



THE EFFICACY OF OFFSHORE DEPOSITORY SERVICES OF THE GOVERNMENT
SAVINGS BANK IN NONGMON MARKET

มุขพล ธรรมสุทัษ

มหาวิทยาลัยบูรพา

2561



3428578084

BUU iThesis 59750021 independent study / recv: 28122561 20:59:00 / seq: 32



59750021_3428578084

ประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน

มุขพล ธรรมสุทัษ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา



3428578084

BUU_Thesis_59750021_independent_study / recv: 28122561 20:59:00 / seq: 32

THE EFFICACY OF OFFSHORE DEPOSITORY SERVICES OF THE GOVERNMENT
SAVINGS BANK IN NONGMON MARKET

MUKKHAPHON THAMMASUT

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE
GRADUATE SCHOOL OF COMMERCE
BURAPHA UNIVERSITY

2018

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY



3428578084

BUU_Thesis_59750021_independent_study / recv: 28122561 20:59:00 / seq: 32

59750021: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร; บช.ม. (บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร)

คำสำคัญ: บริการรับฝากเงินนอกสถานที่

मुखพล ธรรมสุทธิ : ประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน. (THE EFFICACY OF OFFSHORE DEPOSITORY SERVICES OF THE GOVERNMENT SAVINGS BANK IN NONGMON MARKET) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: ศักดิ์ชาย จันทร์เรือง, ปร.ด. ปี พ.ศ. 2561.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กับกลุ่มผู้ใช้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้จะเลือกกลุ่มตัวอย่างมาเพื่อทำการสัมภาษณ์ไม่น้อยกว่า 15 คน หรือจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว

ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ การประเมินสถานะแวดล้อม การประเมินปัจจัยนำเข้า การประเมินกระบวนการ การประเมินผลผลิต การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมนนั้นมีประสิทธิภาพที่ดี และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน ผลการศึกษาพบว่าไม่มีข้อเสนอแนะหรือปัญหาใดที่ต้องปรับปรุง มีเพียงเรื่องเดียวที่ลูกค้าต้องการให้ธนาคารออมสินได้เพิ่มเติมก็คือในส่วนของคุณภาพของข้อมูลยอดเงินคงเหลือในบัญชี ต้องการให้แสดงในข้อความ SMS แจ้งเตือนหลังจากที่ทำการฝากเงินกับธนาคารออมสินสำเร็จ โดยปกติในข้อความ SMS ที่ส่งให้กับลูกค้าจะมีเพียงข้อมูลจำนวนยอดเงินที่ลูกค้าได้ทำรายการฝาก และเลขที่บัญชีเท่านั้น

59750021: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE; M.B.A.
(BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE)

KEYWORDS: OFFSHORE DEPOSITORY SERVICES

MUKKHAPHON THAMMASUT : THE EFFICACY OF OFFSHORE
DEPOSITORY SERVICES OF THE GOVERNMENT SAVINGS BANK IN NONGMON
MARKET. ADVISORY COMMITTEE: SAKCHAI CHANROUNG, Ph.D. 2018.

The purposes of this research is to study the efficacy of the offshore depository services of the Government Savings Bank (GSB) in Nongmon Market, and to study the guidelines for improving the efficicacy of the offshore depository services of the GSB in Nongmon Market. This is a qualitative research in which case in-depth interviews were conducted as a tool to collect the data. The respondents were a group of users of the offshore depository services of the GSB in Nongmon Market. In this research, at least 15 respondents were selected for an interview or the appropriate number reached data saturation.

It was found based on the descriptive data in the efficacy of the services upon the assessment of context, input, process, and product that the on-site deposit services of the GSB in Nongmon Market were efficient and the customers were satisfied with the services provided by the Government Savings Bank. In terms of ways to improve the deposit services of the GSB in Nongmon Market, it revealed that there were no suggestions or problems to tackle. The only thing that the customers wanted the GSB to add to the service was the information of account balance by notifying in an SMS after a transaction deposit at the bank. Basically messages sent to the customers display only the amount of money that the customers made a deposit and account number.

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณา
นิพนธ์ของ มุขพล ธรรมสุทธิ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร. ศักดิ์ชาย จันทรเรือง)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



..... ประธาน
(ดร. ศักดิ์ชาย จันทรเรือง)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ระพีพร ศรีจำปา)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัฐวดี ฐูแทนคุณ)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัย
พาณิชยศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ระพีพร ศรีจำปา)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....



1547866775

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงยิ่ง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ดร.ศักดิ์ชาย จันทร์เรือง กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระพีพร ศรีจำปา กรรมการภายนอก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐวุฒิ ฐูแทนคุณ ที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ แนวคิด วิธีการ คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ยิ่ง ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง รวมไปถึงบิดา มารดา เพื่อนร่วมงานที่คอยให้กำลังใจแก่ข้าพเจ้าในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ตลอดจนเพื่อน ๆ ในชั้นเรียนผู้คอยให้คำแนะนำที่ดีต่อข้าพเจ้าเพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้เป็นไปอย่างสมบูรณ์ ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา รวมถึงผู้เขียนตำรา เอกสาร บทความต่าง ๆ ที่ข้าพเจ้าได้ศึกษาค้นคว้า และนำมาอ้างอิงในงานวิจัยครั้งนี้

मुखพล ธรรมสุทธิ



3428578084

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญรูปภาพ	ฌ
บทที่ 1	1
บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
คำถามในการวิจัย.....	3
กรอบกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2	7
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสิน	7
CIPP Model.....	8
คุณภาพการบริการ	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
บทที่ 3	21



วิธีการดำเนินการวิจัย	21
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	21
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	21
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
การวิเคราะห์ข้อมูล	23
บทที่ 4	24
ผลการวิจัย.....	24
บทสัมภาษณ์ลูกค้าที่ใช้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินใน ตลาดหนองมน	24
บทที่ 5	37
สรุป อภิปราย ข้อเสนอแนะ	37
สรุปผลการวิจัย.....	37
อภิปรายผลการวิจัย.....	39
ข้อเสนอแนะ	39
บรรณานุกรม	42
ภาคผนวก	44
ภาคผนวก ก	45
ภาคผนวก ข	49
ภาคผนวก ค	62
ภาคผนวก ง.....	65
ภาคผนวก จ	72
ประวัติย่อของผู้วิจัย	78



3428578084

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน ...	3
ภาพที่ 2 กรอบกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ	4



3428578084

BUU-IThesis 59750021 independent study / recv: 28122561 20:59:00 / seq: 32

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชนรู้จักการประหยัดการเก็บออม มีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินเงินทองของประชาชน ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงทรงริเริ่มจัดตั้งคลังออมสินทดลองขึ้น โดยทรงพระราชทานนามแบงก์ว่า “ลิฟอเทีย” ในปี พ.ศ. 2450 เพื่อทรงใช้ศึกษาและสำรวจนิสัยคนไทยในการออมเบื้องต้น พระองค์ทรงเข้าใจในราษฎรของพระองค์และทรงทราบว่าควรรู้จักใช้กุศโลบายใดอันจะจูงใจคนไทยให้มองเห็นถึงความสำคัญของการออม (ธนาคารออมสิน, 2558)

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พัฒนาระบบการดำเนินงาน และการบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัต ธนาคารออมสินจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อรักษาน้ำหนักที่มีมากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยได้ระดมทรัพยากรในทุก ๆ ด้าน เตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์ธนาคาร และรูปแบบของการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้าและครอบคลุมทุก ๆ กลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย นับแต่บัดนั้นเป็นต้นมา ปัจจุบันธนาคารออมสินมีจำนวนสาขาทั้งหมด 1,057 สาขา (ธนาคารออมสิน, 2558)

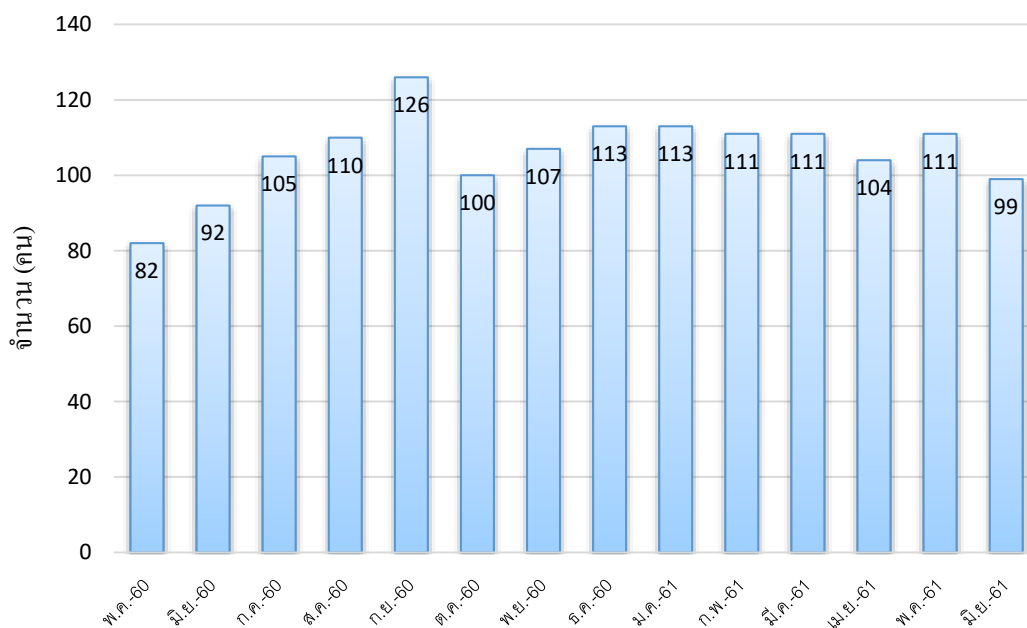
การเป็นธนาคารเพื่อการออม ธนาคารตระหนักดีถึงภารกิจด้านการส่งเสริมและระดมเงินออม ดังนั้น ธนาคารจึงมีบริการด้านการให้บริการรับฝากเงินทั่วไป ซึ่งได้แก่ เงินฝากเพื่อเรียกเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ เงินฝากประจำ 3 เดือน เงินฝากประจำ 6 เดือน เงินฝากประจำ 12 เดือน เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ซึ่งเป็นเงินฝากที่ต่อเนื่องตามระยะเวลา และวงเงินที่กำหนดมีผลคุ้มครองผู้ฝาก และเงินฝากสลากออมสินพิเศษ นอกจากนี้ ได้สนับสนุนการออมด้วยวิธีการอื่น ๆ เช่น การจัดงานวันออมแห่งชาติ การให้บริการรับฝากนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ไม่มีความสะดวกและผู้ที่อยู่ห่างไกล มีการจูงใจการออมสำหรับเยาวชนด้วยการแจกภาพชุดที่มีสาระน่ารู้ทุกครั้งที่นำเงินมาฝาก และจะมีการหมุนรางวัลตามหมายเลขภาพเหล่านั้นเพื่อมอบทุนการศึกษาให้กับผู้ที่ฝากเงินได้ตามเงื่อนไข จัดตั้งสโมสรเยาวชนธนาคารออมสินและโครงการธนาคาร โรงเรียนเพื่อเป็นการปลูกฝังให้เยาวชนได้รู้จักและรักการออม ได้เรียนรู้ด้านการเงินการธนาคารตั้งแต่เยาว์วัย ตลอดจนการให้บริการด้านการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม ซึ่งมีข้อห้าม



3428578084

เกี่ยวกับ ดอกเบี้ยโดยธนาคารบริหารจัดการนำเงินฝากไปลงทุน เพื่อให้เกิดผลกำไรในด้านอื่น ๆ แทน (ธนาคารออมสิน, 2558)

ปัจจุบันสถาบันการเงินมีการแข่งขันกันสูงในด้านของการบริการ เทคโนโลยี และการรักษาฐานลูกค้าไว้นั้น เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อธุรกิจธนาคาร ไม่น้อยไปกว่าการหาลูกค้าใหม่ ๆ ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญต่อองค์กรอย่างมาก องค์กรที่มีประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้านนั้น ย่อมส่งผลให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจ การบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินที่ให้บริการอยู่ปัจจุบันนั้นก็ย่อมต้องการที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสังคมและลูกค้าในปัจจุบัน การปรับตัว การพัฒนาเป็นสิ่งที่องค์กรนั้นต้องทำอยู่เสมอ แนวคิด CIPP Model นั้นจะช่วยให้เราสามารถเห็นถึงประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ของการบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสิน ไม่ว่าจะเป็นประสิทธิภาพด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context) ประสิทธิภาพด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ประสิทธิภาพด้านกระบวนการ (Process) และประสิทธิภาพด้านผลผลิต (Product) ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินการบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น และประสบความสำเร็จ โดยการดำเนินการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในปัจจุบันนั้นยังขาดประสิทธิภาพอยู่บ้าง ทำให้ในบางครั้งการดำเนินงานอาจไม่ได้ผลลัพธ์ตรงตามเป้าหมาย อีกทั้ง การพิจารณาถึงประสิทธิภาพของการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ สามารถนำผลที่ได้ไปปรับใช้ในการดำเนินงานอื่น ๆ การใช้รูปแบบ CIPP Model เป็นหลักในการพิจารณาถึงประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพด้านบริบท ประสิทธิภาพด้านปัจจัยนำเข้า ประสิทธิภาพด้านกระบวนการ และประสิทธิภาพด้านผลผลิต ทำให้ได้ผลของความสำเร็จได้ตรงตามความเป็นจริง และเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 1 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน

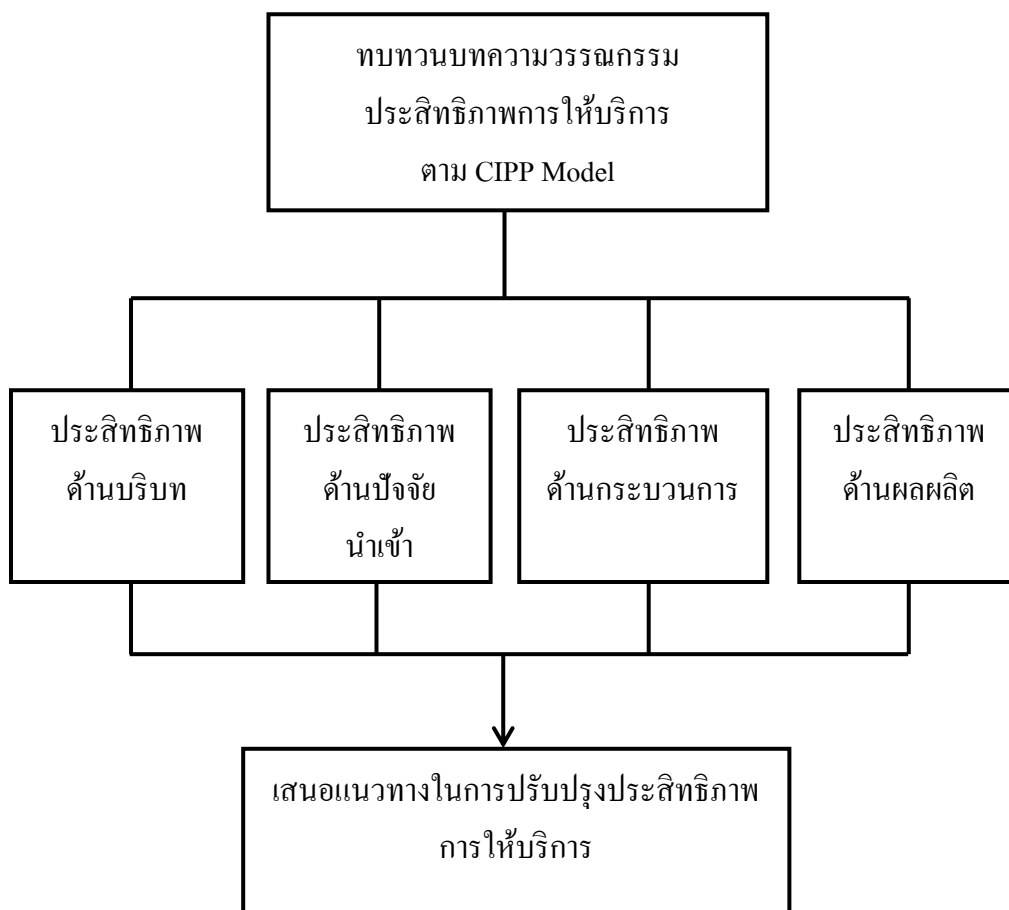
คำถามในการวิจัย

ประสิทธิภาพในการบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมนเป็นอย่างไร และการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมนควรมีแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการอย่างไร



3428578084

กรอบกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ



ภาพที่ 2 กรอบกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพมุ่งศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษามุ่งที่จะทบทวนบทความวรรณกรรมประสิทธิภาพการให้บริการตาม CIPP Model เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ

ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

ลูกค้าที่ใช้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน จำนวน ไม่น้อยกว่า 15 คน หรือจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว (บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ, 2553)

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการศึกษาตั้งแต่วันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2561 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2561 และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ธนาคารออมสินทราบถึง ประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน
2. สามารถนำผลของการวิจัย ไปเสนอแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ประสิทธิภาพการให้บริการตาม CIPP Model หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมนด้านต่าง ๆ สามารถนำไปเสนอแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมนได้ โดยได้แบ่งประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน ออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ประสิทธิภาพด้านบริบท 2) ประสิทธิภาพด้านปัจจัยนำเข้า 3) ประสิทธิภาพด้านกระบวนการ 4) ประสิทธิภาพด้านผลผลิต
2. ประสิทธิภาพด้านบริบท หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน หลักการและเหตุผล ความจำเป็นที่จะต้องให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน การชี้ถึงประเด็นปัญหา ตลอดจนการพิจารณาความเหมาะสมของเป้าหมายของการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน
3. ประสิทธิภาพด้านปัจจัยนำเข้า หมายถึง ประสิทธิภาพที่พิจารณาถึงความเหมาะสม ความเพียงพอของทรัพยากรที่จะใช้ในการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน ตลอดจนเทคโนโลยีและแผนของการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน

4. ประสิทธิภาพด้านกระบวนการ หมายถึง ข้อบกพร่องของการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน เพื่อทำการแก้ไขให้สอดคล้องกับข้อบกพร่องของการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน การหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่จะสั่งการเพื่อการพัฒนาการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน บันทึกภาวะของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไว้เป็นหลักฐาน

5. ประสิทธิภาพด้านผลผลิต หมายถึง ประสิทธิภาพของผลที่เกิดขึ้นจากการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมนที่กำหนดไว้แต่ต้น รวมทั้งการพิจารณาถึงแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน

6. เสนอแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง นำผลของการพิจารณาถึงประสิทธิภาพของการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมนทั้ง 4 ด้าน มาเสนอแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการต่อองค์กร



3428578084

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน โดยได้รวบรวมเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสิน
2. CIPP Model
3. คุณภาพการบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสิน

การเป็นธนาคารเพื่อการออม ธนาคารตระหนักดีถึงภารกิจด้านการส่งเสริมและระดมเงินออม ดังนั้น ธนาคารจึงมีบริการด้านการให้บริการรับฝากเงินทั่วไป ซึ่งได้แก่ เงินฝากเพื่อเรียกเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ เงินฝากประจำ 3 เดือน เงินฝากประจำ 6 เดือน เงินฝากประจำ 12 เดือน เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ซึ่งเป็นเงินฝากที่ต่อเนื่องตามระยะเวลา และวงเงินที่กำหนดมีผลคุ้มครองผู้ฝาก และเงินฝากสลากออมสินพิเศษ นอกจากนี้ ได้สนับสนุนการออมด้วยวิธีการอื่น ๆ เช่น การจัดงานวันออมแห่งชาติ การให้บริการรับฝากนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ไม่มีความสะดวกและผู้ที่อยู่ห่างไกล มีการจูงใจการออมสำหรับเยาวชนด้วยการแจกภาพชุดที่มีสาระน่ารู้ ทุกครั้งที่น่าเงินมาฝาก และจะมีการหมุนรางวัลตามหมายเลขภาพเหล่านั้นเพื่อมอบทุนการศึกษาให้กับผู้ที่ฝากเงินได้ตามเงื่อนไข จัดตั้งสโมสรเยาวชนธนาคารออมสินและโครงการธนาคารโรงเรียนเพื่อเป็นการปลูกฝังให้เยาวชนได้รู้จักและรักการออม ได้เรียนรู้ด้านการเงินการธนาคาร ตั้งแต่เยาว์วัย ตลอดจนการให้บริการด้านการเงินตามหลักศาสนาอิสลามซึ่งมีข้อห้ามเกี่ยวกับดอกเบี้ย โดยธนาคารบริหารจัดการนำเงินฝากไปลงทุน เพื่อให้เกิดผลกำไรในด้านอื่น ๆ แทน (ธนาคารออมสิน, 2558)

สำหรับกระบวนการในการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินนั้น ลูกค้ายธนาคารออมสินที่ประกอบกิจการในตลาด พ่อค้า แม่ค้า หรือลูกค้าที่มีบ้านพักอาศัยอยู่ในย่านชุมชนใกล้เคียงกับสถานที่ที่ธนาคารออมสินสาขานั้น ๆ เข้าไปให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ ลูกค้าที่มีความประสงค์ที่จะฝากเงินกับธนาคาร แต่อาจไม่สะดวกที่จะเข้าไปใช้บริการฝากเงินที่



3428578084

ธนาคาร โดยจะมีพนักงานธนาคารออมสินเข้าไปให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ลูกค้าสามารถฝากเงินกับพนักงานธนาคารออมสินที่เข้าไปปรับบริการฝากเงินนอกสถานที่ได้เลย โดยแจ้งเลขที่บัญชีของลูกค้า เบอร์โทรศัพท์มือถือ และจำนวนเงินที่ต้องการฝาก แก่พนักงานธนาคารออมสิน หรือลูกค้าสามารถที่จะนำสมุดบัญชีของลูกค้าฝากไว้กับพนักงานธนาคารออมสินไว้ได้เลย เมื่อหลังจากนั้นพนักงานธนาคารออมสินที่ให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่กลับถึงธนาคารพนักงานจะทำการปรับสมุดบัญชีเพื่อให้ข้อมูลในสมุดบัญชีแสดงเป็นยอดคงเหลือปัจจุบันและสามารถนำสมุดบัญชีมาแสดงให้ลูกค้าได้ดูในครั้งถัดไป ปัจจุบันการบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินนั้นจะทำการฝากเงินโดยผ่านเครื่อง “SUMO” จะมีลักษณะเป็น Tablet พกพาสะดวก ทันสมัย เมื่อทำการสำเร็จระบบจะทำการส่งข้อความ SMS ให้กับโทรศัพท์มือถือของลูกค้าในทันที โดยข้อความจะแจ้งถึงจำนวนเงินที่ลูกค้าฝาก เพื่อเป็นหลักฐานให้กับลูกค้าในการยืนยันว่าเงินได้ฝากเข้าบัญชีเรียบร้อยแล้วและจำนวนเงินฝากตรงกับที่ลูกค้าได้ฝากไว้หรือไม่ ลูกค้าสามารถที่จะสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชีกับพนักงาน โดยตรงได้เลยโดยพนักงานสามารถที่จะค้นหาข้อมูลบัญชีของลูกค้าผ่านเครื่อง “SUMO” นี้ได้เลยในทันทีที่ลูกค้าต้องการ ในส่วนของกรณีที่ลูกค้าต้องการที่จะถอนเงินในบัญชี ลูกค้าสามารถที่จะเข้าไปแจ้งที่ธนาคารออมสินสาขาที่ลูกค้าได้ใช้บริการฝากเงินนอกสถานที่ได้เลย

CIPP Model

Stufflebeam (n.d. อ้างถึงใน เชาวน์ อินฺย, 2555) ได้นำเสนอรูปแบบการประเมินที่เรียกว่า CIPP Model โดยให้นิยามการประเมินว่า หมายถึง กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อได้สารสนเทศที่มีประโยชน์ในการนำไปใช้ เป็นทางเลือกประกอบการตัดสินใจ มีจุดมุ่งหมายเพื่อเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้ใช้ในการตัดสินใจ ผู้ทำการประเมินจะรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

แนวคิดการประเมินของ Stufflebeam นี้จะแบ่งแยกการทำงานระหว่างฝ่ายประเมินกับฝ่ายบริหารออกจากกันอย่างชัดเจน ฝ่ายประเมินนั้นจะทำหน้าที่ระบุ จัดหา และนำเสนอสารสนเทศให้กับฝ่ายบริหาร ส่วนฝ่ายบริหารจะมีหน้าที่เรียกหาและนำผลของการประเมินที่ได้มานั้นไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจเพื่อจะดำเนินกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องตามควรแก่กรณี (เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2556)

จากแนวคิด และ โมเดลพื้นฐานการประเมินของสตัฟเฟิลบีม มีขั้นตอนในการประเมิน 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดหรือระบุข้อมูลที่ต้องการ
2. จัดเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิเคราะห์และจัดสารสนเทศที่ได้มาเพื่อนำเสนอต่อฝ่ายบริหาร

แบบจำลองของ Stufflebeam ไม่ได้เน้นการประเมินตามวัตถุประสงค์เท่านั้นแต่จะทำให้ได้รายละเอียดต่าง ๆ ของโครงการมาช่วยในการตัดสินใจ โดยเฉพาะการประเมินโครงการประชุม จะมีความเหมาะสมเมื่อใช้แบบจำลอง Stufflebeam เพื่อวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อยของโครงการ ทำให้ปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ ยังมีการประเมินสรุปเพื่อบ่งชี้ ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ แบบจำลอง CIPP Model ของ Stufflebeam จะให้รายละเอียดโครงการที่สมบูรณ์ เข้าใจง่าย สะดวกในการนำไปใช้ในการประเมินและสามารถช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้เป็นอย่างดี จึงเป็นแบบจำลองที่มีผู้นำมาใช้มาก

แบบจำลองซีบีพี (CIPP Model) จะประเมิน 4 ด้าน ดังนี้

1. การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context evaluation) เป็นการประเมินความต้องการที่จำเป็นเพื่อกำหนดโครงการ เป็นสิ่งที่อยู่ภายนอกโครงการแต่สามารถส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการได้ และเป็นการพิจารณาถึงความจำเป็นที่จะต้องจัดทำโครงการดังกล่าว ได้แก่ ความต้องการของชุมชนหรือกลุ่มเป้าหมายของโครงการ จำนวนประชากร สภาพเศรษฐกิจ หรือปัญหาของชุมชน ตลอดจนนโยบายของหน่วยงานระดับบนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ในการตัดสินใจวางแผน กำหนดนโยบาย กำหนดเป้าหมาย และกำหนดจุดมุ่งหมายของโครงการได้อย่างเหมาะสมต่อไป

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input evaluation) เป็นการประเมินทรัพยากรที่จำเป็นที่จะนำมาใช้ในการดำเนินโครงการว่ามีความเป็นไปได้ มีความเหมาะสมและมีความเพียงพอหรือไม่ ทรัพยากรที่จำเป็น ได้แก่ งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เวลา กลุ่มเป้าหมาย เทคโนโลยี และแผนการดำเนินงาน การประเมินปัจจัยนำเข้าไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจหาวิธีดำเนินงานโครงการให้บรรลุเป้าหมาย

3. การประเมินกระบวนการ (Process evaluation) เป็นการประเมินการบริหารโครงการ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการ การนำปัจจัยนำเข้าของโครงการมาใช้เหมาะสมหรือไม่ กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นจะบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ สารสนเทศต่าง ๆ จะถูกวิเคราะห์ รวบรวม และนำเสนอผู้ดำเนินงานโครงการ อาจจะต้องสารสนเทศทุกวันหรือในตอนเริ่มต้นโครงการเป็นการบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะดำเนินงานโครงการไว้เป็นหลักฐานการประเมินกระบวนการมีประโยชน์ในการค้นหาจุดเด่นหรือจุดแข็ง (Strengths) หรือ



3428578084

จุดด้อย (Weakness) ของโครงการ นำไปใช้ในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงการดำเนินโครงการต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. การประเมินผลผลิต (Product evaluation) เป็นการประเมินผลที่ได้จากโครงการว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ คำนวณค่าเพียงใด โดยนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ มุ่งตอบคำถามว่า โครงการประสบความสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ ผลการประเมินจะทำให้ได้สารสนเทศในการพิจารณาตัดสินใจ ยุติ ปรับขยาย หรือทำเป็นงานประจำ การประเมินผลผลิตจะทำการประเมิน 2 ขั้นตอน คือ 1) ประเมินทันทีที่สิ้นสุดโครงการเรียกว่าการประเมินผลลัพธ์ และ 2) การประเมินผลกระทบของโครงการทั้งทางบวกและทางลบ

การประเมินตามรูปแบบซิปป์ทั้ง 4 ขั้นตอน คือ การประเมินบริบท การประเมินปัจจัยนำเข้า การประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต สามารถนำไปช่วยในการปรับปรุงโครงการ ทั้งนี้ การประเมินในแต่ละขั้นตอนดังกล่าวนำไปช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ 4 ประเภท คือ

1. การตัดสินใจเพื่อการวางแผน (Planning decisions) ได้จากการประเมินบริบท นำผลการประเมินไปใช้ตัดสินใจ กำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการทั้งวัตถุประสงค์ระยะสั้นและระยะยาวให้สอดคล้องกับแผนในการดำเนินงาน

2. การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้างของโครงการ (Structuring decisions) จากการประเมินปัจจัยนำเข้า นำผลการประเมินไปใช้ตัดสินใจวางโครงการ กลวิธีดำเนินโครงการ และขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

3. การตัดสินใจเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ (Implementing decisions) ได้จากการประเมินกระบวนการ นำผลการประเมินไปใช้ตัดสินใจเกี่ยวกับการนำโครงการไปสู่การปฏิบัติ ทำให้การทำงานเป็นไปตามแผนที่กำหนด ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

4. การตัดสินใจเพื่อทบทวนโครงการ (Recycling decisions) ได้จากการประเมินผลผลิต นำผลการประเมินไปใช้ตัดสินใจเกี่ยวกับอนาคตของโครงการว่าจะทำต่อไป ยุติ ล้มเลิก ขยายโครงการ หรือให้ทำเป็นงานประจำ

เชาว์ อินัย (2555) ได้กล่าวว่า รูปแบบการประเมินซิปป์นี้ภายหลังได้มีนักประเมินผลโครงการปรับประยุกต์นำเอาการประเมินผลกระทบโครงการ (Impact evaluation) เข้ามาร่วมด้วยจึงเป็นรูปแบบการประเมินที่เรียกว่า CIPPI ตัว I ที่เพิ่มเข้ามาก็คือการประเมินผลกระทบ (Impact evaluation)



3428578084

การประเมินผลกระทบของโครงการ เป็นการประเมินต่อเนื่องจากการประเมินผลผลิตของโครงการ หรือผลผลิตของโครงการที่ก่อให้เกิดผลอื่น ๆ ตามมาแต่ไม่ได้กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของโครงการ ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นทั้งทางบวกและทางลบ

แบบจำลองชิปปี้จะนำไปใช้ควบคู่กับการบริหารงาน ช่วยพิจารณาโครงการ บริหารโครงการ และกำหนดอนาคตของโครงการ ดังนั้น ควรใช้แบบจำลองนี้กับโครงการที่เริ่มดำเนินการหรือโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่ ทั้งนี้ คณะผู้ประเมินควรประกอบไปด้วยนักประเมินภายในด้วย และผู้จัดทำโครงการจะต้องจัดทำเอกสารโครงการให้สมบูรณ์ตั้งแต่หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เป้าหมายและบริบทของโครงการ จะมีประโยชน์ต่อผู้จัดทำโครงการในการหาแหล่งทุน และการประเมินปัจจัยนำเข้าและองค์ประกอบอื่น ๆ ของโครงการจะเป็นประโยชน์ต่อผู้จัดทำข้อเสนอโครงการ เพราะจะทำให้ทราบถึงค่าใช้จ่ายและทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อความสำเร็จของโครงการ

แนวคิดและโมเดลชิปปี้ในการประเมินของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP model)

ในปี ค.ศ.1971 สตัฟเฟิลบีมและคณะนั้นได้เขียนหนังสือที่เกี่ยวกับรูปแบบการประเมินแนวทางการประเมินออกมาหนึ่งเล่ม ชื่อ “Education evaluation and decision making” ในวงการศึกษาศึกษาของไทยนั้นหนังสือของสตัฟเฟิลบีมและคณะ เล่มนี้นั้นได้เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง เพราะหนังสือเล่มนี้นั้นได้ให้แนวคิดและวิธีการทางการต่าง ๆ ในการวัดผลของการศึกษาและประเมินผลของการศึกษา เนื้อหาที่มีความทันสมัยและน่าสนใจอย่างมากด้วย นอกจากนั้น สตัฟเฟิลบีมก็ยังได้ทำการเขียนหนังสือที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการประเมินและรูปแบบต่าง ๆ ของการประเมินไว้อีกมากมายหลายเล่มอย่างต่อเนื่อง จึงกล่าวได้ว่า สตัฟเฟิลบีมท่านผู้นี้เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของการประเมิน จนเป็นที่ยอมรับกันอย่างทั่วไปในปัจจุบัน (เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2556)

สตัฟเฟิลบีมได้ให้นิยามคำว่า “การประเมิน” ไว้ดังนี้

“การประเมิน” คือ กระบวนการของการระบุ หรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ รวมถึงการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่จัดเก็บมาแล้วนั้น มาจัดทำให้เกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจต่อไป

จากนิยามดังกล่าว มีสาระสำคัญที่สามารถขยายความเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

1. การประเมิน เป็นกิจกรรมที่มีลักษณะเป็นกระบวนการ คือ มีความต่อเนื่องกันในการดำเนินงานอย่างครบวงจรและย้อนกลับมาสู่รอบใหม่ของวงจรด้วย
2. กระบวนการประเมิน จะต้องมีกระบวนการหรือบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการ
3. กระบวนการประเมิน จะต้องมีกระบวนการรวบรวมข้อมูลตามที่ได้ระบุหรือบ่งชี้ไว้

4. กระบวนการประเมิน จะต้องมีการนำเอาข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาแล้วนั้นมาจัดทำให้เป็นสารสนเทศ

5. สารสนเทศที่ได้มานั้น จะต้องมีความหมายและมีประโยชน์

6. สารสนเทศดังกล่าว จะต้องได้รับการนำไปเสนอเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการกำหนดทางเลือกใหม่หรือแนวทางดำเนินการใด ๆ ต่อไป

แนวคิดของสตัด์เฟิลบีมมีลักษณะที่จะแบ่งแยกบทบาทของการทำงานระหว่างฝ่ายประเมินกับฝ่ายบริหารออกจากกันอย่างเด่นชัด กล่าวคือ ฝ่ายประเมินนั้นจะมีหน้าที่จัดหา ระบุ และนำเสนอสารสนเทศที่ได้มาให้กับฝ่ายบริหาร ส่วนฝ่ายบริหารนั้นจะมีหน้าที่เรียกหา และนำผลการประเมินที่ได้มาจากฝ่ายประเมินนั้น ไปใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อที่จะดำเนินกิจกรรมใด ๆ ต่อไปที่เกี่ยวข้องตามสมควรแก่กรณี

การประเมินตามโมเดลของสตัด์เฟิลบีมนั้น (เยาดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2556) จะสามารถสรุปการประเมินออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. กำหนด หรือระบุและบ่งชี้ถึงข้อมูลที่ต้องการจะประเมิน
 2. ทำการจัดเก็บข้อมูลและรวบรวมข้อมูล
 3. วิเคราะห์ข้อมูลและจัดการสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อนำไปเสนอต่อฝ่ายบริหาร
- ประเภทของการประเมิน

เยาดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2556 อ้างอิงจาก Stufflebeam et al., n.d.) ได้แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การประเมินบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context evaluation: C)

เป็นการประเมินก่อนที่จะลงมือดำเนินการ โครงการใด ๆ มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะกำหนดหลักการและเหตุผลต่าง ๆ รวมทั้งเพื่อที่จะพิจารณาถึงความจำเป็นที่จะต้องจัดทำโครงการใด ๆ การบ่งชี้ถึงประเด็นปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนรวมไปถึงการพิจารณาถึงความเหมาะสมของเป้าหมายของโครงการ

2. การประเมินตัวป้อนเข้า (Input evaluation: I)

เป็นการประเมินเพื่อที่จะพิจารณาถึงความเหมาะสมและความเพียงพอของทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ ตลอดจนรวมไปถึงพิจารณาด้านเทคโนโลยีและในส่วนของการดำเนินการดำเนินงาน

3. การประเมินกระบวนการ (Process evaluation: P)

ส่วนนี้จะเป็นการประเมินเพื่อ

3.1 หาข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการดำเนินโครงการ เพื่อทำการแก้ไขให้สอดคล้องกับข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการดำเนินโครงการ

3.2 หาข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจในการที่จะสั่งการเพื่อการพัฒนางานในส่วนต่าง ๆ

3.3 บันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไว้เพื่อเป็นหลักฐาน

4. การประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้น (Product evaluation: P)

เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจากการทำโครงการกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้แต่ต้น รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ

การจัดประเภทของการประเมินดังกล่าวนี้จะแสดงถึงการประเมินที่พยายามทำให้เกิดการครอบคลุมกระบวนการทำงานในทุก ๆ ขั้นตอน ตามแนวคิดที่รู้จักกันดีในนามว่าแนวคิด “CIPP”

ตัวแบบประเมินผล CIPP เป็นแนวทางที่มุ่งเน้นการเชื่อมโยงระหว่างการวิจัยประเมินผลกับการตัดสินใจของนักบริหาร ดังนั้น จึงให้ความสนใจต่อการจัดโครงสร้างในลักษณะที่เอื้อประโยชน์ต่อการตัดสินใจของนักบริหารเป็นสำคัญกระบวนการวิจัยประเมินผลด้วยตัวแบบ CIPP มีความสอดคล้องกับแนวทางการตัดสินใจ 4 ขั้นตอน ได้แก่ การตัดสินใจเพื่อการวางแผน การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้างของโปรแกรม การตัดสินใจเพื่อนำโปรแกรมไปปฏิบัติ และการตัดสินใจเพื่อทบทวนโปรแกรม ตัวแบบประเมินผล CIPP มีกรอบแนวคิดในการประเมินผล 4 ขั้นตอน ได้แก่

การประเมินสภาพแวดล้อม (Context evaluation) หมายถึง การประเมินเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นส่วนสำคัญในการช่วยกำหนดวัตถุประสงค์ของโปรแกรมเพื่อช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจเลือกเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโปรแกรม

การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยนำเข้า (Input evaluation) หมายถึง การประเมินทรัพยากรที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการดำเนิน โปรแกรม ซึ่งรวมถึงกำลังคน งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่เพื่อช่วยให้มีการวางแผน จัดกิจกรรมของโปรแกรมได้เหมาะสม

การประเมินกระบวนการ (Process evaluation) หมายถึง การประเมินวิธีการดำเนินกิจกรรมตามลำดับขั้นตอนหรือระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ และประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์ของโปรแกรมจากการดำเนินกิจกรรมดังกล่าว เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การประเมินผลผลิต (Product evaluation) หมายถึง การประเมินในระหว่างและหลังการดำเนินโปรแกรม โดยมุ่งเก็บรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยน ลงไว้ขยาย หรือยุติโปรแกรม

กรอบการวิจัยประเมินผลแบบ CIPP มีข้อจำกัดในการศึกษาผลกระทบของโปรแกรม นอกจากนี้ ผู้ใช้สารสนเทศเพื่อตัดสินใจมักโน้มเอียงไปยังทางเลือกที่สามารถให้ประโยชน์รวบยอดสูงสุด

คุณภาพการบริการ

จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการบริการแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. เพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล (Information gathering) ข้อมูลอาจจะอยู่ในรูปเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณก็ได้ โดยการเก็บข้อมูลโดยตรง หรือ โดยอ้อม เช่น ทักสนคติ ความเห็น การรับรู้ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ “หน้าร้าน” ของพนักงานช่วยดำเนินการบริการที่อยู่ “หลังร้าน” รายได้สุทธิ ต้นทุน กำไร ข่าวดาว ข้อมูลเหล่านี้เมื่อได้รับการวิเคราะห์วินิจฉัยของฝ่ายบริหารแล้วจะเป็นประโยชน์ของการตัดสินใจดำเนินการต่าง ๆ ต่อไป เช่น อาจจะเผยแพร่ให้พนักงานผู้บริหารที่เกี่ยวข้องได้รับทราบเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ประกอบการพิจารณากำหนดค่าตอบแทนแก่พนักงานบริการใช้เป็นข้อมูลในการวางนโยบาย กลยุทธ์ แผนดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร เป็นต้น

2. เพื่อการกำหนด “คุณค่า” ของกิจกรรมบริการต่าง ๆ (Service value determination) อันจะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ การวิเคราะห์ การประเมินคุณภาพของการบริการควรทำทั้งระบบ โดยแยกเป็นคุณค่าโดยภาพรวมหรือเป็นด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเทคโนโลยี เพื่อการให้บริการ ด้านระบบของการบริการและด้านทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น ตามวงจรของการให้บริการให้ครบกระบวนการเพื่อพิจารณาในองค์ประกอบย่อย ๆ ของแต่ละด้านของการบริการว่ามีคุณค่า เช่นไร เช่น การวางแผนเพื่อการให้บริการ การประสานงานระหว่างปฏิบัติการของ “หน้าร้านและหลังร้าน” การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมาะสม ความพอเพียงเหมาะสมของอุปกรณ์ สถานที่ตั้ง บรรยากาศ ระยะเวลาของการให้บริการ เวลาที่ใ้หรือ การฝึกอบรมพนักงานบริการ การปฐมนิเทศขวัญและกำลังใจของพนักงาน ฯลฯ โดยพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพตามที่คาดหวัง (Quality expected) และคุณภาพตามที่ได้รับรู้ (Quality perceived) ของการบริการที่ได้รับ (Service received) นั้นเป็นเช่นไรด้วยคุณภาพที่อยู่ในระดับสูงได้มาตรฐาน หรือระดับปานกลาง (ซึ่ง 2 ระดับนี้ถือได้ว่าผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ) ส่วนคุณภาพที่ต้องปรับปรุง (ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ)



3428578084

3. เพื่อการตัดสินใจ (Decision making) เป็นการตัดสินใจในเชิงบริหารงานบริการ ประเมินจุดเด่น จุดด้อย โอกาส และข้อปัญหาของบริการในเชิงมหภาค โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาประเมินเกี่ยวกับกิจกรรมการบริการ ผลที่เกิดขึ้น และผลที่ได้รับ ภายใต้ระยะเวลาช่วงสั้น-ปานกลาง หรือในระยะยาวจะช่วยให้ผู้บริหารงานบริการใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อชิงความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ จากการสุ่มวิจัยเชิงสำรวจ ลูกค้านักค้าปลีกแห่งหนึ่ง พบว่า สาเหตุที่ทำให้ผลกำไรของบริษัทในช่วง 1 ปี ผ่านไปลดลง เนื่องจากพบว่า มีผู้ใช้บริการจำนวนหนึ่ง แสดงความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับต่อการมีสินค้า ลักษณะเคเตอร์ ความสะอาด รวมทั้งพฤติกรรมพนักงาน ผู้จัดการร้านจึงจัดให้มีหน่วยงานรับคำร้องเรียนของลูกค้าและ ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน ปรับปรุงแก้ไขคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

4. เพื่อตรวจสอบสมมติฐาน (Hypothesis testing) เป็นการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเพื่ออำนาจ พยากรณ์ อธิบาย และการควบคุมพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการบริการ หากเราสนใจศึกษาว่า ลักษณะของการให้บริการ (Service Style) ผู้ให้บริการได้รับอิทธิพลมาจากการอบรมเลี้ยงดูตามวัฒนธรรมหนึ่ง ๆ มีผลต่อสุขภาพต่อตอบขณะให้บริการ เราอาจจะศึกษาวิจัยโดยแบ่งมิติของลักษณะการให้บริการออกเป็น 4 ด้าน เช่น ด้านเอาใจใส่ดูแล (ระดับความสนใจเอื้ออาทรที่พนักงานผู้ให้บริการ) ด้านการทำงานเป็นทีมของการให้บริการ (ตามทัศนคติของผู้ใช้บริการ) ด้านการอยู่ห่างไกลชีวิตกับผู้ให้บริการ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการและนำไปศึกษาสังเกตกับพฤติกรรมบริการให้บริการของพนักงานที่ร้าน ก็อาจพบการแตกต่างหรือความคล้ายคลึงกันได้ เช่น ลักษณะการให้บริการ ความสะอาดสบายต่าง ๆ ลักษณะการให้บริการแบบใกล้ชิดเป็นมิตรใส่ใจกับลูกค้าไม่ถือตัว ลักษณะการให้บริการที่รวดเร็ว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อมรรัตน์ ทองมาก (2555) การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลโครงการสินเชื่อเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการพลเรือนสามัญ ของกรมการbinพลเรือน” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินปัจจัยด้านบริบทโครงการ ปัจจัยนำเข้า ปัจจัยกระบวนการดำเนินงานกับประสิทธิผลของโครงการสินเชื่อ กลุ่มตัวอย่างใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกที่เข้าร่วมโครงการของกรมการbinพลเรือนจำนวน 312 ราย และเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพรรณนา การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทางสถิติ และวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ปรัชญาผลการศึกษาครั้งนี้

ด้านบริบทโครงการ พบว่า อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านผลผลิตของโครงการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับผลการวิจัยคุณค่าของ

โครงการสินเชื่อฯ ด้านปัจจัยนำเข้า และผลผลิตโครงการสามารถตัดสินใจได้ว่าจะไม่เป็นไปตามมาตรฐานโครงการ แต่กระบวนการดำเนินโครงการมีคุณค่าตามมาตรฐานโครงการ และจากสถิติค่าฐานนิยม (Mode) อยู่ระดับ 3 เป็นส่วนใหญ่ สามารถสรุปผลได้ว่า การตัดสินใจคุณค่าของโครงการสินเชื่อเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับกลาง

อิสริย์ พูลพัฒน์ (2556) การวิจัยเรื่อง ประเมินโครงการเกษตรในโรงเรียน ผักดีไม่มีสารพิษ ธุรกิจเกษตร เพื่ออาหารกลางวันในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักก็เพื่อประเมินโครงการ โดยการใช่วิธีแบบการประเมินแบบ CIPP Model กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 50 คน ครูผู้รับผิดชอบโครงการ จำนวน 50 คน และนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 250 คน จากจำนวนโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการทั้งหมดจำนวน 60 โรงเรียน โดยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และนำข้อมูลที่ได้มานั้นนำมาวิเคราะห์ในด้านเนื้อหาและได้วิเคราะห์ทางสถิติ โดยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งได้ผลการวิจัยมาดังนี้ 1) ด้านบริบท พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้รับผิดชอบโครงการนั้นมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน โดยมีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมมากในส่วนของปัจจัยด้านบริบท 2) ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า ครูผู้รับผิดชอบโครงการและผู้บริหารสถานศึกษา มีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับความพร้อมด้านปัจจัยนำเข้า โดยมีความคิดเห็นว่ามีพร้อมอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้รับผิดชอบโครงการมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในปัจจัยด้านกระบวนการ โดยมีความคิดเห็นว่ามีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยผลผลิต พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้รับผิดชอบโครงการนั้นมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ปัจจัยในด้านผลผลิต โดยมีความคิดเห็นว่ามีระดับความพึงพอใจต่อโครงการในระดับที่มาก

สมหญิง เปี่ยมฤทธิ์ (2556) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพทางการบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำนวน 300 คน ในปีงบประมาณ 2555 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นจะเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85 สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย 1) ประชาชนผู้ที่มาขอรับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด เห็นด้วยอย่างมากในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการบริการ ได้แก่ พนักงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้ามาติดต่อราชการ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ได้แก่ การจัดสำนักงานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและมีความคล่องตัวในการติดต่อ ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในด้านสรรพสามิต ทันทตามความต้องการ และด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาปกติ 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามลักษณะประชากรเป็นดังนี้ ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นแต่ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธีรวัฒน์ พสุศิริโรจน์ (2558) การวิจัยในนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไป จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรคของ โครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน ประเมินความสำเร็จของโครงการ และสังเคราะห์กลยุทธ์ ไปสู่ความสำเร็จและแนวทางการปรับปรุงโครงการให้มีความเหมาะสมในอนาคต กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จะเป็นผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ และลูกค้าที่ได้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนโดยใช้วิธี สัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 25 คน ตามหลักการ Snow ball การตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยเทคนิคสามเส้า โดยจะเน้นเขตที่ดำเนินงาน ในบริเวณเขตบางเขน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยใช้หลักของ CIPP Model ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยทางด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า ปัจจัยทางด้านกระบวนการ ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม โดยปัจจัยทางด้านบริบทเป็นการประเมินให้ได้ข้อมูลสำคัญ ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล อาทิ ข้อมูลจากเอกสาร ตำรา วารสาร รายงานการศึกษา วิจัยและรายงานทางวิชาการประเภทต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทาง ในการศึกษา และรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์เจาะลึก วิเคราะห์ด้วย SWOT Analysis และ TOWS Matrix และสังเคราะห์งานวิจัย ได้ผลลัพธ์คือ กลยุทธ์ความสำเร็จของ โครงการ เพื่อที่จะแสวงหาข้อค้นพบจากการศึกษาวิจัยอันเป็นแนวทางนำไปสู่แนวทางที่เหมาะสมในการปรับปรุง การดำเนินงาน ของโครงการธนาคารประชาชนต่อไป ผลการวิจัยพบว่า ทีมงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการที่รับผิดชอบ ทีมงานมีเป้าหมายที่

ชัดเจนร่วมกัน ธนาคารมีการจัดการทางการเงินอย่างเป็นประจำอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง ทีมงาน
 สันเชื่อของธนาคารทุกคนจะมีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในรายละเอียดเกี่ยวกับ โครงการ
 ทีมงานสันเชื่อของธนาคารจะมีการสื่อสารที่สามารถเข้าใจได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ
 มีแผนโครงการเป็นลายลักษณ์อักษรและสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการ
 มีแผนกำกับติดตามโครงการตรงตามแผนการดำเนินงานเป็นลายลักษณ์อักษร ครอบคลุม กิจกรรม
 โครงการธนาคารร่วมเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการ
 ดำเนินโครงการ ผู้บริหารให้ความสำคัญในการดำเนินโครงการ ควรมีโครงการอย่างต่อเนื่อง
 ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบ สามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามนโยบายของ
 ธนาคารที่ได้กำหนดไว้

ทิพย์รัตน์ บุญมา (2558) การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อประเมินการใช้หลักสูตร
 สถานศึกษาโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 โดยใช้รูปแบบ
 การประเมิน CIPP Model กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 387 คน ได้จากการ
 กำหนดขนาดตามตารางของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) แล้วทำการสุ่มหลายขั้นตอน เป็น
 ผู้บริหารจำนวน 20 คน ครู จำนวน 79 คน จำนวน 144 คน และผู้ปกครอง จำนวน 144 คน และ
 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ จำนวน 10 คน ได้จากการเลือกแบบเจาะจงจากผู้บริหารและครู
 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 2 ประเภท คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์การ
 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์ ข้อมูล
 จากการสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านบริบท จากความคิดเห็นของ
 ผู้บริหารและครูที่มีผลต่อการจัดทำหลักสูตรของสถานศึกษามีความสอดคล้องกับนโยบาย
 การศึกษาแห่งชาติ นโยบายการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และ
 นโยบายการศึกษาแห่งชาติ นโยบายการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นที่การ
 และถมศึกษาบุรีรัมย์เขต 1 ทุกด้าน และสอดคล้องกับความต้องการของนักเรียนและชุมชน
 2) ด้านปัจจัยเบื้องต้น จากความคิดเห็นของผู้บริหารและครู พบว่า ด้านบุคลากร มีการพัฒนา
 ส่งเสริมสมรรถนะของบุคลากรให้มีความพร้อมในการใช้หลักสูตรสถานศึกษาทุกด้าน ด้าน
 งบประมาณ มีการจัดหางบประมาณเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอนจากองค์การบริหาร
 ส่วนตำบล/ เทศบาล และมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของนักเรียน
 ด้านสื่อการเรียนรู้อุปกรณ์ และแหล่งเรียนรู้ มีแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย ภายในสถานศึกษา
 แต่โรงเรียนมีงบประมาณไม่เพียงพอในการจัดหาสื่อการเรียนรู้ให้เพียงพอเหมาะสมกับกิจกรรม
 การเรียนรู้ตามหลักสูตร ด้านอาคารสถานที่ มีการวางแผนการใช้อาคารสถานที่ให้เกิดประโยชน์
 สูงสุด และปรับปรุงอาคารสถานที่เพื่อรองรับการจัดการเรียนการสอน มีส่วนร่วมในการจัดทำ



3428578084

แผนงาน แผนปฏิบัติการประจำปี และด้านความพร้อมของโรงเรียนมีการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสื่อการเรียนรู้ ด้านอาคารสถานที่ และด้านแผนการดำเนินการเพื่อรองรับการใช้หลักสูตรสถานศึกษา และกำหนดแนวทางการบริหารงานวิชาการ และการนิเทศติดตามผลการใช้หลักสูตร 3) ด้านกระบวนการ จากความคิดเห็นของผู้บริหารและครู พบว่าการบริหารหลักสูตรสถานศึกษา มีการส่งเสริมให้ครูจัดทำแผนการเรียนรู้ จัดครูเข้าสอนตามความรู้ความสามารถของครู จัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และประเมินผลการเรียนรู้โดยวิธีการที่หลากหลาย ตามสภาพจริง และความคิดเห็นของนักเรียน พบว่า การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนของครู คือ การคิดวิเคราะห์ การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ แต่ยังมีครูสอนโดยวิธีบรรยาย สื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสม คือ อินเทอร์เน็ต และแบบฝึกทักษะ ใช้วิธีการวัดผลก่อนเรียน ระหว่างเรียน และหลังเรียน จัดกิจกรรมพิเศษได้แก่ การทัศนศึกษา 4) ด้านผลผลิต จากความคิดเห็นของผู้บริหารและครู พบว่า ด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่สถานศึกษากำหนดไว้ มีความสอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 สอดคล้องกับเป้าหมาย จุดเน้น กรอบหลักสูตรระดับท้องถิ่น สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสถานศึกษา ด้านคุณภาพของนักเรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน คือ นักเรียนเป็นผู้มีความสุขกายที่ดี มีสุขภาพจิตดี ส่วนความคิดเห็นของนักเรียนและผู้ปกครอง คือ นักเรียนเป็นลูกที่ดีของพ่อแม่ มีสุขภาพกายดี มีสุขภาพจิตดี ด้านการกำหนดสมรรถนะสำคัญของผู้เรียนในความคิดเห็นของผู้บริหาร ได้แก่ นักเรียนมีทักษะในการทำงานเป็นทีม มีความใฝ่รู้สนใจในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง ส่วนความคิดเห็นของครูต่อการกำหนดสมรรถนะสำคัญของผู้เรียนสอดคล้องกับความคิดเห็นของนักเรียนและผู้ปกครอง ได้แก่ นักเรียนมีทักษะ การอ่าน การเขียน การพูด การฟัง สามารถสื่อสารได้ ด้านรางวัลในการแข่งขันทักษะของโรงเรียน พบว่า โรงเรียนขนาดใหญ่ได้รับรางวัลมากกว่าโรงเรียนขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดกลางได้รับรางวัลมากกว่าโรงเรียนขนาดเล็ก และด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จากผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ทั้ง 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้ ของโรงเรียนกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โรงเรียนขนาดใหญ่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าโรงเรียนขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดกลางมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าโรงเรียนขนาดเล็ก

ชลัท อุตถาวรยิ่ง (2558) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการสอนวิชาโครงการแบบมีส่วนร่วมของชุมชน และเพื่อพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพหลักสูตรฝึกอบรมรูปแบบการสอนวิชาโครงการแบบมีส่วนร่วมของชุมชน โดยวิธีผสมผสาน กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบฯ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 ท่าน กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ครูผู้สอนวิชาโครงการ จำนวน

21 คน โดยคัดเลือกตามเกณฑ์ที่กำหนด ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ผลการพัฒนาและประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการสอนวิชาโครงการแบบมีส่วนร่วมของชุมชนที่พัฒนาขึ้น พบว่า รูปแบบฯ ประกอบด้วย แบบแผนการจัดการเรียนการสอน 3 ระยะ 5 ขั้นตอน คือ ระยะที่ 1 ระยะเตรียม มี 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นเตรียมการ ขั้นการศึกษาปัญหาและความต้องการของชุมชน ระยะที่ 2 ระยะดำเนินการ มี 1 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นการดำเนินการสอนวิชาโครงการ ระยะที่ 3 ระยะติดตามและประเมิน มี 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นติดตามและประเมินผล ขั้นการสรุปและการเขียนรายงาน ผลการประเมินรูปแบบฯ โดยผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด จำนวน 9 ท่าน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ พบว่า ในภาพรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ 2) ผลการพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพหลักสูตรฝึกอบรมรูปแบบการสอนวิชาโครงการแบบมีส่วนร่วมของชุมชน โดยวิธีผสมผสาน ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมิน CIPP Model ของ Stufflebeam สรุปผลได้ดังนี้ การประเมินประสิทธิภาพด้านสภาวะแวดล้อม พบว่า หัวข้อเรื่องในการฝึกอบรมทั้ง 12 หัวข้อเรื่อง มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด การประเมินประสิทธิภาพด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า หลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความสอดคล้องระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ของหลักสูตรกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมทุกรายการประเมิน ผลการนำหลักสูตรฝึกอบรมไปทดลองใช้ พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทุกหน่วยมีระดับความเชื่อมั่นสูงมาก ผลสัมฤทธิ์ของคะแนนเฉลี่ยภาคทฤษฎี มีค่าร้อยละ 83.12/82.26 และผลสัมฤทธิ์ของคะแนนเฉลี่ยจากการปฏิบัติงานมีค่าร้อยละ 83.91 นอกจากนี้ ยังพบว่าผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด การประเมินประสิทธิภาพด้านกระบวนการ พบว่า ผลสัมฤทธิ์ของคะแนนเฉลี่ยภาคทฤษฎี มีค่าร้อยละ 84.64/83.71 ผลสัมฤทธิ์ของคะแนนเฉลี่ยจากการปฏิบัติงาน มีค่าร้อยละ 82.72 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด การประเมินประสิทธิภาพด้านผลผลิต เป็นการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจในการนำรูปแบบการสอนวิชาโครงการแบบมีส่วนร่วมของชุมชนไปใช้ ของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อครูผู้สอนผู้แทนชุมชนที่มีต่อสถานศึกษา ครูผู้สอนที่มีต่อผู้เรียน และผู้เรียนที่มีต่อครูผู้สอน พบว่า ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จากผลการประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมทุกรายการเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้น หลักสูตรฝึกอบรมจึงมีประสิทธิภาพตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้



3428578084

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน มีจำนวน 135 คน ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้จะเลือกกลุ่มตัวอย่างมาเพื่อทำการสัมภาษณ์ไม่น้อยกว่า 15 คน หรือจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553) โดยมีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างที่ขึ้นกับความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์จะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ผู้สัมภาษณ์สนิทสนมคุ้นเคย ซึ่งจะส่งผลให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ลึกและชัดเจน กลุ่มเป้าหมายที่สัมภาษณ์เป็นกลุ่มแม่ค้าในตลาด ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายอาจจะไม่สะดวกในการให้ข้อมูลกับผู้วิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยผู้ศึกษายึดการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับกลุ่มผู้ให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน รูปแบบการตั้งคำถามเป็นหลัก โดยคำถามจะเป็นคำถามลักษณะ



3428578084

ปลายเปิด เนื่องจากผู้วิจัยเล็งเห็นว่าวิธีการตั้งคำถามรูปแบบนี้จะก่อให้เกิดผลดีต่อทั้งผู้วิจัยและผู้ให้สัมภาษณ์เอง

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ จากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ วิทยุและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน

ขั้นที่ 2 ศึกษาหลักการสร้างข้อคำถามในการสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามในการสัมภาษณ์ และนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา

ขั้นที่ 3 นำข้อคำถามในการสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบข้อคำถามในการสัมภาษณ์ ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษาที่ใช้และปรับปรุงแก้ไข

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการหรือแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่น่ามาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดกระบวนการหรือแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ กระบวนการหรือแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและข้อมูลจากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และกระบวนการหรือแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ โดยกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวทางของกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ อันมีสาระสำคัญโดยสรุปดังต่อไปนี้

1. เมื่อผู้ศึกษาได้สร้างข้อคำถามในการสัมภาษณ์ และทำการทดสอบข้อคำถามในการสัมภาษณ์เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษานำข้อคำถามในการสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์กับลูกค้าที่ใช้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน ด้วยตนเอง โดยจะเข้าไปทำการสัมภาษณ์ลูกค้าตามวันเวลาที่ผู้สัมภาษณ์สะดวก หลังเลิกงาน หรือในวันหยุด โดยจะทำการนัดหมายกับผู้ถูกสัมภาษณ์ล่วงหน้าก่อนที่จะเข้าไปทำการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ทั้งนั้น ก็ขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้ถูกสัมภาษณ์เป็นหลัก ระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์นั้นขึ้นอยู่กับว่าข้อมูลคำตอบที่ได้มาจากผู้ให้สัมภาษณ์นั้นครบถ้วนหรือไม่

2. เมื่อสัมภาษณ์เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยของข้อมูลคำตอบที่ได้จากข้อคำถามในการสัมภาษณ์ โดยการฟังจากเสียงที่ได้ทำการบันทึก ถอดเทป ทำการศึกษาและนำข้อมูลคำตอบที่สมบูรณ์ในแบบสัมภาษณ์ไปวิเคราะห์หาข้อมูลทางขั้นตอนเชิงคุณภาพต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษามีลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยนำคำสัมภาษณ์จากผู้ถูกสัมภาษณ์มา เปรียบเทียบความเหมือนและความต่างของแต่ละบุคคล และจัดลำดับความสำคัญและคุณลักษณะของข้อมูล

2. นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่จัดลำดับความสำคัญแล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลทางเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะทราบถึงลักษณะที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และจากการศึกษาต่าง ๆ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันอย่างเป็นระบบและนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน แสดงความสำคัญของข้อมูลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อสะดวกในการวิเคราะห์และเขียนรายงานข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะไม่ใช้ข้อมูลตัวเลข แต่จะเป็นข้อมูลเชิงพรรณนาที่มี “รายละเอียด” และ “ลึก” และมีการอ้างอิงโดยตรงเกี่ยวกับที่มาของข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าหรือข้อมูลทางเอกสาร

ดังนั้น ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการตอบประเด็นสัมภาษณ์ (Interview research) และข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ (Document research) จะถูกนำมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแง่ต่าง ๆ ตามข้อเท็จจริง ทั้งในเชิงเหตุและผลซึ่งการวิเคราะห์จะออกมาในลักษณะของการพรรณานำไปสู่คำตอบในการศึกษา

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลคำสัมภาษณ์ที่ได้มาอย่างเป็นระบบและนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน โดยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแง่ต่าง ๆ ตามข้อเท็จจริง ทั้งในเชิงเหตุและผล ซึ่งการวิเคราะห์จะออกมาในลักษณะของการพรรณาส่งผลให้ได้คำตอบในการศึกษา โดยได้นำเสนอผลของการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

การประเมินสถานะแวดล้อม (Context evaluation)

การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input evaluation)

การประเมินกระบวนการ (Process evaluation)

การประเมินผลผลิต (Product evaluation)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน

บทสัมภาษณ์ลูกค้าที่ใช้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

คำถามที่ 1 ระยะเวลาในการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

1. การประเมินสถานะแวดล้อม (Context evaluation)

คำถามที่ 2 ท่านเห็นว่าการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน ตรงกับความต้องการของท่านอย่างไร และเป็นประโยชน์ต่อท่านเพียงใด มีผลช่วยให้ฐานะของท่านเป็นอย่างไร



3428578084

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input evaluation)

คำถามที่ 3 ท่านเห็นว่าบุคลากรในการรับฝากเงินนอกสถานที่เป็นอย่างไร มีประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมหรือประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าต้องปรับปรุง

คำถามที่ 4 ท่านเห็นว่าอุปกรณ์ในการรับฝากเงินนอกสถานที่เป็นอย่างไร มีประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมหรือประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าต้องปรับปรุง

คำถามที่ 5 ท่านเห็นว่าธนาคารใช้เทคโนโลยีในการรับฝากเงินนอกสถานที่เป็นอย่างไร ท่านมีความพึงพอใจ หรือมีความกังวลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีของธนาคารอย่างไร

คำถามที่ 6 ท่านเห็นว่าแผนในการรับฝากเงินนอกสถานที่เป็นอย่างไร มีประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมหรือประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าต้องปรับปรุง

3. การประเมินกระบวนการ (Process evaluation)

คำถามที่ 7 ให้ท่านเล่ากระบวนการในการฝากเงินนอกสถานที่ที่ท่านได้ปฏิบัติ และช่วยวิจารณ์ว่าแต่ละขั้นตอนในการรับฝากเงินนอกสถานที่ ท่านเห็นว่ามีความสะดวก รวดเร็ว หรือเหมาะสม หรือขั้นตอนใดที่ท่านเห็นว่าไม่สะดวก หรือควรปรับปรุง เพราะเหตุใด

4. การประเมินผลผลิต (Product evaluation)

คำถามที่ 8 ท่านเห็นว่าทำให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากขึ้นเพียงใด ควรปรับปรุงประสิทธิภาพด้านใดที่จะส่งผลให้ท่านเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แนวทางการปรับปรุงการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของ

ธนาคารออมสินในตลาดหนองมน

คำถามที่ 9 แนวทางการปรับปรุงการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน

บทสัมภาษณ์คนที่ 1 (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, สัมภาษณ์, 1 กันยายน 2561)

คำถามที่ 1 ใช้เวลาสองนาทีก่อนจะได้อะไรไม่นาน

คำถามที่ 2 ความต้องการคือการได้ออมเงิน และออมเงินได้สะดวกด้วย ไม่ต้องเข้าไปฝากเงินเองที่ธนาคารหรือที่ตู้ฝากหน้าธนาคาร อันนี้ธนาคารมารับฝากถึงที่ก็สะดวก ไม่ต้องรอนาน

คำถามที่ 3 พนักงานก็มีความสดใสดี คอยเก่ง ยิ้มเก่งทุกคน มีแต่วัยรุ่นทั้งนั้นเลยนะ แต่งกายก็ดีแล้ว ไม่มีอะไรจะต้องปรับปรุง

คำถามที่ 4 อุปกรณ์ที่ใช้นี้ก็และทันสมัยดี ขนาดเล็กกว่าเดิม พกพกสะดวกกว่าอุปกรณ์เครื่องเก่า ดูน่าเชื่อถือมากกว่าเดิม แล้วก็รวดเร็วกว่าเดิม

คำถามที่ 5 เทคโนโลยีทันสมัย ก็ทำให้ฝากเงินได้เร็วและฝากเงินได้สะดวกดี ไม่มี



3428578084

ความกังวลอะไร

คำถามที่ 6 ดีแล้วที่มาวันพุธ ก็ไม่มีปัญหาอะไรเพราะมาขายของที่ตลาดทุกวันอยู่แล้ว
เหมาะสมดีแล้ว

คำถามที่ 7 ชั้นแรกก็ให้เงินกับพนักงาน พนักงานกดอุปกรณ์ที่นำมาเพื่อทำการฝากเงิน
ข้อความเข้า สะดวกรวดเร็วทันใจดีมาก

คำถามที่ 8 การให้บริการก็มีประสิทธิภาพดีอยู่แล้ว ไม่มีอะไรที่เห็นว่าจะต้องปรับปรุง
ทำดีแล้วทำต่อไปเหมือนเดิม

คำถามที่ 9 ยังไม่มีอะไรที่ต้องปรับปรุง

บทสัมภาษณ์คนที่ 2 (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, สัมภาษณ์, 5 กันยายน 2561)

คำถามที่ 1 ไม่นาน 2-3 นาที

คำถามที่ 2 ได้เก็บออมเงินอย่างสะดวก ฝากเงินออมเงิน โดยที่ไม่ต้องไปถึงที่ธนาคาร
ถ้าออมเงินได้เยอะก็ทำให้มีเงินเก็บเยอะฐานะดีขึ้น

คำถามที่ 3 วัยรุ่นดี ยิ้มแย้มแจ่มใสดี บุคลิกดีน่าเชื่อถือ แต่งกายสีสดใสใสมองเห็นง่ายดี
ก็เหมาะสมทุกอย่างนั่นแหละ ไม่มีอะไรต้องปรับปรุง

คำถามที่ 4 อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการก็ดูทันสมัยดี รวดเร็วดี แต่บางทีอุปกรณ์ก็มีปัญหา
บ้าง นาน ๆ ครั้ง ก็ไม่เป็นไร ถ้าเงินที่ฝากเข้าบัญชีปกติก็ไม่มีปัญหา

คำถามที่ 5 เทคโนโลยีทันสมัยดีฝากเงินได้รวดเร็วทันใจ แต่บางครั้งก็เคยมีปัญหาบ้าง
เล็กน้อย อาจทำให้บางคนนั้นเกิดความกังวลบ้าง อาจจะกลัวว่าเงินที่ฝากจะไม่เข้าบัญชี หรือยังไม่
ทราบว่าจะเงินเข้าบัญชีหรือยัง อยากให้ข้อความที่ส่งมามียอดเงินรวมในบัญชีแสดงให้เห็นด้วย

คำถามที่ 6 ที่ออกมาวันพุธก็ดีแล้ว ไม่มีปัญหา หรือถ้าธนาคารสะดวกวันไหนก็ออกมา
รับฝากเงินได้ ไม่มีอะไรต้องปรับปรุง

คำถามที่ 7 พนักงานเดินมาที่ร้านก็ยื่นเงินให้ ทักทายกันปกติ เมื่อทำการฝากเงินเรียบร้อย
จะมีข้อความเข้าที่โทรศัพท์มือถือ รวดเร็วทันใจ ถ้าไม่มีอะไรติดขัดก็จะใช้เวลาไม่นาน

คำถามที่ 8 ฟังพอใจ มีประสิทธิภาพดี

คำถามที่ 9 อยากให้มียอดเงินรวมในบัญชีแสดงให้เห็นในข้อความที่ส่งเข้ามา

บทสัมภาษณ์คนที่ 3 (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, สัมภาษณ์, 5 กันยายน 2561)

คำถามที่ 1 ใช้เวลาไม่นานในการฝากเงิน

คำถามที่ 2 สะดวกดี ได้ออมเงินไปในตัว ออมเงินให้ลูกก็ได้

คำถามที่ 3 เป็นกันเอง เป็นวัยรุ่น ยังหนุ่ม ๆ สาว ๆ อยู่เลย ก็เหมาะสมดีไม่มีปัญหา

คำถามที่ 4 อุปกรณ์ที่ใช้ ที่นำออกมาให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคาร

ออมสินนี้ทันสมัยขึ้นเรื่อย ๆ ถ้าเทียบกับเมื่อก่อนแล้ว จากตอนแรกที่ไม่มียูปรกรณ์อะไรใช้มือจด
จนปัจจุบันมียูปรกรณ์ที่สมัยใหม่แล้ว ก็ดี สะดวกดี

คำถามที่ 5 เทคโนโลยีสมัยใหม่ มีการปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอ เหมือนธนาคารอื่นเลย
มีความพึงพอใจที่ออมสินไม่ล้าสมัย

คำถามที่ 6 เหมาะสมดีแล้วมาวันพุธกลางสัปดาห์ไม่วุ่นวายดี

คำถามที่ 7 พอพนักงานเดินมาถึงร้านก็ทักทายกันก่อน จะฝากเงินเท่าไรก็ยื่นให้กับ
พนักงาน พอพนักงานทำการฝากเงินเรียบร้อยจะมีข้อความแจ้ง แสดงที่โทรศัพท์มือถือของตัวเอง
ก็สะดวกดีมีหลักฐานให้ดู

คำถามที่ 8 การให้บริการก็มีประสิทธิภาพดี ไม่มีปัญหาอะไร ฝากเท่าไรร่เงินเข้าเท่านั้น

คำถามที่ 9 ไม่มีปัญหาอะไร

บทสัมภาษณ์คนที่ 4 (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2561)

คำถามที่ 1 ใช้เวลาไม่นานในการฝากเงิน ประมาณ 1-2 นาที เท่านั้น

คำถามที่ 2 ต้องการความสะดวก พอมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่แบบนี้ก็สะดวกดี
สามารถฝากเงิน ออมเงินได้ง่ายขึ้น

คำถามที่ 3 มีความสดใส ยิ้มแย้มแจ่มใส เหมาะสมดีอยู่แล้ว ไม่มีอะไรที่เห็นว่าควร
ปรับปรุง

คำถามที่ 4 ขนาดเล็กกะทัดรัดดี ดูทันสมัย และดูมีความแข็งแรง ก็เหมาะสมดีไม่มีเรื่อง
ที่ต้องปรับปรุงอะไรสำหรับอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสิน

คำถามที่ 5 เทคโนโลยีมีความล้ำสมัย มีการพัฒนาอยู่เสมอ จากสมัยก่อนจนถึงปัจจุบันได้
นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาให้เห็นตลอด ก็พึงพอใจ ไม่มีเรื่องกังวลอะไร

คำถามที่ 6 เวลากำลังดีไม่เข้าเกินไป วันไหนก็ได้แล้วแต่ธนาคารจะสะดวกเลย เหมาะสม
ดีแล้ว

คำถามที่ 7 พนักงานมาถึงก็จะทักทาย ยื่นเงินจำนวนที่จะฝากเงินให้กับพนักงาน
พนักงานก็กดอุปกรณ์ที่นำมาที่ไว้ใช้สำหรับรับฝากเงิน มีข้อความเข้าที่โทรศัพท์มือถือ ก็ดีนะทุก
ขั้นตอนสะดวก ยังไม่เห็นเรื่องที่ต้องปรับปรุง

คำถามที่ 8 การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินมีประสิทธิภาพดี
มีความรวดเร็ว

คำถามที่ 9 ยังไม่เห็นนะว่าต้องปรับปรุงในด้านไหน ถ้าเห็นแล้วจะบอกที่หลัง

บทสัมภาษณ์คนที่ 5 (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2561)

คำถามที่ 1 ใช้เวลาประมาณสองนาทีก็เสร็จเรียบร้อยแล้ว

คำถามที่ 2 ทำให้ลูกค้ามีความสะดวก ได้เก็บออมเงิน และไม่ต้องข้ามถนนไปฝากถึงที่ธนาคาร ถ้าฝากเงินออมเงินเยอะ ๆ จะได้รับราย ๆ ด้วย

คำถามที่ 3 พนักงานก็พูดเก่ง ยิ้มเก่ง ไม่มีอะไรที่ต้องปรับปรุง

คำถามที่ 4 เครื่องมือที่นำมาใช้ดูสมัยใหม่ จะใช้งานง่ายรวดเร็วดีแล้ว ฝากเงินได้รวดเร็วกว่าเครื่องมือสมัยก่อนที่เคยนำมาใช้

คำถามที่ 5 เทคโนโลยีดี มีการพัฒนาอยู่ตลอด ฟังพอใจอยู่แล้วและไม่ได้มีความกังวลอะไร

คำถามที่ 6 ก็มาเหมือนเดิมเช้าวันพุธคืออยู่แล้ว แล้วแต่พนักงานจะสะดวกเลย เหมาะสมดีอยู่แล้วไม่มีอะไรที่ต้องปรับปรุง

คำถามที่ 7 พอมีพนักงานเดินมาถึงที่ร้านก็ให้เงินที่ต้องการจะฝากให้กับพนักงาน พนักงานก็เก็บเงินเข้ากระเป๋าที่นำมา แล้วพนักงานก็กดอุปกรณ์ที่นำมาด้วย เสร็จแล้วก็มีข้อความเข้าที่โทรศัพท์ทันที พนักงานก็กลับ สะดวกรวดเร็วทันใจ

คำถามที่ 8 ให้บริการดีมีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจมาก ยังไม่เห็นว่าจะต้องปรับปรุงในด้านไหน

คำถามที่ 9 ไม่มีอะไรที่ต้องปรับปรุง

บทสัมภาษณ์คนที่ 6 (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, สัมภาษณ์, 19 กันยายน 2561)

คำถามที่ 1 ทำการฝากเงินใช้เวลาไม่นาน ไม่ถึงนาทีก็ทำการฝากเงินเสร็จเรียบร้อย

คำถามที่ 2 ก็ทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้นในการฝากเงิน ไม่ต้องไปฝากเงินที่ธนาคารด้วยตัวเอง มีพนักงานธนาคารอมสินมารับฝากเงินให้บริการถึงที่ร้านสะดวกดี

คำถามที่ 3 พนักงานที่ออกมาให้บริการก็ดี ดูเรียบร้อย สุภาพดี น่ารักเป็นกันเอง ไม่มีอะไรที่เห็นว่าจะต้องปรับปรุง

คำถามที่ 4 อุปกรณ์ที่นำออกมาให้บริการรับฝากเงินนั้นดูทันสมัย ขนาดเล็กดีพกพาสะดวก

คำถามที่ 5 เทคโนโลยีก็ดี ทันสมัย พอฝากเงินเสร็จเรียบร้อยจะมีข้อความเข้าที่โทรศัพท์มือถือ แจ้งเตือนรวดเร็วทันใจดีมาก

คำถามที่ 6 มาให้บริการรับฝากเงินทุกวันพุธก็ไม่มีปัญหาอะไรเลย มาได้ปกติเหมือนเดิมเหมาะสมดีอยู่แล้ว ไม่มีอะไรต้องปรับปรุง

คำถามที่ 7 พอถึงวันพุธตอนสาย ๆ ก็จะมีพนักงานธนาคารอมสินเข้ามาหาถึงที่ร้านเพื่อมาให้บริการรับฝากเงินถึงที่ ก็ให้เงินกับพนักงาน พนักงานทำรายการ โดยการกดที่เครื่องแท็บเล็ต

พอสำเร็จ ก็จะมีข้อความแจ้งเตือนที่โทรศัพท์มือถือแจ้งยอดเงินที่ฝาก เรียบร้อย สะดวกรวดเร็ว ทุกขั้นตอน

คำถามที่ 8 การให้บริการดี มีประสิทธิภาพดี พนักงานของธนาคารก็ยิ้มแย้มแจ่มใส ก็พึงพอใจมากทำให้เกิดความสะดวกด้วยเวลาจะฝากเงินไม่ต้อง ไปถึงธนาคาร

คำถามที่ 9 ยังไม่มีอะไรที่เห็นว่าต้องปรับปรุง

บทสัมภาษณ์คนที่ 7 (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7, สัมภาษณ์, 19 กันยายน 2561)

คำถามที่ 1 ใช้บริการฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมนมากกว่า 2 ปี ส่วนเวลาในการใช้บริการฝากแต่ละครั้งนั้นใช้เวลาไม่นาน

คำถามที่ 2 หลัก ๆ คือ ช่วยทำให้เกิดความสะดวกในการฝากเงินกับธนาคารออมสิน ไม่ต้องไปฝากเงินที่ธนาคาร สามารถฝากเงินได้เลยกับพนักงานธนาคารที่ออกมาให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่

คำถามที่ 3 พนักงานที่ออกมาให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินดี อยู่แล้ว ไม่ได้คาดหวังอะไร และไม่มีประเด็นใดที่ต้องปรับปรุง

คำถามที่ 4 อุปกรณ์ที่นำออกมาให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสิน โดยเมื่อก่อนจะใช้อุปกรณ์อีกแบบหนึ่งจนปัจจุบันก็เปลี่ยนอุปกรณ์แบบใหม่ เหมาะสมและก็ไม่มีปัญหาอะไร ไม่มีประเด็นใดที่ต้องปรับปรุง

คำถามที่ 5 เมื่อก่อนจะใช้อุปกรณ์ที่พกจดทำรายการฝากเงินสำเร็จ เครื่องก็จะทำการพิมพ์ใบเสร็จออกมาให้กับลูกค้า ส่วนปัจจุบันจะเป็นแท็บเล็ตเป็นเทคโนโลยีแบบใหม่ของธนาคารในการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ เมื่อทำรายการฝากเงินสำเร็จ จะเป็นการส่งข้อความ SMS ไปยังโทรศัพท์ของลูกค้าทันที ก็พึงพอใจ ไม่มีปัญหาและก็ไม่มีความกังวลอะไร

คำถามที่ 6 ที่ธนาคารออมสินออกมาให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ในตลาดหนองมน นั้นจะเป็นช่วงเช้าของทุกวันพุธ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ไม่มีปัญหาอะไร มาได้ทุกวัน เหมาะสมดีอยู่แล้ว

คำถามที่ 7 ตามปกติพนักงานมาจนถึงที่ร้านก็ให้เงินกับพนักงานและก็เช็คข้อความ SMS ว่าเงินจำนวนเท่าไรได้ฝากเข้าบัญชีเรียบร้อยแล้ว แต่ละขั้นตอนไม่มีปัญหาอะไรเลย เวลาที่ออกมาให้บริการก็ดี พนักงานที่ออกมาให้บริการก็ดี ระบบก็ดี เหมาะสมดี ไม่มีตรงไหนที่ต้องปรับปรุง

คำถามที่ 8 ประสิทธิภาพในการให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพดี ไม่มีเรื่องไหนหรือด้านไหนที่ต้องปรับปรุง

คำถามที่ 9 ไม่มีปัญหาอะไร และไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุง

ผลของการวิเคราะห์หัตถ์สัมภาษณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

คำถามที่ 1 ระยะเวลาในการใช้บริการ

คนที่ 1 ตอบว่า ใช้เวลาสองนาทีก่อนจะได้ออมเงิน

คนที่ 2 ตอบว่า ไม่นาน 2-3 นาที

คนที่ 3 ตอบว่า ใช้เวลาไม่นานในการฝากเงิน

คนที่ 4 ตอบว่า ใช้เวลาไม่นานในการฝากเงิน ประมาณ 1-2 นาที เท่านั้น

คนที่ 5 ตอบว่า ใช้เวลาประมาณสองนาทีก่อนจะเสร็จเรียบร้อยแล้ว

คนที่ 6 ตอบว่า ทำการฝากเงินใช้เวลาไม่นาน ไม่ถึงนาทีก็ทำการฝากเงินเสร็จเรียบร้อยแล้ว

คนที่ 7 ตอบว่า ใช้บริการฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน มากกว่า 2 ปี ส่วนเวลาในการใช้บริการฝากแต่ละครั้งนั้นใช้เวลาไม่นาน

ผลของการศึกษา พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมดใช้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินเป็นเวลานาน ใช้เวลาน้อยก็สามารถฝากเงินได้สำเร็จเรียบร้อยแล้ว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

1. การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context evaluation)

คำถามที่ 2 ท่านเห็นว่า การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน ตรงกับความต้องการของท่านอย่างไร และเป็นประโยชน์ต่อท่านเพียงใด มีผลช่วยให้ฐานะของท่านเป็นอย่างไร

คนที่ 1 ตอบว่า ความต้องการคือการได้ออมเงิน และออมเงินได้สะดวกด้วย ไม่ต้องเข้าไปฝากเงินเองที่ธนาคารหรือที่ตู้ฝากหน้าธนาคาร อันนี้ธนาคารมารับฝากถึงที่ก็สะดวก ไม่ต้องรอนาน

คนที่ 2 ตอบว่า ได้เก็บออมเงินอย่างสะดวก ฝากเงินออมเงิน โดยที่ไม่ต้องไปอยู่ที่ธนาคาร ถ้าออมเงินได้เยอะก็ทำให้มีเงินเก็บเยอะฐานะดีขึ้น

คนที่ 3 ตอบว่า สะดวกดี ได้ออมเงินไปในตัว ออมเงินให้ลูกก็ได้

คนที่ 4 ตอบว่า ต้องการความสะดวก พอมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่แบบนี้ก็สะดวกดี สามารถฝากเงิน ออมเงินได้ง่ายขึ้น

คนที่ 5 ตอบว่า ทำให้ลูกค้ามีความสะดวก ได้เก็บออมเงิน และไม่ต้องข้ามถนนไปฝากถึงที่ธนาคาร ถ้าฝากเงินออมเงินเยอะ ๆ จะได้รวย ๆ ด้วย

คนที่ 6 ตอบว่า ก็ทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้นในการฝากเงิน ไม่ต้องไปฝากเงินที่ธนาคารด้วยตัวเอง มีพนักงานธนาคารออมสินมารับฝากเงินให้บริการถึงที่ร้านสะดวกดี



3428578084

คนที่ 7 ตอบว่า หลัก ๆ คือ ช่วยทำให้เกิดความสะดวกในการฝากเงินกับธนาคารออมสิน ไม่ต้องไปฝากเงินที่ธนาคาร สามารถฝากเงินได้เลยกับพนักงานธนาคารที่ออกมาให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่

ผลของการศึกษา พบว่า สิ่งที่ถูกผู้สัมภาษณ์ทั้งหมดต้องการก็คือความสะดวกสบายในการฝากเงิน และสิ่งที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้รับ ก็คือ ความสะดวก สามารถช่วยให้การเก็บออมเงินเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้นและส่งเสริมให้มีฐานะที่ดีขึ้นเนื่องจากการออมเงิน

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input evaluation)

คำถามที่ 3 ท่านเห็นว่าบุคลากรในการรับฝากเงินนอกสถานที่เป็นอย่างไร มีประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม หรือประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าต้องปรับปรุง

คนที่ 1 ตอบว่า พนักงานก็มีความสดใสดี คุยเก่ง ยิ้มเก่งทุกคน มีแต่วัยรุ่นทั้งนั้นเลยนะ แต่งกายก็ดีแล้ว ไม่มีอะไรจะต้องปรับปรุง

คนที่ 2 ตอบว่า วัยรุ่นดี ยิ้มแย้มแจ่มใสดี บุคลิกดีน่าเชื่อถือ แต่งกายสีสดใสมองเห็นง่ายดี ก็เหมาะสมทุกอย่างนั้นแหละ ไม่มีอะไรต้องปรับปรุง

คนที่ 3 ตอบว่า เป็นกันเอง เป็นวัยรุ่น ยังหนุ่ม ๆ สาว ๆ อยู่เลย ก็เหมาะสมดีไม่มีปัญหา

คนที่ 4 ตอบว่า มีความสดใสม ยิ้มแย้มแจ่มใส เหมาะสมดีอยู่แล้ว ไม่มีอะไรที่เห็นว่าควรปรับปรุง

คนที่ 5 ตอบว่า พนักงานก็พูดเก่ง ยิ้มเก่ง ไม่มีอะไรที่ต้องปรับปรุง

คนที่ 6 ตอบว่า พนักงานที่ออกมาให้บริการก็ดี ดูเรียบร้อย สุภาพดี น่ารักเป็นกันเอง ไม่มีอะไรที่เห็นว่าจะต้องปรับปรุง

คนที่ 7 ตอบว่า พนักงานที่ออกมาให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินคืออยู่แล้ว ไม่ได้คาดหวังอะไร และไม่มีประเด็นใดที่ต้องปรับปรุง

ผลของการศึกษา พบว่า พนักงานที่ออกมาให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินมีความสดใสม ดูเรียบร้อยสุภาพ น่ารักเป็นกันเอง คุยเก่ง ยิ้มแย้มแจ่มใส บุคลิกดีน่าเชื่อถือ แต่งกายสีสดใสสามารถมองเห็นได้ชัดเจน และไม่มีอะไรที่เห็นว่าต้องปรับปรุง

คำถามที่ 4 ท่านเห็นว่าอุปกรณ์ในการรับฝากเงินนอกสถานที่เป็นอย่างไร มีประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมหรือประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าต้องปรับปรุง

คนที่ 1 ตอบว่า อุปกรณ์ที่ใช้นี้ก็และทันสมัยดี ขนาดเล็กกว่าเดิม พกสะดวกกว่าอุปกรณ์เครื่องเก่า ดูน่าเชื่อถือมากกว่าเดิม แล้วก็รวดเร็วกว่าเดิม

คนที่ 2 ตอบว่า อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการก็ดูทันสมัยดี รวดเร็วดี แต่บางทีอุปกรณ์ก็มีปัญหาบ้าง นาน ๆ ครั้ง ก็ไม่เป็นไร ถ้าเงินที่ฝากเข้าบัญชีปกติก็ไม่มีปัญหา

คนที่ 3 ตอบว่า อุปกรณ์ที่ใช้ ที่นำออกมาให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินนี้ทันสมัยขึ้นเรื่อย ๆ ถ้าเทียบกับเมื่อก่อนแล้ว จากตอนที่ไม่มีอุปกรณ์อะไรใช้มือจด จนปัจจุบันมีอุปกรณ์ที่สมัยใหม่แล้ว ก็ดี สะดวกดี

คนที่ 4 ตอบว่า ขนาดเล็กกะทัดรัดดี คุณทันสมัย และดูมีความแข็งแรง ก็เหมาะสมดีไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงอะไรสำหรับอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสิน

คนที่ 5 ตอบว่า เครื่องมือที่นำมาใช้ดูสมัยใหม่ ดูจะใช้งานง่ายรวดเร็วดีแล้ว ฝากเงินได้รวดเร็วกว่าเครื่องมือสมัยก่อนที่เคยนำมาใช้

คนที่ 6 ตอบว่า อุปกรณ์ที่นำออกมาให้บริการรับฝากเงินนั้นดูทันสมัย ขนาดเล็กดีพกพาสะดวก

คนที่ 7 ตอบว่า อุปกรณ์ที่นำออกมาให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสิน โดยเมื่อก่อนจะใช้อุปกรณ์อีกแบบหนึ่งจนปัจจุบันก็เปลี่ยนอุปกรณ์แบบใหม่ เหมาะสม และก็ไม่มีปัญหาอะไร ไม่มีประเด็นใดที่ต้องปรับปรุง

ผลของการศึกษา พบว่า อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินนั้นมีความทันสมัย ขนาดเล็กกะทัดรัด แข็งแรง ดูใช้งานสะดวกง่ายและรวดเร็ว มีการพัฒนาอุปกรณ์แบบใหม่ ๆ เสมอ ส่งผลต่อการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่นั้นมีความรวดเร็วยิ่งขึ้นและเกิดความสะดวกกับลูกค้ามากขึ้น มีผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งมีข้อเสนอแนะมาบ้าง เรื่องปัญหาของอุปกรณ์ที่เกิดขึ้นในบางครั้งของการให้บริการ อาจมีการติดขัดหรือระบบขัดข้องบ้างในบางครั้ง

คำถามที่ 5 ท่านเห็นว่าธนาคารใช้เทคโนโลยีในการรับฝากเงินนอกสถานที่เป็นอย่างไร ท่านมีความพึงพอใจ หรือมีความกังวลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีของธนาคารอย่างไร

คนที่ 1 ตอบว่า เทคโนโลยีทันสมัย ก็ทำให้ฝากเงินได้เร็วและฝากเงินได้สะดวกดี ไม่มีความกังวลอะไร

คนที่ 2 ตอบว่า เทคโนโลยีทันสมัยดีฝากเงินได้รวดเร็วทันใจ แต่บางครั้งก็เคยมีปัญหาบ้างเล็กน้อย อาจทำให้บางคนนั้นเกิดความกังวลบ้าง อาจจะกลัวว่าเงินที่ฝากจะไม่เข้าบัญชี หรือยังไม่ทราบว่าจะเข้าบัญชีหรือยัง อยากให้ข้อความที่ส่งมามียอดเงินรวมในบัญชีแสดงให้เห็นด้วย

คนที่ 3 ตอบว่า เทคโนโลยีสมัยใหม่ มีการปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอ เหมือนธนาคารอื่นเลยมีความพึงพอใจที่ออมสินไม่ล้าสมัย

คนที่ 4 ตอบว่า เทคโนโลยีมีความล้ำสมัย มีการพัฒนาอยู่เสมอ จากสมัยก่อนจนถึงปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาให้เห็นตลอด ก็พึงพอใจ ไม่มีเรื่องกังวลอะไร



3428578084

คนที่ 5 ตอบว่า เทคโนโลยีดี มีการพัฒนาอยู่ตลอด ฟังพอใจอยู่แล้วและไม่ได้มีความกังวลอะไร

คนที่ 6 ตอบว่า เทคโนโลยีก็ดี ทันสมัย พอฝากเงินเสร็จเรียบร้อยจะมีข้อความเข้าที่โทรศัพท์มือถือ แจ้งเตือนรวดเร็วทันใจดีมาก

คนที่ 7 ตอบว่า เมื่อก่อนจะใช้อุปกรณ์ที่พอกดทำรายการฝากเงินสำเร็จ เครื่องก็จะทำการพิมพ์ใบเสร็จออกมาให้กับลูกค้า ส่วนปัจจุบันจะเป็นแท็บเล็ตเป็นเทคโนโลยีแบบใหม่ของธนาคาร ในการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ เมื่อทำการฝากเงินสำเร็จ จะเป็นการส่งข้อความ SMS ไปยังโทรศัพท์ของลูกค้าทันที ก็ฟังพอใจ ไม่มีปัญหาและก็ไม่มีความกังวลอะไร

ผลของการศึกษา พบว่า เทคโนโลยีที่ธนาคารออมสินนั้นใช้ในการออกให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่นั้น มีความทันสมัยและมีการพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน ช่วยให้การทำงานง่ายขึ้นและมีผลช่วยให้ลูกค้านั้นเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร ในส่วนนี้มีผู้ถูกสัมภาษณ์รายหนึ่งอาจได้เจอกับปัญหาเล็กน้อยระหว่างทำการฝากเงิน และอาจส่งผลให้เกิดความกังวลอยู่บ้างในเรื่องของเงินที่ฝาก ว่าเงินของตนนั้นเข้าบัญชีแล้วหรือยัง และอยากให้มีการพัฒนาในส่วนของ SMS ที่ธนาคารส่งให้กับลูกค้า อยากให้มีข้อมูลยอดเงินคงเหลือในบัญชีแสดงให้เห็นด้วยว่ายอดเงินในบัญชีของลูกค้าคงเหลือเงินเป็นจำนวนเท่าไร

คำถามที่ 6 ท่านเห็นว่าแผนในการรับฝากเงินนอกสถานที่เป็นอย่างไร มีประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมหรือประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าต้องปรับปรุง

คนที่ 1 ตอบว่า ดีแล้วที่มาวันพุธ ก็ไม่มีปัญหาอะไรเพราะมาขายของที่ตลาดทุกวันอยู่แล้ว เหมาะสมดีแล้ว

คนที่ 2 ตอบว่า ที่ออกมาวันพุธก็ดีแล้ว ไม่มีปัญหา หรือถ้าธนาคารสะดวกวันไหนก็ออกมารับฝากเงินได้ ไม่มีอะไรต้องปรับปรุง

คนที่ 3 ตอบว่า เหมาะสมดีแล้วมาวันพุธกลางสัปดาห์ไม่วุ่นวายดี

คนที่ 4 ตอบว่า เวลากำลังดีไม่เข้าเงินไป วันไหนก็ได้แล้วแต่ธนาคารจะสะดวกเลย เหมาะสมดีแล้ว

คนที่ 5 ตอบว่า ก็มาเหมือนเดิมเข้าวันพุธดีอยู่แล้ว แล้วแต่พนักงานจะสะดวกเลย เหมาะสมดีอยู่แล้วไม่มีอะไรที่ต้องปรับปรุง

คนที่ 6 ตอบว่า มาให้บริการรับฝากเงินทุกวันพุธก็ไม่มีปัญหาอะไรเลย มาได้ปกติเหมือนเดิม เหมาะสมดีอยู่แล้ว ไม่มีอะไรต้องปรับปรุง



3428578084

คนที่ 7 ตอบว่า ที่ธนาคารออมสินออกมาให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ในตลาดหนองมนนั้น จะเป็นช่วงเช้าของทุกวันพุธ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ไม่มีปัญหาอะไร มาได้ทุกวัน เหมาะสมคืออยู่แล้ว

ผลของการศึกษา พบว่า แผนในการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินที่เป็นอยู่นั้นมีความเหมาะสมอยู่แล้ว คือ ช่วงเช้าของทุกวันพุธ ลูกค้าไม่วุ่นวายและสะดวกในการที่จะฝากเงินกับธนาคารและไม่มีปัญหาอะไรถ้าเกิดว่าธนาคารจะเปลี่ยนเป็นวันอื่นในการออกให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน

3. การประเมินกระบวนการ (Process evaluation)

คำถามที่ 7 ให้ท่านเล่ากระบวนการในการฝากเงินนอกสถานที่ที่ท่านได้ปฏิบัติ และช่วยวิจารณ์ว่าแต่ละขั้นตอนในการรับฝากเงินนอกสถานที่ที่ท่านเห็นว่ามีความสะดวก รวดเร็ว หรือเหมาะสม หรือขั้นตอนใดที่ท่านเห็นว่าไม่สะดวก หรือควรปรับปรุง เพราะเหตุใด

คนที่ 1 ตอบว่า ชั้นแรกก็ให้เงินกับพนักงาน พนักงานกดอุปกรณ์ที่นำมาเพื่อทำการฝากเงิน ข้อความเข้าใจ สะดวกรวดเร็วทันใจดีมาก

คนที่ 2 ตอบว่า พนักงานเดินมาที่ร้านก็ยื่นเงินให้ ทักทายกันปกติ เมื่อทำการฝากเงินเรียบร้อยจะมีข้อความเข้าใจที่โทรศัพท์มือถือ รวดเร็วทันใจ ถ้าไม่มีอะไรติดขัดก็จะใช้เวลาไม่นาน

คนที่ 3 ตอบว่า พอพนักงานเดินมาถึงร้านก็ทักทายกันก่อน จะฝากเงินเท่าไรหรือยื่นให้กับพนักงาน พอพนักงานทำการฝากเงินเรียบร้อยจะมีข้อความแจ้ง แสดงที่โทรศัพท์มือถือของตัวเองก็สะดวกดีมีหลักฐานให้ดู

คนที่ 4 ตอบว่า พนักงานมาถึงก็จะทักทาย ยื่นเงินจำนวนที่จะฝากเงินให้กับพนักงาน พนักงานก็กดอุปกรณ์ที่นำมาที่ไว้ใช้สำหรับรับฝากเงิน มีข้อความเข้าใจที่โทรศัพท์มือถือ ก็ดีนะทุกขั้นตอนสะดวก ยังไม่เห็นเรื่องที่ต้องปรับปรุง

คนที่ 5 ตอบว่า พอมีพนักงานเดินมาถึงที่ร้านก็ให้เงินที่ต้องการจะฝากให้กับพนักงาน พนักงานก็เก็บเงินเข้ากระเป๋าที่นำมา แล้วพนักงานก็กดอุปกรณ์ที่นำมาด้วย เสร็จแล้วก็มีข้อความเข้าใจที่โทรศัพท์ทันที พนักงานก็กลับ สะดวกรวดเร็วทันใจ

คนที่ 6 ตอบว่า พอถึงวันพุธตอนสาย ๆ ก็จะมีพนักงานธนาคารออมสินเข้ามาหาถึงที่ร้านเพื่อมาให้บริการรับฝากเงินถึงที่ ก็ให้เงินกับพนักงาน พนักงานทำรายการ โดยการกดที่เครื่องแท็บเล็ต พอสำเร็จ ก็จะมีข้อความแจ้งเตือนที่โทรศัพท์มือถือแจ้งยอดเงินที่ฝาก เรียบร้อย สะดวกรวดเร็วทุกขั้นตอน

คนที่ 7 ตอบว่า ตามปกติพนักงานมาถึงที่ร้านก็ให้เงินกับพนักงานและก็เช็คข้อความ SMS ว่าเงินจำนวนเท่าไรได้ฝากเข้าบัญชีเรียบร้อยแล้ว แต่ละขั้นตอนไม่มีปัญหาอะไรเลย เวลาที่



ออกมาให้บริการที่ดี พนักงานที่ออกมาให้บริการก็ดี ระบบก็ดี เหมาะสมดี ไม่มีตรงไหนที่ต้องปรับปรุง

ผลการศึกษา พบว่า กระบวนการในการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมนนั้น ทุกขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วใช้ระยะเวลาไม่นานในการฝากเงิน ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและไม่พบเรื่องที่ต้องปรับปรุงในส่วนของการให้บริการในการออกให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน

4. การประเมินผลผลิต (Product evaluation)

คำถามที่ 8 ท่านเห็นว่าการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากน้อยเพียงใด ควรปรับปรุงประสิทธิภาพด้านใดที่จะส่งผลให้ท่านเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

คนที่ 1 ตอบว่า การให้บริการก็มีประสิทธิภาพดีอยู่แล้ว ไม่มีอะไรที่เห็นว่าจะต้องปรับปรุง ทำดีแล้วทำต่อไปเหมือนเดิม

คนที่ 2 ตอบว่า พึงพอใจ มีประสิทธิภาพดี

คนที่ 3 ตอบว่า การให้บริการก็มีประสิทธิภาพดี ไม่มีปัญหาอะไร ฝากเท่าไรโอนเงินเข้าเท่านั้น

คนที่ 4 ตอบว่า การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินมีประสิทธิภาพดี มีความรวดเร็ว

คนที่ 5 ตอบว่า ให้บริการดีมีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจมาก ยังไม่เห็นว่าจะต้องปรับปรุงในด้านไหน

คนที่ 6 ตอบว่า การให้บริการดี มีประสิทธิภาพดี พนักงานของธนาคารก็ยิ้มแย้มแจ่มใสก็พึงพอใจมากทำให้เกิดความสะดวกด้วยเวลาจะฝากเงินไม่ต้องไปถึงธนาคาร

คนที่ 7 ตอบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพดี ไม่มีเรื่องไหนหรือด้านไหนที่ต้องปรับปรุง

ผลการศึกษา พบว่า การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินนั้นมีประสิทธิภาพที่ดี และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน

คำถามที่ 9 แนวทางการปรับปรุงการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน

คนที่ 1 ตอบว่า ยังไม่มีอะไรที่ต้องปรับปรุง

คนที่ 2 ตอบว่า อยากให้มียอดเงินรวมในบัญชีแสดงให้เห็นในข้อความที่ส่งเข้ามา

คนที่ 3 ตอบว่า ไม่มีปัญหาอะไร

คนที่ 4 ตอบว่า ยังไม่เห็นนะว่าต้องปรับปรุงในด้านไหน ถ้าเห็นแล้วจะบอกทีหลัง

คนที่ 5 ตอบว่า ไม่มีอะไรที่ต้องปรับปรุง

คนที่ 6 ตอบว่า ยังไม่มีอะไรที่เห็นว่าต้องปรับปรุง

คนที่ 7 ตอบว่า ไม่มีปัญหาอะไร และไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุง

ผลการศึกษา พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะหรือปัญหาใดที่ต้องปรับปรุง มีเพียงเรื่องเดียวที่ลูกค้าอยากให้ธนาคารออมสินได้เพิ่มเติม ก็คือ ในส่วนของข้อมูลยอดเงินคงเหลือในบัญชี อยากให้มีแสดงในข้อความ SMS แจ้งเตือนหลังจากที่ทำการฝากเงินกับธนาคารออมสินสำเร็จ โดยปกตินั้นข้อความ SMS ที่ส่งให้กับลูกค้าจะมีเพียงข้อมูลจำนวนยอดเงินที่ลูกค้าได้ทำรายการฝาก และเลขที่บัญชี

บทที่ 5

สรุป อภิปราย ข้อเสนอแนะ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลคำสัมภาษณ์ที่ได้มาอย่างเป็นระบบ และนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน โดยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแง่ต่าง ๆ ตามข้อเท็จจริง ทั้งในเชิงเหตุและผลซึ่งการวิเคราะห์จะออกมาในลักษณะของการพรรณนาส่งผลให้ได้คำตอบในการศึกษา โดยได้นำเสนอผลของการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

การประเมินสถานะแวดล้อม (Context evaluation)

การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input evaluation)

การประเมินกระบวนการ (Process evaluation)

การประเมินผลผลิต (Product evaluation)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผลของการศึกษา พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมดใช้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินเป็นเวลาไม่นาน ใช้เวลาน้อยก็สามารถฝากเงินได้สำเร็จเรียบร้อย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

1. การประเมินสถานะแวดล้อม (Context evaluation)

ผลของการศึกษา พบว่า สิ่งที่ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมดต้องการก็คือ ความสะดวกสบายในการฝากเงิน และสิ่งที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้รับก็คือ ความสะดวก สามารถช่วยให้การเก็บออมเงินเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้นและส่งเสริมให้มีฐานะที่ดีขึ้นเนื่องจากการออมเงิน

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input evaluation)



3428578084

ผลของการศึกษา พบว่า พนักงานที่ออกมาให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินมีความสดใส ดูเรียบร้อยสุภาพ น่ารักเป็นกันเอง คุยเก่ง ยิ้มแย้มแจ่มใส บุคลิกดีน่าเชื่อถือ แต่งกายดี สีสันสดใสสามารถมองเห็นได้ชัดเจน และไม่มีอะไรที่เห็นว่าจะต้องปรับปรุง

ผลของการศึกษา พบว่า อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินนั้นมีความทันสมัย ขนาดเล็กกะทัดรัด แข็งแรง ใช้งานสะดวกง่ายและรวดเร็ว มีการพัฒนาอุปกรณ์แบบใหม่ ๆ เสมอ ส่งผลต่อการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่นั้นมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น และเกิดความสะดวกกับลูกค้ามากขึ้น มีผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งมีข้อเสนอแนะมาบ้าง เรื่องปัญหาของอุปกรณ์ที่เกิดขึ้นในบางครั้งของการให้บริการ อาจมีการติดขัดหรือระบบขัดข้องบ้างในบางครั้ง

ผลของการศึกษา พบว่า เทคโนโลยีที่ธนาคารออมสินใช้ในการออกให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่นั้น มีความทันสมัยและมีการพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน ช่วยให้การดำเนินงานง่ายขึ้นและมีผลช่วยให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร ในส่วนนี้มีผู้ถูกสัมภาษณ์รายหนึ่งอาจได้เจอกับปัญหาเล็กน้อยระหว่างทำการฝากเงิน และอาจส่งผลให้เกิดความกังวลอยู่บ้างในเรื่องของเงินที่ฝาก ว่าเงินของคนนั้นเข้าบัญชีแล้วหรือยัง และอยากให้มีการพัฒนาในส่วนของ SMS ที่ธนาคารส่งให้กับลูกค้า อยากให้มีข้อมูลยอดเงินคงเหลือในบัญชีแสดงให้เห็นด้วยว่ายอดเงินในบัญชีของลูกค้าคงเหลือเงินเป็นจำนวนเท่าไร

ผลของการศึกษา พบว่า แผนในการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินที่เป็นอยู่นั้นมีความเหมาะสมอยู่แล้ว คือ ช่วงเช้าของทุกวันพุธ ลูกค้าไม่วุ่นวายและสะดวกในการที่จะฝากเงินกับธนาคารและไม่มีปัญหาอะไรถ้าเกิดว่าธนาคารจะเปลี่ยนเป็นวันอื่นในการออกให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน

3. การประเมินกระบวนการ (Process evaluation)

ผลการศึกษา พบว่า กระบวนการในการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมนนั้น ทุกขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ใช้ระยะเวลาไม่นานในการฝากเงิน ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และไม่พบเรื่องที่ต้องปรับปรุงในส่วน of กระบวนการในการออกให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน

4. การประเมินผลผลิต (Product evaluation)

ผลการศึกษา พบว่า การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินนั้นมีประสิทธิภาพที่ดีและลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน



3428578084

ผลการศึกษา พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะหรือปัญหาใดที่ต้องปรับปรุง มีเพียงเรื่องเดียวที่ลูกค้าอยากให้ธนาคารออมสินได้เพิ่มเติม ก็คือ ในส่วนของข้อมูลยอดเงินคงเหลือในบัญชี อยากให้มีแสดงในข้อความ SMS แจ้งเตือนหลังจากที่ทำการฝากเงินกับธนาคารออมสินสำเร็จ โดยปกตินั้นข้อความ SMS ที่ส่งให้กับลูกค้าจะมีเพียงข้อมูลจำนวนยอดเงินที่ลูกค้าได้ทำรายการฝาก และเลขที่บัญชี

อภิปรายผลการวิจัย

ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน ผลการวิจัยพบว่า จากการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการตามแบบจำลอง CIPP ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การประเมินสถานะแวดล้อม (Context evaluation) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input evaluation) การประเมินกระบวนการ (Process evaluation) การประเมินผลผลิต (Product evaluation) ส่งผลให้ได้มาซึ่งคำตอบของการวิจัยที่จะนำไปสู่ผลของการได้รู้ถึงประสิทธิภาพในการให้บริการว่าเป็นอย่างไร และส่งผลให้เกิดข้อเสนอแนะ แนวทางที่จะตัดสินใจเพื่อการวางแผน และหาวิธีที่จะนำไปสู่กระบวนการปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมนให้ดียิ่งขึ้น (เชาว์ อินโย, 2555)

เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะหรือปัญหาใดที่ต้องปรับปรุง มีเพียงเรื่องเดียวที่ลูกค้าอยากให้ธนาคารออมสินได้เพิ่มเติม ก็คือ ในส่วนของข้อมูลยอดเงินคงเหลือในบัญชี อยากให้มีแสดงในข้อความ SMS แจ้งเตือนหลังจากที่ทำการฝากเงินกับธนาคารออมสินสำเร็จ โดยปกตินั้นข้อความ SMS ที่ส่งให้กับลูกค้าจะมีเพียงข้อมูลจำนวนยอดเงินที่ลูกค้าได้ทำรายการฝาก และเลขที่บัญชี

ข้อเสนอแนะ

เมื่อได้มาซึ่งการรับรู้และข้อมูลต่าง ๆ จากคำตอบในการสัมภาษณ์เชิงลึก และจากการสังเกตการณ์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์นั้น ผลของการศึกษาพบว่า ใช้เวลาในการฝากเงินไม่นาน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ดี สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ควรรักษามาตรฐานในการทำงานนี้ไว้เพื่อให้ลูกค้าได้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ส่วนการประเมินทั้ง 4 ด้าน ประเมินสถานะแวดล้อม (Context evaluation) ผลของการศึกษาพบว่า สิ่งที่ลูกค้าต้องการมากที่สุด ก็คือ ความสะดวกสบายในการฝากเงิน และสิ่งที่คุณค่าได้รับนั้นก็คือความสะดวก ซึ่งจะช่วยให้การเก็บออม

เงินเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้น และถือเป็นการช่วยส่งเสริมให้ลูกค้ามีฐานะที่ดีขึ้นจากการออมเงินอย่างสม่ำเสมอ ในส่วนนี้เป็นสิ่งที่ติดกับตัวลูกค้าและสังคมส่วนรวม ส่งผลดีต่อองค์กรในเรื่องของการตอบสนองถึงความต้องการของลูกค้า และรักษามาตรฐานลูกค้าได้เป็นอย่างดี การรักษามาตรฐานในการบริการให้ดีขึ้นกว่าเดิมหรือดียิ่งขึ้นไปอีก เป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาซึ่งจะช่วยส่งเสริมและยกระดับความจงรักภักดีของลูกค้าต่อองค์กร ในส่วนของการประเมินปัจจัยนำเข้า (Input evaluation) จะประกอบด้วยหลายปัจจัยนำเข้าที่ส่งผลต่อการบริการหลาย ๆ ด้าน ในเรื่องของพนักงานลูกค้า เห็นว่ามีความสดใส คุณภาพเรียบร้อย น่ารักเป็นกันเอง คุยเก่ง ยิ้มแย้มแจ่มใส บุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสีทันสมัยสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ในส่วนนี้นั้นเป็นบุคลิกเฉพาะตัวของพนักงานผู้ที่จะออกมาให้บริการด้วย ซึ่งแน่นอนว่าเรื่องนี้เป็นสิ่งสำคัญการออกมาพบปะพูดคุยให้บริการกับลูกค้าภายนอกแบบนี้ บุคลิกภาพที่ดี การแต่งกาย อารมณ์ที่ดี เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะต้องรักษาและบอกต่อกับพนักงานรุ่นต่อ ๆ ไปที่ออกมาให้บริการเช่นนี้ว่าลูกค้าของเราชอบแบบไหนและควรที่จะวางตัวแบบไหนในการออกมาให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ในตลาดหนองมน ในเรื่องของอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับให้บริการลูกค้าที่ใช้อยู่มีความทันสมัย ธนาคารออมสินมีการพัฒนาอุปกรณ์ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่ดีกับทุก ๆ ฝ่าย พนักงานใช้งานง่าย ให้บริการลูกค้าได้รวดเร็ว ก็จะส่งผลให้ลูกค้าของเรานั้นเกิดความพึงพอใจ ส่วนในกรณีที่ลูกค้าบางรายแจ้งว่าในบางครั้งของการให้บริการอุปกรณ์เครื่องมืออาจมีการขัดข้องบ้างในบางครั้ง ในส่วนนี้พนักงานที่ออกไปบริการก็ได้แจ้งให้กับลูกค้าทราบ เนื่องจากเป็นเรื่องปกติที่บางครั้งอุปกรณ์เทคโนโลยีจะมีการทำงานที่สะดุดอยู่บ้างในบางครั้ง เมื่อเกิดปัญหาทางพนักงานก็จะรีบแจ้งปัญหาให้กับผู้รับผิดชอบอุปกรณ์นี้ทราบถึงปัญหาทันที ในด้านเทคโนโลยีธนาคารออมสินได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีที่ช่วยให้ความสะดวกรวดเร็วในการทำงานและการให้บริการกับลูกค้าอยู่เสมอ เทคโนโลยีนั้นเป็นส่วนช่วยให้การทำงานนั้นง่ายขึ้นและส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร ในเรื่องของปัญหาที่พบเจอระหว่างการให้บริการพนักงานที่ออกไปบริการก็รีบแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในส่วนของเทคโนโลยีและแก้ปัญหาทันที ก็ถือเป็นเรื่องที่ดีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่ทางธนาคารนำออกมาให้บริการนอกสถานที่แล้วพนักงานแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบทันที ปัญหาที่ลูกค้ามีความกังวล เช่น ความผิดพลาดทางเทคนิค เทคโนโลยี ระบบอุปกรณ์ขัดข้อง จะส่งผลให้กังวลในส่วนของยอดเงินที่ตนเองนั้น ได้ทำการฝากเงิน เงินจะเข้าบัญชีหรือไม่ และในส่วนที่ลูกค้าอยากให้ธนาคารเพิ่มเติมความต้องการรับรู้ถึงยอดเงินคงเหลือในบัญชี ให้แสดงใน SMS ที่แจ้งหลังจากทำการรายการรับฝากเงินสำเร็จเรียบร้อยแล้วเพื่อจะได้ทราบถึงจำนวนคงเหลือ ในส่วนนี้พนักงานจะเสนอแนะและรับความคิดเห็นนี้เพื่อไปเสนอต่อผู้จัดการสาขาหนองมนเพื่อที่จะนำเสนอถึงปัญหาและความต้องการของลูกค้า และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดูแลในเรื่องของ

ระบบการส่งข้อมูลเหล่านี้ให้กับลูกค้าของธนาคารต่อไป ในด้านของเวลาที่ทางธนาคารได้ออกมาให้บริการกับลูกค้า นั้น ลูกค้าเห็นว่ามีความเหมาะสมคืออยู่แล้ว เราก็ปฏิบัติตามเดิมเหมือนที่เคยปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษามาตรฐานลูกค้าของเราไว้ ด้านการประเมินกระบวนการ (Process evaluation) ผลการศึกษาพบว่า ทุกขั้นตอนที่ให้บริการกับลูกค้า นั้นมีความสะดวกรวดเร็ว ใช้ระยะเวลาไม่นาน ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในเรื่องของกระบวนการ การปฏิบัติที่ผ่านมา เป็นสิ่งที่ดีและควรรักษามาตรฐานในการให้บริการนี้ไว้ ในด้านการประเมินผลผลิต (Product evaluation) ผลของการศึกษาพบว่า การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินใน ตลาดหนองมน นั้นมีประสิทธิภาพที่ดีและลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ออมสินสาขาหนองมน เป็นสิ่งที่ดีที่เรานั้นควรที่จะรักษามาตรฐานในการให้บริการแบบนี้เอาไว้ เพื่อรักษามาตรฐานลูกค้าของเราและในอนาคตก็มีส่วนที่จะมีโอกาสได้ขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้นกว่าเดิม ขึ้นไปอีก ในส่วนของแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคาร ออมสินใน ตลาดหนองมน นั้น ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะอะไร มีเพียงเรื่องเดียวที่ลูกค้า อยากให้ธนาคารออมสินได้เพิ่มเติม ก็คือ ในส่วนของข้อมูลยอดเงินคงเหลือในบัญชี อยากให้มี แสดงในข้อความ SMS แจ้งเดือนหลังจากที่ทำการฝากเงินกับธนาคารออมสินสำเร็จ โดยปกติที่ นั้น ข้อความ SMS ที่ส่งให้กับลูกค้าจะมีเพียงข้อมูลจำนวนยอดเงินที่ลูกค้าได้ทำการฝาก และเลขที่ บัญชี ในส่วนนี้เป็นสิ่งที่อยู่ในใจของลูกค้าหลาย ๆ คน ถือว่าเป็นความต้องการที่สำคัญเลยก็ว่าได้ ทางพนักงานก็ได้แจ้งกับทางผู้จัดการสาขาและได้นำข้อเสนอแนะกรณีนี้แจ้งให้กับทางหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องได้ทราบ เนื่องจากเป็นข้อมูลที่สำคัญและมีส่วนช่วยในการทำงานให้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น ถ้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้นสามารถที่จะพัฒนาเทคโนโลยีในอนาคตได้ จะส่งผลต่อความพึงพอใจ ของลูกค้าอย่างดีเลยทีเดียว

บรรณานุกรม

- เขาว์ อินโย. (2555). *การประเมินโครงการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลัท อุตถาวรยิ่ง. (2558). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมรูปแบบการสอนวิชาโครงการแบบมีส่วนร่วมของชุมชนโดยวิธีผสมผสาน*. คุยฎินิพนธ์ปรัชญาคุยฎินิพนธ์ิต. สาขาวิชาบริหารอาชีพะและเทคนิคศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ทิพย์รัตน์ บุญมา. (2558). *การประเมินใช้หลักสูตรสถานศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
- ธนาคารออมสิน. (2558). *ประวัติธนาคาร*. เข้าถึงได้จาก <https://www.gsb.or.th/about-us/history-bank.aspx>
- ธีรวัฒน์ พสุศิริโรจน์. (2558). *การประเมินความสำเร็จ โครงการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ. (2553). *เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ศรีอนันต์การพิมพ์.
- ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1. (2561, 1 กันยายน). สัมภาษณ์.
- ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2. (2561, 5 กันยายน). สัมภาษณ์.
- ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3. (2561, 5 กันยายน). สัมภาษณ์.
- ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4. (2561, 12 กันยายน). สัมภาษณ์.
- ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5. (2561, 12 กันยายน). สัมภาษณ์.
- ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6. (2561, 19 กันยายน). สัมภาษณ์.
- ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7. (2561, 19 กันยายน). สัมภาษณ์.
- เขาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2556). *การประเมินโครงการ: แนวคิดและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหญิง เปี่ยมฤทัย. (2556). *ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

- อมรรัตน์ ทองมาก. (2555). การประเมินผลโครงการสินเชื่อเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการ
พลเรือนสามัญ ของกรมการbinพลเรือน. *วารสารวิทยบริการ*, 23(2), 130-137.
- อิสริย์ พูลพัฒน์. (2556). *ประเมินโครงการเกษตรในโรงเรียน ฟักคิไม่มีสารพิษ ธุรกิจเกษตร เพื่อ
อาหารกลางวันในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาครุศาสตร์เกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.*



3428578084

BUU-IThesis 59750021 independent study / recv: 28122561 20:59:00 / seq: 32

ภาคผนวก



3428578084

BUU iThesis 59750021 independent study / recv: 28122561 20:59:00 / seq: 32

ภาคผนวก ก
ภาพประกอบงานวิจัย



3428578084

BUU iThesis 59750021 independent study / recv: 28122561 20:59:00 / seq: 32



3428578084





ภาคผนวก ข
ผลของการวิเคราะห์หีบหุ้มภัณฑ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

คำถามที่ 1 ระยะเวลาในการใช้บริการ

ผู้ถูกสัมภาษณ์	คำตอบ
คนที่ 1	ใช้เวลาสองนาทีก็น่าจะได้น่าไม่นาน
คนที่ 2	ไม่นาน 2-3 นาที
คนที่ 3	ใช้เวลาไม่นานในการฝากเงิน
คนที่ 4	ใช้เวลาไม่นานในการฝากเงิน ประมาณ 1-2 นาที เท่านั้น
คนที่ 5	ใช้เวลาประมาณสองนาทีก็น่าจะเสร็จเรียบร้อยแล้ว
คนที่ 6	ทำการฝากเงินใช้เวลาไม่นานไม่ถึงนาทีก็น่าจะทำการฝากเงินเสร็จเรียบร้อยแล้ว
คนที่ 7	ใช้บริการฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมนมานานกว่า 2 ปี ส่วนเวลาในการใช้บริการฝากแต่ละครั้งนั้นใช้เวลาไม่นาน

ผลของการศึกษา พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมดใช้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินเป็นเวลานาน ใช้เวลาน้อยก็สามารถฝากเงินได้สำเร็จเรียบร้อยแล้ว



3428578084

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

1. การประเมินสถานะแวดล้อม (Context evaluation)

คำถามที่ 2 ท่านเห็นว่า การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินใน ตลาดหนองมน ตรงกับความต้องการของท่านอย่างไร และเป็นประโยชน์ต่อท่านเพียงใด มีผลช่วยให้ฐานะของท่านเป็นอย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์	คำตอบ
คนที่ 1	ความต้องการคือการ ได้ออมเงิน และออมเงิน ได้สะดวกด้วย ไม่ต้องเข้าไปฝากเงินเองที่ธนาคารหรือที่ตู้ฝากหน้าธนาคาร อันนี้ธนาคารมารับฝากถึงที่ก็สะดวก ไม่ต้องรอนาน
คนที่ 2	ได้เก็บออมเงินอย่างสะดวก ฝากเงินออมเงิน โดยที่ไม่ต้องไปถึงที่ธนาคาร ถ้าออมเงินได้เยอะก็ทำให้มีเงินเก็บเยอะฐานะดีขึ้น
คนที่ 3	สะดวกดี ได้ออมเงิน ไปในตัว ออมเงินให้ลูกก็ได้
คนที่ 4	ต้องการความสะดวก พอมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่แบบนี้ก็สะดวกดี สามารถฝากเงิน ออมเงิน ได้ง่ายขึ้น
คนที่ 5	ทำให้ลูกค้ามีความสะดวก ได้เก็บออมเงิน และไม่ต้องข้ามถนน ไปฝากถึงที่ธนาคาร ถ้าฝากเงินออมเงินเยอะ ๆ จะได้รับราย ๆ ด้วย
คนที่ 6	ก็ทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้นในการฝากเงิน ไม่ต้องไปฝากเงินที่ธนาคารด้วยตัวเอง มีพนักงานธนาคารออมสินมารับฝากเงินให้บริการถึงที่ร้านสะดวกดี
คนที่ 7	หลัก ๆ คือ ช่วยทำให้เกิดความสะดวกในการฝากเงินกับธนาคารออมสิน ไม่ต้องไปฝากเงินที่ธนาคาร สามารถฝากเงินได้เลยกับพนักงานธนาคาร ที่ออกมาให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่

ผลของการศึกษา พบว่า สิ่งที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมดต้องการก็คือความสะดวกสบายในการฝากเงิน และสิ่งที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้รับก็คือ ความสะดวก สามารถช่วยให้การเก็บออมเงินเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้นและส่งเสริมให้มีฐานะที่ดีขึ้นเนื่องจากการออมเงิน

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input evaluation)

คำถามที่ 3 ท่านเห็นว่าบุคลากรในการรับฝากเงินนอกสถานที่เป็นอย่างไร มีประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมหรือประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าต้องปรับปรุง

ผู้ถูกสัมภาษณ์	คำตอบ
คนที่ 1	พนักงานก็มีความสะอาดดี คอยเก่ง ยิ้มเก่งทุกคน มีแต่วัยรุ่นทั้งนั้นเลยนะ แต่งกายก็ดีแล้ว ไม่มีอะไรจะต้องปรับปรุง
คนที่ 2	วัยรุ่นดี ยิ้มแย้มแจ่มใสดี บุคลิกดีน่าเชื่อถือ แต่งกายสีสดใสมองเห็นง่ายดี ก็เหมาะสมทุกอย่างนั่นแหละ ไม่มีอะไรต้องปรับปรุง
คนที่ 3	เป็นกันเอง เป็นวัยรุ่น ยังหนุ่ม ๆ สาว ๆ อยู่เลย ก็เหมาะสมดีไม่มีปัญหา
คนที่ 4	มีความสะอาด ยิ้มแย้มแจ่มใส เหมาะสมดีอยู่แล้ว ไม่มีอะไรที่เห็นว่าควรปรับปรุง
คนที่ 5	พนักงานก็พูดเก่ง ยิ้มเก่ง ไม่มีอะไรที่ต้องปรับปรุง
คนที่ 6	พนักงานที่ออกมาให้บริการก็ดี ดูเรียบร้อย สุภาพดี น่ารักเป็นกันเอง ไม่มีอะไรที่เห็นว่าต้องปรับปรุง
คนที่ 7	พนักงานที่ออกมาให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินดีอยู่แล้ว ไม่ได้คาดหวังอะไร และไม่มีประเด็นใดที่ต้องปรับปรุง

ผลของการศึกษา พบว่า พนักงานที่ออกมาให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินมีความสะอาด ดูเรียบร้อยสุภาพ น่ารักเป็นกันเอง คอยเก่ง ยิ้มแย้มแจ่มใส บุคลิกดีน่าเชื่อถือ แต่งกายสีสดใสสามารถมองเห็นได้ชัดเจน และไม่มีอะไรที่เห็นว่าต้องปรับปรุง

คำถามที่ 4 ท่านเห็นว่าอุปกรณ์ในการรับฝากเงินนอกสถานที่เป็นอย่างไร มีประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมหรือประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าต้องปรับปรุง

ผู้ถูกสัมภาษณ์	คำตอบ
คนที่ 1	อุปกรณ์ที่ใช้นี้ก็แฉะทันสมัย ขนาดเล็กกว่าเดิม พกพกสะดวกกว่า อุปกรณ์เครื่องเก่า ดูน่าเชื่อถือมากกว่าเดิม แล้วก็รวดเร็วกว่าเดิม
คนที่ 2	อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการก็ดูทันสมัย รวดเร็วดี แต่บางที่อุปกรณ์ก็มีปัญหาบ้าง นาน ๆ ครั้ง ก็ไม่เป็นไร ถ้าเงินที่ฝากเข้าบัญชีปกติก็ไม่มีปัญหา
คนที่ 3	อุปกรณ์ที่ใช้ ที่นำออกมาให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินนี้ทันสมัยขึ้นเรื่อย ๆ ถ้าเทียบกับเมื่อก่อนแล้ว จากตอนแรกที่ไม่มีอุปกรณ์อะไรใช้มือจด จนปัจจุบันมีอุปกรณ์ที่สมัยใหม่แล้ว ก็ดี สะดวกดี
คนที่ 4	ขนาดเล็กกะทัดรัดดี ดูทันสมัย และดูมีความแข็งแรง ก็เหมาะสมดีไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุงอะไรสำหรับอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสิน
คนที่ 5	เครื่องมือที่นำมาใช้ดูสมัยใหม่ ดูจะใช้งานง่ายรวดเร็วกว่าแล้ว ฝากเงินได้รวดเร็วกว่าเครื่องมือสมัยก่อนที่เคยนำมาใช้
คนที่ 6	อุปกรณ์ที่นำออกมาให้บริการรับฝากเงินนั้นดูทันสมัย ขนาดเล็กดีพกพาสะดวก
คนที่ 7	อุปกรณ์ที่นำออกมาให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสิน โดยเมื่อก่อนจะใช้อุปกรณ์อีกแบบหนึ่งจนปัจจุบันก็เปลี่ยนอุปกรณ์แบบใหม่ เหมาะสมและก็ไม่มีปัญหาอะไร ไม่มีประเด็นใดที่ต้องปรับปรุง



3428578084

ผลของการศึกษา พบว่า อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของ ธนาคารออมสินนั้นมีความทันสมัย ขนาดเล็กกะทัดรัด แข็งแรง ใช้งานสะดวกง่ายและรวดเร็ว มีการพัฒนาอุปกรณ์แบบใหม่ ๆ เสมอ ส่งผลต่อการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่นั้น มีความรวดเร็วยิ่งขึ้นและเกิดความสะดวกกับลูกค้ามากขึ้น มีผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งมีข้อเสนอแนะมาบ้าง เรื่องปัญหาของอุปกรณ์ที่เกิดขึ้นในบางครั้งของการให้บริการ อาจมีการติดขัดหรือระบบขัดข้อง บ้างในบางครั้ง



3428578084

BUU -Thesis 59750021 independent study / recv: 28122561 20:59:00 / seq: 32

คำถามที่ 5 ท่านเห็นว่าธนาคารใช้เทคโนโลยีในการรับฝากเงินนอกสถานที่เป็นอย่างไร ท่านมีความพึงพอใจ หรือมีความกังวลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีของธนาคารอย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์	คำตอบ
คนที่ 1	เทคโนโลยีทันสมัย ก็ทำให้ฝากเงิน ได้เร็วและฝากเงิน ได้สะดวกดี ไม่มี ความกังวลอะไร
คนที่ 2	เทคโนโลยีทันสมัยดีฝากเงินได้รวดเร็วทันใจ แต่บางครั้งก็เคยมีปัญหา บ้างเล็กน้อย อาจทำให้บางคนนั้นเกิดความกังวลบ้าง อาจจะทำให้เงินที่ ฝากจะไม่เข้าบัญชี หรือยังไม่ทราบว่าเงินเข้าบัญชีหรือยัง อยากให้ ข้อความที่ส่งมามียอดเงินรวมในบัญชีแสดงให้เห็นด้วย
คนที่ 3	เทคโนโลยีสมัยใหม่ มีการปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอ เหมือนธนาคารอื่น เลย มีความพึงพอใจที่ออมสินไม่ล้ำสมัย
คนที่ 4	เทคโนโลยีมีความล้ำสมัย มีการพัฒนาอยู่เสมอ จากสมัยก่อนจนถึง ปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาให้เห็นตลอด ก็พึงพอใจ ไม่มีเรื่อง กังวลอะไร
คนที่ 5	เทคโนโลยีดี มีการพัฒนาอยู่ตลอด พึงพอใจอยู่แล้วและไม่ได้มีความ กังวลอะไร
คนที่ 6	เทคโนโลยีที่ดี ทันสมัย พอฝากเงินเสร็จเรียบร้อยจะมีข้อความเข้าที่ โทรศัพท์มือถือ แจ้งเตือนรวดเร็วทันใจดีมาก
คนที่ 7	เมื่อก่อนจะใช้อุปกรณ์ที่พอกดทำรายการฝากเงินสำเร็จ เครื่องก็จะทำการ พิมพ์ใบเสร็จออกมาให้กับลูกค้า ส่วนปัจจุบันจะเป็นแท็บเล็ตเป็น เทคโนโลยีแบบใหม่ของธนาคารในการให้บริการรับฝากเงินนอก สถานที่ เมื่อทำรายการฝากเงินสำเร็จ จะเป็นการส่งข้อความ SMS ไปยัง โทรศัพท์ของลูกค้าทันที ก็พึงพอใจ ไม่มีปัญหาและก็ไม่มีความกังวล อะไร



ผลของการศึกษา พบว่า เทคโนโลยีที่ธนาคารออมสินนั้นใช้ในการออกให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่นั้นมีความทันสมัยและมีการพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน ช่วยให้การทำงานง่ายขึ้นและมีผลช่วยให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร ในส่วนนี้มีผู้ถูกสัมภาษณ์รายหนึ่งอาจได้เจอกับปัญหาเล็กน้อยระหว่างทำการฝากเงิน และอาจส่งผลให้เกิดความกังวลอยู่บ้างในเรื่องของเงินที่ฝาก ว่าเงินของตนนั้นเข้าบัญชีแล้วหรือยัง และอยากให้มีการพัฒนาในส่วนของ SMS ที่ธนาคารส่งให้กับลูกค้า อยากให้มีข้อมูลยอดเงินคงเหลือในบัญชีแสดงให้เห็นด้วยว่ายอดเงินในบัญชีของลูกค้าคงเหลือเงินเป็นจำนวนเท่าไร



3428578084

คำถามที่ 6 ท่านเห็นว่าแผนในการรับฝากเงินนอกสถานที่เป็นอย่างไร มีประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมหรือประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าต้องปรับปรุง

ผู้ถูกสัมภาษณ์	คำตอบ
คนที่ 1	ดีแล้วที่มาวันพุธ ก็ไม่มีปัญหาอะไรเพราะมาขายของที่ตลาดทุกวันอยู่แล้ว เหมาะสมดีแล้ว
คนที่ 2	ที่ออกมาวันพุธก็ดีแล้ว ไม่มีปัญหา หรือถ้าธนาคารสะดวกวันไหนก็ออกมารับฝากเงินได้ ไม่มีอะไรต้องปรับปรุง
คนที่ 3	เหมาะสมดีแล้วมาวันพุธกลางสัปดาห์ไม่วุ่นวายดี
คนที่ 4	เวลากำลังดีไม่เข้าเกินไป วันไหนก็ได้แล้วแต่ธนาคารจะสะดวกเลย เหมาะสมดีแล้ว
คนที่ 5	ก็มาเหมือนเดิมเช้าวันพุธคืออยู่แล้ว แล้วแต่พนักงานจะสะดวกเลย เหมาะสมคืออยู่แล้วไม่มีอะไรที่ต้องปรับปรุง
คนที่ 6	มาให้บริการรับฝากเงินทุกวันพุธก็ไม่มีปัญหาอะไรเลย มาได้ปกติเหมือนเดิม เหมาะสมคืออยู่แล้ว ไม่มีอะไรต้องปรับปรุง
คนที่ 7	ที่ธนาคารออมสินออกมาให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ในตลาดหนองมนนั้นจะเป็นช่วงเช้าของทุกวันพุธ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ไม่มีปัญหาอะไร มาได้ทุกวัน เหมาะสมคืออยู่แล้ว

ผลของการศึกษา พบว่า แผนในการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินที่เป็นอยู่นั้นมีความเหมาะสมอยู่แล้ว คือช่วงเช้าของทุกวันพุธ ลูกค้าไม่วุ่นวายและสะดวกในการที่จะฝากเงินกับธนาคารและไม่มีปัญหาอะไรถ้าเกิดว่าธนาคารจะเปลี่ยนเป็นวันอื่นในการออกให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน



3428578084



BUU-1Thesis 59750021 independent study / rev: 28122561 20:59:00 / seq: 32

3. การประเมินกระบวนการ (Process evaluation)

คำถามที่ 7 ให้ท่านเล่ากระบวนการในการฝากเงินนอกสถานที่ที่ท่านได้ปฏิบัติ และช่วยวิจารณ์ว่าแต่ละขั้นตอนในการรับฝากเงินนอกสถานที่ที่ท่านเห็นว่ามีความสะดวก รวดเร็ว หรือเหมาะสม หรือขั้นตอนใดที่ท่านเห็นว่าไม่สะดวก หรือควรปรับปรุง เพราะเหตุใด

ผู้ถูกสัมภาษณ์	คำตอบ
คนที่ 1	ขั้นแรกก็ให้เงินกับพนักงาน พนักงานกดอุปกรณ์ที่นำมาเพื่อทำการฝากเงิน ข้อความเข้า สะดวกรวดเร็วทันใจดีมาก
คนที่ 2	พนักงานเดินมาที่ร้านก็ยื่นเงินให้ ทักทายกันปกติ เมื่อทำการฝากเงินเรียบร้อยจะมีข้อความเข้าที่โทรศัพท์มือถือ รวดเร็วทันใจ ถ้าไม่มีอะไรติดขัดก็จะใช้เวลาไม่นาน
คนที่ 3	พอพนักงานเดินมาถึงร้านก็ทักทายกันก่อน จะฝากเงินเท่าไรก็ยื่นให้กับพนักงาน พอพนักงานทำการฝากเงินเรียบร้อยจะมีข้อความแจ้ง แสดงที่โทรศัพท์มือถือของตัวเอง ก็สะดวกดีมีหลักฐานให้ดู
คนที่ 4	พนักงานมาถึงก็จะทักทาย ยื่นเงินจำนวนที่จะฝากเงินให้กับพนักงาน พนักงานก็กดอุปกรณ์ที่นำมาที่ไว้ใช้สำหรับรับฝากเงิน มีข้อความเข้าที่โทรศัพท์มือถือ ก็คินะทุกขั้นตอนสะดวก ยังไม่เห็นเรื่องที่ต้องปรับปรุง
คนที่ 5	พอมีพนักงานเดินมาถึงที่ร้านก็ให้เงินที่ต้องการจะฝากให้กับพนักงาน พนักงานก็เก็บเงินเข้ากระเป๋าที่นำมา แล้วพนักงานก็กดอุปกรณ์ที่นำมาด้วย เสร็จแล้วก็มีข้อความเข้าที่โทรศัพท์ทันที พนักงานก็กลับ สะดวก รวดเร็วทันใจ
คนที่ 6	พอถึงวันพุธตอนสาย ๆ ก็จะมีพนักงานธนาคารอมสินเข้ามาหาถึงที่ร้านเพื่อมาให้บริการรับฝากเงินถึงที่ ก็ให้เงินกับพนักงาน พนักงานทำรายการ โดยการกดที่เครื่องแท็บเล็ต พอสำเร็จ ก็จะมีข้อความแจ้งเตือนที่โทรศัพท์มือถือแจ้งยอดเงินที่ฝาก เรียบร้อย สะดวกรวดเร็วทุกขั้นตอน
คนที่ 7	ตามปกติพนักงานมาถึงที่ร้านก็ให้เงินกับพนักงานและก็เช็คข้อความ SMS ว่าเงินจำนวนเท่าไรได้ฝากเข้าบัญชีเรียบร้อยแล้ว แต่ละขั้นตอนไม่มีปัญหาอะไรเลย เวลาที่ออกมาให้บริการก็ดี พนักงานที่ออกมาให้บริการก็ดี ระบบก็ดี เหมาะสมดี ไม่มีตรงไหนที่ต้องปรับปรุง



ผลการศึกษา พบว่า กระบวนการในการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมนนั้น ทุกขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วใช้ระยะเวลาไม่นานในการฝากเงิน ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และไม่พบเรื่องที่ต้องปรับปรุงในส่วนของกระบวนการในการออกให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน



3428578084

BUU-IThesis 59750021 independent study / recv: 28122561 20:59:00 / seq: 32

4. การประเมินผลผลิต (Product evaluation)

คำถามที่ 8 ท่านเห็นว่าการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินใน ตลาดหนองมน มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากน้อยเพียงใด ควรปรับปรุงประสิทธิภาพด้านใด ที่จะส่งผลให้ท่านเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์	คำตอบ
คนที่ 1	การให้บริการก็มีประสิทธิภาพดีอยู่แล้ว ไม่มีอะไรที่เห็นว่าจะต้องปรับปรุง ทำดีแล้วทำต่อไปเหมือนเดิม
คนที่ 2	พึงพอใจ มีประสิทธิภาพดี
คนที่ 3	การให้บริการก็มีประสิทธิภาพดี ไม่มีปัญหาอะไร ฝากเท่าไรรับเงินเข้าเท่านั้น
คนที่ 4	การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินมี ประสิทธิภาพดี มีความรวดเร็ว
คนที่ 5	ให้บริการดีมีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจมาก ยังไม่เห็นว่าจะต้องปรับปรุงในด้านไหน
คนที่ 6	การให้บริการดี มีประสิทธิภาพดี พนักงานของธนาคารก็ยิ้มแย้มแจ่มใส ก็พึงพอใจมากทำให้เกิดความสะดวกด้วยเวลาจะฝากเงินไม่ต้องไปถึง ธนาคาร
คนที่ 7	ประสิทธิภาพในการให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพดี ไม่มีเรื่องไหนหรือ ด้านไหนที่ต้องปรับปรุง

ผลการศึกษา พบว่า การให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินนั้นมี ประสิทธิภาพที่ดีและลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่
ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน

คำถามที่ 9 แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคาร
ออมสินในตลาดหนองมน

ผู้ถูกสัมภาษณ์	คำตอบ
คนที่ 1	ยังไม่มีอะไรที่ต้องปรับปรุง
คนที่ 2	อยากให้มียอดเงินรวมในบัญชีแสดงให้เห็นในข้อความที่ส่งเข้ามา
คนที่ 3	ไม่มีปัญหาอะไร
คนที่ 4	ยังไม่เห็นนะว่าต้องปรับปรุงในด้านไหน ถ้าเห็นแล้วจะบอกทีหลัง
คนที่ 5	ไม่มีอะไรที่ต้องปรับปรุง
คนที่ 6	ยังไม่มีอะไรที่เห็นว่าต้องปรับปรุง
คนที่ 7	ไม่มีปัญหาอะไร และไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุง

ผลการศึกษา พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะหรือปัญหาใดที่ต้องปรับปรุง มีเพียงเรื่องเดียวที่
ลูกค้าอยากให้ธนาคารออมสินได้เพิ่มเติม ก็คือในส่วนของข้อมูลยอดเงินคงเหลือในบัญชี อยากให้มี
แสดงในข้อความ SMS แจ้งเตือนหลังจากที่ทำการฝากเงินกับธนาคารออมสินสำเร็จ โดยปกตินั้น
ข้อความ SMS ที่ส่งให้กับลูกค้าจะมีเพียงข้อมูลจำนวนยอดเงินที่ลูกค้าได้ทำรายการฝาก และเลขที่
บัญชี



ภาคผนวก ค

ข้อความที่เตรียมไว้สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก



3428578084

BUU iThesis 59750021 independent study / recv: 28122561 20:59:00 / seq: 32



วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Graduate school of Commerce Burapha University

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ข้อคำถามที่เตรียมไว้สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก

เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้ประกอบการเรียนวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ทำการวิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ด้วย และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ระยะเวลาในการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

1. การประเมินสถานะแวดล้อม (Context evaluation)

1.1 ท่านเห็นว่าการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน ตรงกับความต้องการของท่านอย่างไร และเป็นประโยชน์ต่อท่านเพียงใด มีผลช่วยให้ฐานะของท่านเป็นอย่างไร

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input evaluation)

2.1 ท่านเห็นว่าบุคลากรในการรับฝากเงินนอกสถานที่เป็นอย่างไร มีประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมหรือประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าต้องปรับปรุง

2.2 ท่านเห็นว่าอุปกรณ์ในการรับฝากเงินนอกสถานที่เป็นอย่างไร มีประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม หรือประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าต้องปรับปรุง

2.3 ท่านเห็นว่าธนาคารใช้เทคโนโลยีในการรับฝากเงินนอกสถานที่เป็นอย่างไร ท่านมีความพึงพอใจ หรือมีความกังวลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีของธนาคารอย่างไร

2.4 ท่านเห็นว่าแผนในการรับฝากเงินนอกสถานที่เป็นอย่างไร มีประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม หรือประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าต้องปรับปรุง

3. การประเมินกระบวนการ (Process evaluation)

3.1 ให้ท่านเล่ากระบวนการในการฝากเงินนอกสถานที่ที่ท่านได้ปฏิบัติ และช่วย
วิจารณ์ว่าแต่ละขั้นตอนในการรับฝากเงินนอกสถานที่ที่ท่านเห็นว่ามีความสะดวก รวดเร็ว หรือ
เหมาะสม หรือขั้นตอนใดที่ท่านเห็นว่าไม่สะดวก หรือควรปรับปรุง เพราะเหตุใด

4. การประเมินผลผลิต (Product evaluation)

4.1 ท่านเห็นว่าการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาด
หนองมน มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากน้อยเพียงใด ควรปรับปรุงประสิทธิภาพด้านใดที่จะ
ส่งผลให้ท่านเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

**ส่วนที่ 3 แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาด
หนองมน**

.....
.....
.....
.....
.....

ภาคผนวก ง

ผลของการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสัมภาษณ์ (วิจัยเชิงคุณภาพ)



3428578084

BUU-IThesis 59750021 independent study / recv: 28122561 20:59:00 / seq: 32

ผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์: ประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคาร
ออมสินในตลาดหนองมน แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบ
สัมภาษณ์ให้ผู้เชี่ยวชาญ ดังรายนามต่อไปนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์
2. ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์
3. กวีวัฒน์ ฝ่าไฟพิสัยฐ์



แบบสัมภาษณ์นี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงคุณภาพ)

ได้

ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน

ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ *Dany Amornit*

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ

13 / กย. / 2561

ผศ.ดร. อรุณมาศ บดินทรคุณวิทย์

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสัมภาษณ์(วิจัยเชิงคุณภาพ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ ประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินใน
ตลาดหนองมน

ชื่อผู้วิจัย นายมุขพล ธรรมสุทธิ

รหัสประจำตัว 59750021

นิสิตหลักสูตร

สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (Y-mba รุ่น 35)

หมายเลขโทรศัพท์ 082-170-2393 email no.7strange@msn.com

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ศักดิ์ชาย จันทร์เรือง

ข้อมูลเบื้องต้น

1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน



แบบสัมภาษณ์นี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงคุณภาพ)

ได้

ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน

ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ..... *สมิท / นกคาว*

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ
13 / ก.ย. / 61

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสัมภาษณ์(วิจัยเชิงคุณภาพ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ ประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินใน
ตลาดหนองมน

ชื่อผู้วิจัย นายมุขพล ธรรมสุทธิ

รหัสประจำตัว 59750021

นิสิตหลักสูตร

สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (Y-mba รุ่น 35)

หมายเลขโทรศัพท์ 082-170-2393 email no.7strange@msn.com

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ศักดิ์ชาย จันทร์เรือง

ข้อมูลเบื้องต้น

1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน



แบบสัมภาษณ์นี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงคุณภาพ)

ได้

ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน

ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ..... *MR*

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ

13 / ก.ย. / 61

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสัมภาษณ์(วิจัยเชิงคุณภาพ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ ประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินใน
ตลาดหนองมน.....

ชื่อผู้วิจัย นายมุขพล ธรรมสุทธิ.....

รหัสประจำตัว 59750021.....

นิสิตหลักสูตร

สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (Y-mba รุ่น 35)

หมายเลขโทรศัพท์ 082-170-2393 email no.7strange@msn.com.....

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ศักดิ์ชาย จันทร์เรือง.....

ข้อมูลเบื้องต้น

1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน



3428578084

ลำดับ	ข้อความ	คนที่	คนที่	คนที่	ผลรวม	แปลผล
		1	2	3		
1	ระยะเวลาในการใช้บริการ	1	1	1	1	สอดคล้อง
2	ท่านเห็นว่าการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมนตรงกับความต้องการของท่านอย่างไร และเป็นประโยชน์ต่อท่านเพียงใด มีผลช่วยให้ฐานะของท่านเป็นอย่างไร	1	1	1	1	สอดคล้อง
3	ท่านเห็นว่าบุคลากรในการรับฝากเงินนอกสถานที่เป็นอย่างไร มีประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม หรือประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าต้องปรับปรุง	1	1	1	1	สอดคล้อง
4	ท่านเห็นว่าอุปกรณ์ในการรับฝากเงินนอกสถานที่เป็นอย่างไร มีประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม หรือประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าต้องปรับปรุง	1	1	1	1	สอดคล้อง
5	ท่านเห็นว่าธนาคารใช้เทคโนโลยีในการรับฝากเงินนอกสถานที่เป็นอย่างไร ท่านมีความพึงพอใจ หรือมีความกังวลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีของธนาคารอย่างไร	1	1	1	1	สอดคล้อง
6	ท่านเห็นว่าแผนในการรับฝากเงินนอกสถานที่เป็นอย่างไร มีประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม หรือประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าต้องปรับปรุง	1	1	1	1	สอดคล้อง
7	ให้ท่านเล่ากระบวนการในการฝากเงินนอกสถานที่ที่ท่านได้ปฏิบัติ และช่วยวิจารณ์ว่าแต่ละขั้นตอนในการรับฝากเงินนอกสถานที่ท่านเห็นว่ามีความสะดวก รวดเร็ว หรือเหมาะสม หรือขั้นตอนใดที่ท่านเห็นว่าไม่สะดวก หรือควรปรับปรุง เพราะเหตุใด	1	1	1	1	สอดคล้อง



3428578084

ลำดับ	ข้อความ	คนที่	คนที่	คนที่	ผลรวม	แปลผล
		1	2	3		
8	ท่านเห็นว่าการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากน้อยเพียงใด ควรปรับปรุงประสิทธิภาพด้านใดที่จะส่งผลให้ท่านเกิดความพึงพอใจมากที่สุด	1	1	1	1	สอดคล้อง
9	แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการรับฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสินในตลาดหนองมน	1	1	1	1	สอดคล้อง



3428578084

ภาคผนวก จ

ผลการตรวจสอบการลอกเลียนวรรณกรรมทางวิชาการ (อักษรวิสุทธิ์)



3428578084

BUU-IThesis 59750021 independent study / recv: 28122561 20:59:00 / seq: 32

Plagiarism Checking Report

Created on Nov 24, 2018 at 19:14 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1051219	Nov 24, 2018 at 19:14 PM	59750021@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	วิจัยเดี่ยว บทที่ 1.docx	Completed	4.52 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	ภาพลักษณ์องค์กรและความไว้วางใจของลูกค้าที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางกรวย	อารีวัลย์ เดชาติลก	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	4.52 %

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT

และทรงทราบดีว่าควรใช้กลยุทธ์ใดอันจะจูงใจคนไทยให้มองเห็นถึงความสำคัญของการออมธนาคารออมสิน 2558 ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลงปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงานและการบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัตธนาคารออมสินจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อรักษาฐานลูกค้าที่มีมากกว่า 26 ล้านบัญชีโดยได้ระดมทรัพยากรในทุกๆด้านเตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์ธนาคารและรูปแบบของการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรมากยิ่งขึ้น

TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)

อย่างกว้างขวางซึ่งนับได้ว่ากิจการคลังออมสินในช่วงระยะนี้เติบโตขึ้นมากจึงเรียกได้ว่าเป็นยุคแห่งความก้าวหน้าของการคลังออมสินแห่งประเทศไทยยุคที่ 3 ธนาคารออมสินสังกัดกระทรวงการคลังพ.ศ.2490-ปัจจุบันภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลงรัฐบาลได้เห็นถึงคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์และความสำคัญของคลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศจึงได้ยกฐานะของคลังออมสินขึ้นเป็นองค์การของรัฐมีฐานะเป็นนิติบุคคลดำเนินธุรกิจภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสินพ.ศ.2489"มีการบริหารงานโดยอิสระภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง 46 เริ่มดำเนินงานในรูปแบบธนาคารออมสินตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 และคำว่า"คลังออมสิน"ก็ได้เปลี่ยนเป็นคำว่า"ธนาคารออมสิน"นับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมาใหม่ล่าสุดความทันสมัยครบวงจรตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลงปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงานและการบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัตธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์เพื่อรักษาฐานลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชีโดยระดมทรัพยากรในทุกด้านเตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น



3428578084

Plagiarism Checking Report

Created on Nov 24, 2018 at 19:24 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1051229	Nov 24, 2018 at 19:24 PM	59750021@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	วิจัยเดี่ยว บทที่ 2.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
-----	-------	-----------	--------	------------------

No data available in table



3428578084

BUU iThesis 59750021 independent study / recv: 28122561 20:59:00 / seq: 32

Plagiarism Checking Report

Created on Nov 24, 2018 at 19:25 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1051230	Nov 24, 2018 at 19:25 PM	59750021@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	วิจัยเดี่ยว บทที่ 3.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
-----	-------	-----------	--------	------------------

No data available in table



3428578084

BUU iThesis 59750021 independent study / recv: 28122561 20:59:00 / seq: 32

Plagiarism Checking Report

Created on Nov 24, 2018 at 19:25 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1051231	Nov 24, 2018 at 19:25 PM	59750021@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	วิจัยเดี่ยว บทที่ 4.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				



3428578084

BUU iThesis 59750021 independent study / recv: 28122561 20:59:00 / seq: 32

Plagiarism Checking Report

Created on Nov 24, 2018 at 19:25 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1051232	Nov 24, 2018 at 19:25 PM	59750021@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	วิจัยเดี่ยว บทที่ 5.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
-----	-------	-----------	--------	------------------

No data available in table



3428578084

BUU iThesis 59750021 independent study / recv: 28122561 20:59:00 / seq: 32