

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน โครงการธนาคารโรงเรียนของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการออมเงินของเด็กนักเรียนที่เป็นลูกค้าของธนาคารโรงเรียน เพื่อประเมินความรู้เกี่ยวกับระบบงานและการดำเนินงานธนาคารโรงเรียนของเด็กนักเรียนที่ปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ของธนาคารโรงเรียนรวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และเพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน โครงการธนาคารโรงเรียนของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 การศึกษาพฤติกรรมกรรมการออมเงินของเด็กนักเรียนที่เป็นลูกค้าธนาคารโรงเรียน

พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคารเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และนักเรียนจะมีอายุอยู่ในช่วง 15 – 16 ปี เด็กส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 1,001 – 2,000 บาท รองลงมาคือ 2,001 – 3,000 บาท เด็กมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 2,175 บาท ผู้ปกครองของเด็กส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว ในจำนวนเด็กนักเรียน 100 คน ทุกระดับชั้นเรียนใช้จ่ายเงินของตนเองไปเกี่ยวกับอาหารและขนม รองลงมาคืออุปกรณ์การเรียน ส่วนค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ได้แก่ บัตรเติมเงินโทรศัพท์มือถือ หนังสืออ่านเล่น / เกมสหรือของเล่น และเสื้อผ้าเครื่องประดับต่าง ๆ จะแตกต่างกันไปตามระดับชั้นเรียน

เด็กนักเรียนมีเงินเหลือจากการใช้จ่ายในแต่ละเดือน ร้อยละ 76 ไม่มีเงินเหลือเลย ร้อยละ 24 ซึ่งการเก็บเงินที่เหลือในแต่ละเดือนนั้น เด็กส่วนใหญ่จะนำไปฝากที่ธนาคารโรงเรียน บางส่วนเก็บที่กระปุกออมสิน และบางส่วนก็เก็บไว้กับตัวเองเพื่อใช้จ่ายในเดือนต่อไป

เด็กส่วนใหญ่เห็นว่า ธนาคารโรงเรียนมีประโยชน์ทำให้พฤติกรรมกรรมการออมเงินดีขึ้น และโรงเรียนควรดำเนินงานธนาคารโรงเรียนต่อไป

เด็กที่เข้าไปใช้บริการธนาคารโรงเรียน ส่วนใหญ่จะฝากเงิน และในภาคเรียนที่ผ่านมา มีนักเรียนที่เข้าไปติดต่อธนาคารโรงเรียนทุกอาทิตย์ ถึงร้อยละ 32 ระยะเวลาไม่แน่นอน ร้อยละ 25 และมีถึงร้อยละ 22 ที่ไม่เข้ามาติดต่อเลย

เด็กนักเรียนส่วนใหญ่ประสบปัญหาจากการเข้าไปติดต่อธนาคารโรงเรียน คือ มีผู้มาใช้บริการมาก จะต้องใช้เวลารอานานเพื่อรับสมุดบัญชีคืน เนื่องจากธนาคารโรงเรียนมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียง 1 เครื่อง บางครั้งเมื่อถอนเงินแล้วไม่ได้รับเงินทันที เพราะธนาคารโรงเรียนไม่สามารถสำรองเงินไว้ได้ในปริมาณมาก ๆ จะต้องนัดหมายให้มารับเงินในวันต่อไป และระยะเวลาที่ธนาคารโรงเรียนเปิดทำการไม่ตรงกับเวลาที่นักเรียนต้องการฝากหรือถอนเงิน

เมื่อวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการออมเงินของเด็ก โดยหาค่าความโน้มเอียงเฉลี่ยในการออม (APS) และความโน้มเอียงหน่วยสุดท้ายในการออม (MPS) พบว่านักเรียนมีความโน้มเอียงเฉลี่ยในการออม(APS) เท่ากับ 0.06 นั่นหมายถึงว่าถ้านักเรียนมีรายได้ 100.- บาทต่อเดือน โดยเฉลี่ยแล้วจะออมเงิน 6.- บาทต่อเดือน และค่าความโน้มเอียงหน่วยสุดท้ายในการออม (MPS) เท่ากับ 0.128 ซึ่งหมายถึงว่า ถ้านักเรียนมีรายได้เพิ่มขึ้น 1.- บาทต่อเดือน จะมีความโน้มเอียงที่นักเรียนจะออมเงินเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.128 บาทต่อเดือน

### 5.1.2 ประเมินความรู้เกี่ยวกับระบบงานและการดำเนินงานธนาคารโรงเรียน ของเด็กนักเรียนที่ปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ของธนาคารโรงเรียน รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้น

พบว่า เด็กนักเรียนที่ปฏิบัติงาน 24 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และนักเรียนมีอายุอยู่ระหว่าง 15 – 18 ปี ถึงร้อยละ 75 เด็กนักเรียนส่วนใหญ่ร้อยละ 83.3 เคยเข้าร่วมกลุ่มกิจกรรมอื่น ๆ ในโรงเรียน ผู้ปกครองของเด็กส่วนใหญ่ ร้อยละ 13 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และน้อยที่สุดคืออาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ กับอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีเพียงร้อยละ 2

เด็กนักเรียนร้อยละ 95.8 มีความสนใจที่จะปฏิบัติงานธนาคาร โรงเรียน เพราะคิดว่าเป็นประสบการณ์ที่ดี และส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี ถึงร้อยละ 79.2 เด็กมีการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานอื่น ๆ สลับกันไปและคิดว่าตนเองมีความรู้ในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ร้อยละ 62.5

เด็กนักเรียนได้รับการฝึกอบรมก่อนปฏิบัติงานโดยส่วนใหญ่รับการฝึกจากพนักงานธนาคารออมสินและเพื่อนนักเรียนด้วยตนเอง นักเรียนส่วนใหญ่ร้อยละ 95.83 ต่างเคยพบปัญหาจากการปฏิบัติงานและผู้ให้คำปรึกษาส่วนใหญ่ คือ พนักงานธนาคารและเพื่อนนักเรียนที่ทำงานด้วยกัน

ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงาน เช่น ขั้นตอนการปิดบัญชี หรือโปรแกรมการทำงานที่ยุ่งยาก หรือไม่สามารถปิดบัญชีประจำวันให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว ส่วนใหญ่สาเหตุมาจากการขาดความชำนาญและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานรวมถึงความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบงานภายในและการจัดการบุคลากร นั้นเอง

นักเรียนส่วนใหญ่เห็นว่า โครงการธนาคาร โรงเรียนให้ประโยชน์ด้านประสบการณ์ที่ดีจากการปฏิบัติงานและโรงเรียนควรดำเนินโครงการต่อไป

จากการประเมินความรู้ของนักเรียนที่ปฏิบัติงาน คะแนนเต็ม 30 คะแนน นักเรียนที่ได้คะแนนสูงสุดจำนวน 1 คน คือ 27 คะแนน คะแนนต่ำสุด จำนวน 1 คน คือ 18 คะแนน ไม่มีนักเรียนที่ทำคะแนนได้ต่ำกว่า 15 คะแนน นักเรียนส่วนใหญ่ทำคะแนนได้อยู่ในช่วง 21 – 25 คะแนน ร้อยละ 83.33 ดังนั้น ความรู้ในการปฏิบัติงานธนาคารโรงเรียนของนักเรียนอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

อาจารย์ที่ปรึกษาของธนาคารโรงเรียน จำนวน 4 คน เป็นเพศหญิงทั้งหมด มีสถานะโสด 1 ท่าน สมรสแล้ว 3 ท่าน ส่วนใหญ่สอนวิชาที่เกี่ยวข้องกับการเงิน มีประสบการณ์ดูแลธนาคารโรงเรียนมากกว่า 4 ปีขึ้นไป ร้อยละ 75

อาจารย์มีความเห็นว่า โครงการธนาคาร โรงเรียนเป็นโครงการที่ดี ส่งเสริมให้เด็กนักเรียนรู้จักออมเงิน และรู้จักการบริหารจัดการรายได้ของตนเอง ส่วนเด็กที่ปฏิบัติงานจะได้รับการฝึกให้มีความอดทน มีความรับผิดชอบ และได้รับประสบการณ์ในการทำงานจริง แต่พบปัญหาที่เกี่ยวกับความชำนาญและทักษะในการปฏิบัติงานของเด็กนักเรียนมีไม่เพียงพอ ประกอบกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีเพียง 1 เครื่อง ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการฝาก-ถอน และปิดบัญชีประจำวัน ทำให้กระทบถึงเวลาเข้าห้องเรียนตามปกติของนักเรียนที่ปฏิบัติงาน อีกทั้งในปัจจุบันนี้ นักเรียนมีกิจกรรมการเรียนค่อนข้างมาก จึงยากที่จะหานักเรียนที่เหมาะสมเพื่อมาปฏิบัติงาน

ในส่วนของการติดต่อกับธนาคารออมสิน ไม่มีปัญหาใดแต่จะดีมากขึ้นถ้าหากสาขาที่เลี้ยงจะเป็นผู้มารับฝากเงินให้ทางโรงเรียน

### 5.1.3 วิเคราะห์ผลการดำเนินงานโครงการธนาคารโรงเรียนของธนาคารออมสิน ในจังหวัด เชียงใหม่

พนักงานธนาคารออมสินสาขาที่มีธนาคาร โรงเรียนในความดูแล 4 สาขาและไม่มีธนาคารโรงเรียนในความดูแล 2 สาขา รวมทั้งสิ้น 6 สาขา อยู่ในตำแหน่งผู้บริหาร ร้อยละ 50 ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ ร้อยละ 50 ทำงานในธนาคารออมสิน 15 ปีขึ้นไป ร้อยละ 66.7 มี การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.7 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 33.3

พนักงานส่วนใหญ่ เห็นว่าโครงการธนาคารโรงเรียนเป็นโครงการที่ดี แต่มีผลได้ทางธุรกิจการเงินไม่มากเท่าผลได้ทางด้านอื่น ๆ เช่น ภาพลักษณ์ต่อสังคม และแต่ละสาขาควรมีธนาคารโรงเรียนในความดูแลอย่างน้อย 1 แห่ง

แต่มีปัญหาอยู่บ้าง คือ บุคลากรของสาขามีไม่เพียงพอที่จะดูแลงานธนาคาร โรงเรียนให้ดีได้ตามสมควร เพราะเมื่อธนาคาร โรงเรียนเกิดปัญหาไคขึ้น ธนาคารออมสินสาขาควรจะต้องรับผิดชอบร่วมด้วยเนื่องจากเป็นโครงการในความดูแลของสาขาเอง

ผลการดำเนินงานของโครงการธนาคาร โรงเรียน เมื่อพิจารณาจากสัดส่วนของเงินฝากคงเหลือ ณ 31 ธันวาคม 2549 กับค่าใช้จ่ายประจำปีรวมกันตั้งแต่เปิดดำเนินงานปีที่ 2 จนถึง ณ 31 ธันวาคม 2549 พบว่าสัดส่วนเงินฝากต่อค่าใช้จ่ายเฉลี่ยแล้ว คือ 2.19:1 ซึ่งยังอยู่ในระดับที่ดีแต่มีประเด็น ที่น่าสังเกต คือ ธนาคาร โรงเรียนวัดโนนทัยพายัพที่มีเงินฝากสูงมาก และมีจำนวนบัญชีมากกว่าจำนวนนักเรียน ทั้งนี้เพราะนักเรียนที่จบการศึกษาไปแล้วมิได้ปิดบัญชี ทำให้มีเงินฝากแฝงอยู่ในเงินฝากของธนาคาร โรงเรียน ซึ่งในอนาคตคาดว่าจะมีการดำเนินการกับเงินฝากที่แฝงอยู่อีกประการหนึ่งการเพิ่มของเงินฝากธนาคาร โรงเรียน มีข้อจำกัดด้านจำนวนลูกค้า คือนักเรียนมีจำกัด ประกอบกับยังมีรายได้ที่น้อยและเมื่อจบการศึกษาไปจะต้องปิดบัญชีกับธนาคาร โรงเรียน แตกต่างกับค่าใช้จ่ายรวมที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในอนาคตคาดว่าจะมีผลกระทบกับสัดส่วนของเงินฝากต่อค่าใช้จ่าย ดังนั้น เมื่อพิจารณาในภาพรวมของธนาคาร โรงเรียนทั่วประเทศแล้ว หากต้องการรักษาสัดส่วนเฉลี่ยของเงินฝากต่อค่าใช้จ่ายให้เท่ากับเมื่อเริ่มดำเนินการ ธนาคารออมสินจะต้องเปิดธนาคาร โรงเรียนแห่งใหม่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

สำหรับสาขาที่มีได้มีธนาคาร โรงเรียนในความดูแล แต่มีการรับฝากเงินจากเด็กนักเรียนในโรงเรียน จะเกิดค่าใช้จ่ายในส่วนของการบันทึกการรับฝากหลาย ๆ ครั้ง และต้องใช้เวลามากในการบันทึกการให้เด็กนักเรียนแต่ละคน แต่ไม่ต้องเสียกำลังของเจ้าหน้าที่ที่ต้องออกไปดูแลธนาคาร โรงเรียนภายนอกสำนักงาน

สาขาที่ดูแลธนาคาร โรงเรียนกับสาขาที่ไม่มีธนาคาร โรงเรียนในความดูแล ต่างก็มีทั้งข้อดีและข้อเสีย แตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามธนาคารออมสินอาจพิจารณาและให้ความสำคัญกับผลได้ด้านอื่น ๆ ที่มีใช้ตัวเงินก็เป็นได้ ในกรณีที่ตัดสินใจดำเนินการโครงการธนาคาร โรงเรียนต่อไปในอนาคต

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

โครงการธนาคาร โรงเรียนเป็นโครงการที่ดี ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม และเพื่อให้การดำเนินงานด้านโครงการธนาคาร โรงเรียนดำเนินไปได้อย่างดีและสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อขจัดปัญหาและอุปสรรคให้ลดลงมากที่สุด ผู้วิจัยขอเสนอแนะความเห็นที่ได้รับจากการทำวิจัย ดังนี้

ธนาคารโรงเรียนเป็นการจำลองธนาคารมาไว้ในโรงเรียน แต่การปฏิบัติงานเป็นเรื่องจริง รวมถึงสภาวะแวดล้อมและความกดดันต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานเป็นเรื่องจริง จึงต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ดังนั้นเปรียบเสมือนหน่วยงานหนึ่ง จึงไม่เหมาะกับเด็กนักเรียนซึ่งเป็นวัยที่จะต้องให้ความสำคัญและรับผิดชอบกับการศึกษาของตนเองมาเป็นอันดับแรก ดังนั้น

ควรมีการปรับเปลี่ยนบุคลากรที่ปฏิบัติงานจากเด็กนักเรียน ให้เป็นบุคลากรประจำที่สามารถปฏิบัติงานธนาคารโรงเรียนได้โดยตรง และให้เด็กนักเรียนที่ประสงค์จะปฏิบัติงานธนาคารโรงเรียน เป็นเพียงผู้ฝึกงานเพื่อแก้ไขปัญหาด้านการขาดความชำนาญและทักษะในการปฏิบัติงานของเด็ก รวมไปถึงวุฒิภาวะของเด็กนักเรียนที่ยังไม่พร้อมจะปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง เพื่อให้มีส่วนร่วมเพียงเป็นการฝึกงานเพื่อทราบระบบงาน ประสบการณ์ และฝึกความอดทนในการทำงานพอสมควรเท่านั้น

#### การปรับเปลี่ยนให้มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำ จะช่วยแก้ไขปัญหาในเรื่องดังนี้

1. ความชำนาญและทักษะในการปฏิบัติงานของเด็กนักเรียน เพราะเด็กนักเรียนเป็นเพียงผู้ฝึกงาน มิใช่ผู้ปฏิบัติงานจริง
2. แก้ไขปัญหาวุฒิภาวะความพร้อมในการทำงานของเด็กนักเรียนที่อยู่ในวัยศึกษา โดยให้เป็นเพียงการศึกษาในระบบงานธนาคาร มิใช่การทำงานจริง
3. แก้ไขปัญหาเรื่องเวลาของการเรียนการศึกษาที่จะขาดหายไป หากนักเรียนยังปิดบัญชีไม่เรียบร้อย เพราะเมื่อหมดเวลาทำงาน นักเรียนจะปิดบัญชีเรียบร้อยหรือไม่ก็ตาม ก็จะมีบุคลากรปฏิบัติงานแทนจนสำเร็จ
4. แก้ไขปัญหาเรื่อง เวลาเปิด-ปิดทำการไม่ตรงกับเวลาที่นักเรียนต้องการใช้บริการ เพราะสามารถเปิดได้ทุกวันในเวลาราชการ
5. แก้ไขปัญหาการบริหารงานภายใน เช่น การสำรองเงินสด การเบิกแบบพิมพ์เอกสารมาใช้ ซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาในเรื่องของการเดินทางไปติดต่อกับธนาคารออมสินเพื่อฝาก-ถอนเงินไปในคราวเดียวกัน โดยมอบให้เป็นงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานประจำเป็นผู้บริหารเรื่องดังกล่าว
6. ปัญหาด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากนี้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ เป็นปัญหาที่ไม่เร่งด่วนสามารถแก้ไขได้ร่วมกันระหว่างธนาคารออมสิน กับโรงเรียน