมินโครงการศึกษาระบบการให้บริการเคลื่อนที่ ร.ก.ส. สาขาแกลง มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงผลของการดำเนินงานในโครงการวิเคราะห์ทางด้านผู้ฝากเงินในโครงการถึงคุณลักษณะสำคัญของผู้ฝากเงิน วัตถุประสงค์ของการฝากเงินแหล่งที่มาของรายได้ ตลอดจนความคิดเห็นในการบริการของหน่วยบริการเคลื่อนที่และปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้เสนอธนาคารเพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาขยายการบริการเคลื่อนที่ไปยัง ร.ก.ส. สาขาอื่น ๆ ทั่วประเทศ และใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขแนวทางการดำเนินงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป จากการศึกษาพบว่า โครงการให้บริการเคลื่อนที่เป็นโครงการที่ดีที่จะนำธนาคารเข้าสู่กลุ่มลูกค้าได้โดยตรง และยังสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานธนาคารและลูกค้าของธนาคาร นอกจากนี้ยังเป็นสื่อการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปได้รู้จักธนาคารได้มากยิ่งขึ้น โครงการนี้ทำให้ธนาคารสามารถขยายตลาดในด้านลูกค้าเงินฝากและเงินกู้เพิ่มขึ้น เนื่องจากพนักงานธนาคารเข้าไปบริการใกล้ชิดทำให้ความสะดวกถึงบ้านหรือหมู่บ้านของลูกค้าธนาคารสามารถรับทราบปัญหาต่าง ๆ ที่ลูกค้ามีต่อธนาคารซึ่งธนาคารจะได้นำไปปรับปรุงได้รวดเร็ว เพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าธนาคารได้ มากขึ้น

ศิริวรรณ รุ่งอาภา (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการและความพร้อมในการจัดตั้งธนาคารโรงเรียนตามโครงการธนาคารออมสินของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดนนทบุรี พบว่า นักเรียนมีความต้องการที่จะเข้าร่วมโครงการเป็นส่วนใหญ่จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของโรงเรียนกับระดับความพร้อม พบว่า ระดับความพร้อมในด้านบุคลากรในเรื่องสมาชิกธนาคารโรงเรียน ระดับความพร้อมในด้านงบประมาณในเรื่องทุนเริ่มจัดตั้ง ค่าตกแต่งสถานที่และค่าใช้จ่ายวัสดุอุปกรณ์ ระดับความพร้อมในด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในเรื่อง อาคารสถานที่ตั้งสถานที่ที่มีความมั่นคงปลอดภัยและสถานที่ที่สะดวกต่อการติดต่อ

อัญชลี จันทรี (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการออมของประเทศไทย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลอนุกรมเวลาดังแต่ปี 2513 – 2527 และใช้สมมติฐานรายได้

เปรียบเทียบกับรายได้ถาวร และสมมติฐานวัฏจักรชีวิต โดยสร้างแบบจำลองเพื่อสมการที่เหมาะสมที่สุดในการอธิบายพฤติกรรมการออมที่เกิดขึ้นในประเทศไทย พบว่า อัตราส่วนของรายได้ต่อรายได้ในปีที่ผ่านมาเป็นปัจจัยที่อธิบายอัตราสร้างของการออมต่อรายได้มากที่สุด

งานวิจัยในต่างประเทศ

นิโคลัส คาลดอร์ (Nicholas Kaldor, 1955 : 45) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการออม พบว่า แนวโน้มในการออมจากรายได้ที่มีใช้ค่าจ้างแรงงานมีค่ามากกว่าแนวโน้มในการออมจากรายได้จากค่าจ้างแรงงาน

เชส (Chase, 1969 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความต้องการการออมด้วยการฝากเงินของชาวอเมริกาในระหว่างปี 1920 – 1965 โดยใช้การวิเคราะห์ในรูปสมการถดถอย ผลปรากฏว่าตั้งแต่ 1921 เป็นต้นมา ยกเว้นในปีที่เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำอย่างหนักในปี 1930 และช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 ความต้องการฝากเงินของครัวเรือนไว้ที่สถาบันการออม เช่น ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารเพื่อการออม สมาคมเพื่อการออมและการกู้ยืม สหภาพเครดิต รวมทั้งระบบการออมในปรีมียและการซื้อพันธบัตรรัฐบาลจะถูกกำหนดโดยปัจจัยดังต่อไปนี้ คือ ความมั่งคั่งที่แท้จริงระดับราคาสินค้าจำนวนประชากร ผลตอบแทนเฉลี่ยจากการฝากเงินผลตอบแทนจากพันธบัตรรัฐบาล และตัวแปรที่ไม่ทราบค่า

สรุปจากผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การบริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว การสนใจด้านสถานที่ให้บริการที่มีความมั่นคงปลอดภัยและง่ายต่อการติดต่อประสานงาน มีผลต่อการออม

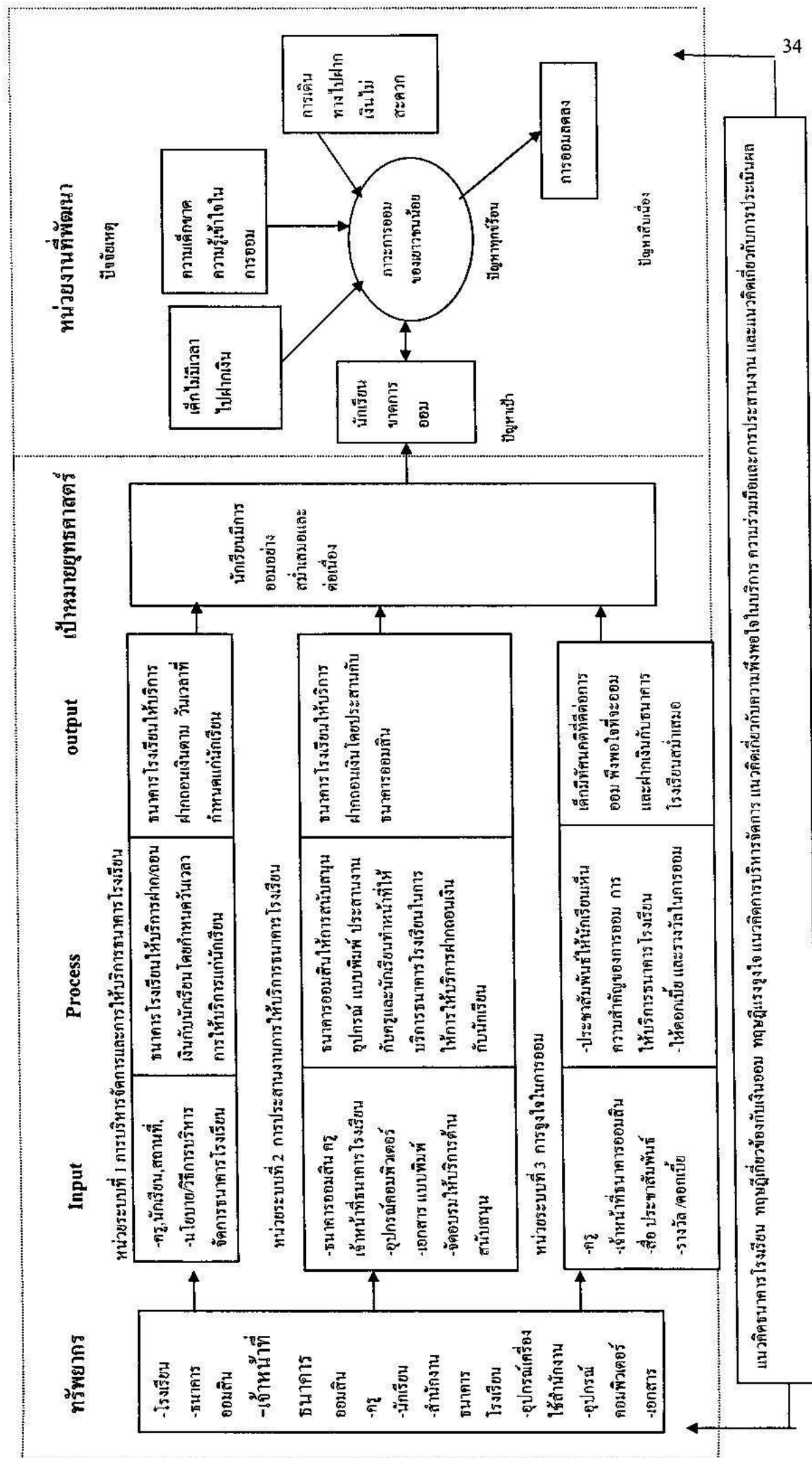
การพัฒนารอบแนวคิด

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ประกอบด้วย การส่งเสริมการออมด้วยโครงการธนาคารโรงเรียนของธนาคารออมสิน เป็นแบบจำลองของธนาคารที่เป็นกลยุทธ์ที่ธนาคารออมสินสร้างขึ้นเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติ และปลูกฝังความคิดในการออมนำเอาทฤษฎีการออมเพื่อให้เด็กเห็นประโยชน์และคุณค่าความสำคัญของการออมอย่างต่อเนื่อง โดยให้เด็ก ครู พนักงานธนาคารออมสินมีส่วนร่วมในโครงการดังกล่าว โดยได้นำแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow, 1960 : 122 -144) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจมีส่วนช่วยให้เด็กเห็นประโยชน์ของการออมส่งผลให้เด็กมีการออมมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการธนาคารโรงเรียน แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ซึ่งให้เห็นถึงการบริการที่มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจจากการรับบริการของผู้ใช้บริการ และแนวคิดเกี่ยวกับความร่วมมือและการประสานงาน แสดงให้เห็นถึง

ประสิทธิภาพของการบริหารงาน การให้บริการมาจากการร่วมมือในการปฏิบัติงานและประสานงานในให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และทฤษฎีการประเมินผลเพื่อทำการประเมินภาวะการออมของนักเรียนใช้รูปแบบ CIPP Model ในประเมินสภาพแวดล้อม เป็นการประเมินสภาพทั่วไปของโครงการธนาคารโรงเรียน ปัจจัยนำเข้า เป็นการประเมินปัจจัยนำเข้าทั้งปวงของธนาคารโรงเรียน กระบวนการเป็นการประเมินกระบวนการดำเนินงานของธนาคารโรงเรียนการประเมินผลผลิต เป็นการประเมินผลการผลิตของธนาคารโรงเรียน ได้แก่ ภาวะการออมของนักเรียนกับธนาคารโรงเรียน

ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ และสังเคราะห์ร่วมกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดโดยนำมาศึกษา โครงการธนาคารโรงเรียนวัดนวนนรดิศที่มีภาวะการออมของนักเรียน ทำการศึกษากระบวนการดำเนินโครงการธนาคารโรงเรียน และผลดำเนินงานของโครงการต่อภาวะการออมของนักเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงยุทธศาสตร์ของการดำเนินงานของธนาคารโรงเรียนต่าง ๆ ตามแผนภาพที่ 2 ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดเชิงระบบ ยุทธศาสตร์โครงการธนาคารโรงเรียน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการประเมินภาวะการอ่านของนักเรียนและประเมินยุทธศาสตร์ในโครงการธนาคารโรงเรียน วัดฉนวนรติศ กรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ การสังเกตจากนักเรียนและบัญชีการฝากเงินของนักเรียนจากธนาคารออมสินสาขาพี่เลี้ยง โดยกำหนดเป็นประเด็นต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ เป็นนักเรียนของโรงเรียนวัดฉนวนรติศ ซึ่งมีทั้งสิ้น 2,820 คน

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกสุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากบัญชีเงินฝากของนักเรียนที่ได้จากรายงานของธนาคารพี่เลี้ยง โดยทำการเลือกสุ่มตัวอย่าง ในอัตราส่วน 10% ของจำนวนนักเรียนในแต่ละกลุ่ม โดยใช้วิธีสุ่มแบบง่าย ด้วยการจับฉลาก ตามหลักเกณฑ์การกำหนดสัดส่วน 10 % ซึ่งเป็นเกณฑ์ต่ำสุด ตามหลักการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของบุญชม ศรีสะอาด (2543 : 37-42) ได้เป็นกลุ่มนักเรียนที่ฝากสม่ำเสมอและต่อเนื่องจำนวน 26 คน และกลุ่มที่ฝากไม่ต่อเนื่องหรือไม่สม่ำเสมอจำนวน 256 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 282 คน มีรายละเอียด ดังนี้

<u>ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง</u>	<u>จำนวนประชากร</u>	<u>จำนวนกลุ่มตัวอย่าง</u>
สม่ำเสมอและต่อเนื่อง	260	26
ไม่สม่ำเสมอและไม่ต่อเนื่อง	2,560	256
รวม	2,820	282

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้รายงานการฝากเงินของนักเรียนจากธนาคารโรงเรียน การสัมภาษณ์ สังเกต และการสอบถามนักเรียนที่ออมเงินกับธนาคารโรงเรียนและมีรายละเอียด ดังนี้

1. การสัมภาษณ์ ใช้ในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงานธนาคารโรงเรียน และภาวะการออมของนักเรียนมีรูปแบบ ดังนี้

รูปแบบการสัมภาษณ์ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดในหัวข้อ ต่อไปนี้

1. ประวัติการจัดตั้งโครงการธนาคารโรงเรียน เพื่อทราบโครงสร้างและนโยบายของการจัดตั้งธนาคารโรงเรียน
2. การบริหารจัดการธนาคารโรงเรียน เพื่อทราบกลยุทธ์ในการบริหารจัดการธนาคารโรงเรียนการจัดเจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียน
3. การบริการ เพื่อทราบถึงวิธีการการให้บริการฝากถอนกับนักเรียนเวลาการให้บริการ
4. การประสานงาน เพื่อทราบถึงการประสานงานของเจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียน ครู-พี่เลี้ยงและการให้การสนับสนุนของโรงเรียนและธนาคารออมสิน
5. การจูงใจ เพื่อทราบถึงกลยุทธ์การจูงใจนักเรียนในการออมกับธนาคารโรงเรียน
6. พฤติกรรมการออมของนักเรียน เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการออมของนักเรียน
7. ปัญหาและอุปสรรค เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน หรือการออมของนักเรียน

2. แบบสอบถาม เพื่อใช้สำหรับประเมินภาวะการออมของนักเรียนในโครงการธนาคารโรงเรียนประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลการรับรู้การออมและธนาคารโรงเรียน การบริหารจัดการการบริหารจัดการธนาคารโรงเรียนประกอบด้วย การบริการ การจูงใจ การประสานงาน และความพึงพอใจในบริการทำให้ตัดสินใจออม ตลอดจนแบบสอบถามของงานวิจัยอื่นๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน มาดัดแปลงปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เหมาะสมกับงานวิจัยครั้งนี้เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของนักเรียนจำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย ตัวแปร เพศ ระดับชั้น สภาพครอบครัว สถานภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัว รายได้ของนักเรียน สภาพการออม ประเภทการออมจำนวนเงินที่ออม เป็นคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่จูงใจให้เกิดการออมของนักเรียนจำนวน 30 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีลักษณะข้อคำถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามใช้วัดความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การออม และธนาคารโรงเรียน จำนวน 10 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า 3 ระดับด้วยกัน เป็นคำถามในเชิงบวก กำหนดค่าคะแนน 0-ไม่ใช้ 1-ไม่แน่ใจ และ 2-ใช่

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริการ การจูงใจและการประสานงาน จำนวน 15 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า 3 ระดับ ด้วยกัน เป็นคำถามในเชิงบวก กำหนดค่าคะแนน 0-ไม่เห็นด้วย 1-ไม่แน่ใจ และ 2-เห็นด้วย มีรายละเอียด ดังนี้

- คำถามใช้วัดด้านการบริการ จำนวน 5 ข้อ
- คำถามใช้วัดด้านแรงจูงใจ จำนวน 5 ข้อ
- คำถามใช้วัดด้านการประสานงาน จำนวน 5 ข้อ

เกณฑ์การแปลผลข้อมูลจากข้อคำถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 กำหนดไว้เป็น 3 ระดับ พิจารณาจากช่วงคะแนนดังนี้ (กัลยา วาณิชบัญชา 2541: 28)

$$\begin{aligned}\text{ช่วงของคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูง} - \text{คะแนนต่ำ}}{\text{จำนวนขั้นคะแนน}} \\ &= \frac{(2 - 0)}{3} \\ &= .66\end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวนำมากำหนดระดับของตัวแปรต่างๆ จากคะแนนเฉลี่ย เพื่อใช้เป็นเกณฑ์การแปลผลแบ่งคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 3 ระดับ การแปลได้จากการนำค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของตัวแปรทุกตัวมาเปรียบเทียบกับค่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้แปลระดับการรับรู้และระดับความคิดเห็น ดังนี้

เกณฑ์แปลผลระดับการรับรู้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>แปลผล</u>
0.00 - .66	รับรู้น้อย
0.67 - 1.33	รับรู้ปานกลาง
1.34 - 2.00	รับรู้มาก

เกณฑ์แปลผลระดับความคิดเห็น

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>แปลผล</u>
0.00 - .66	ไม่เห็นด้วย
0.67 - 1.33	ไม่แน่ใจ
1.34 - 2.00	เห็นด้วย

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการทำให้ตัดสินใจอม จำนวน 5 ข้อ เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับด้วยกัน เป็นคำถามในเชิงบวก กำหนดค่าคะแนนของแต่ละคำถาม ดังนี้

พอใจมากที่สุด	กำหนดคะแนนเป็น	5
พอใจมาก	“	4
พอใจปานกลาง	“	3
พอใจน้อย	“	2
พอใจน้อยที่สุด	“	1

เพื่อใช้ในการแปลผลข้อมูลตามความหมายของข้อมูล กำหนดไว้เป็น 5 ระดับ มีเกณฑ์การพิจารณาจากช่วงของคะแนนดังนี้ (กัลยา วาณิชยบัญชา 2541: 28)

$$\begin{aligned}\text{ช่วงของคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูง} - \text{คะแนนต่ำ}}{\text{จำนวนชั้นคะแนน}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวนำมากำหนดระดับของตัวแปรต่างๆ จากคะแนนเฉลี่ยเพื่อใช้เป็นเกณฑ์การแปลผล แบ่งคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ การแปลได้จากการนำค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกับค่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้แปลระดับความพึงพอใจ ดังนี้

เกณฑ์แปลผลระดับความพึงพอใจ

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>แปลผล</u>
1.00 - 1.80	พอใจน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	พอใจน้อย
2.61 - 3.40	พอใจปานกลาง
3.41 - 4.20	พอใจมาก
4.21 - 5.00	พอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อโครงการธนาคารโรงเรียน

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการออมของนักเรียน

2. แบบบันทึกการฝาก / ถอนของนักเรียน เพื่อใช้วัดภาวะการออมของนักเรียนจากพฤติกรรมการฝากเงินของนักเรียนและผลของการใช้ยุทธศาสตร์ธนาคารโรงเรียนเพื่อจูงใจให้นักเรียนรู้จักประหยัดและมีการออมมากขึ้น โดยวิเคราะห์จากรายการฝากเงินของนักเรียนแยกแต่ละชั้นเรียนใช้เป็นหลักฐานสรุปยอดเงินเพื่อฝากกับธนาคารออมสินที่เป็นสาขาที่เลี้ยง เพื่อใช้ศึกษาพฤติกรรมการออมของนักเรียนในการฝาก หรือถอนเงิน ความถี่ในการฝากเงินเพื่อทราบถึงความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องในการออมของนักเรียน

3. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อเก็บข้อมูลสำหรับการประเมินยุทธศาสตร์ธนาคารโรงเรียนจากการบริหารจัดการ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียน ครู และนักเรียนที่มาใช้บริการของธนาคารโรงเรียนโดยผู้วิจัยเข้าไปพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ และทำการสังเกตสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียน ขณะให้บริการที่จูงใจให้นักเรียนมาใช้บริการประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้

3.1 การให้บริการ การให้บริการเกี่ยวกับการเปิดบัญชีใหม่การให้บริการฝากเงินหรือถอนเงินกับนักเรียน ความมีมนุษยสัมพันธ์ และความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการ

3.2 การประสานงาน พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารโรงเรียนด้านการติดต่อประสานระหว่างครู นักเรียนที่เป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียนและการประสานงานระหว่างครู และเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสินสาขาที่เลี้ยง

3.3 วิธีการจูงใจนักเรียนให้มีทัศนคติที่ดีต่อการออม เช่น การให้ของขวัญและรางวัล การประชาสัมพันธ์เพื่อจูงใจให้นักเรียนทำการออม

3.4 พฤติกรรมการฝากเงินของนักเรียนแต่ละชั้นเรียน

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการออม การบริหารจัดการ ด้านการบริการ ความร่วมมือและการประสานงาน การจูงใจและการออมเพื่อนำมากำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา และเป็นแนวทางในการกำหนดแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสัมภาษณ์แบบสอบถามและการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ให้ครอบคลุมภาวะการออมของนักเรียน โดยกำหนดข้อคำถามให้ทราบถึงการรับรู้การออมและธนาคารโรงเรียน การบริหารจัดการด้านการบริการ แรงจูงใจ และการประสานงาน และกำหนดการวัดและเกณฑ์การให้คะแนน

3. การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ หลังจากที่ได้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเสร็จแล้วไปหาความตรงของเนื้อหา โดยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์เกี่ยวกับการออม และธนาคารโรงเรียนทำการตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเครื่องมือในด้านเนื้อหาคำถาม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการจะวัด เพื่อนำข้อบกพร่องที่ได้จากการนำไปทดลองใช้กับนักเรียนจำนวน 30 คน มาทำการวิเคราะห์และแก้ไขให้เหมาะสมทั้งด้านภาษาและเนื้อหาที่เหมาะสมกับการนำไปใช้สอบถาม

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับนักเรียนที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบภาษาที่ใช้ให้เป็นที่เข้าใจกันเมื่อนำแบบสอบถามไปใช้จริง และนำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่นจากค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .8526

5. ตรวจสอบคุณภาพของแบบสังเกต และแบบสัมภาษณ์โดยนำไปทดลองใช้กับครูที่ปรึกษาธนาคารโรงเรียนของโรงเรียนอื่น เพื่อให้มีความสมบูรณ์ในเนื้อหาที่ต้องการประเมิน โครงการธนาคารโรงเรียนให้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้

การดำเนินการวิจัย

การดำเนินการได้มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นเตรียมการ

1. ทำการติดต่อประสานงานกับผู้อำนวยการโรงเรียน ขอทำการประเมินภาวะการออมของนักเรียนในโครงการธนาคารโรงเรียนชี้แจงวัตถุประสงค์วิธีดำเนินการวิจัย และแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดระยะเวลาอย่างละเอียด และขอความร่วมมือในการดำเนินการทดลองยุทธศาสตร์โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 เพื่อนำแบบสอบถามไปใช้สอบถามนักเรียน เพื่อเก็บข้อมูลในการศึกษาภาวะการออมของนักเรียนจากโครงการธนาคาร โรงเรียน

1.2 เพื่อขอศึกษาภาวะการออมและพฤติกรรมการฝากถอนเงินกับธนาคารโรงเรียนของนักเรียนจากแบบบันทึกรายการฝาก - ถอนของนักเรียนที่ใช้ฝากเงินกับธนาคารออมสินสาขาที่เลี้ยง

1.3 เพื่อขอสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียน เกี่ยวกับการบริหารจัดการ และการให้บริการของธนาคาร โรงเรียน เพื่อเป็นข้อมูลใช้สำหรับประเมินยุทธศาสตร์ธนาคาร โรงเรียน

2. กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษาภาวะการออมของนักเรียน โดยกำหนด หลักเกณฑ์ การเลือกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10 ของนักเรียนกลุ่มที่มีภาวะการออมแบบต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ และกลุ่มไม่ต่อเนื่องและไม่สม่ำเสมอ แล้วนำมาแยกเป็นแต่ละชั้นเรียน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 282 คน ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แยกเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 50 คน นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 46 คน นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 48 คน นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 48 คน นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 42 คน และนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 48 คน

3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและเกณฑ์การแปลผล โดยทำการสร้างแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์และแบบสังเกต โดยมีเนื้อหาครอบคลุมการประเมินภาวะการออมของนักเรียนใน โครงการธนาคารโรงเรียน ประกอบด้วย การบริหารจัดการและการบริการของโครงการธนาคารโรงเรียน

ขั้นตอนการทดลอง

1. นำแบบสอบถามไปใช้สอบถามจากนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และทำการเก็บรวบรวม ข้อมูล และนำมาวิเคราะห์หาปัจจัยที่ก่อให้เกิดการออมของ

2. ทำการศึกษาพฤติกรรมผลการฝากถอนเงินจากธนาคาร โรงเรียนจากแบบบันทึกรายการฝาก ถอนของนักเรียน และทำการวิเคราะห์แยกออกเป็นพฤติกรรมผลการฝากแบบต่อเนื่องและไม่ต่อเนื่อง ความสม่ำเสมอและไม่สม่ำเสมอในการฝากเงิน โดยแยกศึกษาแต่ละชั้นเรียน

3. ทำการประเมินยุทธศาสตร์ธนาคารโรงเรียน โดยทำการสังเกตแบบมีส่วนร่วมเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อม (Content) วิธีการจูงใจ (Input) กระบวนการทำงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ธนาคารโรงเรียน ครูพี่เลี้ยงและการประสานงานระหว่างครูกับนักเรียนที่เป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียน และครูกับเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน (Process) และการให้บริการของนักเรียน (Output)

4. ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารและครู เพื่อทราบถึงวิธีการบริหารจัดการธนาคารโรงเรียนของ เจ้าหน้าที่ในการรับฝากถอนจากนักเรียนที่มาใช้บริการและการประสานงานกันระหว่างเจ้าหน้าที่ ครูที่ปรึกษาและพนักงานธนาคารพี่เลี้ยง เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ

4.1 การให้บริการ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับกับเปิดบัญชีใหม่ การให้บริการฝากเงินหรือถอน เงินกับนักเรียนความมีมนุษยสัมพันธ์และความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการทำให้นักเรียน มาทำการออมกับธนาคารโรงเรียนเป็นประจำและสม่ำเสมอ

4.2 การประสานงาน เป็นข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร โรงเรียนกับครูผู้ประสานงานและเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน สาขาที่เลี้ยงที่ทำให้ธนาคารโรงเรียนมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจให้นักเรียนทำการออมกับธนาคารอย่างต่อเนื่อง

4.3 วิธีการจูงใจ เป็นข้อมูลวิธีการจูงใจนักเรียนให้มีทัศนคติที่ดีต่อการออม ทำให้เห็นความสำคัญของการออมและมาทำการออมกับธนาคารโรงเรียนเป็นประจำและมีการออมอย่างสม่ำเสมอ

5. ศึกษาภาวะการออมของนักเรียน จากบันทึกการฝากถอนของนักเรียน เพื่อทำการวิเคราะห์พฤติกรรมการออมของนักเรียนในการฝากถอนเงิน ความถี่ในการฝากเงิน ความสม่ำเสมอ และต่อเนื่องในการออมของนักเรียน แยกแต่ละชั้นเรียนและยอดรวม

6. วิเคราะห์ความพึงพอใจในบริการทำให้ตัดสินใจออมของนักเรียน จากแบบสอบถามเพื่อประเมินกระบวนการบริหารจัดการ และยุทธศาสตร์โครงการธนาคาร โรงเรียน

7. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะการออมและพฤติกรรมการฝากเงิน ของนักเรียนกับธนาคารโรงเรียน แยกแต่ละชั้นเรียน

ขั้นสรุป

1. สรุปผลการประเมินภาวะการออมของนักเรียนและพฤติกรรมการออม แยกเป็นการออมแบบต่อเนื่อง และไม่ต่อเนื่องความสม่ำเสมอและไม่สม่ำเสมอ และบัญชีไม่เคลื่อนไหว และหาความแตกต่างของภาวะการออมและพฤติกรรมของนักเรียนแต่ละชั้นเรียน

2. สรุปผลความสัมพันธ์ของภาวะการออมและพฤติกรรมการออมของนักเรียน

3. สรุปผลการนำยุทธศาสตร์โครงการธนาคาร โรงเรียนความสัมพันธ์ของภาวะการออมและพฤติกรรมการออมของนักเรียน

4. จัดทำรายงานสรุปผลการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยประสานงานกับครูที่ปรึกษาธนาคารโรงเรียน โดยมีส่วนช่วยในการทำกิจกรรม 1 คน ทำการจดบันทึกจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมตลอดระยะเวลาการดำเนินการ ระยะเวลาในการทำกิจกรรมรวมทั้งสิ้น 3 เดือน มีรายละเอียดการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 282 ชุด และผู้วิจัยได้ชี้แจงและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองในวันที่ 12-14 กุมภาพันธ์ 2550 และให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ จำนวน 282 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ธนาคาร โรงเรียนและครู กำหนดระยะเวลา 3 วัน ในวันที่ 11-12 และ 19 มกราคม 2550 ตลอดระยะเวลาการสัมภาษณ์ได้ทำการสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยมีผู้ช่วย 1 คน เป็นผู้ช่วยในการบันทึกข้อมูล เช่น สภาพแวดล้อม กระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ ฝากถอนแก่ผู้ใช้บริการ

3. ทำการเก็บข้อมูลจากรายการบันทึกบัญชีเงินฝาก ในวันที่ 27-28 กุมภาพันธ์ 2550

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการประเมินภาวะการออมของนักเรียนในโครงการธนาคารโรงเรียนและประเมินยุทธศาสตร์ธนาคารโรงเรียน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ จัดกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. วิเคราะห์ภาวะการออม และพฤติกรรมการออมจากแบบการบันทึกรายการฝากถอนเงินของนักเรียนโดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ มาทำการเปรียบเทียบภาวะการออมแบบต่อเนื่องและไม่ต่อเนื่อง กับการฝากแบบสม่ำเสมอและไม่สม่ำเสมอ แยกแต่ละชั้นเรียน
3. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะการออม และพฤติกรรมการฝากถอนเงินของนักเรียน แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าไคสแคว์ เพื่อประเมินหาความแตกต่างของภาวะการออม และพฤติกรรมการฝากเงินของนักเรียนในแต่ละชั้นเรียน
4. วิเคราะห์ความคิดเห็นของนักเรียนจากปัจจัยเชิงใจที่ทำให้เกิดการออมจากแบบสอบถาม ได้แก่ การบริหารจัดการ แรงจูงใจ การให้บริการและความพึงพอใจในการบริการ ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำค่าเฉลี่ยมาทำการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อประเมินสภาพการออม และพฤติกรรมการออมของนักเรียนจากแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับการรับรู้การออม และธนาคารโรงเรียน การบริหารจัดการและระดับความพึงพอใจในบริการทำให้ตัดสินใจออมของนักเรียน

2. ค่าไคสแควร์ (Person Chi-square : χ^2) ใช้วิเคราะห์ค่าความแตกต่างของภาวะการออมและพฤติกรรมการฝากเงินของนักเรียนในแต่ละระดับชั้นเรียน แยกเป็นภาวะการออมออกเป็นออมแบบต่อเนื่องและออมแบบไม่ต่อเนื่อง และแยกพฤติกรรมการฝากเงินกับธนาคารโรงเรียนออกเป็นฝากอย่างสม่ำเสมอและฝากอย่างไม่สม่ำเสมอไม่สม่ำเสมอ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ประเมินภาวะการออมของนักเรียนในโครงการธนาคารโรงเรียนวัดนวนนรดิศ กรุงเทพมหานคร จากแบบสอบถามจำนวน 282 ชุด การสัมภาษณ์ครูที่ปรึกษาโครงการและการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการออมและธนาคาร โรงเรียนของนักเรียน ที่เกิดจากการบริหารจัดการโครงการธนาคาร โรงเรียน
2. ผลการประเมินภาวะการออมและพฤติกรรมการฝากเงินของนักเรียน
3. ผลการประเมินยุทธศาสตร์โครงการธนาคาร โรงเรียนของโรงเรียนวัดนวนนรดิศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	146	51.80
หญิง	136	48.20
รวม	282	100.00
2. อายุ		
12 ปี	50	17.70
13 ปี	48	17.00
14 ปี	48	17.00
15 ปี	43	15.20
16 ปี	37	13.10
17 ปี	56	19.90
รวม	282	100.00

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1	50	17.70
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2	46	16.30
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3	48	17.00
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4	48	17.00
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5	42	14.90
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6	48	17.00
รวม	282	100.00
3. สภาพการพักอาศัย		
1. อยู่กับบิดามารดา	252	89.40
2. อยู่กับญาติหรือบุคคลอื่น	30	10.60
3. อยู่หอพักหรือบ้านเช่า	-	-
รวม	282	100.00
5. สถานภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัว		
1. ครอบครัวมีรายได้เหลือเป็นเงินออม	221	78.40
2. ครอบครัวมีรายได้ไม่พอกับค่าใช้จ่าย	25	8.90
3. ครอบครัวไม่มีรายได้	-	-
4. ครอบครัวมีรายได้แต่ไม่มีเงินออม	36	12.80
รวม	282	100.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 เป็นนักเรียนชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80 นักเรียนหญิง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 ส่วนใหญ่อายุ 17 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.90 เป็นนักเรียนมีชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 สถานภาพครอบครัวส่วนใหญ่อยู่กับบิดามารดา จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 89.40 สถานภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัวส่วนใหญ่ครอบครัวมีรายได้เหลือเป็นเงินออม จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 78.40

ผลการวิเคราะห์สภาพการออม ผลการวิเคราะห์สภาพการออมของนักเรียนจากแบบสอบถาม จำนวน 282 คน จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่กลุ่มที่มีภาวะการออมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและกลุ่มที่มีภาวะการออมอย่างไม่ต่อเนื่องและไม่สม่ำเสมอ มีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สภาพการออมของกลุ่มตัวอย่างจากการตอบแบบสอบถาม

สภาพการออม	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียนที่มีการออมอย่างอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	26	9.22
- ฝากทุกวัน	3	
- ฝากทุกสัปดาห์	23	
นักเรียนที่มีการออมอย่างไม่ต่อเนื่องและไม่สม่ำเสมอ	256	90.78
-นักเรียนฝากเงินเป็นบางครั้ง	243	
-นักเรียนไม่มีการออม	13	
รวม	282	100.00

ผลการวิเคราะห์สภาพการออมของนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จากตารางที่ 2 พบว่า นักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ นักเรียนกลุ่มที่มีการออมอย่างต่อเนื่องและไม่สม่ำเสมอ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.22 จำแนกเป็นฝากทุกวัน จำนวน 3 คน และฝากทุกสัปดาห์ จำนวน 23 คน และนักเรียนกลุ่มที่มีการออมอย่างไม่ต่อเนื่องและไม่สม่ำเสมอ จำนวน 256 คิดเป็นร้อยละ 90.78 จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ นักเรียนกลุ่มที่ฝากเงินเป็นบางครั้งจำนวน 243 คน และนักเรียนไม่ออม จำนวน 13 คน แสดงเป็นกราฟแท่งดังแผนภาพที่ 3



แผนภาพที่ 3 แสดงสภาพการออมของกลุ่มตัวอย่าง

ดังตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สภาพการออมของกลุ่มตัวอย่างจากการตอบแบบสอบถาม จากแผนภาพที่ 3 พบว่า นักเรียนกลุ่มที่มีการออมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมีน้อยกว่ากลุ่มที่มีการออมอย่างไม่ต่อเนื่องและไม่สม่ำเสมอ

นอกจากนี้ยัง พบว่า กลุ่มที่มีการออมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.22 มีนักเรียน ที่มีพฤติกรรมการฝากเงินเท่ากันทุกวันน้อยกว่านักเรียนที่มีพฤติกรรมการออมเท่ากันทุกสัปดาห์ และกลุ่มที่มีการออมอย่างไม่สม่ำเสมอและไม่ต่อเนื่องจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 90.78 มีพฤติกรรมการฝากเงินจำนวนเท่าที่มีเงินเหลือจากค่าใช้จ่ายประจำวันมากกว่านักเรียนที่ไม่ออมหรือบัญชีไม่เคลื่อนไหว

แสดงให้เห็นว่า นักเรียนที่มีภาวะการออมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมีน้อยกว่านักเรียนที่มีภาวะการออมอย่างไม่ต่อเนื่องและไม่สม่ำเสมอ

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการฝากเงินของนักเรียน พบว่า พฤติกรรมการฝากเงินของนักเรียนที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 282 คน มีพฤติกรรมการฝากเงินจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ นักเรียนที่ฝากเงินเท่ากันทุกครั้งจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 17.02 นักเรียนที่ฝากเงินเท่าที่มีเงินเหลือจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 78.37 และนักเรียนที่ไม่ออมจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.61

ตารางที่ 3 พฤติกรรมการฝากเงิน

พฤติกรรมการออม	จำนวน	ร้อยละ
1. ฝากเงินเท่ากันทุกครั้ง	48	17.02
2. ฝากเงินเท่าที่มีเงินเหลือ	221	78.37
3. ไม่ออม	13	4.61
รวม	282	100.00

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจให้เกิดการออม จากแบบสอบถามจำนวน 282 ชุด มีผลการวิเคราะห์สรุปได้ตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการออมและธนาคารโรงเรียนของนักเรียน แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการออมและธนาคารโรงเรียน

ข้อความ	ใช่ (%)	ไม่แน่ใจ (%)	ไม่ใช่ (%)	Mean	SD	ระดับการรับรู้
1.นักเรียนรู้ว่ามิโรงเรียนให้การสนับสนุนการฝากเงินกับธนาคาร โรงเรียน	24.10	74.80	1.10	.77	.45	รับรู้ปานกลาง
2. นักเรียนรู้วิธีการออมและฝากเงินกับธนาคาร โรงเรียน เพราะมีคนแนะนำ	11.00	40.10	48.90	1.37	.67	รับรู้มาก
3.นักเรียนรู้ว่าสามารถทำการออมอย่างสม่ำเสมอได้ด้วยการนำเงินเหลือจากการใช้จ่ายประจำวันมาฝากกับธนาคาร	2.80	63.10	34.00	1.31	.52	รับรู้ปานกลาง
4.นักเรียนรู้ว่าสามารถฝากเงินกับธนาคาร โรงเรียนด้วยจำนวนเท่ากันทุกสัปดาห์ได้	18.40	64.50	17.00	.99	.60	รับรู้ปานกลาง
5.นักเรียนรู้ว่าการออมเงินกับธนาคาร โรงเรียนจะได้ดอกเบี้ย	31.60	38.70	29.80	.98	.78	รับรู้ปานกลาง
6.นักเรียนรู้ว่าการออมทำให้มีเงินไว้เพื่อใช้จ่ายในอนาคต	1.80	23.00	75.20	1.73	.48	รับรู้มาก
7.นักเรียนรู้ว่าเมื่อมีความจำเป็นสามารถถอนเงินจากธนาคาร โรงเรียนมาใช้ได้		20.90	79.10	1.79	.41	รับรู้มาก
8.นักเรียนรู้ว่าเมื่อฝากเงินกับธนาคาร โรงเรียนสม่ำเสมอจะได้รางวัล	48.60	36.50	14.90	.66	.72	รับรู้น้อย
9.นักเรียนรู้ว่าการฝากเงินกับธนาคาร โรงเรียนทำให้มีเงินเก็บไว้เป็นของตนเอง	2.80	22.30	74.80	1.72	.51	รับรู้มาก
10.นักเรียนรู้ว่าการฝากเงินกับธนาคาร โรงเรียนมีความปลอดภัยกว่าการเก็บไว้เอง	2.50	35.10	62.40	1.60	.54	รับรู้มาก
เฉลี่ย				1.29	.49	รับรู้ปานกลาง

ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการออมและธนาคารโรงเรียนของนักเรียน พบว่า นักเรียนมีการรับรู้การออมและธนาคารโรงเรียนในระดับรับรู้ปานกลาง ($\bar{X} = 1.29$, $SD = .49$) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์แปลผลระดับการรับรู้ปานกลางไว้ที่ 0.67-0.33

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับการออมและธนาคาร โรงเรียนเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับรับรู้มากได้แก่ นักเรียนรู้ว่าเมื่อมีความจำเป็นสามารถถอนเงินจากธนาคารโรงเรียนมาใช้ได้ รองลงมาได้แก่ นักเรียนรู้ว่าการออมทำให้มีเงินไว้เพื่อใช้จ่ายในอนาคต นักเรียนรู้

ว่าการฝากเงินกับธนาคารโรงเรียน ทำให้มีเงินเก็บไว้เป็นของ นักเรียนรู้ว่าการฝากเงินกับธนาคารโรงเรียนมีความปลอดภัยกว่าการเก็บไว้เอง และนักเรียนรู้วิธีการออม และฝากเงินกับธนาคารโรงเรียน เพราะมีคนแนะนำ ตามลำดับและระดับความรู้มีค่าอยู่ในระดับรับรู้ได้น้อยได้แก่ ข้อคำถามนักเรียนรู้ว่าโรงเรียนให้การสนับสนุนการฝากเงินกับธนาคารโรงเรียน และนักเรียนรู้ว่าเมื่อฝากเงินกับธนาคารโรงเรียนสม่ำเสมอจะได้รางวัล ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ด้านการบริการ การจงใจ และการประสานงาน แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอได้ตามลำดับ ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความความคิดเห็นด้านการบริการ จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ระดับความคิดเห็นของนักเรียนด้านการบริการ

ข้อความ	ไม่เห็นด้วย (%)	ไม่แน่ใจ (%)	เห็นด้วย (%)	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น
การบริการ						
1. การบริการรับฝากเงินของเจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียนมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5.00	36.90	58.20	1.53	.59	เห็นด้วย
2. เจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียนมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ	2.50	38.70	58.90	1.56	.54	เห็นด้วย
3. เจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียนเต็มใจให้คำแนะนำเกี่ยวกับการฝาก-ถอน	2.50	46.80	50.70	1.48	.55	เห็นด้วย
4. เจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียนให้บริการที่รวดเร็วและเป็นกันเอง	3.90	35.10	59.90	1.57	.58	เห็นด้วย
5. เจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียนให้บริการด้วยความตั้งใจและมีความรับผิดชอบสูง	2.10	43.30	54.60	1.52	.54	เห็นด้วย
รวม				1.53	.54	เห็นด้วย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการจากตารางที่ 5 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับการบริการอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 1.53, SD = 0.54$)

เมื่อแยกพิจารณาแต่ละข้อคำถาม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกรายการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการสูงสุดได้แก่เจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียน ให้บริการที่รวดเร็วและเป็นกันเอง รองลงมาได้แก่เจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียนมีอัตราเสียในการให้บริการ การบริการรับฝากเงินของเจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียนมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียนให้บริการด้วยความตั้งใจและมีความรับผิดชอบสูง และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียนเต็มใจให้คำแนะนำเกี่ยวกับการฝาก-ถอน เงิน

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านการจูงใจ จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีรายละเอียด ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ระดับความคิดเห็นของนักเรียนด้านการจูงใจ

ข้อความ	ไม่เห็นด้วย (%)	ไม่แน่ใจ (%)	เห็นด้วย (%)	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น
การจูงใจ						
1. การออมกับธนาคารโรงเรียนได้ดอกเบี้ยสูง	5.70	40.80	53.20	1.48	.60	เห็นด้วย
2. ฝากเงินกับธนาคารโรงเรียนมีความสะดวกกว่าการไปฝากกับธนาคารภายนอก	2.10	25.50	72.30	1.71	.50	เห็นด้วย
3. ฝากเงินกับธนาคารโรงเรียนด้วยจำนวนเท่าไรก็ได้ ไม่ต้องมีข้อจำกัดเหมือนธนาคารอื่นที่ต้องฝากอย่างน้อย 100 บาท	2.50	24.50	73.00	1.71	.51	เห็นด้วย
4. นักเรียนได้ของขวัญจากธนาคารออมสินโดยไม่ต้องไปเข้าคิวฝากเงินที่ธนาคารออมสิน	22.70	47.50	29.80	1.07	.72	ไม่แน่ใจ
5. ออมเงินกับธนาคารโรงเรียนทำให้มีเงินเป็นของตนเองและมีอิสระที่จะฝากถอนได้เอง	5.30	42.20	52.50	1.47	.60	เห็นด้วย
รวม				1.49	.53	เห็นด้วย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักเรียนด้านการจูงใจจากตารางที่ 6 ในภาพรวมการจูงใจมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับการจูงใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 1.49$, $SD = 0.53$)

เมื่อแยกพิจารณาแต่ละข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการแรงจูงใจในระดับเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ฝากเงินกับธนาคารโรงเรียนมีความสะดวกกว่าการไปฝากกับธนาคารภายนอก รองลงมาได้แก่ฝากเงินกับธนาคารโรงเรียนด้วยจำนวนเท่าไรก็ได้ ไม่ต้องมี

ข้อจำกัดเหมือนธนาคารอื่นที่ต้องฝากอย่างน้อย 100 บาท การออมกับธนาคารโรงเรียนได้ดอกเบี้ยสูง ออมกับธนาคารโรงเรียนทำให้มีเงินเป็นของตนเองและมีอิสระที่จะฝากถอนได้ ตามลำดับ และข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจได้แก่ นักเรียนได้ของขวัญจากธนาคารออมสิน โดยไม่ต้องไปเข้าคิวฝากเงินที่ธนาคารออมสิน

2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านการประสานงาน จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง มีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ระดับความคิดเห็นของนักเรียนด้านการประสานงาน

ข้อความ	ไม่เห็นด้วย (%)	ไม่แน่ใจ (%)	เห็นด้วย (%)	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น
การประสานงาน	3.90	48.60	47.50	1.44	.57	เห็นด้วย
1. โรงเรียนมีการประชาสัมพันธ์การออมเงินกับธนาคาร โรงเรียนให้กับนักเรียนอย่างทั่วถึง						
2. นักเรียนได้ของขวัญจากธนาคารออมสินโดยไม่ต้องไปเข้าคิวฝากเงินที่ธนาคารออมสิน	1.40	37.9	60.60	1.59	.52	เห็นด้วย
3. ครูประสานงานกับเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสินในการฝากเงินทำให้สะดวกและปลอดภัย	5.30	42.60	52.1	1.47	.60	เห็นด้วย
4. ครูประจำชั้นสนับสนุนให้นักเรียนมีการออมอย่างสม่ำเสมอ	5.30	49.30	45.40	1.40	.59	เห็นด้วย
5. มีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการธนาคารโรงเรียนให้กับนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ	3.20	40.80	55.70	1.53	.56	เห็นด้วย
รวม				1.48	.54	เห็นด้วย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักเรียนด้านการประสานงาน จากตารางที่ 7 พบว่า ในภาพรวมการประสานงานมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักเรียนมีค่าอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 1.48$, $SD = 0.54$)

เมื่อแยกพิจารณาแต่ละข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสานงานทุกรายการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่นักเรียนได้ของขวัญจากธนาคารออมสินโดยไม่ต้องไปเข้าคิวฝากเงินที่ธนาคารออมสิน รองลงมาได้แก่มีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการธนาคารโรงเรียนให้กับนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ ครูประสานงานกับเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสินในการฝากเงินทำให้สะดวกและปลอดภัย โรงเรียนมีการประชาสัมพันธ์

การออมเงินกับธนาคารโรงเรียนให้กับนักเรียนอย่างทั่วถึง และลำดับสุดท้ายคือ ครูประจำชั้น สนับสนุนให้นักเรียนมีการออมอย่างสม่ำเสมอ

2.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในบริการที่ทำให้ตัดสินใจออม จากการตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มตัวอย่าง แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการแปลผลโดยนำค่าเฉลี่ย มาทำการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด มีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจในบริการทำให้ตัดสินใจออม

ข้อความ	พอใจ น้อย ที่สุด (%)	พอใจ น้อย (%)	พอใจ ปาน กลาง (%)	พอใจ มาก (%)	พอใจ มาก ที่สุด (%)	Mean	SD.	ระดับความ พึงพอใจ
1. นักเรียนรู้จักธนาคารโรงเรียน จากครูทำการประชาสัมพันธ์ทำให้ ตัดสินใจทำการออม	-	2.50	28.40	38.30	30.90	3.98	.83	พอใจมาก
2. นักเรียนมีเงินเหลือจากรายจ่าย ประจำวันจึงตัดสินใจนำเงินมา ออมกับธนาคารโรงเรียนเพราะ ได้ดอกเบี้ย	1.10	3.20	37.90	39.70	18.10	3.71	.84	พอใจมาก
3. นักเรียนพอใจที่จะออมเงินกับ ธนาคารโรงเรียนเพื่อต้องการรางวัล	12.40	12.40	38.70	24.80	11.70	3.70	1.11	ปานกลาง
4. นักเรียนพอใจฝากเงินกับ ธนาคารโรงเรียนเพราะอยู่ใกล้ ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง	1.10	3.20	29.10	34.40	32.30	3.94	.91	พอใจมาก
5. นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของธนาคารโรงเรียน	-	5.30	30.50	41.10	23.00	3.82	.85	พอใจมาก
รวม						3.70	.87	พอใจมาก

ผลการวิเคราะห์ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการทำให้ตัดสินใจออม ในภาพรวม จากตารางที่ 8 พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในบริการทำให้ตัดสินใจมีความคิดเห็น อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.87$)

เมื่อแยกพิจารณาแต่ละข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความ พึงพอใจในบริการทำให้ตัดสินใจออมมีค่าอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ นักเรียน รู้จักธนาคารโรงเรียนจากครูทำการประชาสัมพันธ์ ทำให้ตัดสินใจทำการ รongลงมาได้แก่ นักเรียน

พอใจฝากเงินกับธนาคาร โรงเรียนเพราะอยู่ใกล้ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโรงเรียน นักเรียนมีเงินเหลือจากรายจ่ายประจำวันจึงตัดสินใจนำเงินมาออมกับธนาคารโรงเรียนเพราะได้ดอกเบี้ยตามลำดับ และข้อความที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ นักเรียนพอใจที่จะออมเงินกับธนาคารโรงเรียนเพื่อต้องการรางวัล

ผลการประเมินภาวะการออมและพฤติกรรมการฝากเงินของนักเรียน

ผลการวิเคราะห์ภาวะการออมของนักเรียนจากแบบบันทึกการฝาก - ถอนเงินของนักเรียน เพื่อวิเคราะห์ภาวะการออมและพฤติกรรมการฝากเงินของนักเรียน มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ภาวะการออมของนักเรียน วัดได้จากแบบบันทึกการฝากเงินของนักเรียน ผลการภาวะการออมของนักเรียน ได้จากการรายการฝากถอนเงินของนักเรียนในแต่ละครั้ง เมื่อวิเคราะห์ภาวะการออมในภาพรวม พบว่า ภาวะการออมแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) ภาวะการออมที่ไม่ต่อเนื่อง ได้ข้อมูลประวัติการฝากเงินของนักเรียนกับธนาคารโรงเรียน พบว่า เป็นการฝากเงินกับธนาคารโรงเรียนเมื่อมีเงินเหลือหรือต้องการฝากเงินเท่านั้นโดยฝากเป็นประจำทุกสัปดาห์ หรือมีบัญชีกับธนาคารแต่บัญชีไม่เคลื่อนไหวติดต่อกัน 3 เดือน นับเป็นการฝากเงินอย่างไม่ต่อเนื่องมีจำนวนทั้งสิ้น 186 คน คิดเป็นร้อยละ 65.96

2) ภาวะการออมที่ต่อเนื่อง ได้ข้อมูลจากประวัติการฝากเงินของนักเรียนกับธนาคารโรงเรียน พบว่า เป็นการฝากเงินกับธนาคารเป็นประจำทุกวันหรือทุกสัปดาห์ ไม่เคยขาด เป็นการออมอย่างต่อเนื่อง มีจำนวนทั้งสิ้น 96 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04

2. พฤติกรรมการออม วัดได้จากแบบบันทึกการฝาก - ถอนของนักเรียนกับธนาคารโรงเรียน นำจำนวนเงินที่นักเรียนนำฝากกับธนาคารหรือถอนจากธนาคารมาทำการวิเคราะห์หาความสม่ำเสมอและไม่สม่ำเสมอของการฝากเงิน พบว่า นักเรียนฝากเงินจำนวนเท่าๆ กันทุกครั้งนับเป็นการออมเงินอย่างสม่ำเสมอ ในทางตรงกันข้ามถ้านักเรียนฝากเงินแต่ละครั้งด้วยจำนวนไม่เท่ากันนับเป็นการออมเงินอย่างไม่สม่ำเสมอ

เมื่อนำพฤติกรรมการฝากเงินของนักเรียนแต่ละชั้นเรียน มาทำการเปรียบเทียบกับภาวะการออมของนักเรียน มีรายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบพฤติกรรมการฝากเงินของนักเรียนแต่ละชั้นเรียนกับภาวะการออม

ชั้นเรียน	ภาวะการออม	พฤติกรรมการฝากเงิน			รวม
		สม่ำเสมอ	ไม่ สม่ำเสมอ	บัญชีไม่ เคลื่อนไหว	
มัธยมศึกษาปีที่ 1 (50 คน)	ต่อเนื่อง	6	13	-	19
	ไม่ต่อเนื่อง	3	28	-	31
มัธยมศึกษาปีที่ 2 (46 คน)	ต่อเนื่อง	4	11	-	15
	ไม่ต่อเนื่อง	4	26	1	31
มัธยมศึกษาปีที่ 3 (48 คน)	ต่อเนื่อง	2	11	-	13
	ไม่ต่อเนื่อง	5	25	5	35
มัธยมศึกษาปีที่ 4 (48 คน)	ต่อเนื่อง	6	12	-	18
	ไม่ต่อเนื่อง	4	26	-	30
มัธยมศึกษาปีที่ 5 (42 คน)	ต่อเนื่อง	3	10	-	13
	ไม่ต่อเนื่อง	3	24	2	29
มัธยมศึกษาปีที่ 6 (48 คน)	ต่อเนื่อง	5	12	-	17
	ไม่ต่อเนื่อง	3	23	5	31
รวม		48	221	13	282

ผลการเปรียบเทียบ พฤติกรรมการฝากเงินกับภาวะการออมของนักเรียนแต่ละชั้นเรียน มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 50 คน เป็นนักเรียนกลุ่มที่มีภาวะการออมแบบต่อเนื่อง จำนวน 19 คน จำแนกเป็นนักเรียนที่มีพฤติกรรมฝากเงินแบบสม่ำเสมอ จำนวน 6 คน ฝากเงินแบบไม่สม่ำเสมอ จำนวน 13 คน และนักเรียนกลุ่มที่มีภาวะการออมแบบไม่ต่อเนื่อง จำนวน 31 คน จำแนกเป็นนักเรียนที่มีพฤติกรรมฝากเงินแบบสม่ำเสมอจำนวน 3 ราย ไม่สม่ำเสมอจำนวน 28 ราย ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ไม่มีบัญชีที่ไม่เคลื่อนไหว

จากการสัมภาษณ์ครูที่ปรึกษาโครงการธนาคารโรงเรียนพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีรายได้พอใช้จ่ายในแต่ละวัน มีเงินเหลือออมน้อยเนื่องจากผู้ปกครองมีค่าใช้จ่ายช่วงเช้าเป็นนักเรียนใหม่ มาก และนักเรียนยังเป็นเด็กใหม่ยังไม่คุ้นเคยกับโรงเรียน ประกอบกับธนาคารโรงเรียนเปิดทำการ

สัปดาห์ละ 3 วัน ทำให้ไม่สามารถนำเงินมาฝากได้สม่ำเสมอ ครูประจำชั้นต้องจูงใจให้นักเรียนปรับเปลี่ยนทัศนคติให้เห็นความสำคัญของการออม มากขึ้น

นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 46 คน เป็นนักเรียนกลุ่มที่มีภาวะการออมแบบต่อเนื่อง จำนวน 15 คน จำแนกเป็นนักเรียนที่มีพฤติกรรมฝากเงินแบบสม่ำเสมอจำนวน 11 คน ฝากเงินแบบไม่สม่ำเสมอ จำนวน 26 คน และนักเรียนกลุ่มที่มีภาวะการออมแบบไม่ต่อเนื่อง จำนวน 31 คน จำแนกเป็นนักเรียนที่มีพฤติกรรมฝากเงินแบบสม่ำเสมอ จำนวน 4 ราย ไม่สม่ำเสมอจำนวน 4 ราย ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มีบัญชีที่ไม่เคลื่อนไหว จำนวน 1 ราย

จากการสัมภาษณ์ครูที่ปรึกษาโครงการธนาคารโรงเรียนพบว่า นักเรียนเริ่มมีกิจกรรมมากขึ้น จึงมีรายจ่ายเพิ่มขึ้น นักเรียนบางรายใช้เงินของตนเองใช้จ่ายในการทำกิจกรรมทำให้เงินเหลือที่จะทำการออมน้อยลง ส่งผลให้การออมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเริ่มลดน้อยลง

นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 48 คน เป็นนักเรียนกลุ่มที่มีภาวะการออมแบบต่อเนื่อง จำนวน 13 คน จำแนกเป็นนักเรียนที่มีพฤติกรรมฝากเงินแบบสม่ำเสมอ จำนวน 2 คน ฝากเงินแบบไม่สม่ำเสมอ จำนวน 11 คน และนักเรียนกลุ่มที่มีภาวะการออมแบบไม่ต่อเนื่อง จำนวน 35 คน จำแนกเป็นนักเรียนที่มีพฤติกรรมฝากเงินแบบสม่ำเสมอ จำนวน 5 ราย ไม่สม่ำเสมอจำนวน 25 ราย ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีบัญชีที่ไม่เคลื่อนไหว จำนวน 5 ราย

จากการสัมภาษณ์ครูที่ปรึกษา โครงการธนาคารโรงเรียนพบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เป็นนักเรียนที่ต้องเตรียมความพร้อมสำหรับการสอบ เพื่อจบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และเตรียมตัวเพื่อสอบแข่งขันในการศึกษาต่อ จึงมีกิจกรรมในการเตรียมตัวสอบและมีค่าใช้จ่ายมากขึ้น นักเรียนในระดับชั้นนี้จึงมีภาวะการออมต่ำและต้องทำการปิดบัญชีเมื่อจบการศึกษาจึงให้ความสนใจที่จะออมมากขึ้น ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอในการออมของนักเรียนลดน้อยลงมาก

นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 48 คน เป็นนักเรียนกลุ่มที่มีภาวะการออมแบบต่อเนื่อง จำนวน 18 คน จำแนกเป็นนักเรียนที่มีพฤติกรรมฝากเงินแบบสม่ำเสมอ จำนวน 6 คน ฝากเงินแบบไม่สม่ำเสมอ จำนวน 12 คน และนักเรียนกลุ่มที่มีภาวะการออมแบบไม่ต่อเนื่อง จำนวน 30 คน จำแนกเป็นนักเรียนที่มีพฤติกรรมฝากเงินแบบสม่ำเสมอ จำนวน 4 ราย ไม่สม่ำเสมอจำนวน 26 ราย ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ไม่มีบัญชีที่ไม่เคลื่อนไหว

จากการสัมภาษณ์ครูที่ปรึกษาโครงการธนาคารโรงเรียนพบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 บางส่วนเป็นนักเรียนเก่า ที่เลื่อนชั้นจากมัธยมศึกษาตอนต้นขึ้นมาเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้วยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตามเกณฑ์ที่โรงเรียนกำหนด และนักเรียนบางส่วนเป็น

นักเรียนที่รับเข้าเป็นนักเรียนใหม่ ดังนั้นภาวะการออมของนักเรียนมีความหลากหลาย ประกอบกับ อาคารเรียนของนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อยู่ห่างจากที่ทำการอาคารธนาคารโรงเรียนมาก และธนาคารโรงเรียนเปิดทำการในช่วงเช้าและก่อนเที่ยง ทำให้นักเรียนมีเวลามาทำการฝากถอนกับธนาคารโรงเรียนน้อยลง แต่ครูประจำชั้นให้บริการรวบรวมเงินและสมุดฝากเงินของนักเรียนที่ต้องการออมไปส่งให้ธนาคารโรงเรียนแทน แต่กรณีนักเรียนมีความจำเป็นต้องใช้เงินต้องไปทำรายการถอนกับธนาคารโรงเรียนเอง ภาวะการออมของนักเรียนจึงมีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอมากกว่าระดับชั้นอื่นแต่ไม่มากนัก

นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 42 คน เป็นนักเรียนกลุ่มที่มีภาวะการออมแบบต่อเนื่อง จำนวน 13 คน จำแนกเป็นนักเรียนที่มีพฤติกรรมฝากเงินแบบสม่ำเสมอ จำนวน 3 คน ฝากเงินแบบไม่สม่ำเสมอ จำนวน 10 คน และนักเรียนกลุ่มที่มีภาวะการออมแบบไม่ต่อเนื่อง จำนวน 29 คน จำแนกเป็นนักเรียนที่มีพฤติกรรมฝากเงินแบบสม่ำเสมอจำนวน 3 ราย ไม่สม่ำเสมอจำนวน 24 ราย ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีบัญชีที่ไม่เคลื่อนไหว จำนวน 2 ราย

จากการสัมภาษณ์ครูที่ปรึกษาโครงการธนาคารโรงเรียนพบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เป็นนักเรียนที่เริ่มมีกิจกรรมการเรียนที่ต้องเตรียมพร้อมในการศึกษาระดับเห็นด้วยขึ้น จึงมีค่าใช้จ่ายในการเรียนและการทำกิจกรรมเสริมการเรียนมากขึ้นดังนั้น ภาวะการออมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอของนักเรียนเริ่มลดลง

นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 48 คน เป็นนักเรียนกลุ่มที่มีภาวะการออมแบบต่อเนื่อง จำนวน 17 คน จำแนกเป็นนักเรียนที่มีพฤติกรรมฝากเงินแบบสม่ำเสมอ จำนวน 5 คน ฝากเงินแบบไม่สม่ำเสมอ จำนวน 12 คน และนักเรียนกลุ่มที่มีภาวะการออมแบบไม่ต่อเนื่อง จำนวน 31 คน จำแนกเป็นนักเรียนที่มีพฤติกรรมฝากเงินแบบสม่ำเสมอ จำนวน 3 ราย ไม่สม่ำเสมอจำนวน 23 ราย ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีบัญชีที่ไม่เคลื่อนไหว จำนวน 5 ราย

จากการสัมภาษณ์ครูที่ปรึกษาโครงการธนาคารโรงเรียนพบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เป็นนักเรียนที่ต้องการมีเงินส่วนตัวมากขึ้น เพื่อไว้เป็นค่าใช้จ่ายในการเตรียมตัวสอบแข่งขันเข้าเรียนในระดับอุดมศึกษา และต้องการเงินออมไว้ใช้จ่ายในอนาคตเมื่อทำการปิดบัญชี เมื่อจบการศึกษา ดังนั้นนักเรียนในระดับนี้จึงมีการออมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมากขึ้น

สรุปพฤติกรรม การออมได้ว่า นักเรียนเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 และมัธยมศึกษาปีที่ 4 เป็นนักเรียนใหม่ ที่โรงเรียนจงใจให้เปิดบัญชีกับธนาคารโรงเรียนทุกคน และมีครูประจำชั้นให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกเพื่อปลูกฝังนิสัยในการออมให้กับนักเรียน และเมื่อนักเรียนเรียนในระดับสูงขึ้น จะทำการออมเมื่อมีเงินเหลือมากขึ้น ส่วนนักเรียนที่อยู่ในชั้นสูงสุดในแต่ละระดับชั้นได้แก่ นักเรียน

ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และมัธยมศึกษาปีที่ 4 มีบัญชีที่ไม่เคลื่อนไหวสูงขึ้น เนื่องจากนักเรียนจะจบชั้นสูงสุดและเตรียมออกไปศึกษาต่อ

เมื่อนำมาหาความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการฝากเงินระดับภาวะการออมของนักเรียน มีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ค่าความแตกต่างของพฤติกรรมการฝากเงินจำแนกตามภาวะการออมของนักเรียน

ภาวะการออม	พฤติกรรมการฝากเงิน		รวม	Person Chi-square (χ^2)	Sig.
	ไม่สม่ำเสมอ (จำนวนเงินไม่ เท่ากัน)	สม่ำเสมอ (จำนวนเงิน เท่ากัน)			
ไม่ต่อเนื่อง	164 (58.16%)	22 (7.80%)	186 (65.96%)	10.433	.001
ต่อเนื่อง	70 (24.82%)	26 (9.22%)	96 (34.04%)		
รวม	234 (82.98%)	48 (17.02%)	282 (100.00%)		

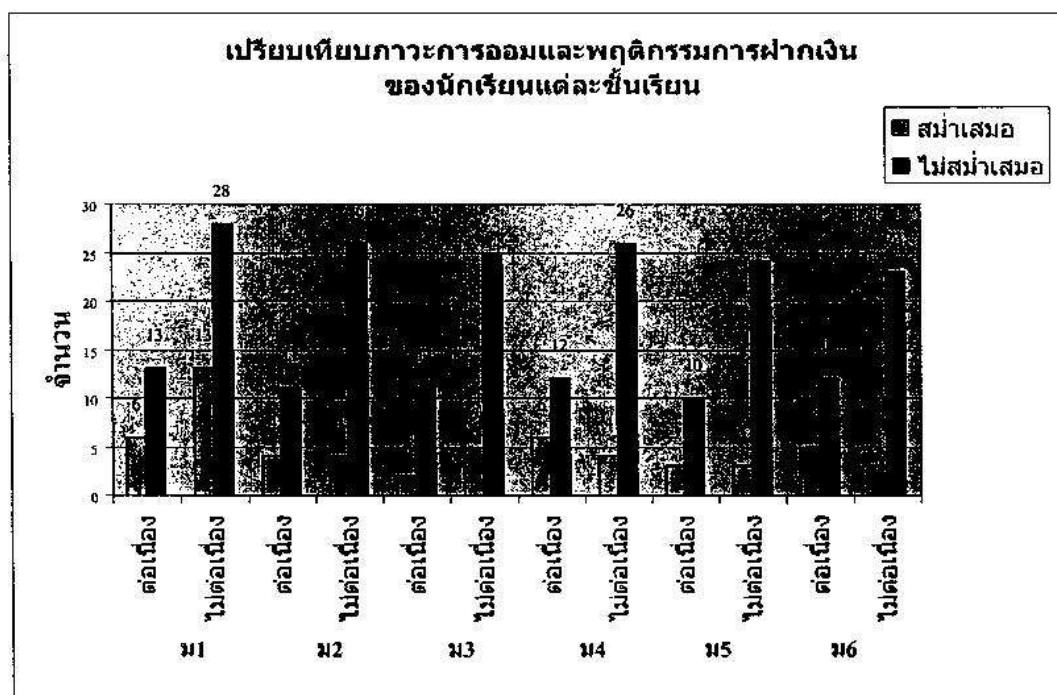
ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ผลการวิเคราะห์หาความแตกต่างของพฤติกรรมการฝากเงินกับภาวะการออมจากตารางที่ 10 มีรายละเอียด ดังนี้

นักเรียนกลุ่มที่มีภาวะการออมแบบไม่ต่อเนื่อง มีจำนวน 186 คน จำแนกเป็นพฤติกรรมการฝากเงินอย่างไม่สม่ำเสมอ (จำนวนเงินไม่เท่ากันหรือบัญชีไม่เคลื่อนไหว) จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 58.16 และฝากเงินสม่ำเสมอ (จำนวนเงินเท่ากันทุกครั้ง) จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80

นักเรียนกลุ่มที่มีภาวะการออมแบบต่อเนื่อง มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04 จำแนกเป็นพฤติกรรมการฝากเงินอย่างไม่สม่ำเสมอ (จำนวนเงินไม่เท่ากันหรือบัญชีไม่เคลื่อนไหว) จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.82 และฝากเงินอย่าง สม่ำเสมอ (จำนวนเงินเท่ากันทุกครั้ง) จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.22

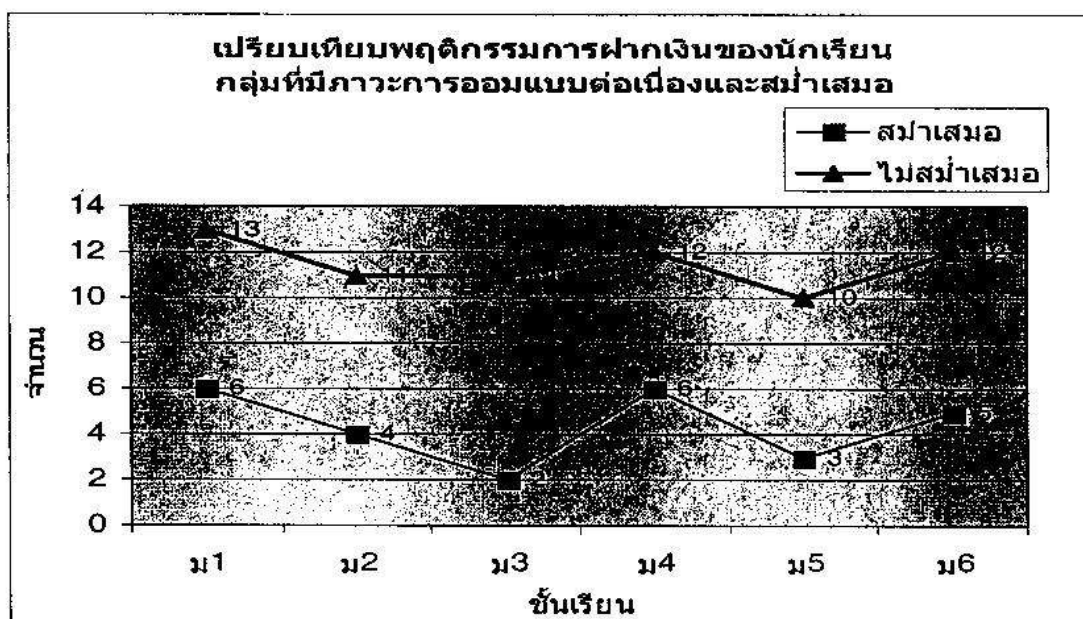
เมื่อนำมาวิเคราะห์หาความแตกต่างของพฤติกรรมการฝากเงินกับภาวะการออม พบว่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($\chi^2 = 10.433$, Sig. = .001) แสดงผลเป็นกราฟแท่งดังแผนภาพที่ 4



แผนภาพที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบภาวะการออมและพฤติกรรมการฝากเงินของนักเรียนแต่ละชั้นเรียน

จากแผนภาพที่ 4 แสดงให้เห็นว่าภาวะการออมของนักเรียนในแต่ละชั้นเรียนแตกต่างกัน โดยเฉพาะนักเรียนใหม่ในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 และนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 มีภาวะการออมมากกว่าชั้นอื่นในระดับชั้นเดียวกัน และพบว่านักเรียนที่อยู่ในชั้นสูงสุดของระดับชั้นมีภาวะการออมต่อเนื่องลดน้อยลงและฝากเงินอย่างไม่สม่ำเสมอเพิ่มขึ้น

แสดงว่า นักเรียนในชั้นที่สูงขึ้นมีความพฤติกรรมการฝากเงินอย่างสม่ำเสมอลดน้อยลง ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการฝากเงินของนักเรียนแต่ละชั้นเรียน เฉพาะนักเรียนกลุ่มที่มีภาวะการออมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ แสดงผลการวิเคราะห์ด้วยกราฟเส้นดังแผนภาพที่ 5



แผนภาพที่ 5 แสดงพฤติกรรมการฝากเงินของนักเรียนแต่ละชั้นเรียนของกลุ่มที่มีภาวะการออมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการฝากเงินของนักเรียนกลุ่มที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ นักเรียนในระดับชั้นที่สูงขึ้นจะมีพฤติกรรมการฝากเงินสม่ำเสมอลดน้อยลง

ผลการประเมินยุทธศาสตร์ธนาคารโรงเรียนของโรงเรียนวัดนวลนรดิศ

ผลการประเมินยุทธศาสตร์ธนาคารโรงเรียนของโรงเรียนวัดนวลนรดิศ จากการสัมภาษณ์ครูที่ปรึกษาโครงการ และผู้บริหาร ร่วมกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยใช้หลักการ CIPP Model มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

สภาพแวดล้อมของธนาคารโรงเรียน พบว่า โรงเรียนวัดนวลนรดิศมีโครงสร้างทางกายภาพแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่เป็นอาคารเรียนสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นตั้งอยู่บริเวณด้านในของโรงเรียน ในขณะที่อาคารเรียนสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายตั้งอยู่บริเวณด้านนอกของโรงเรียน ซึ่งอาคารเรียนทั้ง 2 ส่วน ห่างกันประมาณ 300 เมตร โดยมีวัดนวลนรดิศคั่น กลาง สถานที่ตั้งของธนาคารโรงเรียนอยู่บริเวณชั้นล่างของอาคารเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ทำให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายไม่สะดวกไปใช้บริการเพราะมีระยะทางไกลและมีเวลาพักจำกัด

ผลการประเมินภาวะการออมของนักเรียนโดยใช้ทฤษฎีเชิงระบบ ในการวิเคราะห์ด้านต่างๆ จากการสัมภาษณ์และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม แยกเป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ตามหลักการประเมินแบบ CIPP Model ตามลำดับ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า จากการสัมภาษณ์ครูที่ปรึกษาในโครงการธนาคารโรงเรียนพบว่า ปัจจัยนำเข้ามีรายละเอียดแยกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ด้านธนาคารออมสิน ธนาคารออมสินเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน วัสดุอุปกรณ์สำหรับการดำเนินงาน ได้แก่ สมุดฝากเงิน เอกสารฝากถอน ครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ ของขวัญ และรางวัล

ด้านโรงเรียน ผู้อำนวยการโรงเรียน ครู สถานที่ตั้ง งบประมาณค่าใช้จ่าย ได้แก่ ค่าไฟฟ้า ค่ากระดาษพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ และครูที่เลี้ยงได้รับการอบรมการทำหน้าที่ฝากถอนและลงบัญชีจากเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน

ด้านนักเรียน นักเรียนอาสาสมัครเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียน ได้รับการอบรมเรื่องหน้าที่ฝากถอนเงินและการบันทึกข้อมูลลงเครื่องคอมพิวเตอร์ และนักเรียนนำเงินมาออมกับธนาคารโรงเรียนและได้สมุดเงินฝาก

2. กระบวนการ กระบวนการทำงานในการบริหารจัดการธนาคารโรงเรียน จากการสัมภาษณ์ครูที่ปรึกษาโครงการธนาคารโรงเรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการธนาคารโรงเรียน เพื่อประเมินยุทธศาสตร์ธนาคารโรงเรียนจากกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ แบ่งเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

2.1 ทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารธนาคารโรงเรียน ประกอบด้วย

1) โรงเรียนวัดนวลนรดิศ ได้เริ่มตั้งโครงการธนาคารโรงเรียนวัดนวลนรดิศ วันที่ 12 พฤษภาคม 2546 ธนาคารออมสินสาขาท่าพระได้ทำการอบรมครู และนักเรียนที่ทำหน้าที่เป็นครูที่เลี้ยง และนักเรียนที่ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียนให้มีความรู้สามารถทำหน้าที่เสมือนพนักงานธนาคารในด้านการให้บริการรับฝากถอนเงินจากนักเรียนได้ และครูที่เลี้ยงทำหน้าที่ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสินในการรับ - ส่งเงินได้

2) ธนาคารโรงเรียนวัดนวลนรดิศ เปิดให้บริการรับฝากถอนเงินกับนักเรียนสัปดาห์ละ 3 วัน ได้แก่ วันจันทร์ วันพุธและวันศุกร์ แบ่งเป็น 2 รอบ คือ รอบที่ 1 สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น และรอบที่ 2 สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เนื่องจากนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นเล็กเรียนก่อนนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย และเพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ

3) นักเรียน ทำการฝากถอนเงินกับธนาคารโรงเรียนโดยมีสมุดฝากเงินเป็นหลักฐานของแต่ละคน โดยการฝากถอนนักเรียน ต้องเขียนใบฝาก/ถอนกับเจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียน และเจ้าหน้าที่นำไปฝาก - ถอนไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นหลักฐานในการฝากเงินกับธนาคารออมสิน

4) เจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียน ทำการสรุปยอดเงินและนำส่งให้ครูที่เลี้ยง และธนาคารออมสินสาขาท่าพระมารับเงินไปเข้าธนาคารออมสินในเวลา 15.00 น.

5) การบัญชี เจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียนบันทึกยอดเงินแยกแต่ละชั้นเรียนลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ และพิมพ์รายงานไว้เป็นหลักฐาน

2.2 กระบวนการบริหารจัดการธนาคารโรงเรียน จากการสัมภาษณ์ครูที่ปรึกษาโครงการธนาคารโรงเรียนถึงกระบวนการในการบริหารจัดการ ประกอบกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม มีผลการประเมินผลที่น่าสนใจ ดังนี้

1) การบริการ การให้บริการฝากถอนเงินของธนาคารโรงเรียน ทำโดยเจ้าหน้าที่ของธนาคารโรงเรียนซึ่งเป็นนักเรียน ครูประจำชั้น ครูที่เลี้ยง มีความรู้ในการบริการจากการอบรมของเจ้าหน้าที่ของธนาคารออมสินสาขาที่เลี้ยง (สาขาท่าพระ) ซึ่งมีการแบ่งหน้าที่กันปฏิบัติงาน ดังนี้

เจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียน ทำหน้าที่ให้บริการรับฝากถอนเงินที่ธนาคารโรงเรียน สัปดาห์ละ 3 วัน ในวันจันทร์ วันพุธ และวันศุกร์ เปิดให้บริการ 2 รอบ ได้แก่ รอบที่ 1 เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 06.45 น. – 07.45 น. และรอบที่ 2 เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 11.00 – 12.00 น. และนำรายการฝากถอนมาทำการลงรายการในเครื่องคอมพิวเตอร์ สะสมไว้และพิมพ์เป็นแบบบันทึก รายการฝากถอนเงินของนักเรียน ใช้สำหรับตรวจสอบการฝากเงินของนักเรียนในแต่ละวัน

ครูที่เลี้ยงหรือครูที่ปรึกษาธนาคารโรงเรียน ทำการรวบรวมเงินนำส่งให้เจ้าหน้าที่ธนาคารออมสินสาขาท่าพระ ในเวลา 15.00 น.

ครูประจำชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ทำหน้าที่แนะนำให้นักเรียนออมเงินกับธนาคารโรงเรียนและจุดให้นักเรียนให้เห็นความสำคัญของการออมและการใช้เงินอย่างประหยัด

ครูประจำชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ทำการรับฝากเงินจากนักเรียนและรวบรวมไปส่งให้ธนาคารโรงเรียนแทนนักเรียน ส่วนการถอนเงินนักเรียนต้องไปทำรายการถอนด้วยตนเองกับธนาคารโรงเรียน

2) การประสานงาน การปฏิบัติงานโครงการธนาคารโรงเรียนต้องมีการประสานงานกันระหว่าง ครูที่ปรึกษาธนาคารโรงเรียน กับเจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียน และกับครูประจำชั้น และครูที่ปรึกษาธนาคารโรงเรียนกับเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ซึ่งการปฏิบัติงานมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิด เพื่อสร้างนิสัยรักการออมให้กับนักเรียน โดยครูทุกคนให้การสนับสนุนการบริหารงานขอโครงการธนาคารโรงเรียนเป็นอย่างดี

วิธีการบริหารจัดการธนาคารโรงเรียน มีรายละเอียด ดังนี้

1. ธนาคารโรงเรียนวัดนวลนรดิศ ทำการเปิดบัญชีไว้กับธนาคารออมสินในนามธนาคารโรงเรียนวัดนวลนรดิศ เพื่อใช้สำหรับการฝากและถอนเงินกับธนาคาร โดยมีครูพี่เลี้ยงที่ได้รับการมอบอำนาจเป็นผู้แทนรับมอบอำนาจในการฝากถอนเงินกับธนาคารออมสิน

2. เจ้าหน้าที่ธนาคารออมสินสาขาท่าพระ ส่งเจ้าหน้าที่มารับเงินจากธนาคารโรงเรียน และนำเข้าฝากในบัญชีธนาคารออมสินสาขาท่าพระให้กับเด็กนักเรียนเป็นยอดรวมใหญ่ ในบัญชีที่โรงเรียนเปิดไว้กับธนาคารออมสินในนามโครงการธนาคารโรงเรียนวัดนวลนรดิศ

3. ธนาคารออมสิน ได้มอบนโยบายเกี่ยวกับการออมเงินของนักเรียนพร้อมทั้งมีการตั้งรางวัลสำหรับนักเรียนที่มีประวัติการฝากเงินที่ดี ปีละ 1 ครั้ง จำนวน 15,000 บาท สำหรับโรงเรียน และมีของขวัญให้กับนักเรียนเป็นประจำทุกปี

4. ครูพี่เลี้ยง ทำการตรวจสอบลงบัญชี และประสานส่งเงินกับธนาคารออมสินสาขาท่าพระ ตามวันที่ธนาคารโรงเรียนเปิดทำการ

5. เจ้าหน้าที่ธนาคารโรงเรียน เป็นนักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมธนาคาร โรงเรียนทำหน้าที่ให้บริการรับฝากถอนเงินจากนักเรียน และทำการบันทึกรายการเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ และทำการรับส่งเงินกับครูพี่เลี้ยง

ผลของการปฏิบัติงาน ทำให้นักเรียนมีความรู้ ความเข้าใจวิธีการบริหารจัดการ การให้บริการ การประสานงาน และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม

3) การจูงใจ ธนาคารโรงเรียน จัดให้มีการจูงใจนักเรียน เพื่อให้เห็นความสำคัญของการออมในรูปแบบต่างๆ ได้แก่

1. โรงเรียนทำการประชาสัมพันธ์ธนาคารโรงเรียน ทำการประชาสัมพันธ์ในวันปฐมนิเทศ นักเรียนใหม่ และวันประชุมผู้ปกครองเพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารโรงเรียน และการให้บริการ

2. โรงเรียนมีโครงการด้านเศรษฐศาสตร์ มีนโยบายให้เด็กรู้จักการใช้จ่ายให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อปลูกฝังให้นักเรียนมีนิสัยรักการออม

3. ให้ความสะดวกในการฝากถอนเงินในโรงเรียน โดยนักเรียนไม่ต้องเดินทางไปฝากเงินนอกโรงเรียน มีสถานที่ตั้งธนาคารโรงเรียนภายในโรงเรียนทำให้นักสะดวกและปลอดภัยในการออมเงิน นักเรียนที่มีเงินเหลือเก็บน้อยสามารถฝากเงินกับธนาคารโรงเรียนได้ โดยไม่อายที่มีเงินอมน้อย และสามารถฝากเงินได้โดยไม่ต้องขุ่นขากเกี่ยวกับเงื่อนไขการฝากเงินเช่นเดียวกับการฝากกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ เช่น ต้องมีบัตรประชาชน หรือต้องมีวงเงินขั้นต่ำ

4. ครูประจำชั้นของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ให้บริการนักเรียน ครูทำการรวบรวมเงินฝากจากนักเรียนแต่ละคนภายในชั้นเรียนนำส่งให้กับธนาคารโรงเรียนโดยนักเรียนไม่ต้องเสียเวลาเข้าคิวฝาก และนำสมุดที่ปรับปรุงยอดแล้วมาคืนให้กับนักเรียน

5. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น สามารถฝากเงินด้วยตนเองที่ธนาคารโรงเรียนได้เอง เนื่องจากที่ทำการธนาคารโรงเรียนอยู่ในอาคารเรียน

6. นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย สามารถฝากผ่านครูประจำชั้นหรือมาทำการฝากถอนที่ธนาคารโรงเรียนได้ด้วยตนเอง

7. การให้รางวัลนักเรียนที่มีการออม ธนาคารออมสินและโรงเรียนให้ผลตอบแทนนักเรียนที่มีภาวะการออมดี ในแต่ละปีโดยจัดของรางวัลสำหรับนักเรียนอาทิ

-ธนาคารออมสิน ให้ดอกเบี้ยเงินฝากตามประกาศของธนาคารออมสิน และของขวัญ วันเด็กแก่นักเรียนที่ฝากเงิน

-โรงเรียน ให้รางวัลนักเรียนโดย ใช้เงินรางวัลที่ได้รับจากธนาคารออมสิน แบ่งให้เด็กตามแต่โรงเรียนจะจัดสรรในแต่ละคราว

ผลของการรณรงค์ ทำให้นักเรียนพึงพอใจในบริการและตัดสินใจออมเงินกับธนาคารโรงเรียน รู้จักประหยัดและรู้จักใช้เงิน นักเรียนมีความรู้ด้านวิชาเศรษฐศาสตร์จากโรงเรียน จะพึงพอใจที่จะฝากเงินกับธนาคาร โรงเรียนเพราะได้ดอกเบี้ย และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปฝากที่อื่น

3. ผลผลิต การนำยุทธศาสตร์ธนาคารโรงเรียนมาใช้ทำให้นักเรียนรู้จักการออม พิจารณา ได้จากผลการวิเคราะห์ภาวะการออมของนักเรียนจากแบบบันทึกรายการฝากถอนของนักเรียนกับธนาคารโรงเรียน มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

3.1 ภาวะการออมของนักเรียน วิเคราะห์จากรายการฝากถอนกับธนาคารโรงเรียน ของนักเรียนจำนวน 282 คน พบว่า นักเรียนมีการออมแบบต่อเนื่อง (ฝากเป็นประจำทุกวันหรือทุกสัปดาห์) จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04 และนักเรียนมีการออมแบบไม่ต่อเนื่อง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 65.96

3.2 พฤติกรรมการฝากเงินของนักเรียน พบว่า นักเรียนมีพฤติกรรมการฝากเงินอย่างสม่ำเสมอ (ฝากเงินด้วยจำนวนเท่ากันทุกครั้ง) จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 17.02 และมีพฤติกรรมการฝากเงินอย่างไม่สม่ำเสมอ จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 82.98 แยกเป็นฝากเงินด้วยจำนวนไม่เท่ากันทุกครั้ง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 78.36 และบัญชีไม่เคลื่อนไหว จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.62

3.3 พฤติกรรมการฝากเงินจำแนกตามภาวะการออม พบว่า นักเรียนกลุ่มที่มีภาวะการออมแบบไม่ต่อเนื่อง มีจำนวน 186 คน จำแนกเป็นนักเรียนที่มีพฤติกรรมการฝากเงินอย่างไม่

สมัครสมาชิก จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 58.16 และนักเรียนที่มีพฤติกรรมการฝากเงินสมัครสมาชิก มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 และนักเรียนกลุ่มที่มีภาวะการออมแบบต่อเนื่อง มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04 จำนวนนี้เป็นนักเรียนที่มีพฤติกรรมการฝากเงินอย่างไม่สมัครสมาชิก จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.82 และมีพฤติกรรมการฝากเงินอย่างสมัครสมาชิก จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.22

3.4 ภาวะการออมของนักเรียน มีพฤติกรรมการฝากเงินกับธนาคารโรงเรียนที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการนำยุทธศาสตร์ธนาคารโรงเรียนมาใช้

ผลทางตรง ทำให้นักเรียนเห็นความสำคัญของการออมเงิน รู้จักประหยัดและมีนิสัยรักการออมมากขึ้น มีความรู้ด้านวิชาเศรษฐศาสตร์ ส่งผลให้ภาวะ การออมของนักเรียนต่อเนื่องและสมัครสมาชิกคิดเป็นร้อยละ 9.22 ซึ่งบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ผลทางอ้อม ทำให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม มีความรู้ในเรื่องการบริหารจัดการ และการบริการ ซึ่งสามารถนำประสบการณ์ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตในอนาคตได้

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน พบว่า สถานที่ตั้งที่ทำการธนาคารโรงเรียนอยู่ห่างจากอาคารเรียนของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายมากทำให้นักเรียนไม่สะดวกในการ ใช้บริการ ครูต้องทำหน้าที่รวบรวมเงินนำไปฝากแทนนักเรียน กรณีจำเป็นต้องใช้เงินต้องไปถอนเงินที่ธนาคารโรงเรียนซึ่งไกลอาคารเรียนและธนาคารเปิดให้บริการสัปดาห์ละ 3 วัน ด้วยเวลาจำกัดทำให้นักเรียนไม่มีความคล่องตัวในการฝากถอนเมื่อมีความจำเป็นต้องใช้เงินกรณีเร่งด่วน

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินภาวะการออมของนักเรียนโรงเรียนวัดนวนนรดิศ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อประเมินภาวะการออมของนักเรียนในโครงการธนาคารโรงเรียนวัดนวนนรดิศ
2. เพื่อประเมินยุทธศาสตร์โครงการธนาคารโรงเรียนวัดนวนนรดิศและพฤติกรรมการออมของนักเรียน

การศึกษาครั้งนี้เป็นการประเมินและบรรยายเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักเรียนโรงเรียนวัดนวนนรดิศ กรุงเทพมหานคร ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 6 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 282 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และแบบบันทึกรายการฝาก – ถอน ของนักเรียน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.8526

สรุปผลการวิจัย

การประเมินภาวะการออมของนักเรียนโครงการธนาคารโรงเรียนวัดนวนนรดิศ เป็นการศึกษาเพื่อประเมินภาวะการออมของนักเรียนในโครงการธนาคารโรงเรียน มีประเด็นที่น่าสนใจสรุปได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 6 เป็นนักเรียนชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80 นักเรียนหญิงจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 ส่วนใหญ่อายุ 17 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.90 เป็นนักเรียนมีชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 สถานภาพครอบครัวส่วนใหญ่อยู่กับบิดามารดาจำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 89.40 สถานภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัวส่วนใหญ่ครอบครัวมีรายได้เหลือเป็นเงินออม จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 78.40

2. ผลการประเมินภาวะการออมของนักเรียน พบว่า มีการออมแบบต่อเนื่อง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04 และมีการออมแบบไม่ต่อเนื่อง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 65.96

โดยนักเรียนมีพฤติกรรมการฝากเงินอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 17.02 และมีพฤติกรรมการฝากเงินอย่างไม่สม่ำเสมอ จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 82.98 แยกเป็นฝาก

เงินด้วยจำนวนไม่เท่ากันทุกครั้ง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 78.36 และบัญชีไม่เคลื่อนไหว จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.62

3. ผลการประเมินพฤติกรรมการฝากเงินกับธนาคารโรงเรียน จำแนกตามภาวะการออม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักเรียนกลุ่มที่มีภาวะการออมแบบไม่ต่อเนื่อง มีจำนวน 186 คน จำแนกเป็นนักเรียนที่มีพฤติกรรมการฝากเงินอย่างไม่สม่ำเสมอ จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 58.16 และนักเรียนที่มีพฤติกรรมการฝากเงินสม่ำเสมอ มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 นักเรียนกลุ่มที่มีภาวะการออมแบบต่อเนื่อง มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04 จำแนกเป็นนักเรียนที่มีพฤติกรรมการฝากเงินอย่างไม่สม่ำเสมอ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.82 และมีพฤติกรรมการฝากเงินอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.22

4. ผลการประเมินการนำยุทธศาสตร์ธนาคารโรงเรียน พบว่า มีผลให้นักเรียนเห็นความสำคัญของการออมเงินรู้จักประหยัดและมีนิสัยรักการออมมากขึ้นมีความรู้ด้านวิชาเศรษฐศาสตร์ ส่งผลให้ภาวะการออมของนักเรียนต่อเนื่อง และสม่ำเสมอคิดเป็นร้อยละ 9.22 ซึ่งบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการประเมินผลการวิจัยในครั้งนี้จะนำเสนอประเด็นสำคัญที่พบในการวิจัย ดังต่อไปนี้

การบริหารจัดการธนาคารโรงเรียน ผลการศึกษาการบริหารจัดการธนาคารโรงเรียน ประกอบด้วย การบริการ การจูงใจ การประสานงานและความพึงพอใจในบริการมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ผลการศึกษาให้ข้อสนับสนุนว่าการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ต้องอาศัยกระบวนการทำงาน การจัดการ การประสานงานและแรงจูงใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านการบริหารงานของสมพงษ์ เกษมสิน (2523: 16) ได้สรุปความหมายของการบริหารไว้ว่า การบริหารหมายถึงการใช้ศาสตร์และศิลป์นำทรัพยากรบริหารมาประกอบกันตามกระบวนการบริหาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงแนวคิดของคุนซ์ (Koontz อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2523 : 13 – 14) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริหารไว้ว่าการบริหารหมายถึงการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยการอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัตถุ สิ่งของ เป็นอุปกรณ์ในการบริหารงานนั้น จากคำจำกัดความดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการบริหารมักเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับการจัดดำเนินงานและการจัดกิจกรรม ทรัพยากร และวัตถุประสงค์ เมื่อนำแนวคิดเกี่ยวกับระบบเข้ามาเกี่ยวข้องกับการบริหาร จะเห็นได้ว่าความหมายของการบริหารหรือการจัดการก็ตาม ย่อมจะหลีกเลี่ยงขอบข่ายขององค์ประกอบทั้ง 3 ประการ ไม่ได้ สิ่งเหล่านั้นก็คือ สิ่งนำเข้า ซึ่งตามทฤษฎีระบบจะครอบคลุมถึงทุกสิ่งทุกอย่าง ที่เป็นสิ่งที่จะต้องถูกกระทำด้วยกรรมวิธีต่างๆ ทางการบริหารเพื่อให้

บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเกิดผลผลิตตามต้องการ ส่วนกระบวนการ นั้นครอบคลุมถึงวิธีต่างๆ ในการบริหาร เช่น การวางแผน การจัดหน่วยงาน การอำนวยการ การประสานงาน การควบคุมงาน การบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ การพัฒนาองค์การ เป็นต้น สำหรับผลผลิตขั้นสุดท้าย หมายถึง ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ คุณภาพและกำไร เป็นต้น ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่าการบริหารเป็นการจัดดำเนินงานโดยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ หน้าที่ของผู้บริหารก็จะต้องจัดให้มีสภาพภายในและสภาพภายนอกที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุได้ตามเป้าหมาย สภาพภายนอกหมายถึง นโยบายของรัฐบาล ภาวะเศรษฐกิจ ฯลฯ ซึ่งผู้บริหารไม่สามารถจะเข้าไปจัดการหรือแก้ไขได้โดยตรง แต่ผู้บริหารสามารถทำได้คือการพยายามเข้าใจ ตามให้ทันกับเหตุการณ์ และปรับตัวเองให้เข้ากับเหตุการณ์ดังกล่าว ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารสามารถจัดการโดยตรงก็คือ สภาพในหน่วยงานของตนเอง ในการนี้ผู้บริหารจำเป็นต้องวางแผนงานต่างๆ ซึ่งจะมอบหมายให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาทำตลอดจนคัดเลือกและฝึกอบรมจัดวางความสำคัญของงานต่างๆ ภายในองค์การและรวมทั้งการวัดผลงานต่าง ๆ ด้วย

ผลการศึกษาครั้งนี้ให้ข้อสนับสนุนว่า การบริหารงานที่สำเร็จตามวัตถุประสงค์โดยเฉพาะงานด้านการบริการ ผู้บริหารต้องมีการบริหารจัดการที่ดี มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีแรงจูงใจในการทำงาน มีการประสานงานที่ดีและมีการบริการที่เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า ผลการประเมินภาวะการออม ของนักเรียนโครงการธนาคารโรงเรียน พบว่า นักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นซึ่งเป็นเด็กใหม่ๆ มีความกระตือรือร้นในการออมเงิน เพื่อหวังว่าจะใช้เมื่อมีความจำเป็นในอนาคต ครู ผู้ปกครองควรให้ความสนใจและปลูกฝังนิสัยรักการออมให้กับเด็กเพื่อเป็นการสร้างนิสัยที่ดีในการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคตให้กับเยาวชน ซึ่งจะส่งผลดีต่อตัวเยาวชน ครอบครัวและการดำรงชีวิตที่มีคุณภาพในอนาคตได้

การสนับสนุนจากผู้บริหารโรงเรียน ผลการศึกษากการสนับสนุนจากผู้บริหารโรงเรียนและอาจารย์ที่ปรึกษาพบว่า ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการสนับสนุนเสริมสร้างแรงจูงใจ ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกในการฝากเงินกับนักเรียน เพื่อสร้างนิสัยรักการออมให้กับนักเรียนตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาในโรงเรียนและช่วยเหลือดูแลเรื่องการออมของนักเรียนอย่างเอาใจใส่ ทำให้นักเรียนให้สามารถออมเงินไว้ใช้เป็นของตนเอง และสามารถนำมาใช้จ่ายได้ในอนาคตได้เมื่อมีความจำเป็น ผลการศึกษาให้ข้อสนับสนุนว่า การบริหารจัดการ โครงการใดๆ ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องต้องมีส่วนร่วมและให้การสนับสนุนในการดำเนินการนั้น งานจึงจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ งานโครงการธนาคารโรงเรียน เป็นนโยบายของธนาคารออมสินที่ต้องการส่งเสริมให้เยาวชนมีการออมทรัพย์ มาเป็นระยะเวลานาน โดยจัดทำกิจกรรมต่างๆ เช่น งานวันเด็ก การรับฝากเงินตามโรงเรียนต่างๆ เป็นต้น ธนาคารโรงเรียน ซึ่งเป็นธนาคารจำลองที่ดำเนินการโดยนักเรียนในโรงเรียน ก็เป็นกิจกรรม

หนึ่งที่สามารถช่วยกระตุ้นให้เด็กมีการออมทรัพย์อย่างสม่ำเสมอ ทำให้นักเรียนได้เรียนรู้วิธีการบริหาร และฝึกความรับผิดชอบธนาคารออมสินเป็นธนาคารของรัฐที่ส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักการประหยัด และการออมทรัพย์มากขึ้นโดยให้บริการรับฝากเงินกับประชาชนโดยทั่วไป และให้ประชาชนมีที่เก็บรักษาทรัพย์อย่างมั่นคงปลอดภัย ธนาคารโรงเรียนเป็นธนาคารจำลองที่ดำเนินการโดยนักเรียนในโรงเรียนและมีอาจารย์รวมทั้งพนักงานของธนาคารออมสินเป็นที่ปรึกษานักเรียนที่ปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนมีการออมทรัพย์อย่างต่อเนื่อง เรียนรู้หลักการบริหาร การบริการลูกค้า การทำงานร่วมกับผู้อื่นและฝึกความรับผิดชอบ และรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ซึ่งจะส่งผลให้นักเรียนมีการออมทรัพย์อย่างสม่ำเสมอมีความรู้ความสามารถในการบริหาร การบริการลูกค้าและมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นตลอดจนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ โครงการธนาคารโรงเรียนจึงเป็นโครงการที่ส่งเสริม และสนับสนุนให้นักเรียนมีการออมทรัพย์อย่างต่อเนื่อง เป็นกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้นักเรียนได้เรียนรู้หลักการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อสังคมและมีความเชื่อมั่นในตนเอง นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมให้นักเรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการออมทรัพย์ เห็นคุณค่าหรือประโยชน์ของการออมทรัพย์ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบันที่เศรษฐกิจของประเทศอยู่ในภาวะถดถอย และขาดแคลนเงินออมอย่างมาก

ภาวะการออมและพฤติกรรมการฝากเงิน ผลการศึกษาภาวะการออมของนักเรียนพบว่า ภาวะการออมของนักเรียนมีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอค่อนข้างน้อย นักเรียนส่วนใหญ่จำทำการออมกับธนาคารโรงเรียนตามคำแนะนำและจูงใจจากครูและธนาคารโรงเรียน ในตอนปฐมนิเทศเข้ารับการอบรมเป็นนักเรียนใหม่ในช่วงแรกนักเรียนจะมีความกระตือรือร้นที่จะทำการออม ต่อมาเมื่อเรียนในชั้นที่สูงขึ้น เริ่มมีกิจกรรมมากขึ้น ค่าใช้จ่ายของนักเรียนมีมากขึ้นจึงทำให้ภาวะการออมของนักเรียนมีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอลดลง จากผลการศึกษาให้ข้อสนับสนุนว่าภาวะการออมของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นมีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย และภาวะการออมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 และมัธยมศึกษาปีที่ 4 มีภาวะการออมเงินกับธนาคารโรงเรียนแบบต่อเนื่องและสม่ำเสมอมากที่สุด ส่วนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีภาวะการออมกับธนาคารโรงเรียนต่อเนื่องแต่ไม่สม่ำเสมอ และมีอัตราการออมลดลง ทั้งนี้เพราะนักเรียนมีความจำเป็นต้องใช้เงิน เพื่อเตรียมตัวในการสอบแข่งขันเพื่อศึกษาต่อเมื่อจบการศึกษาจากโรงเรียน และต้องถอนเงินออมทั้งหมดเพื่อปิดบัญชีกับธนาคารโรงเรียน และนำเงินออมไปใช้ตามความจำเป็นในอนาคต ดังนั้น ภาวะการออมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอจึงมีอัตราที่ลดลงอย่างเห็นได้ชัด จากความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการฝากเงินของนักเรียนจึงมีผลต่อภาวะการออมของนักเรียน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

ผลจากการศึกษาครั้งนี้ ให้ข้อสนับสนุนว่านักเรียนมีความรู้และสร้างนิสัยในการออมจากที่บ้านและโรงเรียน ให้รู้จักคุณค่าของการใช้เงิน เป็นการสร้างนิสัยการใช้เงินอย่างถูกต้อง และสามารถนำไปใช้จ่ายเมื่อมีความจำเป็นในอนาคต รู้จักการวางแผนการใช้จ่ายเงินในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ โรงเรียนควรให้ความสนใจภาวะการออมของนักเรียน และควรมีกิจกรรมเพื่อปลูกฝังนิสัยการออม และการปรับเปลี่ยนทัศนคติในการใช้จ่ายเงินของเยาวชนให้มากขึ้นเปิดโอกาสให้นักเรียนได้เข้าร่วมกิจกรรม และได้รับความรู้ด้านประโยชน์ของการออมเงินให้มากขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อเยาวชนและประเทศชาติในอนาคต

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. โรงเรียนควรพิจารณาเรื่องสถานที่ทำการธนาคารโรงเรียน ควรให้เด็กนักเรียนมีความสะดวกในการฝากถอนเงินมากขึ้น
2. โรงเรียนควรพิจารณาให้ธนาคาร โรงเรียนเปิดทำการทุกวัน เพื่อให้นักเรียนมีความสะดวกในการฝากหรือถอนเงินเมื่อมีความจำเป็น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษายุทธศาสตร์การสร้างทัศนคติในการออมให้กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น เพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการสร้างนิสัยการออมให้กับเยาวชน
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างจิตสำนึกในการใช้จ่ายเงินของเยาวชน โดยใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อนำผลที่ได้มาเผยแพร่แก่เยาวชนในการสร้างจิตสำนึกในการออมเงิน

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชชัยบัญชา. (2541). หลักสถิติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). การบริหารงานบุคคล. เอกสารการสอนชุดวิชา 32304 หน่วยที่ 6-16 สาขาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ. (2540). การจัดการองค์กร. (เอกสารอัดสำเนา).
- จามจุรี จันทรรัตนา. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาจังหวัดสงขลา. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้านับบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด. สาขามหาสารคาม วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชาลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้านับบริการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัยยง ขามรัตน์. ธารารณสุขศาสตร์. คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.phkku.com>.
- ทองศรี กำภู. (2533). การประเมินผลและติดตามโครงการพัฒนาจังหวัด. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ คุุณบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนาคารออมสิน. (2541). คู่มือโครงการธนาคารโรงเรียนธนาคารออมสิน. กรุงเทพฯ: ฝ่ายการตลาด ประชาสัมพันธ์ งานส่งเสริมธุรกิจ.

- นภาพร เชียงแสน. (2538). ประสิทธิภาพของระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตสาทร. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต
คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นภาพร เชียงแสน. (2538). ประสิทธิภาพของระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตสาทร. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต
คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บัณฑิต กันตวิริยะ. (2543). การประเมินผลโครงการศึกษาระบบการให้บริการเคลื่อนที่ของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแก่ง อำเภอมืองแก่ง จังหวัด
ระยอง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย
สาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บัณฑิต กันตวิริยะ. (2543). การประเมินผลโครงการศึกษาระบบการให้บริการเคลื่อนที่ของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแก่ง อำเภอมืองแก่ง จังหวัด
ระยอง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย
สาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปกรณ์ ศรีดอนไผ่. (2529). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาผู้บริหาร
กระทรวงศึกษาธิการ.
- พิณ ทองพูน. (2529). ความพึงพอใจที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
การประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้. สงขลา. มปท. (อัครา).
- มงคล เจริญ. (2536). พฤติกรรมการออมของครัวเรือนในภาคกลางของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ยุพา ตั้งคน. (2538). ประสิทธิภาพของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร :
ศึกษากรณีสำนักงานเขตมีนบุรี. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- โรงเรียนวัดนวนนาค. (2545). เอกสารโครงการธนาคารโรงเรียนวัดนวนนาค.
24 ธันวาคม 2545 อัครา.

- วัฒนชัย พุทธิสส. (2538). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เอ ทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริวรรณ รุ่งอาภา. (2544). ความต้องการและความพร้อมในการจัดตั้งธนาคารโรงเรียนตามโครงการ ธนาคารออมสินของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริหารบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2523). การบริหาร : กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สุชาติ เจริญธรรม. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสินเชื่อของผู้ใช้บริการ. ธนาคารออมสินสาขาภาพสินธุ์. รายงานการศึกษา ปัญหาพิเศษ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต. รายงานฉบับสมบูรณ์โดยคณะพัฒนาสังคม ร่วมกับสมาคมพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- _____. (2545). แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2545 – 2549. กรุงเทพมหานคร.
- หลุย จำปาเทศ. (2533) “การติดต่อสื่อสาร” ในกลุ่มสัมพันธ์ : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ.
- อัญชลี จันทศิริ (2528). การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการออมของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อนุวัฒน์ ศุภชติกุล. และคณะ. (2541). ขั้นตอนการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ, รูปแบบสำหรับบริการสุขภาพ. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- Chase, Jr. ,Samuel B. (1969). Household Demand for Saving Deposits (1921-1925). The Journal of Finance. Vol.xxiv No.4 (1969, September).
- Kaldor, Nicholas. (1955). Alternative theories of literature Review of Economic Study. 23 (1955-1956).

Gronroos, Christian. (1990). **Service Management and Marketing**. Massachusetts : Lexington book.

Kotler, Philip. (1993). **Marketing, Analysis, Planning, Implementation and Control**.

New Jersey : Prentice – Hall. Inc.

Likert, R. (1967). **The human organization : Its management and value**. New York :

McGraw-Hill.

Maslow, A.H. (1960). **A theory of Human Motivation**. In Human Relation in Management,

Edited by I.L.Hackman Jr., and S.G. Huneryager. Cincinnati: South-Western

Publishing.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

คำชี้แจง การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะประเมินภาวะการออมของนักเรียนโครงการธนาคารโรงเรียนวัดฉนวนรติศ กรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามทั้งหมด 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของนักเรียนประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สภาพครอบครัว สถานภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัว รายได้ของนักเรียน สภาพการออม ประเภทการออม จำนวนเงินที่ออม จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่จูงใจให้เกิดการออมของนักเรียน

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้การออมและธนาคาร โรงเรียน จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้าน การบริการ แรงจูงใจ และการประสานงาน จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจในการออม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับธนาคาร โรงเรียน

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

แบบสอบถาม

ชุดที่

1-3

--	--	--

หน้า 1/6

ส่วนที่ 1

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับการประเมินภาวะการออมของนักเรียนในโครงการ
ธนาคารโรงเรียนวัดนวลนรดิศ กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในวงเล็บหน้าข้อความ และเติมข้อความลงในช่องว่าง
ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ 1 เพศ

- () 1. ชาย
() 2. หญิง

ข้อ 2 อายุ ปี

ข้อ 3 การศึกษา

- () 1. มัธยมศึกษาตอนต้น
() 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย

ข้อ 4 สภาพการพักอาศัย

- () 1. อยู่กับบิดามารดา
() 2. อยู่กับญาติหรือบุคคลอื่น
() 3. อยู่หอพักหรือบ้านเช่า

ข้อ 5 สถานภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัว

- () 1. ครอบครัวมีรายได้เหลือเป็นเงินออม
() 2. ครอบครัวมีรายได้ไม่พอกับค่าใช้จ่าย
() 3. ครอบครัวไม่มีรายได้
() 4. ครอบครัวมีรายได้แต่ไม่มีเงินออม

ข้อ 6 นักเรียนมีรายได้จากผู้ปกครองวันละบาทต่อ(วัน/สัปดาห์/เดือน)

ข้อ 7 สภาพการออม

- () 1. นักเรียนมีการออมกับธนาคาร มีการฝากเงินทุกวัน
- () 2. นักเรียนมีการออมกับธนาคาร มีการฝากเงินทุกสัปดาห์
- () 3. นักเรียนมีการออมกับธนาคาร มีการฝากเงินเป็นบางครั้ง
- () 4. นักเรียนไม่มีการออม

ข้อ 8 ประเภทการออม

- 1. ฝากเงินเท่ากันทุกครั้ง
- 2. ฝากเงินเท่าที่มีเงินเหลือ

ข้อ 9 จำนวนที่ออมบาท

หน้า 3/6

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับ
ความรู้สึของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจให้เกิดการออมของนักเรียน

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้การออมและธนาคาร โรงเรียน

ข้อความ	ระดับการรับรู้		
	ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่
1.นักเรียนรู้ว่ามิ โรงเรียนให้การสนับสนุนการฝากเงินกับธนาคาร โรงเรียน			
2. นักเรียนรู้วิธีการออมและฝากเงินกับธนาคาร โรงเรียน เพราะมีคนแนะนำ			
3.นักเรียนรู้ว่าสามารถทำการออมอย่างสม่ำเสมอได้ด้วยการนำเงินเหลือจากการใช้จ่ายประจำวันทุกวันมาฝากกับธนาคาร			
4.นักเรียนรู้ว่าสามารถฝากเงินกับธนาคาร โรงเรียนด้วยจำนวนเท่ากันทุกสัปดาห์ได้			
5. นักเรียนรู้ว่าการออมเงินกับธนาคาร โรงเรียนจะได้ดอกเบี้ย			
6. นักเรียนรู้ว่าการออมทำให้มีเงินไว้เพื่อใช้จ่ายในอนาคต			
7.นักเรียนรู้ว่าเมื่อมีความจำเป็นสามารถถอนเงินจากธนาคาร โรงเรียนมาใช้ได้			
8.นักเรียนรู้ว่าเมื่อฝากเงินกับธนาคาร โรงเรียนสม่ำเสมอจะได้รางวัล			
9.นักเรียนรู้ว่าการฝากเงินกับธนาคาร โรงเรียนทำให้มีเงินเก็บไว้เป็นของตนเอง			
10.นักเรียนรู้ว่าการฝากเงินกับธนาคาร โรงเรียนมีความปลอดภัยกว่าการเก็บไว้เอง			

หน้า 4/6

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริการ การจูงใจและการประสานงาน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ
การบริการ			
1. การบริการรับฝากเงินของเจ้าหน้าที่ธนาคาร โรงเรียนมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ			
2. เจ้าหน้าที่ธนาคาร โรงเรียนมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ			
3. เจ้าหน้าที่ธนาคาร โรงเรียนเต็มใจให้คำแนะนำเกี่ยวกับการฝาก - ถอน			
4. เจ้าหน้าที่ธนาคาร โรงเรียนให้บริการที่รวดเร็วและเป็นกันเอง			
5. เจ้าหน้าที่ธนาคาร โรงเรียนให้บริการด้วยความตั้งใจและมีความรับผิดชอบสูง			
การจูงใจ			
1. การออมกับธนาคาร โรงเรียนได้ดอกเบี้ยสูง			
2. ฝากเงินกับธนาคาร โรงเรียนมีความสะดวกกว่าการไปฝากกับธนาคารภายนอก			
3. ฝากเงินกับธนาคาร โรงเรียนด้วยจำนวนเท่าไรก็ได้ ไม่ต้องมีข้อจำกัดเหมือนธนาคารอื่นที่ต้องฝากอย่างน้อย 100 บาท			
4. นักเรียนได้ของขวัญจากธนาคารออมสิน โดยไม่ต้องไปเข้าคิวฝากเงินที่ธนาคารออมสิน			
5. ออมกับธนาคาร โรงเรียนทำให้มีเงินเป็นของตนเองและมีอิสระที่จะฝากถอนได้เอง			

หน้า 5/6

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ
การประสานงาน			
1. โรงเรียนมีการประชาสัมพันธ์การออมเงินกับธนาคารโรงเรียนให้กับนักเรียนอย่างทั่วถึง			
2. ครูแนะนำให้นักเรียนรู้ถึงประโยชน์ของการออม			
3. ครูประสานงานกับเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสินในการฝากเงินทำให้สะดวกและปลอดภัย			
4. ครูประจำชั้นสนับสนุนให้นักเรียนมีการออมอย่างสม่ำเสมอ			
5. มีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการธนาคารโรงเรียนให้กับนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ			

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการทำให้ตัดสินใจในการออม

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
1. นักเรียนรู้จักธนาคารโรงเรียนจากครูทำการประชาสัมพันธ์ทำให้ตัดสินใจทำการออม					
2. นักเรียนมีเงินเหลือจากรายจ่ายประจำวันจึงตัดสินใจนำเงินมาออมกับธนาคารโรงเรียนเพราะได้ดอกเบี้ย					
3. นักเรียนพอใจที่จะออมเงินกับธนาคารโรงเรียนเพื่อต้องการรางวัล					
4. นักเรียนพอใจฝากเงินกับธนาคารโรงเรียนเพราะอยู่ใกล้ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง					
5. นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโรงเรียน					

หน้า 6/6

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อโครงการธนาคารโรงเรียน

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการออมของนักเรียน

ผู้วิจัยขอขอบคุณที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง การดำเนินการธนาคาร โรงเรียนเพื่อเสริมสร้างภาวะการออมของนักเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผู้วิจัย

แบบสัมภาษณ์

1. ประวัติการจัดตั้งโครงการธนาคาร โรงเรียน เพื่อทราบโครงสร้างและนโยบายของการจัดตั้งธนาคาร โรงเรียน

2. การบริหารจัดการธนาคาร โรงเรียน เพื่อทราบกลยุทธ์ในการบริหารจัดการธนาคารโรงเรียนการจัดเจ้าหน้าที่ธนาคาร โรงเรียน

3. การบริการ เพื่อทราบถึงวิธีการการให้บริการฝากถอนกับนักเรียน เวลาการให้บริการ

4. การประสานงาน เพื่อทราบถึงการประสานงานของเจ้าหน้าที่ธนาคาร โรงเรียน ครูพี่เลี้ยงและการให้การสนับสนุนของโรงเรียนและธนาคารออมสิน

5. การจูงใจ เพื่อทราบถึงกลยุทธ์การจูงใจนักเรียนในการออมกับธนาคาร โรงเรียน

6. พฤติกรรมการออมของนักเรียน เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการออมของนักเรียน

7. ปัญหาและอุปสรรค เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน หรือการออม
ของนักเรียน

แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วม

สภาพแวดล้อม

-การให้บริการ

- การให้บริการเกี่ยวกับการเปิดบัญชีใหม่ :
- การให้บริการฝากเงินหรือถอนเงินกับนักเรียน :
- ความมีมนุษยสัมพันธ์ :
- ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการ :

-การประสานงาน

-พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร โรงเรียนด้านการติดต่อประสาน
ระหว่างครูนักเรียนที่เป็นเจ้าหน้าที่ธนาคาร โรงเรียน :

- การประสานงานระหว่างครู และเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสินสาขาพี่เลี้ยง :

- วิธีการจูงใจนักเรียน

- พฤติกรรมการฝากเงินของนักเรียนแต่ละชั้นเรียน กับธนาคารโรงเรียน :

ภาคผนวก ข.
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
1. นายไพศักดิ์ แก้วกำเนิดพงษ์	ผู้เชี่ยวชาญอาวุโส ธนาคารออมสิน
2. นางนทีณี เกียรติอัมพรกุล	ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาคาวคะนอง
3. นายปริญญา เนียมปุ่น	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ธนาคารออมสิน

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นามสกุล

นายวินัย ไหมคเทศน์

วัน เดือน ปีเกิด

12 ตุลาคม 2501

สถานที่เกิด

กรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา

นิติศาสตร์บัณฑิต

พ.ศ.2525

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย

พ.ศ.2544 - ปัจจุบัน

งานธุรกิจบริการ

ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

พนักงานสินเชื่อ

พ.ศ.2543 - 2544

ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

พนักงานปฏิบัติการสาขา 12-7

พ.ศ.2528 - 2542

ธนาคารออมสิน