บทที่ 1
บทนำ

สหกรณ์ออมทรัพย์ คือ สถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคล ซึ่งมีอาชีพอย่างเดียวกันหรือที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน มีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็นหรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์งอกเงยและได้รับการจดทะเบียนตาม พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 และ พ.ศ. 2542 สามารถกู้ยืมเงินได้เมื่อเกิดความจำเป็นตามหลักการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรก คือ สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2492 โดยข้าราชการในกรมสหกรณ์ (เดิม) และพนักงานในธนาคารเพื่อการสหกรณ์ (เดิม) ต่อมาก็ได้มีการจัดตั้งขึ้นในกลุ่มครูในจังหวัดนครสวรรค์ และได้แพร่หลายไปในหมู่ข้าราชการ และพนักงานต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐบาลและ เอกชนทั่วประเทศ วัตถุประสงค์ของ สหกรณ์ออมทรัพย์ ได้แก่ส่งเสริมการออมทรัพย์ในรูปการซื้อหุ้น สมาชิกจะต้องถือหุ้นแรกเข้า อย่างน้อยคนละ 1 หุ้นและจะต้องถือหุ้น ต่อไปตามที่กำหนดไว้ใน ข้อบังคับ แต่จะถือหุ้นเกินกว่า 1 ใน 5 ของจำนวนหุ้นทั้งหมดไม่ได้ รับฝากเงินจากสมาชิกทั้งประเภทเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์ โดยให้ดอกเบี้ยในอัตราเดียวกันกับธนาคารพาณิชย์ และให้บริการด้านเงินกู้ 3 ประเภท คือ 1) เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน กู้ได้โดยไม่ต้องมีหลักประกัน 2) เงินกู้สามัญ มีสมาชิกอื่นหรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน และ 3) เงินกู้พิเศษ มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน

วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2514 สหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด ได้รับการจดทะเบียนเป็นสหกรณ์ โดยใช้ชื่อว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด โดยมีกลุ่มบุคคลเข้าชื่อการจดทะเบียนสหกรณ์ประมาณ 250 คน (สำนักงานใหญ่ และสาขา) ได้เลขทะเบียนสหกรณ์ที่ 111/11682 วัตถุประสงค์ในการก่อตั้งสหกรณ์ก็เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกมีการออมทรัพย์ ช่วยให้สมาชิกได้รับเงินกู้ตามความต้องการโดยมีข้อกำหนดอันควร ส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกันและช่วยตัวเองในหมู่สมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด ได้เริ่มดำเนินกิจการตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2514 เมื่อรับปีแรกมีสมาชิก 250 คน ตลอดระยะเวลา 32 ปี สหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด ได้มีการพัฒนาให้มีความเจริญก้าวหน้ามีการปรับปรุงการบริหารและการบริการสมาชิกให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น มีการส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิกรวมทั้งในขบวนการสหกรณ์ ตลอดจนการ

ส่งเสริมเพิ่มสวัสติการต่าง ๆ ให้สมาชิกมากขึ้น สำนักงานตั้งอยู่ภายในตึกสำนักงานใหญ่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

ความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด มีทรัพย์สิน ณ สิ้นปีบัญชี 2546 สอ.ธกส. มีทรัพย์สินจำนวน 4,927.85 ล้านบาท แบ่งออกเป็นมียอดลูกหนี้คงเหลือ (Loan Outstanding) จำนวน 4,263.01 ล้านบาท ทุนเรือนหุ้นเงิน 2,171.22 ล้านบาท ส่วนเงินรับฝากจากสมาชิก จำนวน 1,946.57 ล้านบาท ต้ านผลกำไรในปีบัญชี 2546 มีกำไรสุทธิทั้งสิ้น 165.76 ล้านบาท และพนักงาน ธ.ก.ส. เป็นสมาชิก สอ.ธกส. จำนวน 13,156 คน ซึ่งมีอยู่ทั่วประเทศ

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า การทำธุรกรรมทางการเงินของสมาชิกทั่วประเทศ เช่น การกู้เงิน การฝากเงิน หรือการซื้อหุ้นเพิ่ม มีจำนวนการทำธุรกรรมอยู่จำนวนมาก ซึ่งส่วนใหญ่สมาชิกของ สอ.ธกส. จะมีอยู่ทั่วประเทศ โดยการติดต่อในการทำธุรกรรมส่วนใหญ่สมาชิกจำเป็นต้องส่งเอกสารต่าง ๆ มายัง สอ.ธกส. หรือเป็นการเข้ามาติดต่อ สอ.ธกส. ด้วยตนเอง ซึ่งปัญหาที่สมาชิกในสาขาต่าง ๆ จะเกิดขึ้น คือ ความล่าช้าในการให้บริการ

ปัจจุบันวงการการเงินการธนาคารในประเทศไทย มีการปรับตัวไปสู่รูปแบบการทำธุรกิจแบบใหม่ที่ต้องใช้ความสามารถทางการตลาดและกลยุทธ์การสื่อสารเป็นปัจจัยในการทำธุรกิจ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือสำคัญในการขยายการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า จากสาเหตุเหล่านี้ธนาคารพาณิชย์เกือบทุกธนาคารจึงปรับปรุงการให้บริการเคาน์เตอร์ธนาคาร พร้อมกับการนำเทคโนโลยีที่มีอยู่เดิม คือ การบริการฝากถอนเงินอัตโนมัติ หรือบริการเงินด้วยเอทีเอ็ม (Automatic Teller Machine: ATM) บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (Telephone Banking) มาเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและนำมาผสมผสานกับเทคโนโลยี คือ อินเทอร์เน็ต (Internet) โดยใช้ชื่อว่า ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต) และสร้างเป็นบริการ E-Banking ซึ่งจำแนกได้ 5 บริการดังนี้ คือ

1. บริการเครื่องฝากถอนเงิน โอนเงิน สอบถามยอดเงิน และชำระค่าสินค้าอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine: ATM)

2. บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (Phone Banking)

3. บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone Banking)

4. บริการผ่านทางธนาคารอัตโนมัติ (Self - service Corner)

5. บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

เพื่อให้ประชาชนมีทางเลือกที่หลากหลายและได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น และการที่ธนาคารพาณิชย์นำเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต (Internet) มาใช้นั้น เพราะปัจจุบันอินเทอร์เน็ต (Internet) กลายเป็นเครื่องมือสำคัญของการสร้างประสิทธิภาพด้านการบริการให้กับธุรกิจธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากเทคโนโลยีเหล่านี้มีประโยชน์ต่อประชาชน คือ บริการ E-Banking สามารถทำให้ธนาคารให้บริการทางการเงินได้ 24 ชั่วโมง ตลอด 7 วัน จึงไม่มีข้อจำกัดทางด้านระยะเวลา ลูกค้าไม่ต้องเดินทางมาที่ธนาคารก็สามารถใช้บริการได้ทุกหนทุกแห่ง เช่น จากเครื่องฝากถอนเงิน โอนเงิน สอบถามยอดเงิน และชำระค่าสินค้าอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine: ATM) จากที่บ้าน โดยใช้คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์บ้าน โทรศัพท์มือถือ ในรถขณะเดินทาง หรือในที่ทำงาน และเทคโนโลยีสารสนเทศยังมีประโยชน์ต่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ คือ เทคโนโลยีทำให้ต้นทุนของธนาคารลดลง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดย เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการเคาน์เตอร์ปกติ ธนาคารต้องลงทุน 30 บาท ถ้าลูกค้าใช้ ATM ต้นทุนจะเหลือ 5 - 6 บาท แต่ถ้าเป็นอินเทอร์เน็ต ต้นทุนจะลดลงเหลือเพียง 3 สตางค์ ซึ่งธนาคารก็จะลดต้นทุนในการดำเนินงานลงและช่วยประหยัดให้กับธนาคารค่าใช้จ่ายให้กับธนาคารได้อย่างมาก (ผู้จัดการรายเดือน, 2543)

ด้วยการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต โดย การให้บริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นระบบการให้บริการรับส่งข้อมูลระหว่างธนาคารและลูกค้าธนาคารแบบออนไลน์ (On-line) ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ที่เว็บไซต์ (Website) ของธนาคาร ลูกค้าธนาคารสามารถทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ เช่น การสอบถามยอดบัญชี การโอนเงิน การอายัดเช็ค การโอนเงินต่างประเทศ การชำระค่าสินค้าและบริการ การให้ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ด้วยความถูกต้อง และรวดเร็วได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเดินทางมาที่ธนาคาร ดังนั้นจึงเห็นว่าบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต อาจเป็นระบบการให้บริการที่เป็นผลดีต่อการให้บริการสมาชิกที่อยู่ตามสาขาต่าง ๆ ซึ่ง สอ.ธกส. จะต้องดำเนินการปรับปรุงระบบฐานข้อมูล (Database) ทั้งซอฟต์แวร์ (Software)ฮาร์ดแวร์ (Hardware) และระบบการบันทึกข้อมูล (Backup System) ให้มีประสิทธิภาพขึ้นใหม่ทั้งหมด และเป็นระบบที่สามารถรองรับกับการทำงานของ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่ สอ.ธกส. มีความมุ่งมั่นจะพัฒนาไปสู่ระบบนั้นในอีกไม่เกิน 1 ปีข้างหน้า ซึ่งจะทำให้การบริการสมาชิกสะดวกรวดเร็วขึ้น

ในการจัดทำระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต สอ.ธกส. ควรมีการศึกษาความเข้าใจและความต้องการในการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด (สอ.ธกส.) เพื่อให้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตตรงตามความต้องการของสมาชิกในทุก ๆ ด้าน เนื่องจากการจัดทำระบบดังกล่าวต้องใช้งบประมาณที่มาก ดังนั้นการจัดทำระบบให้คุ้มกับงบประมาณที่เสียไป และเพิ่มความสะดวกในการธุรกรรมของสมาชิกนั้น จำเป็นต้องมีการสำรวจความต้องการของสมาชิกในการที่สมาชิกจะมาทำธุรกรรม ในระบบ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้วย

ด้วยความสำคัญและความจำเป็นดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงความเข้าใจ และความต้องการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของสหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด เพราะการใช้งานของสมาชิกจะต้องทราบถึงระบบ Internet Banking ตามรูป 1 ด้วย

ภาพ 1 ระบบ Internet Banking

ที่มา: Prnews Co., Ltd. (2004)

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเข้าใจของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด ในการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

2. เพื่อศึกษาความต้องการของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด ในระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

3. เพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด ในระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของสหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด เพื่อในการปรับปรุงพัฒนาระบบการบริการทางอินเทอร์เน็ต

1.2 ศึกษาความเข้าใจและความต้องการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด่าง ๆ ของสมาชิก สอ.ธกส.

2. ขอบเขตด้านเวลา – ศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน จนถึง พฤศจิกายน 2548

3. ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง – ศึกษาเฉพาะสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด เท่านั้น ไม่ครอบคลุมถึงพนักงาน ธ.ก.ส. ที่ไม่ได้เป็นสมาชิก สอ.ธกส.

4. ขอบเขตพื้นที่ที่ทำการศึกษา – ศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด ทั่วประเทศ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สหกรณ์ออมทรัพย์สหกรณ์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด สามารถนำข้อมูลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการจัดทำระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2. ฝ่ายจัดการ และคณะกรรมการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินการจัดทำระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของ สหกรณ์ออมทรัพย์สหกรณ์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด

3. สหกรณ์ออมทรัพย์สหกรณ์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด สามารถนำปัญหาและอุปสรรคที่ได้มาปรับใช้ในการวางแผนการจัดทำระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

สอ.ธกส. หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด

ธ.ก.ส. หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สนญ. หมายถึง สำนักงานใหญ่ ธ.ก.ส.

สำนักงานจังหวัด (สนจ.) หมายถึง สำนักงานจังหวัดธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สมาชิก หมายถึง พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ถือหุ้นใน สหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตร จำกัด

สมาชิกสาขา หมายถึง พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่อยู่ในสาขาต่างจังหวัด และถือหุ้นในสหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตร จำกัด

ฝ่ายจัดการ หมายถึง ผู้จัดการ รองผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการ (ด้านสินเชื่อ) ของสหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด

คณะกรรมการ หมายถึง ประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และเหรัญญิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด

บริการ หมายถึง การให้บริการของ สอ.ธกส. แก่สมาชิก ได้แก่ บริการเงินฝาก บริการเงินกู้ บริการทะเบียนสมาชิก และประชาสัมพันธ์

บริการเงินฝาก หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับเงินฝาก ได้แก่ การให้บริการฝากถอนเงิน สอบถามยอดคงเหลือ สอบถามรายละเอียดเงินฝาก การประมาณการดอกเบี้ยเงินฝาก และข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

บริการเงินกู้ หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับเงินกู้ ได้แก่ การให้บริการสมาชิกในการกู้เงินประเภทต่าง ๆ สอบถามยอดหนี้คงเหลือ สอบถามรายละเอียดเงินกู้ สอบถามสิทธิการกู้เงิน สอบถามสิทธิการค้ำประกัน สอบถามหลักประกันต่าง ๆ การประมาณดอกเบี้ยเงินกู้ สอบถามสัญญาเงินกู้ใหม่ สอบถามเงินเฉลี่ยคืน และข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินกู้

บริการทะเบียนสมาชิก หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับทะเบียนสมาชิก ได้แก่ การให้บริการสอบถามข้อมูลสมาชิก สอบถามรายละเอียดหุ้นสะสม การซื้อหุ้นพิเศษ การเปลี่ยนการส่งหุ้นรายเดือน และสอบถามเงินปันผล

ประชาสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การให้ข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ประกาศต่าง ๆ ระเบียบข้อบังคับ คู่มือสหกรณ์ และแบบสอบถาม

บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) หมายถึง การให้บริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นระบบการให้บริการรับส่งข้อมูลระหว่างธนาคารและลูกค้าธนาคารแบบออนไลน์ (On - line) ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ที่เว็บไซต์ (Website) ของธนาคาร

เว็บไซต์ หมายถึง (Website) แหล่งที่เก็บเว็บเพจ เมื่อต้องการเปิดดูเว็บเพจ เราใช้บราวเซอร์ดึงข้อมูล โดยบราวเซอร์จะทำการติดต่อกับเว็บไซต์ เพื่อมีการโอนย้ายข้อมูลมาแสดงที่เครื่องคอมพิวเตอร์

ความเข้าใจของสมาชิก ในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต หมายถึง การรับรู้ของสมาชิก ในเรื่องของ ความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้ปฏิบัติงาน ความต้องการในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต การเข้าเว็บไซต์ สอ.ธกส. การรับรู้ การใช้ และความสนใจบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ความต้องการใช้บริการ หมายถึง ความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ความต้องการสมัครใช้บริการ ความสนใจในการใช้บริการ และระดับความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ผ่านบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ในระบบบริการเงินฝาก ระบบบริการเงินกู้ ระบบทะเบียนสมาชิก และประชาสัมพันธ์ผ่านระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต