

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวฯ ได้ทรงริเริ่มนำกิจการด้านการออมสินมาใช้เป็นครั้งแรกในปี พุทธศักราช 2456 โดยได้ทดลองตั้งธนาคารรับฝากเงินขึ้นเรียกว่า “แบงก์สี่พอเพียง” ณ พระตำหนักสวนจิตรลดา (ในบริเวณสวนปารุสกวัน) สำหรับให้มหาดเล็กและข้าราชการบริพารของพระองค์ได้เรียนรู้การดำเนินงานของธนาคาร และส่งเสริมนิสัยรักการออม และได้โปรดให้ตราพระราชบัญญัติคลังออมสินประกาศใช้ตั้งแต่ 1 เมษายน 2456 เรียกว่า “คลังออมสิน” สังกัดกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ โปรดเกล้าฯ พระราชทานเงินทุนประเดิมจากเงินคงพระคลังมหาสมบัติหนึ่งแสนบาทให้เป็นทุนดำเนินการ

รัฐบาลในสมัยหลวงประดิษฐมนูธรรม (นายปรีดี พนมยงค์) เป็นนายกรัฐมนตรีได้สนับสนุนให้คลังออมสินเปลี่ยนฐานะเป็น “ธนาคารออมสิน” เพื่อทำหน้าที่การธนาคารและเป็นสถาบันการออมทรัพย์ที่สมบูรณ์แบบเช่นเดียวกับต่างประเทศ โดยตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ.2489 และให้รับโอนทรัพย์สินและกิจการคลังออมสินจากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินการต่อไป ธนาคารออมสินเริ่มดำเนินการเมื่อ 1 เมษายน 2490 เป็นต้นมา ปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล บริหารงานโดยอิสระภายใต้การกำกับของคณะกรรมการ ซึ่งมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นผู้แต่งตั้ง โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีนิสัยในการออมทรัพย์ และเพื่อให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนทั่วไป หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2551 ธนาคารออมสินมีอายุครบ 95 ปี มีสาขา 595 สาขา (ธนาคารออมสิน, 2551: ออนไลน์)

กิจกรรมการออม เป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม ให้มีพื้นฐานการออมในทุกช่วงวัย ธนาคารออมสินจึงมีบทบาทในการส่งเสริมการออมให้สังคมไทย ได้รู้จักพื้นฐานการดำเนินชีวิตอย่างพอเพียง จึงจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นปลูกฝังนิสัยรักการออมให้แก่เด็กและเยาวชนโดยเชื่อมั่นว่าหากคนไทยมีจิตสำนึกรักการออมตั้งแต่เยาว์วัย ก็จะส่งผลให้เติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่เห็นความสำคัญของการออม และรู้จักการใช้เงินอย่างเหมาะสม สามารถพึ่งตนเองได้ในอนาคต จึงได้จัดให้มีธนาคารโรงเรียนในโรงเรียนและสถาบันการศึกษา โดยเริ่มเปิดดำเนินการตั้งแต่ปี 2541 ธนาคารโรงเรียน เป็นการจำลองธนาคารออมสินสาขาไว้ในโรงเรียน และมีนักเรียน นักศึกษา ครู

อาจารย์ เป็นผู้ดำเนินการ ภายใต้การดูแลของธนาคารออมสินสาขา ซึ่งทำหน้าที่เป็นที่เลี้ยง ให้
คำแนะนำ ดูแล ในการดำเนินการธนาคารโรงเรียน (วารสารออมสินเพื่อชุมชน, 2551:13)

ธุรกิจที่ธนาคาร โรงเรียนดำเนินการ คือการรับฝาก-ถอนเงินตั้งแต่ 1 บาทขึ้นไป มีบัญชี
ประเภทเดียวคือ ประเภทเพื่อเรียก จะฝาก-ถอนวันละกี่ครั้งก็ได้ ระยะเวลาในการเปิดให้บริการรับ
ฝาก-ถอนเงิน จะเป็นช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนหรือช่วงพักเที่ยงของทุกวันหรือเฉพาะบางวันตามความ
เหมาะสม ธนาคาร โรงเรียนจะเปิดดำเนินงานในเวลาที่โรงเรียนเปิดเทอมและหยุดดำเนินงานเมื่อ
ปิดเทอม

ธนาคาร โรงเรียนจะอยู่ภายใต้การดูแลของธนาคารออมสินสาขา ซึ่งเรียกว่าสาขาพี่เลี้ยง
ธนาคาร โรงเรียนจะเปิดบัญชีเงินฝากประเภทเพื่อเรียกกับธนาคารออมสินสาขาพี่เลี้ยงเพียงบัญชีเดียว
ซึ่งธนาคารออมสินคิดอัตราดอกเบี้ยให้สูงกว่าผู้ฝากทั่วไป โดยบวกเพิ่มให้ร้อยละ 0.25 บาท ส่วน
บัญชีย่อยของนักเรียนแต่ละราย ธนาคาร โรงเรียนเป็นผู้รับผิดชอบโดยคิดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากให้
เท่ากับประเภทเพื่อเรียกที่ธนาคารออมสินคิดให้ผู้ฝากทั่วไป ทั้งนี้พนักงานของธนาคารออมสินจะเป็น
ผู้กำหนดอัตราดอกเบี้ยในเครื่องคอมพิวเตอร์ของธนาคาร โรงเรียนให้ เมื่อเริ่มดำเนินการและเมื่อ
ธนาคารออมสินมีการปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยในครั้งต่อไป ดังนั้นเมื่อธนาคาร โรงเรียนปิดบัญชี
ประจำวันแล้ว จะต้องนำเงินที่ได้รับฝากจากนักเรียนทั้งหมดฝากที่ธนาคารออมสินสาขาพี่เลี้ยง เพื่อมิ
ต้องรับภาระในเรื่องของดอกเบี้ยที่จะต้องจ่ายให้บัญชีย่อย

เมื่อนักเรียนจบการศึกษา นักเรียนจะต้องปิดบัญชีที่เปิดไว้ที่ธนาคาร โรงเรียนและถ้าหาก
มีความประสงค์จะเปิดบัญชีใหม่กับธนาคารออมสิน ทางสาขาพี่เลี้ยงก็จะดำเนินการให้ตามความ
ประสงค์โดยเป็นการเปิดบัญชีที่ธนาคารออมสินสาขาพี่เลี้ยง

ธนาคาร โรงเรียนเริ่มต้นขึ้นเมื่อปี 2541 โดยแห่งแรกที่เปิดคือ ธนาคาร โรงเรียน
ประชานิเวศน์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร และได้เปิดเพิ่มขึ้นอีกเรื่อย ๆ จนถึง ณ วันที่ 31 กรกฎาคม
2552 ได้เปิดธนาคาร โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ จังหวัดสมุทรปราการ
เป็นลำดับที่ 320 (จุลสารออมสิน, 2552)

ธนาคาร โรงเรียนที่จัดตั้งขึ้นได้นั้น นอกจากธนาคารออมสินจะเป็นผู้สนับสนุน
ระบบงานเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็นแล้ว คุณลักษณะของ โรงเรียนที่จะจัดตั้ง
ธนาคาร โรงเรียนได้ จะต้องประกอบไปด้วยความเห็นชอบและการได้รับความร่วมมือจากคณะ
ผู้บริหาร โรงเรียน กล่าวคือ คณะผู้บริหาร โรงเรียนต้องเห็นความสำคัญและให้การสนับสนุนธนาคาร
โรงเรียน โดยจัดอาจารย์ผู้รับผิดชอบโดยตรง จัดเตรียมสถานที่ที่ใช้เป็นธนาคาร โรงเรียน และ
โรงเรียนควรมีจำนวนนักเรียนประมาณ 1,000 คนขึ้นไป

ในพื้นที่รับผิดชอบของธนาคารออมสินสาขาบ้านแพ้ว ซึ่งเป็นสาขาพี่เลี้ยงให้แก่
โรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์ ซึ่งได้เปิดดำเนินการธนาคาร โรงเรียนตั้งแต่วันที่ 29 พฤศจิกายน 2547

หลังจากเปิดดำเนินการมาเป็นระยะเวลา 5 ปี ปัจจุบันมีจำนวนนักเรียนทั้งหมด 1,108 คน มีครูทั้งหมด 52 คน มีผู้ใช้บริการธนาคาร โรงเรียนทั้งหมดจำนวน 1,952 บัญชี โดยมีรายละเอียดผลการดำเนินงานของธนาคาร โรงเรียน ดังนี้

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2547	มีจำนวนบัญชี 614 บัญชี	ยอดเงินคงเหลือ 119,838.18 บาท
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2548	มีจำนวนบัญชี 1,395 บัญชี	ยอดเงินคงเหลือ 325,998.36 บาท
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2549	มีจำนวนบัญชี 1,769 บัญชี	ยอดเงินคงเหลือ 448,969.78 บาท
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550	มีจำนวนบัญชี 1,859 บัญชี	ยอดเงินคงเหลือ 440,276.34 บาท
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551	มีจำนวนบัญชี 1,994 บัญชี	ยอดเงินคงเหลือ 380,893.02 บาท
ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2552	มีจำนวนบัญชี 1,952 บัญชี	ยอดเงินคงเหลือ 319,609.81 บาท

ปัญหาที่พบคือผลการดำเนินงานมีแนวโน้มลดลง เมื่อเปิดบัญชีแล้วบางบัญชีไม่มีการเดินรายการอย่างต่อเนื่อง มีบัญชีที่ขาดการติดต่อเป็นระยะเวลานาน เมื่อนักเรียนจบการศึกษาไปแล้วไม่ได้ทำการปิดบัญชี ทำให้นักเรียนที่ควบคุมดูแลรับผิดชอบอยู่ไม่สามารถดูแลบัญชีได้ การถอนเงินจำนวนมากแต่ละครั้งต้องรอเบิกเงินจากธนาคารสาขาที่เลี้ยงไม่สามารถถอนเงินได้ทันที เมื่อระบบคอมพิวเตอร์จัดของนักเรียนไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ซึ่งปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อปริมาณผู้ใช้บริการในอนาคต การศึกษาในครั้งนี้ จึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริการธนาคาร โรงเรียน กรณีโรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์ จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร โรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์ ทั้งนี้จะได้ใช้เป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ โครงการธนาคาร โรงเรียนให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริการธนาคาร โรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์ในจังหวัดสมุทรสาคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริการ ธนาคาร โรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์ ในจังหวัดสมุทรสาคร
2. สามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการโครงการธนาคาร โรงเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และใช้เป็นแนวทางที่จะนำไปวางแผนจัดตั้งธนาคาร โรงเรียนแห่งใหม่ต่อไป

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ความชอบ ความประทับใจ ความพอใจ ในการใช้บริการในธนาคารโรงเรียน

ผู้ให้บริการ หมายถึง นักเรียน ครู อาจารย์ ใน โรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์ จังหวัดสมุทรสาคร ที่ให้บริการฝาก-ถอนเงินกับธนาคารโรงเรียน

ธนาคารโรงเรียน หมายถึง ธนาคารจำลองที่ดำเนินการโดยนักเรียนในโรงเรียน มีครู อาจารย์ และพนักงานธนาคารออมสินเป็นที่ปรึกษา ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง ธนาคารโรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์ อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

ธนาคารออมสินสาขาพี่เลี้ยง หมายถึง ธนาคารออมสินสาขาที่เป็นผู้รับผิดชอบบัญชี และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบปฏิบัติงานแก่ธนาคารโรงเรียนแต่ละแห่ง ในการศึกษาครั้งนี้ธนาคารออมสินสาขานบ้านแพ้วเป็นธนาคารสาขาพี่เลี้ยง