

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง
ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาระบบGPRSเพื่อรับฝากเงินธนาคารออมสิน
The study of GPRS system for Government saving bank ship



T097655



รฟ.
๖๖/๕๗
๒๕๕๙

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... 97655
วัน,เดือน,ปี..... ๕ ๖ Jun 2009

เสนอ

b..... 117 ๕๖๑๖
i.....

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การศึกษาระบบ GPRS เรือรับฝากเงินธนาคารออมสิน
The study of GPRS system for Government saving bank ship

โดย

นายชาติร์ จึงตระกูล

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาวិชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กฤตัญญา ณ ป้อมเพ็ชร)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นสำเร็จสมบูรณ์ได้ เนื่องจากความกรุณาในการให้คำปรึกษาแนะนำการตรวจสอบความผิดพลาดต่าง ๆ พร้อมทั้งเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อบกพร่องของรองศาสตราจารย์ ดร.กฤตัญญา ณ ป้อมเพ็ชร อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ และรองศาสตราจารย์ สาวรีย์ ตะโพนทอง คณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษ ตลอดจนอาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการและหลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ และประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดหลักสูตรการศึกษา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้จัดการตลอดจนพนักงานธนาคารออมสินสาขาปากคลองตลาด และผู้ใช้บริการทุกท่าน ที่เอื้อเฟื้อข้อมูลและรายละเอียดอันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำปัญหาพิเศษในครั้งนี้ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมห้องคอมพิวเตอร์ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณสำหรับกำลังใจและความปรารถนาดีที่คุณพ่อ คุณแม่ และพี่น้องทุกคนมีให้ต่อผู้ศึกษา รวมถึงขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ช่วยให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำปัญหาพิเศษฉบับนี้

ชาตรี จิ่งตระกูล

กุมภาพันธ์ 2550

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาระบบ GPRS ของเรือรับฝากเงินธนาคารออมสิน

นักศึกษา : นายชาติรี จึงตระกูล

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร 15/กุมภาพันธ์/2550

การศึกษาระบบ GPRS ของเรือรับฝากเงินธนาคารออมสินเป็นการศึกษาถึงลักษณะการใช้งาน ข้อดี ข้อจำกัด ปัญหาที่พบจากการใช้งาน ตลอดจนทัศนคติ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานผู้ใช้ระบบ จำนวน 3 ตัวอย่าง และผู้ให้บริการอีกจำนวน 96 ตัวอย่าง รวมตัวอย่างพนักงานผู้ใช้ระบบและผู้ให้บริการเป็นจำนวน 99 ตัวอย่าง

พนักงานผู้ใช้ระบบเห็นว่า ระบบ GPRS นั้นเป็นระบบที่ดี และไม่มีปัญหาจากตัวระบบเอง ในการทำงานปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ คือ ปัญหาสภาพดินฟ้าอากาศ และการนำระบบ GPRS มาใช้นั้น ทำให้มีความรวดเร็วในการส่งข้อมูลไปยังสำนักงานใหญ่และสามารถออนไลน์ฝากถอน ให้กับผู้ใช้บริการที่มีบัญชีเงินฝากทุกสาขา กลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพอใจต่อการให้บริการของเรือรับฝากเงินออมสิน เพราะทางธนาคารให้บริการสนองตอบความต้องการที่ถูกต้องของผู้ใช้บริการ โดยกลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย ไม่มีเวลาในการใช้บริการของธนาคารในสาขาปกติได้ทันตามเวลา ดังนั้นเมื่อมีเรือรับฝากเงินของธนาคารมาให้บริการ ทำให้กลุ่มผู้ให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว จึงทำให้ผลการประเมินออกมาในทุกๆ ด้านอยู่ในขั้นพอใจมากที่สุด

จากการศึกษาผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่า จากข้อจำกัดในการให้บริการของระบบมีเพียงบนเรือรับฝากเงินเท่านั้น ดังนั้นในส่วนบริเวณที่เป็นชุมชน พนักงานต้องเดินไปให้บริการด้วยตัวเอง ซึ่งมีพนักงานอีกคนทำการจดและนำข้อมูลมาป้อนเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์บนเรือ ทำให้ขั้นตอนในการทำงานส่วนที่เป็นชุมชนนั้นเพิ่มมากขึ้น และเสี่ยงต่อการเกิดข้อมูลผิดพลาดหรือสูญหายได้ ผู้ศึกษาจึงได้เสนอแนะให้มีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มือถือขนาดพกพา เข้ามาใช้ร่วมกับระบบ GPRS เพื่อป้อนข้อมูลฝากถอนเงิน และสามารถแจ้งยอดเงินของผู้ใช้บริการให้ทราบได้ทันที ณ จุดฝากถอนเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(ก)
บทคัดย่อ	(ข)
สารบัญตาราง	(ค)
สารบัญภาพ	(ง)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	3
ระเบียบวิธีการศึกษา	4
การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ	8
บทที่ 2 ระบบการให้บริการเรียกเก็บเงินอิเล็กทรอนิกส์	9
ความเป็นมาของหน่วยให้บริการเรือเคลื่อนที่	9
ประวัติความเป็นมาของระบบGPRS	13
ลักษณะการทำงานของเทคโนโลยีที่ศึกษา	14
โครงสร้างของเทคโนโลยี	14
ขั้นตอนการบริหารการใช้งานปัจจุบัน	16

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ผลการศึกษา	
ผลการศึกษาที่ได้จากพนักงานผู้ดูแลระบบ	21
ผลการศึกษาจากผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินธนาคารออมสิน	21
21	
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	30
สรุป	30
ข้อเสนอแนะ	31
เอกสารอ้างอิง	32
ภาคผนวก	33
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์พนักงานผู้ใช้ระบบ GPRS	33
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินธนาคารออมสิน	36
ภาคผนวก ค คู่มือการลงทะเบียน	40

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ	21
2 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ	22
3 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	23
4 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ	23
5 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้	23
6 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามช่วงเวลาการให้บริการ	24
7 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามลักษณะการให้บริการ	25
8 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามการรู้จักเรือรับฝากเงิน	25
9 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามสาเหตุการเลือกใช้	29
10 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามการใช้บริการอื่น	26
11 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามการพบปัญหา	27
12 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัญหาที่พบ	27
13 ความดีและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจ	28

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 เรือออมสินที่ให้บริการในอดีต	12
2 Government Savings Bank Model Network for GPRS Service	15
3 พนักงานประจำเรือรับฝากเงินเคลื่อนที่กำลังปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชน	16
4 เรือออมสินที่ให้บริการในปัจจุบัน (เรือออมสิน 42)	16
5 ภายในเรือห้องทำงาน (ออมสิน 42)	17
6 เรือออมสินให้บริการปัจจุบัน (ออมสิน 9)	19
7 ภาพอุปกรณ์เรือออมสิน 9 (1)	18
8 ภาพอุปกรณ์เรือออมสิน 9 (2)	18
9 ภาพอุปกรณ์เรือออมสิน 9 (3)	19
8 ภาพธงที่ใช้ปักเพื่อขอรับบริการเรือออมสิน	20

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ในปัจจุบันเป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังมีการพัฒนาเทคโนโลยีเหล่านั้นให้ทันต่อโลกยุคโลกาภิวัตน์อย่างเสมอมา จึงทำให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ โดยเฉพาะที่เป็นของภาครัฐบาลด้วยแล้ว ทางใดที่จะช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด ต้องรีบดำเนินการให้มี ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้ต่อเนื่องอยู่เสมอ เพื่อให้ประชาชนที่ต้องการใช้บริการสามารถรับบริการต่าง ๆ ได้เท่าเทียมกันในทุกระดับชั้น โดยเห็นได้จากการดำเนินงานของธนาคารออมสินที่ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องหลายสิบปี แม้ว่าในช่วงปีแรกจะยังไม่ได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ซึ่งเป็นเพียงการนำเรือออกล่องไปตามริมคลองต่าง ๆ เพื่อให้บริการประชาชนที่อยู่ห่างไกลจากธนาคาร โดยจะทำการรวบรวมข้อมูลของลูกค้าที่ได้ทำการฝากถอนเงิน และจำนวนเงินที่ได้ในแต่ละวัน ไปทำรายการที่ธนาคารออมสินสาขาปากคลองตลาด (บนบก) ทุกเย็นหลังหมดเวลาราชการ (15.30 น.) แต่เมื่อมีเทคโนโลยี GPRS เกิดขึ้น ทำให้ทางธนาคารออมสินมีแนวความคิดในการนำประโยชน์จากเทคโนโลยีนี้มาใช้ในการบริหารจัดการการดำเนินงานให้ดีกว่าเดิม กล่าวคือ ทางธนาคารได้นำเทคโนโลยี GPRS เข้ามาใช้งานร่วมกับการดำเนินงานระบบเดิม คือ การให้บริการทางการเงินบนเรือเคลื่อนที่ โดยมีการเพิ่มระบบการทำงานแบบออนไลน์ผ่านเทคโนโลยี GPRS มาใช้ เพื่อเป็นการเชื่อมโยงระบบการสื่อสารข้อมูลบนเรือเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน ไปยังสาขาของธนาคารได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวก และปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการทางการเงินบนเรือเคลื่อนที่อีกด้วย

ถึงแม้ว่าทางธนาคารออมสินมีการใช้เทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าของการพัฒนา ที่นำไปสู่ความเป็นธนาคารไฮเทคแล้วก็ตาม แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของเทคโนโลยีนั้น จะต้องเกิดขึ้นอย่างแน่นอน หากไม่มีการบริหารจัดการงานที่ดี ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงขั้นตอนการทำงาน ลักษณะการทำงาน ข้อดี ข้อจำกัด และปัญหาจากการให้บริการทางการเงินบนเรือเคลื่อนที่ผ่านระบบ GPRS รวมทั้งความคิดเห็นของพนักงานประจำสาขาเรือรับฝากเงินและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการงาน เพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงานของเทคโนโลยี GPRS ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาขั้นตอน ลักษณะการทำงาน และข้อดี ข้อจำกัดของการให้บริการเรือรับฝากเงินเคลื่อนที่ผ่านระบบ GPRS
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานประจำสาขาเรือและผู้ให้บริการรับฝากเงินของธนาคารออมสิน
3. เพื่อศึกษาปัญหาตลอดจนแนวทางการแก้ไขของการให้บริการเรือรับฝากเงินเคลื่อนที่ผ่านระบบ GPRS

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงขั้นตอน ลักษณะการทำงาน และข้อดี ข้อจำกัดของการให้บริการเรือรับฝากเงินเคลื่อนที่ผ่านระบบ GPRS
2. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานประจำสาขาเรือในการให้บริการรับฝากเงินและผู้ให้บริการรับฝากเงินของธนาคารออมสิน

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ ได้ทำการศึกษาที่ธนาคารออมสิน เนื่องจากธนาคารออมสินได้ทำการเปิดให้บริการเรือรับฝากเงินเคลื่อนที่ด้วยระบบ On-line ผ่านเทคโนโลยี GPRS เป็นแห่งแรกของโลกและมีแห่งเดียวในประเทศไทย ซึ่งจะมีหน่วยให้บริการเรือเคลื่อนที่ เฉพาะที่ธนาคารออมสินสาขาปากคลองตลาดเท่านั้น ทั้งนี้จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2549 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ.2549

นิยามศัพท์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

GPRS (General Packet Radio Service) หมายถึง เทคโนโลยีการรับ-ส่งข้อมูล (Data) ผ่านทางเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบไร้สาย โดยที่มีการเชื่อมต่อแบบเครือข่ายข้อมูล (Data Network) ซึ่งการรับส่งข้อมูลจะอยู่ในรูป Data Packet ทำให้ผู้ใช้สามารถรับ-ส่งข้อมูลในความเร็วที่มากขึ้น สามารถรับ-ส่งข้อมูลในรูปแบบมัลติมีเดีย เช่น รูปภาพ วิดีโอ เสียง หรือแม้กระทั่งการประชุมทางโทรศัพท์ เป็นต้น

การตรวจเอกสาร

กัลป์ (2547) ศึกษาการพัฒนากระบวนการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบเครือข่าย GPRS เพื่อหาข้อเสนอนี้และแนวทางสำหรับการพัฒนาระบบให้เป็นที่แพร่หลายและถูกใจลูกค้าให้มากที่สุด โดยการออกแบบสอบถามผู้ที่ใช้ระบบอยู่ในปัจจุบัน จากการศึกษาพบว่าผู้ลงทุนเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบเครือข่าย GPRS ส่วนใหญ่ เห็นว่าประโยชน์ของการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบเครือข่าย GPRS คือ สามารถส่งคำสั่งซื้อขายได้ในทุกที่ ถ้ามีโทรศัพท์มือถือที่รองรับระบบ GPRS และสามารถส่งคำสั่งซื้อขายด้วยตนเอง ในขณะที่เดียวกันพบว่าปัญหาและอุปสรรคของการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบเครือข่าย GPRS คือ การเชื่อมต่อสัญญาณ GPRS และการขาดความรู้ในการใช้งานอย่างถูกต้อง

ธนวรรณ และคณะ (2547) การศึกษาระบบการรับชำระเงินด้วยเครื่องรับบัตรเครดิตอัตโนมัติผ่านเครือข่ายสายโทรศัพท์ธรรมดาและผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย GPRS เป็นการศึกษาถึงลักษณะการใช้งาน ข้อดี ข้อจำกัด ปัญหาที่พบจากการใช้งาน ตลอดจนเหตุผลที่ทำให้ธุรกิจร้านค้าเลือกใช้เครื่องรับบัตรเครดิตอัตโนมัติผ่านเครือข่ายสายโทรศัพท์ธรรมดาและผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย GPRS เพื่อใช้ในระบบการรับชำระเงิน โดยการเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการระบบจากบริษัทพอสเน็ต จำกัด จำนวน 5 ตัวอย่าง และผู้ใช้ระบบจำนวน 125 ตัวอย่าง โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ ผู้ใช้ระบบการรับชำระเงินด้วยเครื่องรับบัตรเครดิตอัตโนมัติผ่านเครือข่ายสายโทรศัพท์ธรรมดา จำนวน 100 ตัวอย่างและผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย GPRS จำนวน 25 ตัวอย่าง รวมตัวอย่างระหว่างผู้ให้บริการระบบและผู้ใช้ระบบได้ทั้งสิ้นจำนวน 130 ตัวอย่าง ผู้ให้บริการระบบมีความคิดเห็นว่าการใช้เครื่องรับบัตรเครดิตอัตโนมัติผ่านเครือข่ายสายโทรศัพท์ธรรมดา เหมาะสมกับร้านค้าที่ไม่ได้มีการรับชำระเงินนอกสถานที่ และร้านค้าที่มีปริมาณการ รูดบัตรต่อเดือนน้อย ส่วนเครื่องรับบัตรเครดิตอัตโนมัติผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย GPRS เหมาะสมกับร้านค้าที่มีการออกแสดงสินค้าและรับชำระเงินในที่ต่าง ๆ และเหมาะสมกับร้านค้าที่มีปริมาณการรูดบัตรต่อเดือนมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระเบียบวิธีการศึกษา

การรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการศึกษาเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งเน้นการศึกษาถึงขั้นตอน ลักษณะการทำงานในการให้บริการของเรือรับฝากเงินเคลื่อนที่ผ่านระบบ GPRS และศึกษาข้อดี ข้อจำกัด รวมทั้งความคิดเห็นของพนักงานประจำสาขาเรือในการให้บริการรับฝากเงินและผู้ใช้บริการรับฝากเงิน ซึ่งมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานประจำสาขาเรือที่ออกให้บริการรับฝากเงินและจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการรับฝากเงิน เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานประจำสาขาเรือในและผู้ใช้บริการรับฝากเงิน ที่มีต่อการให้บริการรับฝากเงินโดยเรือเคลื่อนที่ผ่านระบบ GPRS
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร ทางวิชาการ ผลงานวิจัย ตลอดจนบทความ วิทยานิพนธ์ เอกสารปัญหาพิเศษ สาขาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต คือ www.gsb.or.th (ธนาคารออมสิน)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. พนักงานประจำสาขาเรือออมสิน จำนวน 6 คน โดยเก็บตัวอย่างจากพนักงานให้บริการรับฝากเงินด้วยระบบ On-line ผ่านเทคโนโลยี GPRS จำนวน 3 คน
2. ผู้ใช้บริการรับฝากเงินของธนาคารออมสิน เนื่องจากผู้ใช้นั้นมีบ้านเรือนอยู่บริเวณสองฝั่งแม่น้ำ เช่น คลองบางกอกน้อย ปากคลองตลาด เป็นต้น ทำให้ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงต้องทำการหาขนาดตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane ดังนี้

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

โดยที่

n = ขนาดตัวอย่าง

p = ค่าประมาณร้อยละที่คาดหวัง (ในที่นี้กำหนด ร้อยละ $p = 0.50$)

q = $1 - p$

Z = ระดับความเชื่อมั่น (ในที่นี้กำหนดไว้ร้อยละ 95 ดังนั้น ค่า $Z = 1.95$)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดไว้ที่ ร้อยละ 10)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{(1.95)^2 (0.5)(0.5)}{(0.1)^2}$$

จากสูตรคำนวณจำนวนตัวอย่างได้ 96 ตัวอย่าง

เครื่องมือและขั้นตอนที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษามีการดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาถึงขั้นตอนและลักษณะการทำงานของการทำงานของเรือรับฝากเงินเคลื่อนที่ผ่านระบบ GPRS เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

2. ขอบเขตของแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามจะเกี่ยวกับขั้นตอนและลักษณะการทำงานของเรือรับฝากเงินผ่านระบบ GPRS รวมทั้งข้อดี ข้อจำกัด และความคิดเห็นของพนักงานประจำสาขาเรือและผู้ให้บริการรับฝากเงิน ที่มีต่อการทำงานของเรือรับฝากเงินเคลื่อนที่ผ่านระบบ GPRS

3. รูปแบบของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้
ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์สำหรับพนักงานประจำสาขาเรือ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสัมภาษณ์ถึงลักษณะขั้นตอนการใช้งาน ข้อดี ข้อจำกัดหรือปัญหาที่เกิดจากการทำงานในการให้บริการของเรือรับฝากเงินเคลื่อนที่ผ่านระบบ GPRS

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการรับฝากเงิน

รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น

2.1) คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว

2.2) คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบได้หลายข้อ

2.3) คำถามแบบให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของการให้บริการเรือรับฝากเงินในด้านต่างๆ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 = มากที่สุด

ระดับ 4 = มาก

ระดับ 3 = ปานกลาง

ระดับ 2 = น้อย

ระดับ 1 = น้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้มี 2 ส่วน คือ

1.แบบสัมภาษณ์ปลายเปิดที่ได้จากพนักงานผู้ใช้ระบบ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการถอดแบบสัมภาษณ์ที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลมา

2.แบบสอบถามปลายปิดที่ได้จากผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงิน วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามด้วยโปรแกรม SPSS การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงจำนวนร้อยละและความถี่ในส่วนของคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามและส่วนของคุณสมบัติเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินจะนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายถึงรายละเอียดความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

1. ร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นการเทียบความถี่หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 ดังนั้น จะหาร้อยละได้จากสูตรต่อไปนี้

$$P = \frac{F \times 100}{N}$$

โดย P = ร้อยละ

F = ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N = จำนวนความถี่ที่ต้องการ

2. ค่าความถี่ (Frequency) การหาความถี่เป็นสัดส่วนร้อยละ (Percentage)

เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ในเรื่องของลักษณะทั่วไป

3. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต หาได้จากสูตรต่อไปนี้

$$\mu = \frac{\sum fx}{N}$$

โดย μ = ค่าเฉลี่ย

f = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ให้ค่านำหนักในข้อนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\begin{aligned}
 x &= \text{ค่าน้ำหนักที่ให้} \\
 N &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \\
 fx &= \text{ผลคูณระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ให้ค่าน้ำหนักในข้อนี้กับ} \\
 &\quad \text{ค่าน้ำหนักที่ให้} \\
 \sum fx &= \text{ผลรวมทั้งหมดของค่า } fx
 \end{aligned}$$

โดยกำหนดระดับของเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนนตัวเลือก ดังนี้

ระดับ 5 หมายความว่า ผู้ตอบมีความเห็นในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายความว่า ผู้ตอบมีความเห็นในระดับมาก

ระดับ 3 หมายความว่า ผู้ตอบมีความเห็นในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายความว่า ผู้ตอบมีความเห็นในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายความว่า ผู้ตอบมีความเห็นในระดับน้อยที่สุด

4. ความกว้างของค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ กำหนดได้จากสูตรการหาความกว้างของชั้น (I) ดังนี้

$$I = \frac{R}{K}$$

โดย

$$\begin{aligned}
 I &= \text{ความกว้างของชั้น} \\
 R &= \text{พิสัย (คำนวณได้จากค่าสูงสุด - ค่าต่ำสุด)} \\
 K &= \text{จำนวนชั้น}
 \end{aligned}$$

ดังนั้น

$$\begin{aligned}
 I &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ในการศึกษาระดับการให้ความสำคัญของกลุ่มตัวอย่าง ได้มีการพิจารณาจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก และกำหนดเกณฑ์ของช่วงค่าเฉลี่ยที่ถ่วงน้ำหนัก จากการคำนวณข้างต้นสามารถกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยแต่ละระดับความสำคัญได้ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด
ช่วงค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่วงค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ช่วงค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
ช่วงค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

5. เมื่อคำนวณค่าต่าง ๆ ดังกล่าวแล้ว จะทำการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบการบรรยายประกอบตารางในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติอย่างง่าย เป็นการแสดงข้อมูลด้านต่าง ๆ แล้วแจกแจงข้อมูลตามที่เก็บรวบรวมได้ โดยจัดให้เป็นกลุ่มหรือหมวดหมู่ ซึ่งแสดงด้วยความถี่และร้อยละ

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS มีการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) เป็นการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. การลงรหัสข้อมูล (Coding) เป็นการนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่ได้ทำการคัดแยกไว้แล้ว นำมาประมวลผลและทำการเปลี่ยนรูปแบบข้อมูล โดยใช้รหัสแทนข้อมูล เพื่อจำแนกลักษณะข้อมูล

3. การประมวลผลข้อมูล (Data Processing) เป็นการนำข้อมูลที่ลงรหัสไว้แล้วมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติอย่างง่ายเช่นการแจกแจงจำนวนร้อยละและความถี่ในส่วนของข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม มาคำนวณหาค่าเฉลี่ย

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสนอในรูปแบบของตารางและการแปลความหมาย

บทที่ 2

ระบบ GPRS เรือรับฝากเงินธนาคารออมสิน

ความเป็นมาของหน่วยให้บริการเรือเคลื่อนที่

ในอดีตด้วยสภาพของภูมิศาสตร์ ประชาชนส่วนใหญ่ปลูกบ้านอาศัยอยู่ริมแม่น้ำในกรุงเทพมหานครนั้นนิยมเดินทางด้วยเรือเพราะมีแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นเส้นทางสายสำคัญและมีคลองสำหรับเชื่อมโยงการเดินทาง ธนาคารออมสินจึงริเริ่มให้บริการเรือรับฝากเคลื่อนที่ การรับฝากเงินโดยใช้เรือเป็นที่ทำการนั้น เป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งของธนาคารออมสิน ที่ไม่มีใครเหมือนและเป็นสิ่งที่สามารถสร้างแรงดึงดูดใจให้สื่อมวลชนทั้งในประเทศและต่างประเทศสนใจมาทำข่าวและสารคดีอยู่เรื่อย ๆ เพราะปัจจุบันธนาคารออมสินถือเป็นธนาคารแห่งแรกของโลก และแห่งเดียวของประเทศไทยที่ให้บริการรับฝากเงิน โดยเรือเคลื่อนที่

ธนาคารออมสินจัดเรือเคลื่อนที่รับฝากทางน้ำขึ้นเพราะเห็นว่าประชาชนที่มีบ้านเรือนอยู่บริเวณสองฝั่งแม่น้ำ ลำคลองต่าง ๆ ถ้าหากจะเดินทางไปฝากเงินกับสำนักงานสาขาของธนาคารออมสินอาจจะไม่สะดวกในการเดินทาง ดังนั้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและจงใจให้ประชาชนที่อยู่ริมฝั่งแม่น้ำ ลำคลอง ได้หันมาออมทรัพย์กันมากขึ้น ม.ล.ปิ่นไทย มาลากุล ผู้อำนวยการธนาคารออมสินในสมัยนั้น จึงมีนโยบายที่จะให้บริการรับฝากเงินเคลื่อนที่โดยใช้เรือขึ้นในปี พ.ศ.2501 โดยเริ่มดำเนินการในต่างจังหวัดก่อน ในระยะแรก ๆ ที่เปิดบริการรับฝากเงินโดยใช้เรือ นั้น ธนาคารต้องใช้เรือขนาดเบากินน้ำตื้น มารับฝาก เนื่องจากแม่น้ำ ลำคลองบางแห่งในฤดูแล้งน้ำตื้นเงิน ถ้าหากใช้เรือที่มีขนาดใหญ่จะไม่สะดวกและรับฝากได้ไม่ทั่วถึง ซึ่งในต่างจังหวัดนั้น มีหลายแห่งที่ธนาคารออมสินนำเรือออกบริการรับฝาก เช่น ที่อำเภอบ้านแพ้ว อำเภอบางคนที อำเภอบางใหญ่ และอำเภอดำเนินสะดวก เป็นต้น ในปัจจุบันนี้การรับฝากทางน้ำในท้องที่ต่าง ๆ ได้ถูกยุบเลิกไปเรื่อย ๆ เนื่องจากสภาพการสัญจรไปมาสะดวกขึ้น ธนาคารออมสินตั้งสาขาถาวรรับฝากแทน แต่ก็ยังคงมีสาขาที่เปิดบริการรับฝากทางเรืออีกเพียงแห่งเดียวเท่านั้น คือ สาขาปากคลองตลาด (เคลื่อนที่) กรุงเทพฯ เนื่องจากประชาชนสองฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาและริมคลองบางกอกน้อยยังมีความต้องการให้ธนาคารรับฝากทางเรืออยู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน่วยให้บริการเรือเคลื่อนที่ ธนาคารออมสินสาขาปากคลองตลาด เริ่มเปิดบริการครั้งแรก เมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ.2507 เป็นสาขาลำดับที่ 214 ใช้เรือออมสิน 10 ซึ่งเป็นเรือไม้ขนาดความยาวตลอดลำ 30 ฟุต กว้าง 7 ฟุต 6 นิ้ว ออกบริการรับฝากเงินตั้งแต่วันจันทร์ ถึง วันเสาร์ โดยเรือจะออกจากท่าหน้าปากคลองตลาดแล่นเทียบลำน้ำเจ้าพระยา เลี้ยวซ้ายเข้าคลองบางกอกน้อย ให้บริการรับฝากเงินกับพี่น้องประชาชนเรื่อยไปจนถึงหน้าวัดโบสถ์ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จึงเดินทางกลับระยะทางในการให้บริการในแต่ละวันจากสาขาปากคลองตลาดถึงหน้าวัดโบสถ์เป็นระยะทาง 30 กิโลเมตร ส่วนเวลาในการให้บริการเดิมนั้นธนาคารออมสินทุกสาขาเปิดให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันเสาร์ครึ่งวัน ปัจจุบันธนาคารออมสินทุกสาขาได้เปลี่ยนแปลงวัน - เวลาทำการใหม่ หน่วยให้บริการเรือเคลื่อนที่ ธนาคารออมสินสาขาปากคลองตลาด จึงได้ปรับเปลี่ยนวันในการให้บริการมาเป็น วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 - 15.30 น. เหมือนกับธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ

เส้นทางในการให้บริการของธนาคารออมสินเรือเคลื่อนที่เริ่มออกจากโ๊ะจอดเรือข้างสาขาปากคลองตลาด ในเวลา 09.00 น. แล่นเทียบแม่น้ำเจ้าพระยา ไปทางทิศเหนือ กระทั่งถึงท่าพระจันทร์ จึงแล่นข้ามฟากไปฝั่งธนบุรี เพื่อเลี้ยวซ้ายเข้าคลองบางกอกน้อย จากนั้นจะแล่นไปให้บริการธุรกิจกับพี่น้องประชาชน สองฟากฝั่งคลองบางกอกน้อยเรื่อยไปจนถึงวัดโบสถ์ อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จึงเดินทางกลับ

ทุก ๆ วันจะมีพนักงานประจำสาขาเรือแห่งนี้ให้บริการรับฝากเงินกับพี่น้องประชาชน จำนวน 6 คน ปัจจุบันธนาคารออมสินสาขาปากคลองตลาด (เคลื่อนที่) มีนายสมพงษ์ อ่ำบำรุง เป็นผู้จัดการสาขา ในการให้บริการนั้น เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการธนาคารออมสินได้จัดทำสัญลักษณ์เพื่อใช้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า โดยจัดทำธงพื้นสีฟ้าดวงตราธนาคารออมสินสีขาว มอบให้ไว้ตามบ้านของลูกค้าทั้งสองฝั่งแม่น้ำ หากลูกค้ามีความประสงค์จะติดต่อฝากถอน ก็จะปักธงไว้หน้าบ้าน เมื่อธนาคารเรือผ่านไปถึงหน้าบ้านที่ติดธงก็จะแวะให้บริการทันที แต่ในทางปฏิบัติแล้วในบางครั้ง ลูกค้าบางคนก็อาจจะใช้วิธีโบกมือเรียก ก็ได้เช่นกัน สำหรับลูกค้าที่ไม่ได้อยูริมคลอง และไม่สะดวกที่จะมาใช้บริการขณะที่เรือกำลังแล่นผ่าน ก็จะมีเจ้าหน้าที่เดินไปให้บริการถึงที่เหมือนกับที่เคยทำในอดีต เพียงแต่ลูกค้าจะได้รับการอัปเดตข้อมูลในสมุดบัญชีภายในวันนั้นเลย โดยไม่ต้องรอในวันรุ่งขึ้นเหมือนเมื่อก่อน นอกจากประชาชนทั่วไปแล้ว ก็ยังมีในส่วนของโรงเรียนที่อยู่ริมคลองบางแห่ง เช่น โรงเรียนวัดบางไทรนอก และโรงเรียนวัดโบสถ์ มาใช้บริการฝาก-ถอนเงินบนเรือเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินนี้ ถือเป็นภารกิจส่งเสริม และสนับสนุนให้เด็กนักเรียนรู้จักวางแผนการออมเงินอีกด้วยเรือที่ให้บริการรับฝากเงินลำแรก คือ “เรือออมสิน 10” ต่อมาคือ “เรือออมสิน 33” ปัจจุบันใช้ “เรือออมสิน 42” “เรือออมสิน 42” ใช้งานเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตั้งแต่ปี 2528 ถึงปัจจุบันเป็นเป็นเวลา 20 กว่าปีแล้ว ธนาคารออมสินจึงเห็นสมควรที่จะมีเรือรับฝาก
ถอนเงินลำใหม่ โดยได้เซ็นสัญญาว่าจ้าง บริษัท อุ่กรุงเทพฯ จำกัด ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัด
กระทรวงกลาโหมเป็นผู้ดำเนินการต่อเรือให้ ตามคุณลักษณะดังนี้

ลักษณะทั่วไปของเรือ

เป็นเรือรับฝากถอนเงินของธนาคารออมสิน เพื่อบริการประชาชนที่อาศัยอยู่ตามชายฝั่ง
แม่น้ำและคูคลองเจ้าพระยา และสามารถใช้เป็นเรือประชาสัมพันธ์ของธนาคารได้ โดยมีพื้นที่
บริการให้กับประชาชนที่อยู่อาศัยอยู่บริเวณคลองบางกอกน้อย คลองมหาสวัสดิ์ และแม่น้ำ
เจ้าพระยา ซึ่งบางครั้งช่วงเวลาน้ำลงต่ำสุดบริเวณคูคลองที่เรือของธนาคารออมสิน จะเข้าไปบริการ
ตื้นเขิน ดังนั้น เรือลำนี้จึงมีคุณลักษณะเฉพาะ กล่าวคือ ตัวเรือมีลักษณะหัวเรือแหลม ท้ายเรือตัด มี
คานฟ้าใหญ่ซึ่งปูทับด้วยไม้สัก เก่งเรือส่วนหัวเป็นห้องควบคุมเรือ ถัดมาเป็นห้องทำงานของ
พนักงานออมสิน และห้องสำหรับบุคคลที่จะมาติดต่อกับธนาคารส่วนท้ายเรือเป็นห้องน้ำห้องส้วม
และบริเวณท้ายเรือสุดเป็นที่ติดตั้งเรือไฟเบอร์กลาสพร้อมเครื่องยนต์ดีเซลท้าย

การแบ่งตัวเรือและโครงสร้างเรือ

ภายในเก่งเรือผนังกรุด้วยฉนวนใยแก้วกันความร้อน ปิดทับหน้าด้วยไม้สักอัด พื้น
เคลือบด้วย FLOOR COATING ด้านหน้าเก่งเรือติดตั้งกระจกนิรภัยกันน้ำพร้อมมอเตอร์ปิดน้ำฝน
เพื่อการเดินเรือส่วนด้านข้างกราบ ขวาซ้ายของเก่งเรือ ติดตั้งกระจกนิรภัยใสขอบอลูมิเนียมแบบ
บานเลื่อนกรอบสีขาวพร้อมล็อกกันน้ำได้ เพื่อการถ่ายเทอากาศภายในห้องควบคุมเรือ ห้องทำงาน
และห้องโถงรับรองบุคคลมีท่อลมเย็นพร้อมหัวจ่ายจาก AIR CONDITIONING UNIT ติดตั้งใน
ลักษณะ BUILT IN เพื่อปรับอุณหภูมิภายใน

พิธีวางกระดูกงู เรือออมสิน

พิธีวางกระดูกงูเรือ เป็นพิธีแรกในการสร้างเรือ คำว่า “กระดูกงู” ตามพจนานุกรม
ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง “ตัวไม้หรือเหล็กที่ทอดตลอดลำเรือสำหรับตั้งกง”
ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า พิธีวางกระดูกเรือจึงเป็นพิธีที่สำคัญพิธีหนึ่งในการเริ่มสร้างเรือมานับตั้งแต่สมัย
โบราณทั้งของไทยและของต่างประเทศพิธีวางกระดูกเรือของไทยนั้น สืบเนื่องมาจากการนับถือ
เทพธิดา (นางไม้) เพราะในสมัยโบราณถือกันว่าการเข้าป่าตัดไม้ต้องทำพิธีบวงสรวงเทพารักษ์
(พฤกษาเทวดา) เสียก่อน จึงจะหาตัวเรือไม้แม่ย่านางและมาดเรือได้ดี และเป็นไม้นายช่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ชำนาญการต่อเรือ ได้พิจารณาเลือกเอาแต่ที่อย่างเอกๆ เป็นไม้ที่ดีที่หนึ่งเมื่อได้ไม้มาแล้ว ก่อนจะทำโกถนและปิดมาดขึ้นงกก็ต้องทำพิธีบวงสรวงเชิญเทพฤกษ์มาสึงสถิตปกปักษ์รักษาเรือตลอดไป

ธนาคารออมสินเปิดตัวเรือออมสิน 9

นายกรพจน์ อัศวินวิจิตร ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน เป็นประธานในพิธีขึ้นระวางประจำการ เรือออมสิน 9 ซึ่งเรือธนาคารลำใหม่ของธนาคารออมสิน พร้อมนำเรือออกให้บริการลูกค้าตามลำน้ำเจ้าพระยา คลองบางกอกน้อย และคลองมหาสวัสดิ์ อย่างเป็นทางการตั้งแต่ 30 พ.ย. พ.ศ.2549 เป็นต้นไป ณ ท่าเรือราชนาวิกสภา เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2549 และเริ่มใช้งานจริงวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ.2549 โดยใช้ร่วมกันกับเรือ ออมสิน 42 ซึ่งเรือออมสิน 9 นั้นจะเป็นเรือที่ใหม่และทันสมัยกว่าเรือออมสิน 42



ภาพที่ 1 เรือออมสินที่ให้บริการในอดีต

นอกจากเรือเคลื่อนที่แล้ว ในอนาคตทางธนาคารออมสินก็อาจจะมีการขยายการให้บริการทางการเงินบนรถเคลื่อนที่ โดยใช้เทคโนโลยี GPRS เพื่อบริการประชาชนในแหล่งชุมชนหรือหมู่บ้านที่อยู่ห่างไกลตัวเมืองในต่างจังหวัด แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ต้องรอความพร้อม และความเหมาะสมในหลายๆ ด้วย

ธนาคารออมสินสาขาปากคลองตลาด (เรือเคลื่อนที่) เป็นต้นแบบของการรับฝากโดยทางเรือแห่งแรกของโลกและแห่งเดียวของประเทศไทย จึงได้รับความสนใจจากประเทศสวีเดน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เดินทางมาศึกษาดูงานแล้วกลับไปดำเนินการจัดให้มีบริการรับฝากเงินทางเรืออีกประเทศหนึ่ง ซึ่งทั่วโลกจะมีธนาคารรับฝากทางเรือเพียง 2 แห่งเท่านั้น ยังเป็นความผูกพันที่ฝังรากลึกในวิถีชีวิตของชาวคลองบางกอกน้อยมากกว่า 41 ปีแล้ว ณ ปัจจุบัน แต่ถ้าจะรวมระยะเวลาในการให้บริการทางเรือเป็นเวลาทั้งสิ้น 47 ปีแล้ว จึงนับได้ว่าเป็นสิ่งที่น่าสนใจควรค่าแก่การอนุรักษ์ไว้คู่สังคมไทยตลอดไป

ประวัติความเป็นมาของระบบ GPRS

GPRS เป็นเครือข่ายโทรคมนาคมสื่อสารไร้สายความเร็วสูง ซึ่งเป็นอีกระดับของเทคโนโลยีเพื่อตอบรับกับการใช้ชีวิตบนโลกที่หมุนเร็วขึ้นด้วยโทรศัพท์มือถือที่รองรับเทคโนโลยี GPRS สามารถใช้งานได้หลายอย่างสามารถเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา (Always On) เพียงใช้โทรศัพท์มือถือที่รองรับเทคโนโลยี GPRS ต่อเชื่อมเข้ากับ PDA หรือ โน้ตบุค เพียงเท่านี้ก็สามารถออนไลน์สู่โลกอินเทอร์เน็ต เพื่อทำการส่ง E-MAIL หรือ ค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆ ได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องเสียเวลา เข้าสู่ระบบ หรือใช้ Username และ Password นอกจากนั้นเวลาที่ออนไลน์อยู่นั้น สามารถเปลี่ยน คำตั้ง เพื่อโทรออกหรือรับสายเข้า โดยที่ไม่ต้องออฟไลน์ ในส่วนของอัตราค่าบริการต่างๆผ่านระบบเครือข่าย GPRS นั้นก็ไม่จำเป็นต้องกังวลกับระยะเวลาการใช้งาน (Airtime) เหมือนการใช้โทรศัพท์ตามปกติ เพราะระบบการคิดค่าบริการของระบบ GPRS นั้นจะขึ้นอยู่กับปริมาณของข้อมูลที่คุณได้ทำการรับหรือส่ง (Download/Upload) เท่านั้น ระบบ GPRS เป็นระบบที่ช่วยให้การคิดค่าบริการเป็นแบบประหยัด เพราะเป็นการคิดตามปริมาณการรับส่งข้อมูล ทำให้เหมาะกับการใช้งานมากขึ้น เพียงจ่ายค่าบริการตามจำนวนข้อมูลที่ใช้โดยไม่ต้องจ่ายตามระยะเวลา ที่เชื่อมต่อกับระบบตัวอย่างเช่นเมื่ออ่านเมลล์ผ่านระบบ WAP ก็จะต้องเสียค่าบริการตามเวลาที่ได้ออนไลน์ทั้งใน ขณะที่กำลังเปิดหรืออ่านเมลล์ เขียนหรือส่งเมลล์แต่หากใช้ระบบ GPRS ก็ไม่จำเป็นต้องเสียค่าบริการในช่วงเวลาในขณะที่กำลังอ่านเมลล์หรือเขียนตอบเพราะเป็นช่วงที่ไม่ได้มีการรับส่งข้อมูลใด ๆ จนกว่าจะได้มีเปิด เมลล์ หรือส่งเมลล์จึงจะถูกคิดค่าบริการ ซึ่งคิดตามจำนวนข้อมูลเป็น กิโลไบท์ ทั้งนี้เพราะการที่เปิด เมลล์ หรือส่งเมลล์ได้มีการรับส่งข้อมูลเกิดขึ้น โดยตามการคาดคะเนในแต่ละหน้านั้นจะสามารถดาวน์โหลดข้อมูลได้ประมาณ 1-1.5 กิโลไบท์ โดยเสียค่าบริการตามบริษัทที่ให้บริการ เช่น ดีแทค คิดค่าบริการ 1 กิโลไบท์ คิด 10 สตางค์ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลักษณะการใช้งานของเทคโนโลยีที่ศึกษา

GPRS (General Packet Radio Service)

GPRS เป็นเทคโนโลยีการรับ-ส่งข้อมูล (Data) ผ่านทางเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบไร้สาย โดยที่มีการเชื่อมต่อแบบเครือข่ายข้อมูล (Data Network) ซึ่งการรับส่งข้อมูลจะอยู่ในรูป Data Packet ทำให้ผู้ใช้สามารถรับ-ส่งข้อมูลในความเร็วที่มากขึ้น สามารถรับ-ส่งข้อมูลในรูปแบบมัลติมีเดีย เช่น รูปภาพ วิดีโอ เสียง หรือแม้กระทั่งการประชุมทางโทรศัพท์ เป็นต้น

GPRS จึงนับเป็นเทคโนโลยีในระดับสากลที่ถูกนำมาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจีเอสเอ็ม (GSM) อันจะเป็นการเพิ่มเติมประสิทธิภาพของการให้บริการในส่วนของคุณภาพ หรือ Non Voice ผ่านเครือข่ายจีเอสเอ็ม (GSM) ให้สามารถส่งได้รวดเร็ว ด้วยปริมาณข้อมูลที่มากยิ่งขึ้นเปรียบเสมือนหนึ่งการตัดถนนเส้นใหม่เพื่อให้การรับ-ส่งข้อมูลโดยเฉพาะ

ข้อดีของ GPRS

1. เอื้อประโยชน์ให้กับการสื่อสารข้อมูลแบบ Multimedia และ Application ที่ต้องการแสดงข้อมูลจำนวนมาก ๆ ไปยังผู้ใช้บริการ
2. GPRS สามารถให้บริการทั้งแบบ Push และ Pull
3. สะดวกด้วย Function "Always on"
4. คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่มีการรับ-ส่ง โดยไม่ได้คิดรายนาทีตามระยะเวลาที่ทำการเชื่อมต่อ
5. สามารถที่ใช้เป็นเครือข่ายที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้โดยตรง หรือใช้เป็นตัวกลางเพื่อให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น MMS, Video Streaming
6. ลดข้อจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่ เนื่องจากสามารถเชื่อมต่อได้ในลักษณะของ Outdoor Wireless Internet

โครงสร้างของเทคโนโลยี

ลักษณะการทำงานของ GPRS

การสื่อสารข้อมูลแบบไร้สาย (Wireless Data Communication) ของ GPRS เป็นการทำงานแบบ Packet switching ที่มีการตัดแบ่งข้อมูลออกเป็น Packet ย่อย ๆ ก่อน แล้วจึงส่งข้อมูลไปยังเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งงานไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป้าหมายปลายทาง โดยเมื่อปลายทางได้รับข้อมูลแล้ว ก็จะรวบรวมข้อมูลให้ตรงกับข้อมูลต้นทาง เมื่อผู้ใช้เริ่มต้นใช้งานระบบ GPRS เครื่องลูกข่ายจะทำการติดต่อไปที่ชุมสายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Base Transistor Station) ซึ่งชุมสายโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM เหล่านี้จะต่อเชื่อมกับเครือข่ายข้อมูล GPRS ซึ่งประกอบด้วย อุปกรณ์ SGSN (Serving GPRS Service Node) ที่ทำหน้าที่เหมือนชุมสายข้อมูล และ GGSN (Gateway GPRS Service Node) ที่ทำหน้าที่เป็น Gateway สำหรับการเชื่อมต่อไปยังเครือข่ายอื่น ๆ เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

รูปแบบการให้บริการของ GPRS สำหรับโครงการเรือเคลื่อนที่ธนาคารออมสิน

โครงการเรือเคลื่อนที่ธนาคารออมสิน เป็นการนำเอารูปแบบการส่งข้อมูลแบบไร้สาย (Wireless Data Communication) โดยใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ จีเอสเอ็ม (GSM) ของ AIS มาเชื่อมต่อเข้ากับเทคโนโลยี VPN บนเฟรมเวิร์กของ ADC "DataNet" ซึ่งเป็นเครือข่ายแบบไร้สาย วงจรเชื่อมโยงการสื่อสารข้อมูล

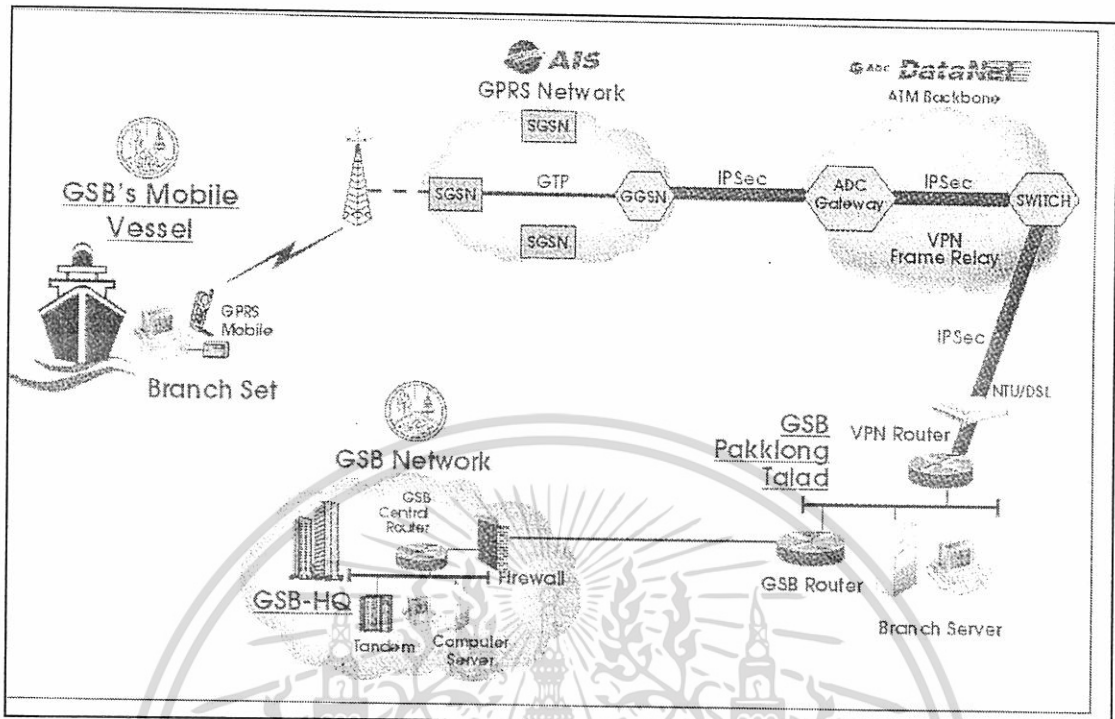
ลักษณะการสื่อสารข้อมูลเริ่มจากเรือเคลื่อนที่ธนาคารออมสินรับ-ส่งข้อมูลผ่านเทคโนโลยี GPRS ซึ่งใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่รองรับเทคโนโลยี GPRS ของเครือข่ายจีเอสเอ็ม (GSM) เป็นอุปกรณ์ในส่วนปลายทาง (Portable Terminal) ส่วนต้นทาง (Host) การต่อเชื่อมเข้าสู่เครือข่ายงานสาขาของธนาคารออมสินจะใช้วงจรสื่อสารข้อมูลภายใต้เทคโนโลยี Frame Relay ของ ADC "DataNet" ผ่านสายโทรศัพท์

Security on Network

สำหรับระบบความปลอดภัยในการสื่อสารข้อมูลของการให้บริการของเรือเคลื่อนที่ธนาคาร ประกอบด้วยระบบความปลอดภัยจาก 3 เครือข่ายหลัก ๆ ด้วยกัน ดังนี้

ระบบความปลอดภัยส่วนแรก เริ่มจากเครือข่าย AIS โดยโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่นำมาใช้จะต้องมี SIM Card ที่รองรับระบบ GPRS และต้องจดทะเบียนขอรหัสผ่านพิเศษ (APN-Access Point Name) เพื่อเรียกเข้าสู่ระบบเครือข่าย GPRS และเมื่อมีผู้เรียกผ่านเครือข่าย GPRS ระบบจะทำการสร้างช่องทางพิเศษ(GTP-GPRS Tunneling Protocol) สำหรับส่งผ่านข้อมูลออกไปยัง Gateway ของเครือข่าย ADC "DataNet" ซึ่งใช้เทคโนโลยี VPN บนเฟรมเวิร์กโดยเข้ารหัสข้อมูลแบบ IPSec ไปยังธนาคารออมสินสาขาปากคลองตลาด อันเป็นระบบความปลอดภัยในส่วนที่สอง และเมื่อสาขาปากคลองตลาดไปถึงธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ก็จะมีระบบ Firewall ตรวจสอบความปลอดภัยในส่วนที่สาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



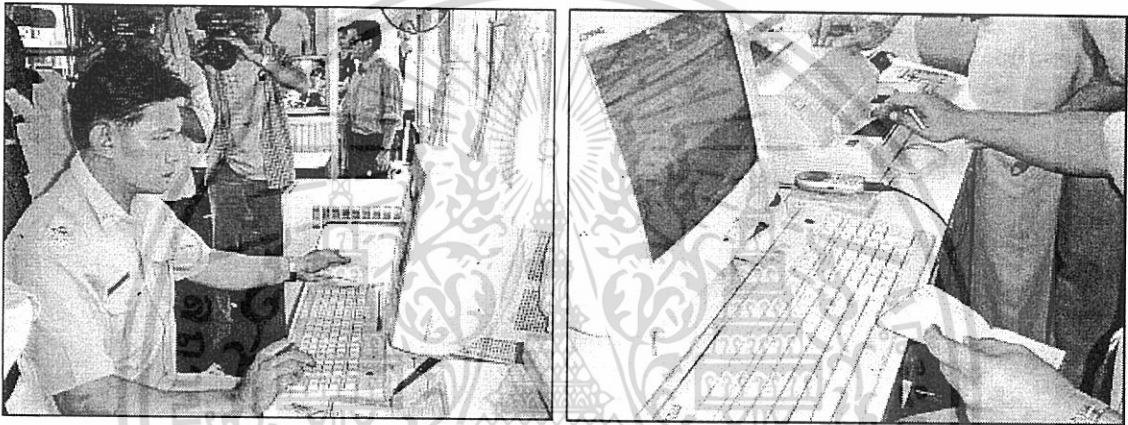
ภาพที่ 2 Government Savings Bank Model Network for GPRS Service

ขั้นตอนการบริหารการใช้งานในปัจจุบัน

จากความเป็นมาที่ต่อเนื่องยาวนานกว่า 41 ปี ของการให้บริการรับฝากทางเรือ้น ธนาคารออมสินมิได้พัฒนาเพียงรูปแบบของการให้บริการ ด้วยการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ประชาชน ทุกระดับเท่านั้น แต่มีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีในการให้บริการที่ทันสมัยมากขึ้นด้วย โดยล่าสุดเมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ.2545 ธนาคารออมสินได้พินึกกำลังกับ 2 องค์กรพันธมิตรในกลุ่ม ซินคอปอร์เรชั่น ซึ่งเป็นผู้นำด้านโทรคมนาคมและผู้นำด้านบริการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สำหรับองค์กรธุรกิจ ได้แก่ บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส หรือ เอไอเอส (AIS) และบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์คคอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด หรือ ADC "DataNet" ด้วยการนำระบบออนไลน์ผ่านเทคโนโลยี GPRS อันสุดยอดทันสมัยเข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกและปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการทางการเงินบนเรือเคลื่อนที่ธนาคารออมสิน ไม่ว่าจะเป็น บริการรับฝากถอนเงิน บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตฯ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน และสลากออมสินพิเศษ ซึ่งให้บริการตั้งแต่วันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 09.00-15.30 น. เหมือนกับธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเปิดให้บริการเรือเคลื่อนที่ธนาคารออมสินด้วยระบบ On-line ผ่านเทคโนโลยี GPRS เป็นการนำเทคโนโลยี VPN บนแพลตฟอร์มรีเลย์ของเครือข่าย ADC "DataNet" เป็น Gateway ผสานกับเทคโนโลยี GPRS เชื่อมโยงการสื่อสารข้อมูลระหว่างเรือธนาคารออมสินไปสาขาของธนาคาร ซึ่งนับเป็นความก้าวหน้าของการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีที่นำไปสู่ความเป็นธนาคารไฮเทคที่ถึงพร้อมด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย



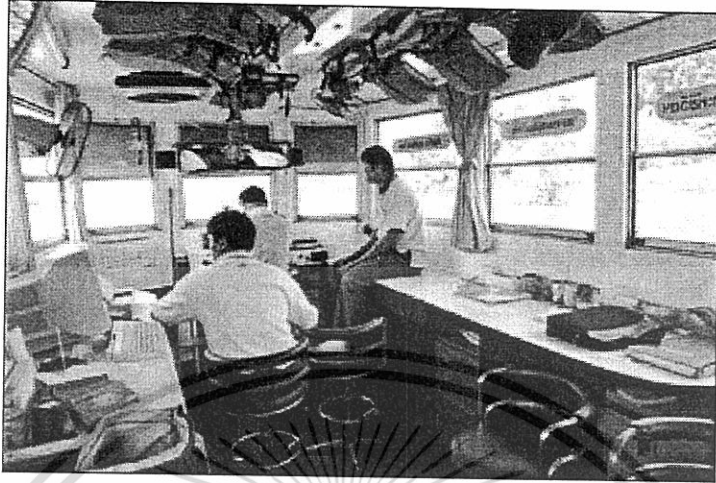
ภาพที่ 3 พนักงานประจำเรือรับฝากเงินเคลื่อนที่กำลังปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชน



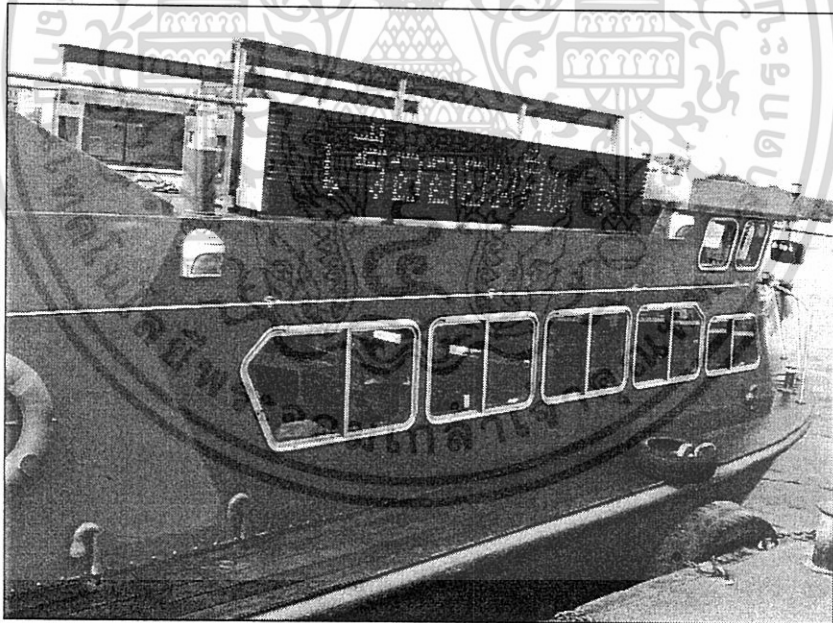
ภาพที่ 4 เรือออมสินที่ให้บริการในปัจจุบัน (เรือออมสิน 42)

97655

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

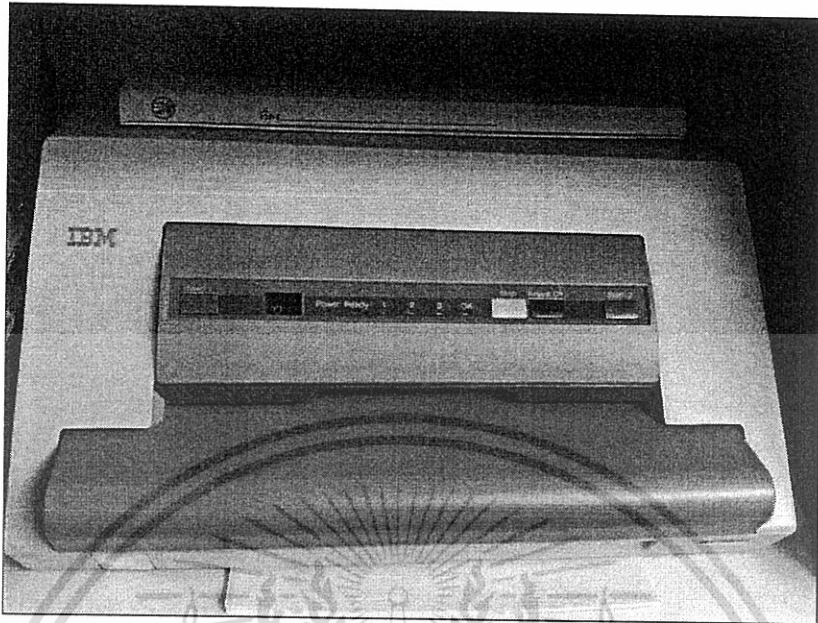


ภาพที่ 5 ภายในเรือห้องทำงาน (เรืออมตืน 42)

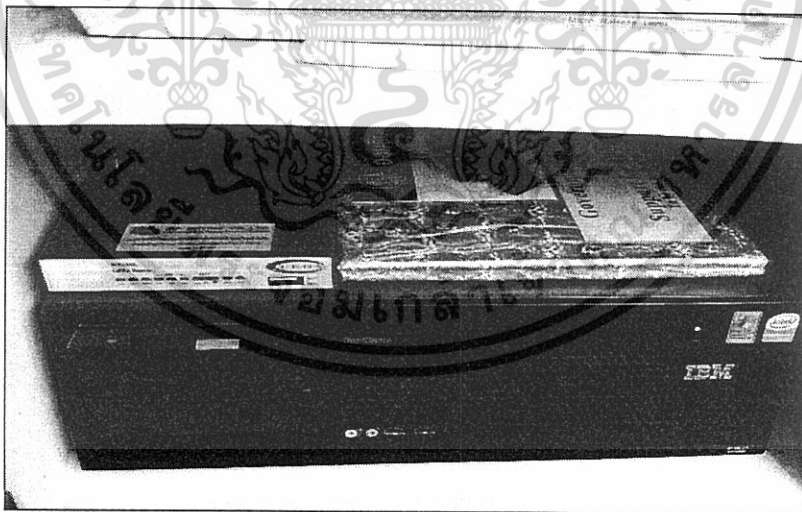


ภาพที่ 6 เรืออมตืนที่ให้บริการในปัจจุบัน (เรืออมตืน 9)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 7 ภาพอุปกรณ์เรืออมสิน 9 (1)



ภาพที่ 8 ภาพอุปกรณ์เรืออมสิน 9 (2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 10 ภาพธงที่ใช้ปักเพื่อขอรับบริการเรือออมสิน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาที่ได้จากพนักงานผู้ดูแลระบบ

ผลการศึกษาที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของพนักงานผู้ใช้ระบบ GPRS บนเรือรับฝากเงินธนาคารออมสิน ประกอบด้วย ลักษณะการทำงาน ข้อดี ข้อจำกัด ปัญหาจากการดำเนินงานแนวทางในแก้ไขปัญหา และความคิดเห็นต่าง ๆ จากการนำระบบ GPRS มาใช้ร่วมกับเรือรับฝากเงินของธนาคารออมสิน พนักงานผู้ใช้ระบบ GPRS ธนาคารออมสินพบว่า ข้อดีและข้อจำกัดของการนำระบบ GPRS มาใช้กับเรือรับฝากเงินนั้น เมื่อนำระบบนี้มาใช้แล้วทำให้การติดต่อสื่อสารกับระบบของธนาคาร การฝากถอนสะดวก และรวดเร็วขึ้น และสามารถเจาะกลุ่มผู้ใช้บริการได้ทุกแห่ง ให้บริการสะดวกและเข้าถึงลูกค้ามากขึ้น ข้อจำกัดของระบบ คือ สภาพดินฟ้าอากาศ ทำให้ระบบสัญญาณมีปัญหา Hardware และ Software ที่นำมาใช้กับเรือรับฝากเงินมี เครื่องคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือ ส่วน Software ทางธนาคารออมสินได้เขียนขึ้นเอง ซึ่งเป็นความลับของทางธนาคาร การใช้งานทำได้โดย นำข้อมูลที่ได้ป้อนลงสู่ระบบ ระบบจะแปลงสัญญาณ เข้าไปใน CPU จะมีตัวส่งสัญญาณ GPRS ไปยังดาวเทียม ไปสู่สำนักงานใหญ่ ส่วนปัญหาที่เกิดจากตัวระบบ GPRS นั้น เป็นปัญหาที่เกิดจากสภาพอากาศ จึงทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบสัญญาณมีปัญหา ทางธนาคารได้มีการสำรองข้อมูลไว้ เพื่อป้องกันกรณีข้อมูลสูญหายในส่วนของข้อมูลลูกค้า และในส่วนของข้อมูลในการใช้บริการรับฝากถอนเงินวันต่อวันนั้น ทางธนาคารได้มีการจัดบันทึกรับฝากไว้อีกทางหนึ่งด้วย

ผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินธนาคารออมสิน

ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

จากการศึกษาผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินออมสิน พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 64.58 ส่วนเพศชายมีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 35.42 (ตารางที่

1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินธนาคารออมสินจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	62	64.58
ชาย	34	35.42
รวม	96	100.00

2. อายุ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินของธนาคารออมสินส่วนใหญ่จะมีช่วงอายุระหว่าง 35-50 ปีมีการใช้บริการมากที่สุด 37 คน คิดเป็นร้อยละ 53.12 รองลงมาคือช่วงอายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินธนาคารออมสินจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-35ปี	12	13.45
36-50ปี	51	53.13
51ปีขึ้นไป	32	33.33
รวม	96	100.00

3. ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินออมสินส่วนใหญ่จะมีการศึกษาในระดับ ปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 33.29 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็น ร้อยละ 32.29 (ตารางที่ 3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินธนาคารออมสินจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	31	32.29
มัธยมศึกษา	22	22.92
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	37	38.54
ปริญญาตรี	6	6.25
รวม	96	100.00

4. อาชีพ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 85.42 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไปจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินธนาคารออมสินจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ค้าขาย	82	85.42
รับจ้างทั่วไป	5	5.20
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	4	4.17
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	4.17
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.04
รวม	96	100.00

5. รายได้

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินส่วนใหญ่ว่ามีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 57.29 รองลงมา คือ ช่วงรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 35.42 (ตารางที่ 5)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินธนาคารออมสินจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า10,000	34	35.42
10,001-20,000	55	57.29
20,001-30,000	7	7.29
รวม	96	100.00

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ

6. ช่วงเวลาในการใช้บริการ

จากการศึกษาผู้ให้บริการเรือรับฝากเงินพบว่าส่วนใหญ่จะใช้บริการในช่วงเวลา 10.01-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 08.30-10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 43.75 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินธนาคารออมสินจำแนกตามช่วงเวลาของการใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
08.30 - 10.00 น.	42	43.75
10.01 - 12.00 น.	54	56.25
รวม	96	100.00

7. ลักษณะการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการเรือรับฝากเงินส่วนใหญ่จะให้บริการทุกวัน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3 - 4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.96 (ตารางที่ 7)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 7 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินธนาคารออมสินจำแนกตามลักษณะการใช้บริการ

ลักษณะการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	17	17.11
3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	23	23.96
บริการทุกวัน	56	58.33
รวม	96	100.00

8. สาเหตุที่ทำให้รู้จักเรือรับฝากเงิน

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินส่วนใหญ่รู้จัก เพราะพนักงานนำมาเสนอ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 94.79 รองลงมา คือ พบเห็นเอง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 39.58 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินธนาคารออมสินจำแนกตามสาเหตุที่ทำให้รู้จักเรือรับฝากเงิน

สาเหตุที่ทำให้รู้จักเรือรับฝากเงิน	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
พนักงานนำมาเสนอ	91	94.79
พบเห็นเอง	38	39.58
เพื่อนร่วมอาชีพแนะนำ	11	11.46
จากสื่อทางโทรทัศน์	3	3.12

หมายเหตุ สามารถเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

9. สาเหตุที่ทำให้เลือกใช้บริการ

จากการศึกษาผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 99.93 เลือกใช้เพราะความสะดวก รองลงมา คือ เลือกใช้ตามคำแนะนำของบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 7.29 (ตารางที่ 9)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 9 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินธนาคารออมสินจำแนกตาม

สาเหตุที่ทำให้เลือกใช้บริการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ความสะดวก	96	99.93
ใช้บริการตามคำแนะนำของบุคคลอื่น	7	7.29

หมายเหตุ สามารถเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

10. การใช้บริการประเภทอื่น ๆ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการอื่น ๆ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 91.67 และ เคยใช้บริการอื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินธนาคารออมสินจำแนกตามการ
ใช้บริการประเภทอื่น ๆ

การให้บริการประเภทอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	88	91.67
เคย	8	8.33
รวม	96	100.00

11. การพบปัญหาจากการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินส่วนใหญ่ไม่เคยพบปัญหา จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 97.92 และพบเป็นบางครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.08 (ตารางที่ 11)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 11 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินธนาคารออมสินจำแนกตามการพบปัญหาจากการใช้บริการ

การพบปัญหาจากการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยพบ	94	97.92
พบบางครั้ง	2	2.08
รวม	96	100.00

12. ปัญหาที่พบ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินส่วนใหญ่ ไม่เคยพบปัญหาใด ๆ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 97.92 และข้อมูลผิดพลาด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินธนาคารออมสินจำแนกตามปัญหาที่พบ

ปัญหาที่พบ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยพบปัญหาใด ๆ	94	97.92
ข้อมูลผิดพลาด	2	2.08
รวม	96	100.00

13. ระดับความพึงพอใจ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในเกณฑ์มากที่สุดทุกข้อ โดยที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ความปลอดภัยทางการเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8 (ตารางที่ 13)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจจากผลที่ได้รับเมื่อใช้บริการเรือรับฝากเงินธนาคารออมสิน

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าความสำคัญ (เฉลี่ย)
ความสะดวกรวดเร็ว	72 (75.00)	18 (18.75)	6 (6.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.87
ความปลอดภัยด้านการเงิน	83 (86.46)	9 (9.36)	4 (4.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี	82 (85.42)	10 (40.41)	4 (4.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.81
ชื่อเสียงของธนาคาร	82 (85.42)	4 (4.17)	4 (4.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.81
ทำให้ท่านมีการออมมากขึ้น	80 (83.33)	12 (12.50)	4 (4.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.79
ความมั่นใจต่อธนาคาร	80 (83.33)	12 (12.50)	4 (4.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.79
เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	74 (77.08)	15 (15.63)	4 (4.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78
ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร	76 (79.19)	16 (16.67)	4 (4.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75
ความปลอดภัยของข้อมูล	74 (77.08)	18 (18.5)	4 (4.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72
ระยะเวลาการให้บริการ	77 (80.21)	11 (11.46)	8 (8.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.71
เจ้าหน้าที่แนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	74 (77.08)	15 (15.63)	7 (7.29)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.69

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 13 (ต่อ)

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าความสำคัญ (เฉลี่ย)
แต่งการสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	79	18	7	0	0	4.66
เหมาะสม	(73.96)	(18.5)	(7.29)	(0.00)	(0.00)	
จำนวนครั้งการผ่านจุดที่ท่านใช้	55	24	17	0	0	4.39
บริการต่อวัน	(57.30)	(25.00)	(17.70)	(0.00)	(0.00)	



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาระบบ GPRS เรือรับฝากเงินธนาคารออมสิน จากพนักงานผู้ใช้ระบบ และจาก ผู้ใช้บริการของเรือรับฝากเงิน สามารถสรุปได้ดังนี้

พนักงานผู้ใช้ระบบ

พนักงานผู้ใช้ระบบเห็นว่าระบบ GPRS นั้นเป็นระบบที่ดีและไม่มีปัญหาจากตัวระบบเอง ในการทำงานปัญหาที่เกิดขึ้นจึงเป็นปัญหาที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ คือ ปัญหาสภาพดินฟ้าอากาศ และเห็นว่า การนำระบบ GPRS มาใช้นั้น ทำให้เกิดความรวดเร็วในการส่งข้อมูลไปยังสำนักงานใหญ่ สามารถลดข้อจำกัดของการฝากถอนเงินบนเรือในแบบเก่า ๆ ได้ เพราะระบบ GPRS ทำให้ข้อมูลส่งตรงไปยังสำนักงานใหญ่ และสามารถออนไลน์ฝากถอน ให้กับผู้ใช้บริการที่มีบัญชีเงินฝากทุกสาขา

ผู้ใช้บริการเรือรับฝากเงินธนาคารออมสิน

กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 35-50 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับ ปวช/ปวส./อนุปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขาย มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท และความพอใจต่อการให้บริการของเรือรับฝากเงินออมสิน เพราะทางธนาคารให้บริการสนองตอบความต้องการที่ถูกต้องของผู้ใช้บริการ คือ กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย ทำให้ไม่มีเวลาในการใช้บริการของธนาคารในสาขาปกติได้ทันตามเวลาราชการ ดังนั้นเมื่อมีเรือรับฝากเงินของธนาคารออมสินมาให้บริการ ทำให้กลุ่มผู้ใช้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว จึงทำให้ผลการประเมินออกมาในทุก ๆ ด้านอยู่ในขั้นพอใจมากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากบางพื้นที่เรีอรับฝากไม่สามารถเข้าถึง ดังนั้นพนักงานจึงต้องเดินไปให้บริการด้วยตนเอง และมีพนักงานอีกคนทำการจดและนำข้อมูลมาป้อนเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์บนเรือ ทำให้ขั้นตอนในการดำเนินงานตรงส่วนที่เป็นชุมชนนั้นเพิ่มมากขึ้น ธนาคารจึงควรมีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มือถือขนาดพกพา เข้ามาใช้ในการดำเนินงานร่วมกับระบบ GPRS เพื่อป้อนข้อมูลฝากถอนเงิน และสามารถแจ้งยอดเงินของผู้ใช้บริการ ได้ทันที ณ จุดฝากถอน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

กัลป์ .2547.การศึกษาการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบเครือข่าย จีพีอาร์เอส บนโทรศัพท์มือถือ .

กรุงเทพมหานคร .ปัญหาพิเศษ.สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ธนวรรณและคณะ .2547.การศึกษากระบวนการรับชำระเงินด้วยเครื่องรับบัตรเครดิตอัตโนมัติผ่าน
เครือข่าย สายโทรศัพท์ธรรมดาและผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย. กรุงเทพมหานคร .

ปัญหาพิเศษ.สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ธนาคารออมสิน . 2549. จุลสาร. กรุงเทพมหานคร

www.gsb.or.th/media/index.php เปิดเมื่อวันที่ 17 มกราคม 2550

www.mof.go.th เปิดเมื่อวันที่ 22 มกราคม 2550



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์สำหรับพนักงานผู้ใช้ระบบ GPRS



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ
เรื่องการศึกษาาระบบGPRSเรือฝากเงินธนาคารออมสิน

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นายชาติวี จิงตระกูล นักศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนา งานด้านวิชาการ โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับและใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดีและขอขอบพระคุณที่กรุณาสละเวลา อันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

1. ข้อดีของการนำระบบ GPRS มาใช้กับเรือรับฝากเงินมีอะไรบ้าง

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

2. ข้อจำกัดของการนำระบบ GPRS มาใช้กับเรือรับฝากเงินมีอะไรบ้าง

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.มี Hardware และ Software อะไรบ้าง ที่นำมาใช้กับเครื่องรับฝากเงินมีอะไรบ้าง

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

4.ระบบGPRSใช้งานอย่างไรเมื่อใช้ร่วมกับเครื่องรับฝากเงิน

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

5.ปัญหาที่พบเกี่ยวกับการนำระบบ GPRS มาใช้กับเครื่องรับฝากเงินมีอะไรบ้าง และมีวิธีแก้ไขอย่างไร

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

6.การให้บริการมีความยุ่งยากหรือแตกต่างจากบริการสาขานบงอย่างไร

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

7.มาตรการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

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

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์สำหรับพนักงานผู้ใช้ระบบ GPRS

แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการเรือรับฝากเงินธนาคารออมสิน

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ
เรื่องการศึกษาระบบGPRSเรือฝากเงินธนาคารออมสิน

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นายชาติร์ จิ่งตระกูล นักศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนา งานด้านวิชาการ โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับและใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดีและขอขอบพระคุณที่กรุณาสละเวลา อันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย / ใน () หน้าข้อความที่ต้องการเลือก

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20 - 35 ปี
() 3. 35 - 50 ปี () 4. 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา
() 3. ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา () 4. ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพอะไร

- () 1. นักเรียน / นักศึกษา () 2. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
 () 3. พนักงานบริษัทเอกชน () 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 () 5. รับจ้างทั่วไป () 6. ค้าขาย

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,001 – 20,000 บาท
 () 3. 20,001 – 30,000 บาท () 4. 30,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการและความพึงพอใจในการกรให้บริการของเรือรับฝากเงิน
 ธนาคารออมสิน

6. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการมากที่สุด

- () 1. เวลา 8.30-10.00 น. () 2. เวลา 10.01-12.00 น.
 () 3. เวลา 12.01-14.00 น. () 4. เวลา 14.01-16.30 น.

7. ลักษณะการให้บริการเรือรับฝากเงินธนาคารออมสิน

- () 1. 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ () 2. 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์
 () 3. ใช้บริการทุกวัน

8. สาเหตุที่ทำให้ท่านรู้จักเรือรับฝากเงินธนาคารออมสิน(ตอบได้มากกว่า1ข้อ)

- () 1. จากสื่อทางโทรทัศน์ () 2. จากสื่อทางวิทยุ
 () 3. จากสื่ออินเทอร์เน็ต () 4. พนักงานนำมาเสนอ
 () 5. เพื่อนร่วมอาชีพแนะนำ () 6. อื่นๆ.....

9. สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการของเรือรับฝากเงินธนาคารออมสิน (ตอบได้มากกว่า1ข้อ)

- () 1. ต้องการความสะดวก
 () 2. ใช้บริการตามคำแนะนำของบุคคลอื่น
 () 3. อยากใช้บริการที่แตกต่างจากธนาคารให้บริการปกติของธนาคาร
 () 4. บริการที่ทันสมัย
 () 5. อื่นๆ.....

10. ท่านเคยใช้ใช้บริการอื่นๆนอกจากฝาก-ถอนเงินหรือไม่

- () 1. เคย..... () 2. ไม่เคย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. ท่านเคยพบปัญหาจากการใช้บริการของเรือรับฝากเงินหรือไม่

- () 1. ไม่เคยพบ () 2. พบบางครั้ง
() 3. พบบ่อย () 4. พบทุกครั้ง

12. ปัญหาที่พบจากการใช้เรือรับฝากเงินธนาคารออมสิน

- () 1. ข้อมูลมีความผิดพลาด () 2. ระบบเครือข่ายมีปัญหา
() 3. ความล่าช้าของการให้บริการ () 4. เรือเข้าเทียบท่าล่าช้า
() 5. อื่นๆ.....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจจากผลที่ได้รับเมื่อใช้บริการเรือรับฝากเงินธนาคารออมสิน

คำถาม	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการ					
1. ความสะดวกรวดเร็ว					
3. ระยะเวลาการให้บริการ					
3. จำนวนครั้งการผ่านจุดที่ท่านใช้บริการต่อวัน					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี					
5. แต่งการสุภาพ การวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม					
6. เจ้าหน้าที่ให้ความบริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
7. เจ้าหน้าที่แนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
ด้านความปลอดภัย					
8. ความปลอดภัยของข้อมูล					
9. ความปลอดภัยด้านการเงิน					
ความพึงพอใจต่อธนาคาร					
10. ความมั่นใจต่อธนาคาร					
11. ชื่อเสียงของธนาคาร					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

12. ทำให้ท่านมีการออมมากขึ้น					
13. ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร					

😊😊😊 ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม 😊😊😊



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการเรือรับฝากเงิน
เรื่อง การศึกษาระบบ GPRS บนเรือรับฝากเงินธนาคารออมสิน

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Com ment)
-	No	Nominal	เลขที่ แบบสอบถาม	01-96	

*ส่วนที่ 1 * ส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Com ment)
1	SEX	Nominal	เพศ	1. ชาย 2. หญิง	เลือกได้ 1 ข้อ
2	AGE	Ordinal	อายุ	1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20 – 35 ปี 3. 35 – 50 ปี 4. 50 ปีขึ้นไป	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3	EDU	Ordinal	ระดับการศึกษา	1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา 3. ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา 4. ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า 5. สูงกว่าปริญญาตรี	เลือกได้ 1 ข้อ
4	JOB	Nominal	อาชีพ	1. นักเรียน/นักศึกษา 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 3. พนักงานบริษัทเอกชน 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว 5. รับจ้างทั่วไป 6. ค้าขาย	เลือกได้ 1 ข้อ
5	INC	Ordinal	รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	1. ต่ำกว่า 10,000 2. 10,001-20,000 3. 20,001-30,000 4. 30,001บาท ขึ้นไป	เลือกได้ 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 การใช้บริการ

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Com ment)
1 ข้อถาม (Ques. No)	A1 ตัวแปร (Variable Name)	Ordinal มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	ช่วงเวลาที่ท่านใช้ รายการของข้อมูล (Items)	1.เวลา08.30-10.00 น. ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Com ment)
			บริการมากที่สุด	2.เวลา10.01-12.00 น. 3.เวลา12.01-14.00 น. 4.เวลา14.01-16.30 น.	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2	A2	Nominal	ลักษณะการใช้ บริการเรือฝากเงิน	1. 1-2.ครั้งต่อสัปดาห์ 2. 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ 3. ใช้บริการทุกวัน	เลือกได้ 1 ข้อ
3	A3	Nominal	สาเหตุที่ทำให้ท่าน รู้จักเรือรับฝากเงิน ธนาคารออมสิน	1. จากสื่อโทรทัศน์ 2. จากสื่อวิทยุ 3. จากสื่ออินเทอร์เน็ต 4. พนักงานนำมาเสนอ 5. เพื่อนร่วมอาชีพแนะนำ 6. อื่นๆ.....	เลือกได้ มากกว่า 1 ข้อ
4	A4	Nominal	สาเหตุที่ทำให้ท่าน ใช้บริการเรือรับ ฝากเงินธนาคาร ออมสิน	1. ต้องการความสะดวก 2. ใช้บริการตาม คำแนะนำของบุคคลอื่น 3. อยากใช้บริการที่ แตกต่างจากการ ให้บริการปกติของ ธนาคาร 4. บริการที่ทันสมัย 5. อื่นๆ.....	เลือกได้ มากกว่า 1 ข้อ
5	A5	Nominal	ท่านเคยใช้บริการ อื่นๆนอกจากฝาก ถอนของธนาคาร หรือไม่	1. เคย 2. ไม่เคย	เลือกได้ 1 ข้อ
			ท่านเคยพบปัญหา จากการใช้บริการ	1. ไม่เคยพบ 2. พบบางครั้ง	เลือกได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6	A6	Nominal	เรือรับฝากเงิน ธนาคารออมสิน หรือไม่	3. พบบ่อย 4. พบทุกครั้ง	1 ข้อ
7	A7	Nominal	ปัญหาที่พบจาก การใช้เรือรับฝาก เงินธนาคารออม สิน	1.ข้อมูลมีความผิดพลาด 2.ระบบเครือข่ายมีปัญหา 3.ความล่าช้าของการ ให้บริการ 4.เรือเข้าเทียบท่าล่าช้า 5.อื่นๆ.....	เลือกได้ มากกว่า 1 ข้อ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจจากผลที่ได้รับเมื่อใช้บริการเรือรับฝากเงินธนาคารออมสิน

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Com ment)
1	V1	Nominal	ความสะดวก รวดเร็ว	1.น้อยที่สุด 2.น้อย 3.ปานกลาง 4.มาก 5.มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
2	V2	Nominal	ระยะเวลาการ ให้บริการ	1.น้อยที่สุด 2.น้อย 3.ปานกลาง 4.มาก 5.มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
3			จำนวนครั้งการ ผ่านจุดให้บริการ	1.น้อยที่สุด 2.น้อย	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	V3	Nominal	ต่อวัน	3.ปานกลาง 4.มาก 5.มากที่สุด	
4	V4	Nominal	เจ้าหน้าที่สุภาพ อัยาศัยดี	1.น้อยที่สุด 2.น้อย 3.ปานกลาง 4.มาก 5.มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
5	V5	Nominal	แต่งตัวสุภาพการ วางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	1.น้อยที่สุด 2.น้อย 3.ปานกลาง 4.มาก 5.มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
7	V7	Nominal	เจ้าหน้าที่แนะนำ ตอบข้อสอบถาม ได้อย่างชัดเจน	1.น้อยที่สุด 2.น้อย 3.ปานกลาง 4.มาก 5.มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
8	V8	Nominal	ความปลอดภัยของ ข้อมูล	1.น้อยที่สุด 2.น้อย 3.ปานกลาง 4.มาก 5.มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
9	V9	Nominal	ความปลอดภัย ทางด้านการเงิน	1.น้อยที่สุด 2.น้อย	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Com ment)
				3.ปานกลาง 4.มาก 5.มากที่สุด	
10	V10	Nominal	ความมั่นใจต่อ ธนาคาร	1.น้อยที่สุด 2.น้อย 3.ปานกลาง 4.มาก 5.มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
11	V11	Nominal	ชื่อเสียงของ ธนาคาร	1.น้อยที่สุด 2.น้อย 3.ปานกลาง 4.มาก 5.มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
12	V12	Nominal	ทำให้ท่านมีการ ออมมากขึ้น	1.น้อยที่สุด 2.น้อย 3.ปานกลาง 4.มาก 5.มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
13	V13	Nominal	ส่งเสริม ภาพลักษณ์ของ องค์กร	1.น้อยที่สุด 2.น้อย 3.ปานกลาง 4.มาก 5.มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้