

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัย เรื่อง การพัฒนาการดำเนินการธนาคารโรงเรียนโคกประสิทธิ์วิทยาแบบมีส่วนร่วม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต 2 ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพการดำเนินงานธนาคารโรงเรียนโคกประสิทธิ์วิทยาของครู นักเรียน และบุคลากร โรงเรียนโคกประสิทธิ์วิทยาแบบมีส่วนร่วม

ระยะที่ 2 การพัฒนาการดำเนินการธนาคารโรงเรียนโคกประสิทธิ์วิทยาแบบมีส่วนร่วม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต 2

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพการดำเนินงานธนาคารโรงเรียนโคกประสิทธิ์วิทยาของครูนักเรียน และบุคลากร โรงเรียนโคกประสิทธิ์วิทยาแบบมีส่วนร่วม

1. การเตรียมทีม โดยมีกลุ่มผู้วิจัย ได้จัดสนทนากลุ่มกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพื่อศึกษาสภาพการดำเนินการธนาคารโรงเรียนโคกประสิทธิ์วิทยาแบบมีส่วนร่วม โดยการสนทนากลุ่มในวันที่ 16 สิงหาคม 2555 เวลา 15.00 -16.00 น. ณ ห้องประชุม โรงเรียนโคกประสิทธิ์วิทยา โดยมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลร่วมสนทนากลุ่มประกอบด้วย ดังนี้

1. คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 8 คน
2. ตัวแทนครูในโรงเรียน จำนวน 3 คน
3. ผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 1 คน
4. คณะกรรมการดำเนินการ จำนวน 19 คน
5. นักเรียนคณะกรรมการดำเนินงาน จำนวน 13 คน
6. ครูที่ปรึกษา จำนวน 5 คน
7. พนักงานธนาคารออมสิน จำนวน 1 คน

รวม 50 คน

1.1 การเตรียมทีมงานผู้วิจัยได้ดำเนินการ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.1.1 สร้างความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักในการพัฒนาการ

ดำเนินการธนาคาร โรงเรียน โศกประสิทธิ์วิทยา โดยการจัดการประชุมให้ความรู้กับครู นักเรียน บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้องให้เห็นความสำคัญในการพัฒนาการดำเนินการธนาคาร โรงเรียน โศกประสิทธิ์วิทยา

1.1.2 ขั้นตอนในการดำเนินการพัฒนาการธนาคาร โรงเรียน โศกประสิทธิ์ วิทยา ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ขั้นตอนในการดำเนินการพัฒนาการธนาคาร โรงเรียน โศกประสิทธิ์วิทยา

เวลา/กิจกรรม	เวลา/กิจกรรม	เวลา/กิจกรรม	เวลา/กิจกรรม	เวลา/กิจกรรม	เวลา/กิจกรรม
08.30-09.00 น.	09.00-10.00 น.	10.00-12.00 น.	12.00-13.00 น.	13.00-14.00 น.	14.00-15.30 น.
วันที่ 16 สิงหาคม 2555 มีการจัดประชุม และวางแผนในการพัฒนา	อธิบาย และ แนวทาง ในการพัฒนา ธนาคาร โรงเรียนและ มอบหมายงาน	ร่วมลงมือใน การระดมความคิดเห็นสำหรับการพัฒนาการดำเนินงาน ธนาคาร โรงเรียน	พักรับประทาน อาหาร	ร่วมลงมือใน การระดมความคิดเห็นสำหรับการพัฒนาการดำเนินงานธนาคาร โรงเรียน	ระดมความคิดเห็น สำหรับการดำเนินงาน ธนาคาร โรงเรียน
17 สิงหาคม 2555 ลงทะเบียนอบรมเชิงปฏิบัติการ	สัมภาษณ์ข้อมูลรายบุคคลในการพัฒนาธนาคารโรงเรียน 3 ด้าน คือ 1. การวางแผน ดำเนินการพัฒนาธนาคาร โรงเรียน		พักรับประทาน อาหารกลางวัน	สรุปข้อมูล การสัมภาษณ์ พร้อมสรุปถึง แนวทางดำเนินการพัฒนา ธนาคาร โรงเรียน	นำข้อมูลจากการวางแผนไป ปฏิบัติใช้
เวลา/กิจกรรม	เวลา/กิจกรรม	เวลา/กิจกรรม	เวลา/กิจกรรม	เวลา/กิจกรรม	เวลา/กิจกรรม
08.30-09.00 น.	09.00-10.00 น.	10.00-12.00 น.	12.00-13.00 น.	13.00-14.00 น.	14.00-15.30 น.
	2. การดำเนินการใช้และ พัฒนาธนาคารโรงเรียน				
	3. กำกับ ติดตามและ ประเมินผล				

2. การศึกษาสภาพการดำเนินการธนาคารโรงเรียนโคกประสิทธิ์วิทยาแบบมีส่วนร่วม

การสำรวจสภาพการดำเนินการธนาคารโรงเรียนโคกประสิทธิ์วิทยาแบบมีส่วนร่วม เพื่อศึกษาสภาพที่เป็นปัญหาเกี่ยวกับวินัยด้านความรับผิดชอบของนักเรียนโรงเรียนโคกประสิทธิ์วิทยา ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

2.1 ศึกษาบริบทโรงเรียนและสภาพการดำเนินการธนาคารโรงเรียนโคกประสิทธิ์วิทยาแบบมีส่วนร่วม

2.1.1 ทำความเข้าใจกับผู้ร่วมวิจัยเกี่ยวกับกรอบการดำเนินงานวิจัยเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้ร่วมวิจัย โดยการจัดทำแผนการดำเนินงาน และขั้นตอนในการดำเนินงานเกี่ยวกับการฝาก ถอน ของธนาคาร โรงเรียน โดยมีการจัดทำคู่มือให้ชัดเจน ซึ่งปัจจุบันยังขาดคู่มือที่ชัดเจน ถูกต้อง

2.1.2 การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ที่ผู้วิจัยเตรียมไว้ นั้นเป็นการสัมภาษณ์ที่มีความไม่ชัดเจน เข้าใจยากต่อนักเรียนผู้ปฏิบัติงาน และนักเรียนผู้เข้าร่วมโครงการ ซึ่งทำให้การศึกษาในการวิจัยในครั้งนี้ยังพบข้อปรับปรุงแก้ไขอยู่มาก เช่น การใช้ภาษาเขียนที่มีความเข้าใจยากต่อนักเรียนที่เข้าร่วม โครงการธนาคาร โรงเรียน ซึ่งนักเรียนยังเป็นเด็กทำให้เข้าใจต่อการสื่อสารนั้นยาก

2.2 กำหนดทิศทาง/เป้าหมายในการพัฒนา

2.2.1 การสร้างวิสัยทัศน์ที่ดีต่อการดำเนินงาน และทราบข้อมูลการดำเนินงาน ปัญหาแนวทางการแก้ไขและความต้องการในการพัฒนา ซึ่งจากที่ได้มีการประชุมรวมทั้งสัมภาษณ์ยังกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็น ครู เจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน นักเรียนผู้ปฏิบัติงาน และนักเรียนผู้ร่วมโครงการธนาคาร โรงเรียนก็ตาม ได้ทราบถึงข้อเท็จจริง และความต้องการได้อย่างชัดเจน ในเรื่องของความต้องการของผู้ร่วมโครงการที่จะพัฒนาธนาคารโรงเรียนโคกประสิทธิ์วิทยาให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้มีผลกำไรต่อการดำเนินงานธนาคารโรงเรียนในครั้งนี้

จากปัญหาที่พบ คือ การขาดความรู้ในเรื่องของการออม การถอน รวมทั้งการคำนวณปันผลที่ผู้เข้าร่วมโครงการจะได้รับ จากปัญหาที่เกิดขึ้นจึงได้มีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายในการพัฒนาธนาคารโรงเรียนโคกประสิทธิ์วิทยาให้ดีขึ้น โดยหาข้อสรุปร่วมกันระหว่างผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัย ดังนี้ 1) การตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน 2) จัดทำคู่มือการดำเนินงานที่ชัดเจน 3) ปฏิทินการดำเนินงานที่ชัดเจน 4) กำหนดผลกำไรในการฝากให้ชัดเจน

3. การวางแผนแบบมีส่วนร่วม

การวางแผนแบบมีส่วนร่วมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ทราบถึงความสำเร็จในการพัฒนาธนาคาร โรงเรียน โศกประสิทธิ์ไว้ล่วงหน้าซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

3.1 จัดทำแผนและกิจกรรมการดำเนินการธนาคาร เมื่อผู้วิจัยและคณะครู นักเรียนผู้ปฏิบัติ พนักงานธนาคารออมสิน และนักเรียนผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารโรงเรียน ได้ร่วมประชุมกันเรียบร้อยแล้วก็ได้วางแผนการปฏิบัติงาน โดยจัดแบ่งงานและหน้าที่ที่มอบหมายให้ปฏิบัติ

ตารางที่ 5 ตารางแผนการปฏิบัติงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ที่	ผู้รับผิดชอบ	หน้าที่ / งานที่ได้รับมอบหมาย	หมายเหตุ
1	นายฤทธิรงค์ นาถมทอง	ตรวจสอบดูแลความเรียบร้อยทุกวันในการทำงานธนาคารโรงเรียน	ครู
2	ตัวแทนจากนักเรียน	อยู่เวรให้บริการในการดำเนินงาน จำนวนวันละ 5 คน	ผู้ปฏิบัติ
3	ครูคณิตศาสตร์	ให้คำปรึกษาและดูแลความเรียบร้อยในการปฏิบัติงานของนักเรียนผู้ปฏิบัติงาน จำนวนวัน ละ 2 คน	ครู ทุกระดับชั้น
4	พนักงานธนาคารออมสิน	ให้คำปรึกษาและดูแลความเรียบร้อยในการปฏิบัติงานของนักเรียนผู้ปฏิบัติงาน จำนวนวัน ละ 1 คน	พนักงานธนาคารออมสิน
5	ครู และนักเรียนผู้ปฏิบัติงาน	นำส่งเงินฝากธนาคารออมสินสาขาอำเภอกมลาไสย จำนวน วัน ละ 3 คน	ครู ทุกระดับชั้น และนักเรียนผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนหน้าที่และความรับผิดชอบอื่น ๆ ให้ช่วยกันในการดูแลรักษาความสะอาดบริเวณโรงเรียนให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและมีความปลอดภัย มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาการดำเนินงานธนาคารโรงเรียน

ระยะที่ 2 การพัฒนาการดำเนินการธนาคารโรงเรียนโคกประสิทธิ์วิทยา แบบมีส่วนร่วม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต 2

การพัฒนาการดำเนินการธนาคารโรงเรียนโคกประสิทธิ์วิทยาแบบมีส่วนร่วม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต 2 โดยมีขั้นตอนในการพัฒนาการ ดังนี้

1. พัฒนาความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการพัฒนาความรู้

ครู นักเรียน ผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารโรงเรียนเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีความรู้ และก่อให้เกิดผลประสบความสำเร็จ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่จากธนาคารออมสิน เป็นวิทยากรให้ความรู้แก่ผู้เข้าโครงการธนาคารโรงเรียน ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือเป็นสมาชิกก็ตาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1.1 การสนทนากลุ่มทั้ง 2 ครั้ง ต่อเดือน
- 1.2 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้ชัดเจน
- 1.3 ศึกษาดูงานนอกสถานที่

จากการที่ได้ดำเนินการดังกล่าว ผลปรากฏว่า ครู นักเรียนผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้ และอีกทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว อีกทั้งประหยัดเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบคำถามแก่สมาชิกผู้เข้าโครงการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสร้างความมั่นใจแก่สมาชิกผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารโรงเรียน

2. ดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ที่ร่วมกันกำหนด

จากที่มีการกำหนดการวางแผนการพัฒนาการดำเนินงานโครงการธนาคารแบบมีส่วนร่วม นั้น ตามงาน / กิจกรรมที่ปฏิบัติได้กำหนดไว้ ซึ่งจากการปฏิบัติงานตามแผนที่ตั้งไว้ ผลปรากฏว่า ประสบความสำเร็จอย่างน่าพอใจ อาจเป็นเพราะว่า ได้มีการจัดทำแผนและกิจกรรมที่ชัดเจน และมีการพัฒนา พร้อมกับเรียนรู้ไปพร้อมกัน จึงส่งผลให้การดำเนินงานของธนาคารโรงเรียนดีขึ้น

3. การปฏิบัติงานตามแผนและบทบาทหน้าที่

3.1 สรุปบทบาทแผนและกิจกรรมพัฒนาการดำเนินการธนาคาร โรงเรียน ได้ทำการสนทนากลุ่ม และทำการสรุปผลการดำเนินการวงรอบที่ 1 (สนทนากลุ่มครั้งที่ 1) การสนทนากลุ่มความก้าวหน้าในการดำเนินการ ในวันที่ 17 กันยายน 2555 เวลา 10.45 น. ณ ห้องประชุมโรงเรียนโคกประสิทธิ์วิทยา ซึ่งถือเป็นการสนทนากลุ่มครั้งที่ 2 จากสรุปผลของการสนทนากลุ่ม ได้มีข้อเสนอแนะสำหรับการหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินการธนาคาร โรงเรียนให้ประสบความสำเร็จ ได้มอบหมายความรับผิดชอบ และงานอื่น ๆ ครู นักเรียน และบุคลากร ได้รับมอบหมาย ก็ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

“ผมคิดว่าการปฏิบัติงานในเรื่องของนักเรียนที่ปฏิบัติงานการรับฝากหรือถอน หน้าเคาน์เตอร์ในแต่ละวัน ควรให้มีเจ้าหน้าที่ธนาคารคอยดูแล หรือให้มีครูผู้ปฏิบัติงานคอยดูแลในขณะที่ปฏิบัติงานในแต่ละวัน ซึ่งจะสามารถช่วยให้มีความถูกต้องแม่นยำในเรื่องของเงินในแต่ละวันได้ครับ..”

(นายเดือน คำนวนอินทร์. 17 กันยายน 2555 : ข้อเสนอแนะความคิดเห็น)

“สำหรับการปฏิบัติหน้าที่นำส่งเงินธนาคารออมสิน ควรให้ผู้ปฏิบัติงานสรุปรายละเอียดให้ชัดเจน พร้อมกับให้ครูเวรที่คอยควบคุมดูแลลงลายมือชื่อยืนยันความถูกต้องทุกวัน ก่อนนำเงินส่งยังธนาคารออมสินทุกครั้ง เพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้...”

(นายสุวัฒน์ สารผล. 17 กันยายน 2555 : ข้อเสนอแนะความคิดเห็น)

“กระผมเด็กชายณพคุณ วิเทห์ มีความคิดเห็นในเรื่องของพนักงานรับเงิน และพนักงานบัญชียังขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติที่ไม่ชัดเจน อีกทั้งขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่เป็นระบบ กระผมจึงขอแสดงความคิดเห็นในเรื่องของการเปิดโอกาสให้นักเรียนผู้ปฏิบัติงานของธนาคาร โรงเรียนได้ไปศึกษาดูงานจากหน่วยงานอื่น หรือจากธนาคารออมสิน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และขั้นตอนการดำเนินงานได้ถูกต้อง..”

(เด็กชายณพคุณ วิเทห์. 17 กันยายน 2555. ข้อเสนอแนะความคิดเห็น)

“ในตัวเองก็ต้องขอขอบคุณคณะครูและนักเรียนทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการพัฒนาอาคารโรงเรียนของเราให้ดีขึ้น ผมถือได้ว่าเป็นหน้าตาของโรงเรียนที่แขกไปใครมาเห็นก็จะรู้สึกชื่นชมถึงความร่วมมือของครูและนักเรียน สามารถสร้างรายได้ให้แก่โรงเรียน ทั้งสามารถสร้างความรับผิดชอบการปฏิบัติงานให้แก่เด็ก อีกทั้งเด็กทุกๆ คน จะรู้จักการรักการออมภายในตัว นั่นคือ การสร้างความมั่นคงให้แก่ตนเองตั้งแต่เด็ก สร้างการรักการออมซึ่งจะส่งไปถึงอนาคตภายภาคหน้า ผมเองก็เฝ้ามองและสังเกตการทำงาน of คณะครูและนักเรียนมาโดยตลอด บางวันผมเองอาจจะไม่อยู่ติดภารกิจไปประชุมหรือไปราชการบ้าง แต่ส่วนใหญ่แล้วผมก็ได้เห็นการปฏิบัติงานของครูและนักเรียน ผมคิดว่าโดยภาพรวมในการดำเนินงานอาคารโรงเรียนเป็นไปด้วยดี แต่บางครั้งบางทีในการปฏิบัติงานทุกอย่างก็ยังคงต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น จากปัญหาและข้อเสนอที่คณะครูและนักเรียนแต่ละท่านได้กล่าวมานั้นเป็นแนวความคิดที่ดี ที่เราเองต้องหาแนวปฏิบัติร่วมกัน ในบางวันที่ครูคนใดไม่อยู่ที่ให้ครูท่านอื่นที่ไม่มีภารกิจอะไรได้ควบคุมดูแลช่วยกัน ผมอยากให้นั้นไปที่ครูเวรและนักเรียนผู้ปฏิบัติงานเป็นหน้าที่รับผิดชอบหลักในการดูแลแต่ละวัน ซึ่งจะได้แบ่งเบาภาระของกันและกันในวันอื่น ๆ ได้อีกด้วย ซึ่งแต่ละท่านก็มีภาระงานที่ต้องปฏิบัติมากมาย ผมให้ถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกันในข้อตกลงในที่ประชุมตรงนี้คิดว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดีครับ คณะครูท่านใดมีปัญหาอะไรจะเสนอแนะอีกไหมครับ...”

(ผู้อำนวยการ โรงเรียน. 17 กันยายน 2555 : เสนอความคิดเห็น)

จากการบันทึกการสังเกตการดำเนินการของผู้วิจัยสรุปได้ว่า วิชาการโรงเรียนโคกประสิทธิ์วิทยามีการพัฒนาในเรื่องของแนวทางการบริหารงานที่ดียิ่งขึ้น อีกทั้งมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และนักเรียนที่ปฏิบัติงานนั้นมีความสุขต่อการปฏิบัติงาน โดยไม่มีการหลบหลีกต่อการปฏิบัติงานเลยแม้แต่น้อย โดยภาพรวมในการปฏิบัติงานมีความก้าวหน้ามากขึ้น สังเกตได้จากการนำส่งเงินกับหน่วยงานหลักคือ วิชาการออมสินสาขาอำเภออมลาไสย ได้การตอบรับที่ดี และการจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่ต้องแก้ไขและเปลี่ยนแปลงอะไรมากเหมือนเช่นเคย

3.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาในวงรอบต่อไป

ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาในครั้งต่อไป คือ ปัญหาในการปฏิบัติงานรอบที่ผ่านมามีคือ ในเขตรับผิดชอบที่ครูผู้ปฏิบัติงานที่คอยควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเด็กนักเรียน ไม่อยู่เวร เนื่องจากครูดัดภารกิจ ทำให้นักเรียนปฏิบัติงานไม่เต็มที่ จึงทำให้

การทำงานของเด็กรักเรียนบางครั้งเกิดความผิดพลาดและไม่สามารถแก้ปัญหาที่เหตุเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งอาจส่งผลเสียต่อการทำงานนั้นล่าช้า ไม่เป็นที่น่าสนใจต่อนักเรียนและครูที่นำเงินมาฝาก หรือทำการถอน แนวทางในการแก้ไขปัญหาคือ ในวันที่ครูผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เวรไม่อยู่ ให้แจ้งครูท่านอื่นมาอยู่เวรแทน หรือขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่ธนาคารออมสินที่คอยดูแลธนาคารโรงเรียนมาคอยควบคุมดูแลแทน

การประชุมครั้งที่ 2

1. การวางแผน (Planing)

1.1 ปรับแผนการทำงานในการประชุมครั้งที่ 2

การปฏิบัติงานในการประชุมครั้งที่ 1 ที่ผ่านมานั้น โดยภาพรวมแล้วก็มีการปฏิบัติงานได้ดีแต่ยังมีปัญหาและอุปสรรคเล็กน้อยในการปฏิบัติงาน คือ นักเรียนที่ปฏิบัติงานพนักงานการเงิน มีความผิดพลาดในเรื่องการถอนหรือการฝากทำรายการผิดพลาด หรือบางครั้งเกิดจากการจ่ายเงินผิดจากรายการที่ถอน ซึ่งต้องมีครูเวรคอยควบคุมดูแลรับผิดชอบอย่างจริงจัง ถ้าหากครูติดภารกิจไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้ ก็ให้หาครูท่านอื่นปฏิบัติหน้าที่แทน ส่วนงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายก็ให้ยึดคำสั่งการปฏิบัติงานเดิมแต่ให้ทุกฝ่ายให้ความสำคัญจริงจังในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

1.2 ปรับปรุงแผนการปฏิบัติงาน

จากตารางการปฏิบัติงานในรอบที่ผ่านมาได้มีการปรับปรุงตารางการปฏิบัติงานเพิ่มเติมเล็กน้อย โดยให้ครูเวรได้ทำหน้าที่หลักในการดูแลรับผิดชอบแทนครูที่ไม่มาหรือติดภารกิจในการไปปฏิบัติหน้าที่ราชการอื่น ๆ

ตารางที่ 6 ปรับปรุงการปฏิบัติงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ที่	ผู้รับผิดชอบ	หน้าที่ / งานที่ได้รับมอบหมาย	หมายเหตุ
1	นายฤทธิรงค์ นาคมทอง	ผู้บริหารจัดการให้งานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย	ผู้วิจัย
2	นายเดือน คำนวนอินทร์ ครูเวร	1. มีหน้าที่ดูแลควบคุมนักเรียนผู้ปฏิบัติงาน 2. จัดนักเรียนปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่งให้ครบในแต่ละจุด	
3	นายสุวัฒน์ สารผล	1. มีหน้าที่ควบคุมดูแลอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ 2. การติดต่อประสานงานธนาคารออมสิน สาขาอำเภออมลาลาย และ โรงเรียน โคกประสิทธิ์วิทยาในเรื่องต่างๆ เบื้องต้น	
4	นางพินิจ มหาชัย	1. มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของเรื่องการจัดทำบัญชี และสรุบบยอดเงินแต่ละวัน 2. การนำเงินส่งธนาคารออมสินในแต่ละวันพร้อมเด็กนักเรียนผู้ปฏิบัติงาน	
5	นางทองสร นาสมา ผู้จัดการธนาคาร โรงเรียน	1. มีหน้าที่คอยตรวจสอบความเรียบร้อยในเรื่องการลงบัญชี สรุบบยอดแต่ละวัน ก่อนนำส่งธนาคารออมสินทุกครั้ง 2. มีหน้าที่ในการประสานงานและติดต่องานหลักระหว่าง โรงเรียนและธนาคาร	
6	เด็กหญิงอริศยา นาคมทอง เด็กชายปฐพี นาคาทอง	1. มีหน้าที่คอยดูแลและให้ความสะดวกแก่ครู และนักเรียนที่มาติดต่องานยังธนาคารโรงเรียน 2. ให้คำชี้แนะในการติดต่อประสานงานในเรื่องของการฝาก การถอน	

ที่	ผู้รับผิดชอบ	หน้าที่ / งานที่ได้รับมอบหมาย	หมายเหตุ
7	เด็กหญิงเนตรนภา นาคม ทอง เด็กหญิงจิตภา สิงหาเทพ เด็กชายอานนท์ นาคมทอง	มีหน้าที่หลักในการเป็นพนักงานการเงิน (รับฝากเงิน)	
8	เด็กหญิงปาริชาติ นามบรรดา นายนิยม ภูมิศักดิ์	มีหน้าที่หลักในการเป็นพนักงานการเงิน (ถอนเงิน)	
9	เด็กชายนพคุณ วิเทห์ เด็กหญิงวาสนา วินทะไชย เด็กชายทัฬหพร นาทองไชย	มีหน้าที่หลักในการเป็นพนักงานบัญชี	
10	เด็กหญิงอนิสรา นามบรรดา เด็กหญิงพัชรี งามเนตร เด็กหญิงมณีรัตน์ สุระชัย	มีหน้าที่หลักในการเป็นพนักงานลงรายการ	

2. การปฏิบัติการ (Action)

2.1 มอบหมายงานและลงมือปฏิบัติ

จากการปรับปรุงแผนการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ให้ครูและนักเรียนผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติหน้าที่ตามแผนการปฏิบัติงานที่วางไว้ ในการพัฒนาการดำเนินงานธนาคารโรงเรียน โศกประสิทธิ์วิทยา

3. การสังเกต (Observation) เก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสังเกต

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสังเกตและบันทึกผลการสังเกตลงในแบบบันทึกผล จากนั้นนำผลการสังเกตที่ได้มาสรุปผลการสังเกตและนำเสนอผลต่อที่ประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันต่อไป

3.3 สรุปผลการสังเกต (ครั้งที่ 2)

จากการสรุปผลการสังเกตการปฏิบัติงานในวงรอบที่ 2 ปรากฏว่าในเขตรับผิดชอบส่วนใหญ่ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ครูผู้รับผิดชอบเข้าไปควบคุมดูแลในการปฏิบัติงานของนักเรียน มีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีนักเรียนที่สนใจเข้าร่วมโครงการธนาคารโรงเรียนทุกคน รวมทั้งมีผู้ปกครองสนใจเข้าร่วมโครงการในครั้งนี้ด้วย ซึ่งเป็นการดีอีกทั้งครูต้องมีการพัฒนาตนเองในเรื่องของการให้ความรู้แก่นักเรียนผู้ปฏิบัติงาน และแนะนำข้อดีในการออมเงินภายในโรงเรียนแก่นักเรียนทุกคนให้เข้าใจ

(ผู้วิจัย : 17 กันยายน 2555. สรุปผลการสังเกต)

“ผมเห็นว่าควรมีการจัดโครงการศึกษาดูงานในสถานที่จริงไม่ว่าจะเป็นธนาคารออมสิน หรือธนาคารอื่นๆ เพื่อจะได้ให้ครู และนักเรียนที่ปฏิบัติงานในส่วนของธนาคารโรงเรียน ให้ความรู้และประสบการณ์จริง ซึ่งผมคิดว่าคงได้ประโยชน์เป็นอย่างมาก”

(นายเดือน คำนวนอินทร์. 17 กันยายน 2555)

4. การสะท้อนผล (Reflection)

4.1 ผลการนิเทศการติดตามการดำเนินการ (ครั้งที่ 2)

จากการนิเทศและติดตามผลการดำเนินการครั้งที่ 2 ได้ทำการนิเทศติดตามผลในวันที่ 17 กันยายน 2555 ได้ผลการนิเทศติดตามผลการพัฒนาการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้ คือ

4.1.1 ด้านกระบวนการทำงาน เน้นในเรื่องของขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน

- 1) มีการตรวจสอบเอกสารที่ใช้ในการเปิดบัญชี มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของใบฝากเงิน บัตรลายมือชื่อ
- 2) บันทึกชื่อและลงลายมือชื่อในใบฝากเงินให้ถูกต้อง
- 3) ลงบัญชีรับเงินของพนักงานการเงินทุกครั้ง
- 4) บันทึกรายการตามใบฝากเงินในสมุดคู่บัญชี
- 5) ตรวจสอบลายมือชื่อผู้ฝากในบัตรลายมือชื่อและบัตรบัญชีให้ถูกต้องตรงกันและลงลายมือชื่อ
- 6) ลงลายมือชื่อรับรองการใช้สมุดคู่บัญชี

7) ตรวจสอบการบันทึกรายการโดยจำนวนเงินในสมุดคู่บัญชีต้องตรงกับจำนวนเงินในใบฝากเงิน แล้ววงลายมือในใบฝากเงินและรับรองยอดเงินคงเหลือในสมุดคู่บัญชีได้ถูกต้อง จากขั้นตอนและวิธีการในการดำเนินการ การฝาก – การถอนนั้น มีการพัฒนางานที่ดีขึ้นหลังจากมีการจัดประชุม การวางแผน และมีการเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

4.1.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- 1) นักเรียนผู้ปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งนำ ความรู้ความสามารถในเรื่องของการใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการบริการได้เป็นอย่างดี
- 2) นักเรียนผู้ปฏิบัติงานมีการจัดลำดับ (บัตรคิว) ในการให้บริการ
- 3) ขั้นตอนการให้บริการของการนำฝาก-ถอน ที่มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน
- 4) ระยะเวลาในการให้บริการของนักเรียนที่เป็นพนักงานมีความเหมาะสม
- 5) นักเรียนผู้ปฏิบัติงานแต่ละแผนกมีการพูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส

4.1.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ และอาคารสถานที่ เน้นเรื่องการดูแลรักษาความสะอาดทั่วไปในบริเวณโรงเรียน

- 1) มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมทั้งวัสดุสำนักงานที่ครบถ้วน และทันสมัย
- 2) ห้องและสถานที่ในการจัดตั้งธนาคาร โรงเรียนมีขนาดกว้างและสะอาดต่อการให้บริการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี
- 3) ในเรื่องของการทำความสะอาดของธนาคาร โรงเรียนมีการจัดตั้งเวรทำความสะอาดอย่างชัดเจน

5. ศึกษาการดำเนินงานและความพึงพอใจในการดำเนินงานธนาคารโรงเรียน โลกประสิทธิ์วิทยาโดยการแจกแบบสอบถามให้แก่ นักเรียน ครู และบุคลากร ภายในโรงเรียน โลกประสิทธิ์วิทยา ผู้เป็นคณะกรรมการดำเนินงาน จำนวน 19 คน

5.1 แบบสอบถามการดำเนินการธนาคาร โรงเรียน โลกประสิทธิ์วิทยา แบบมีส่วนร่วม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิจิตร เขต 2

ผลจากการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานธนาคาร โรงเรียน โลกประสิทธิ์วิทยา แบบมีส่วนร่วม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิจิตร เขต 2 ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการดำเนินงานธนาคาร
โรงเรียน โลกประสิทธิ์วิทยา

ลำดับ	การดำเนินงานธนาคารโรงเรียน	μ	σ	ระดับการดำเนินงาน
1.	ท่านมีความรู้เกี่ยวกับประวัติและการจัดตั้งธนาคารโรงเรียน	4.00	0.70	มาก
2.	ท่านมีความสนใจในการเข้ามาทำงานในธนาคารโรงเรียน	4.69	0.48	มากที่สุด
3.	ท่านมีความรู้ในภาระหน้าที่ที่ปฏิบัติ	4.15	0.55	มาก
4.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	4.00	0.00	มาก
5.	ในการปฏิบัติงานท่านมีปัญหาและอุปสรรค	3.46	1.19	มาก
6.	ท่านมีเวลาว่างเพื่อมาปฏิบัติงาน	3.92	1.03	มาก
7.	หากเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านจะรีบปรึกษาครูหรือผู้ร่วมงานเพื่อหาแนวทางแก้ไข	4.46	0.51	มาก
8.	ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์	4.46	0.51	มาก
9.	อาคาร สถานที่ของธนาคาร โรงเรียนจัดเป็นสัดส่วนเหมาะสม	4.53	0.51	มากที่สุด
10.	ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารโรงเรียน	4.38	0.50	มาก
11.	ได้รับการสนับสนุนจากธนาคารออมสินสาขาเป็นอย่างดี	4.15	0.55	มาก
12.	มีการจัดอบรม/ประชุมเพื่อพัฒนางานธนาคารโรงเรียน	4.23	0.72	มาก
13.	โรงเรียนมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับธนาคารโรงเรียนอย่างทั่วถึง	4.53	0.87	มากที่สุด
14.	จำนวนผู้ปฏิบัติงานในแต่ละวันมีเพียงพอและเหมาะสม	4.53	0.66	มากที่สุด
15.	ครูประจำชั้นสนับสนุนให้นักเรียนปฏิบัติงานและใช้บริหารธนาคารโรงเรียน	4.76	0.43	มากที่สุด
16.	ครูประจำชั้นสนับสนุนให้นักเรียนปฏิบัติงานและใช้บริการธนาคารโรงเรียน	4.76	0.43	มากที่สุด

ลำดับ	การดำเนินงานธนาคารโรงเรียน	μ	σ	ระดับการดำเนินงาน
17.	การประสานงานระหว่าง โรงเรียนกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร ออมสินได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัย	4.38	0.76	มาก
18.	ท่านมีความพึงพอใจการปฏิบัติงาน	4.46	0.51	มาก
19.	โครงการธนาคาร โรงเรียนบรรลุวัตถุประสงค์	4.53	0.51	มากที่สุด
20.	ธนาคารโรงเรียนสมควรดำเนินการต่อไป	4.69	0.48	มากที่สุด
โดยรวม		4.35	0.31	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า การดำเนินงานธนาคาร โรงเรียน โศกประสิทธิ์วิทยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 8 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ครูประจำชั้นสนับสนุนให้นักเรียนปฏิบัติงานและใช้บริหารธนาคาร โรงเรียน ($\mu=4.76$) รองลงมา คือ ท่านมีความสนใจในการเข้ามาทำงานในธนาคาร โรงเรียน ($\mu=4.69$) ธนาคาร โรงเรียนสมควรดำเนินการต่อไป ($\mu = 4.69$) ค่าเฉลี่ยรายข้อที่มีระดับต่ำสุด 3 อันดับ คือ ในการปฏิบัติงานท่านมีปัญหาและอุปสรรค ($\mu= 3.46$) ท่านมีเวลาว่างเพื่อมาปฏิบัติงาน ($\mu= 3.92$) และท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ($\mu =4.00$)

5.2 ความคิดเห็นต่อสภาพ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานธนาคาร โรงเรียน โศกประสิทธิ์วิทยา

5.1.1 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

5.1.2 ประเภทอุปกรณ์

- 1) อุปกรณ์ที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- 2) เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานขาดความทันสมัย

5.1.3 การพัฒนาของผู้ปฏิบัติงาน

- 1) ขาดการฝึกอบรม
- 2) ขาดการศึกษาดูงานในสถานที่จริง เช่น ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงไทย

จากปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่พบในเรื่องของการดำเนินการธนาคาร โรงเรียนควรมีการเพิ่มงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ให้เพียงพอและทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงาน รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งมีการส่งเสริมให้มีการศึกษาดูงานกับสถานที่จริง ไม่ว่าจะเป็นธนาคารออมสิน ที่อยู่ภายในสาขาอำเภออมลาคาไสย หรือ สาขาจังหวัด เพื่อจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นมีความรู้ และขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน

5.1.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้ปฏิบัติงานต้องการมีส่วนร่วมในการจัดนิทรรศการของธนาคารออมสิน และเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของธนาคารออมสินออกพบปะประชาชน หรือการศึกษาดูงาน ในขณะที่ธนาคารออมสินแยกสาขาในการให้บริการ

5.3 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีการกำหนดประเด็น และคำถามอย่างละเอียด ใช้ในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการธนาคาร โรงเรียน โลกประสิทธิ์วิทยา

“...กระผมแนะนำในเรื่องของการลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานในการดำเนินการธนาคาร โรงเรียนให้ชัดเจน สามารถมองเห็น ได้ชัดเจนในเรื่องของกระบวนการทำงานว่ามี ขั้นตอนอย่างไรบ้าง ขอขอบคุณครับ...”

(นายเดือน คำนวนอินทร์. 30 มิถุนายน 2556 : ครู)

“...ในเรื่องของกระผมขอเสนอแนะในเรื่องของการจัดทำผังการปฏิบัติงานของการรับฝาก –ถอนให้ชัดเจน และมีตัวอย่างในการกรอกรายละเอียดที่ชัดเจนเพื่อความถูกต้อง รวดเร็วครับ...”

(นายสุวัฒน์ สารผล. 30 มิถุนายน 2556 : ครู)

“...ดิฉันขอแนะนำในเรื่องของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่ว่าจะเป็นในส่วนใดก็ตาม ขอให้ทุกคนมีจิตในการบริการให้เต็มที่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการพูด การปฏิบัติงานที่มีความเสมอภาคกันไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม...”

(นางพินิจ มหาชัย. 24 กรกฎาคม 2556 : ครู)

“...จากที่สังเกตในการทำงานของโครงการธนาคาร โรงเรียน โลกประสิทธิ์วิทยานั้น จะเห็นได้ชัดเจนในเรื่องของการเตรียมความพร้อม ในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่เพียงพอ

ต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อการทำงานให้เกิดความล่าช้าซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้มารับบริการเป็นอย่างมาก...”

(นางทองสร นาสนจา. 28 กรกฎาคม 2556 : พนักงานธนาคารออมสิน)

“...ดิฉันมีความต้องการในเรื่องของการจัดทำขั้นตอนในการฝากเงิน – ถอนเงินให้ชัดเจน ซึ่งสามารถมองเห็นและเขียนได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วขอบคุณค่ะ...”

(เด็กหญิงอริติยา นาคมทอง. 8 สิงหาคม 2556 : นักเรียน)

“...ดิฉันต้องการให้มีการศึกษาดูงานด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานธนาคารโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นธนาคารไหนก็ได้เพื่อจะเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ ซึ่งจะส่งผลต่อความประทับใจต่อผู้มารับบริการขอบคุณค่ะ...”

(เด็กหญิงปาริชาติ นามบรรดา. 8 สิงหาคม 2556 : นักเรียน)

“...กระผมต้องการให้มีการจัดเตรียมในเรื่องของวัสดุ อุปกรณ์ให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปากกา ใบเขียนฝาก ใบถอนเงิน ที่เพียงพอต่อการให้บริการ และมีตัวอย่างในการเขียนที่ชัดเจน ขอขอบคุณครับ...”

(เด็กชายนพคุณ วิเทห์. 8 สิงหาคม 2556 : นักเรียน)

ผลการพัฒนาทั้ง 3 ด้านที่กล่าวมานั้นมีผลการพัฒนาการดำเนินงานธนาคาร โรงเรียนโคกประสิทธิ์วิทยาในทางที่ดีมากขึ้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการมีความประทับใจไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของด้านกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านวัสดุ อุปกรณ์ และอาคารสถานที่ ซึ่งส่งผลให้มีการพัฒนา และปรับปรุงไปในทางดี ส่งผลให้การบริหารจัดการโครงการธนาคาร โรงเรียนเป็นไปด้วยดี อีกทั้งส่งผลให้นักเรียนมีความรักการออม มากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังส่งเสริมในเรื่องของการสร้างนิสัยที่ดีต่อการประหยัดค่าใช้จ่าย ในเรื่องของการบริหารจัดการเงินที่ดี ซึ่งส่งผลไปยังความภาคภูมิใจต่อบิดา มารดา เป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัย ผู้ร่วมวิจัย นักเรียนตลอดจนผู้ปกครอง ได้รับความพึงพอใจในการพัฒนาการดำเนินงานธนาคาร โรงเรียนในครั้งนี้เป็นอย่างมาก

5.4 ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร โรงเรียน โศกประสิทธิ์วิทยา แบบมีส่วนร่วม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิจิตร เขต 2 จาก ครู นักเรียน และบุคลากรภายใน โรงเรียน โศกประสิทธิ์วิทยา ทั้งหมด จำนวน 171 คน ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร โรงเรียน โศกประสิทธิ์วิทยา

ข้อ	รายการ	σ	μ	ระดับความพึงพอใจ
1	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป	4.36	0.61	มาก
2	การบริการรับฝาก-ถอนเงินขึ้นตำครั้งละ 1 บาท	4.40	0.56	มาก
3	ธนาคาร โรงเรียนตั้งอยู่ในจุดที่สังเกตเห็นชัดและหาได้ง่าย	4.33	0.71	มาก
4	เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและกลางวันตอนพักเที่ยง)	4.30	0.83	มาก
5	ช่องให้บริการหน้าเคาน์เตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.13	0.86	มาก
6	มีป้ายประกาศ และป้ายแนะนำการบริการ ชัดเจน	4.43	0.72	มาก
7	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการโครงการธนาคารโรงเรียนผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ	3.90	0.95	มาก
8	พนักงานธนาคารมาบริการให้คำแนะนำ เชิญชวนมาใช้บริการโครงการธนาคารโรงเรียน	4.16	.74	มาก
9	พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.20	0.66	มาก
10	พนักงานบริการมี กริยาวจา อ่อนน้อม สุภาพ	4.23	0.62	มาก
11	พนักงานกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.30	0.83	มาก
12	พนักงานมีความรู้ความชำนาญสามารถให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้ได้	4.33	0.60	มาก
13	การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ	3.66	0.99	มาก
14	แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.06	0.78	มาก
15	มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.30	0.70	มาก
16	จำนวนพนักงานเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.36	0.55	มาก

ข้อ	รายการ	σ	μ	ระดับความพึงพอใจ
17	มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.16	0.64	มาก
18	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน	4.06	0.86	มาก
19	มีกล่องบริการ รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ	4.13	0.68	มาก
20	ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	4.10	0.98	มาก
โดยรวม		4.17	0.72	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารโรงเรียน โศกประสิทธิ์วิทยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ป้ายประกาศ และป้ายแนะนำการบริการ ชัดเจน ($\mu=4.43$) รองลงมา การบริการรับฝาก-ถอนเงินขึ้นต่ำครั้งละ 1 บาท ($\mu=4.40$) และมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\mu=4.36$) ค่าเฉลี่ยน้อยสุด 3 อันดับ คือ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ ($\mu=3.66$) การโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการโครงการธนาคาร ($\mu= 3.90$) แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\mu=4.06$)