

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความเข้าใจและความต้องการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด จากการส่งแบบสอบถามแต่ละสำนักงานจังหวัด ธ.ก.ส. จำนวน 388 ชุด ในการนำเสนอผลการวิจัยจะแยกนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิก สอ.ธกส. ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ อายุการเป็นสมาชิก สถานภาพสมาชิก ระดับตำแหน่งของสมาชิก ระดับการศึกษา ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ของส่วนงานในการใช้งาน ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต ของสมาชิก สอ.ธกส. การเข้าเว็บไซต์ สอ.ธกส. และส่วนงานที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 การใช้บริการของสมาชิก บริการที่สมาชิกรับทราบข้อมูล สอ.ธกส. และบริการ สอ.ธกส. ที่สมาชิกมีความสนใจ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเข้าใจการใช้บริการระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้ปฏิบัติงาน จำนวนการใช้อินเทอร์เน็ต การเข้าเว็บไซต์ สอ.ธกส. รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต การใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และความสนใจบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตในส่วนใด

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ระดับความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ได้แก่ บริการเงินฝาก บริการบริการเงินกู้ บริการทะเบียนสมาชิก และประชาสัมพันธ์ ความต้องการสมัครใช้บริการ ความสนใจในการใช้บริการ และระดับความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ผ่านบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของ สอ.ธกส. เพื่อรวบรวมหาแนวทางการแก้ไขปัญหา

## ตอนที่ 1

## ข้อมูลเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิก สอ.รทส.

ผลการศึกษาข้อมูลเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิก สอ.รทส. มีรายละเอียดดังนี้

## เพศ

สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 56.44 เพศหญิง จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 43.56 (ตาราง 2)

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย  | 219   | 56.44  |
| หญิง | 169   | 43.56  |
| รวม  | 388   | 100.00 |

## อายุ

สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลมีอายุในช่วงระหว่าง 40 - 44 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.91 รองลงมาอายุระหว่าง 45 - 49 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.88 อายุระหว่าง 35 - 39 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.36 อายุระหว่าง 50 - 54 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 อายุระหว่าง 30 - 34 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.05 อายุระหว่าง 55 - 59 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และอายุระหว่าง 25 - 29 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.93 (ตาราง 3)

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามอายุ

| อายุ (ปี) | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------|------------|--------|
| 25 – 29   | 23         | 5.93   |
| 30 – 34   | 39         | 10.05  |
| 35 – 39   | 79         | 20.36  |
| 40 – 44   | 85         | 21.91  |
| 45 – 49   | 81         | 20.88  |
| 50 – 54   | 48         | 12.37  |
| 55 – 59   | 33         | 8.50   |
| รวม       | 388        | 100.00 |

#### อายุสมาชิก

สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลมีอายุสมาชิกในช่วงระหว่าง 11 -15 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 รองลงมาอายุสมาชิกระหว่าง 6 - 10 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.07 อายุสมาชิกระหว่าง 1 - 5 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.27 อายุสมาชิกระหว่าง 26 - 30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.46 อายุสมาชิกระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 และอายุสมาชิกระหว่าง 21 - 25 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.08 (ตาราง 4)

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามอายุการเป็นสมาชิก

| อายุการเป็นสมาชิก (ปี) | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| 1 – 5                  | 67         | 17.27  |
| 6 - 10                 | 74         | 19.07  |
| 11 - 15                | 96         | 24.75  |
| 16 - 20                | 48         | 12.37  |
| 21 - 25                | 43         | 11.08  |
| 26 - 30                | 60         | 15.46  |
| รวม                    | 388        | 100.00 |

### สถานภาพ

สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 69.60 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.48 สถานภาพหย่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.12 และสถานภาพหม้าย จำนวน 7 คน ร้อยละ 1.80 (ตาราง 5)

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพสมาชิก | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------|------------|--------|
| โสด           | 95         | 24.48  |
| สมรส          | 270        | 69.60  |
| หย่า          | 16         | 4.12   |
| หม้าย         | 7          | 1.80   |
| รวม           | 388        | 100.00 |

### ระดับตำแหน่ง

สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลมีตำแหน่งพนักงานระดับ 4 - 7 จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 48.97 รองลงมาตำแหน่งพนักงานระดับ 8 - 9 จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.45 ตำแหน่งพนักงานระดับ 1-3 จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.47 ตำแหน่งพนักงานบริการระดับ 1 - 3 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.96 และ ตำแหน่งพนักงานระดับ 10 ขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.15 (ตาราง 6)

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.ชกส. จำแนกตามตำแหน่งสมาชิก

| ระดับตำแหน่ง           | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| บริการระดับ 1 - 3      | 27         | 6.96   |
| พนักงานระดับ 1 - 3     | 29         | 7.47   |
| พนักงานระดับ 4 - 7     | 190        | 48.97  |
| พนักงานระดับ 8 - 9     | 122        | 31.45  |
| พนักงานระดับ 10 ขึ้นไป | 20         | 5.15   |
| รวม                    | 388        | 100.00 |

## ระดับการศึกษา

สมาชิก สอ.ชกส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 75.52 รองลงมาระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.02 ระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.44 ระดับการศึกษาปริญญาโท/สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.15 ระดับการศึกษาประถม/มัธยมต้น จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.61 และ ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26 (ตาราง 7)

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.ชกส. จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา            | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|-------|--------|
| ประถม/มัธยมต้น           | 14    | 3.61   |
| มัธยมศึกษา/ปวช.          | 35    | 9.02   |
| อนุปริญญา/ปวส.           | 25    | 6.44   |
| ปริญญาตรี                | 293   | 75.52  |
| ปริญญาโท/สูงกว่าปริญญาโท | 20    | 5.15   |
| ไม่ได้รับการศึกษา        | 1     | 0.26   |
| รวม                      | 388   | 100.00 |

### ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ของส่วนงานในการใช้งาน

สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ของส่วนงานในการใช้งานมีความเพียงพอปานกลาง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 51.29 รองลงมาเห็นว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ของส่วนงานในการใช้งานมีความเพียงพอเล็กน้อย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.68 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ของส่วนงานในการใช้งานมีความเพียงพอมาก จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.46 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ของส่วนงานในการใช้งานมีความเพียงพอที่น้อยที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.28 และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ของส่วนงานในการใช้งานมีความเพียงพอมาก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.29 ตามลำดับ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลางเท่ากับ 2.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน 0.881 แสดงว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สมาชิกใช้งานในส่วนงานยังมีจำนวนที่เพียงพอที่จะให้สมาชิกใช้ในการปฏิบัติงาน (ตาราง 8)

ตาราง 8 ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ของส่วนงานในการใช้งาน

| รายการ                 | น้อยที่สุด   | น้อย          | ปานกลาง        | มาก           | มากที่สุด   | รวม             | WMS  | S.D.  | ระดับความเพียงพอ |
|------------------------|--------------|---------------|----------------|---------------|-------------|-----------------|------|-------|------------------|
|                        | n            | n             | n              | n             | n           | n               |      |       |                  |
|                        | (%)          | (%)           | (%)            | (%)           | (%)         | (%)             |      |       |                  |
| คอมพิวเตอร์ในการใช้งาน | 36<br>(9.28) | 88<br>(22.68) | 199<br>(51.29) | 60<br>(15.46) | 5<br>(1.29) | 388<br>(100.00) | 2.76 | 0.881 | ปานกลาง          |

หมายเหตุ: ( ) = ร้อยละ

### ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต ของสมาชิก สอ.รทส.

สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีการใช้อินเทอร์เน็ต 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 รองลงมาไม่เคยใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.45 ใช้อินเทอร์เน็ต 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 มากกว่า 6 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.86 และ 4-5 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.54 (ตาราง 9)

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.ชกส. จำแนกตามความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต

| ความถี่การใช้อินเทอร์เน็ต | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------|-------|--------|
| 1-2 ครั้ง/สัปดาห์         | 149   | 38.40  |
| 3-4 ครั้ง/สัปดาห์         | 65    | 16.75  |
| 4-5 ครั้ง/สัปดาห์         | 37    | 9.54   |
| มากกว่า 6 ครั้ง/สัปดาห์   | 46    | 11.86  |
| ไม่เคยใช้                 | 91    | 23.45  |
| รวม                       | 388   | 100.00 |

#### การเข้าใช้เว็บไซต์ สอ.ชกส.

สมาชิก สอ.ชกส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ สอ.ชกส. จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 57.47 และไม่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ สอ.ชกส. จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 42.53 (ตาราง 10)

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.ชกส. จำแนกตามการเข้าใช้เว็บไซต์ สอ.ชกส.

| เข้าใช้เว็บไซต์ สอ.ชกส. | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| เคย                     | 223   | 57.47  |
| ไม่เคย                  | 165   | 42.53  |
| รวม                     | 388   | 100.00 |

#### ส่วนงานที่ปฏิบัติงาน

สมาชิก สอ.ชกส. ที่ให้ข้อมูลมีส่วนงานที่ปฏิบัติงานภาคกลาง/ตะวันออก จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.84 รองลงมาภาคใต้/ตะวันตก จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.77 ภาคตะวันออก/เหนือ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.48 และภาคเหนือ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.91 (ตาราง 11)

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามส่วนงานที่ปฏิบัติงาน

| ส่วนงานที่ปฏิบัติงาน  | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| ภาคเหนือ              | 85    | 21.91  |
| ภาคกลาง/ตะวันออก      | 108   | 27.84  |
| ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 95    | 24.48  |
| ภาคใต้/ตะวันตก        | 100   | 25.77  |
| รวม                   | 388   | 100.00 |

## ตอนที่ 2

### การให้บริการของสมาชิก บริการที่สมาชิกรับทราบข้อมูล สอ.รทส. และ บริการ สอ.รทส. ที่สมาชิกรู้ความสนใจ

ในการสอบถามการให้บริการของสมาชิก เป็นการสอบถามการให้บริการของสมาชิกในปัจจุบัน ประกอบด้วย การบริการด้านเงินฝาก การบริการด้านเงินกู้ การบริการด้านทะเบียนสมาชิก และการบริการด้านสื่อประชาสัมพันธ์

#### การให้บริการเงินฝาก

บริการฝาก - ถอน สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 65.98 และใช้บริการ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.02

สอบถามยอดคงเหลือ สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 87.89 และใช้บริการ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.11

การประมาณการดอกเบี้ย สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 97.42 และใช้บริการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.58

ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 87.11 และใช้บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.89

บริการเงินฝากอื่น ๆ สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 97.16 และใช้บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.84 (ตาราง 12)

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.ชกส. จำแนกตามการใช้บริการเงินฝาก

| บริการเงินฝาก              | จำนวน (n = 388) | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------------|--------|
| บริการฝาก - ถอน            |                 |        |
| ใช่                        | 132             | 34.02  |
| ไม่ใช่                     | 256             | 65.98  |
| สอบถามยอดคงเหลือ           |                 |        |
| ใช่                        | 47              | 12.11  |
| ไม่ใช่                     | 341             | 87.89  |
| การประมาณการดอกเบี้ย       |                 |        |
| ใช่                        | 10              | 2.58   |
| ไม่ใช่                     | 378             | 97.42  |
| ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก |                 |        |
| ใช่                        | 50              | 12.89  |
| ไม่ใช่                     | 338             | 87.11  |
| บริการเงินฝากอื่น ๆ        |                 |        |
| ใช่                        | 11              | 2.84   |
| ไม่ใช่                     | 377             | 97.16  |

#### การใช้บริการเงินกู้

การกู้เงินประเภทต่าง ๆ สมาชิก สอ.ชกส. ส่วนใหญ่ใช้บริการ จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 60.57 และไม่ใช้บริการ จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 39.43

สอบถามยอดหนี้คงเหลือ สมาชิก สอ.ชกส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 70.88 และใช้บริการ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.12

สอบถามรายละเอียดเงินกู้ สมาชิก สอ.ชกส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 64.69 และใช้บริการ จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.31

สอบถามสิทธิการกู้ สมาชิก สอ.ชกส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 71.39 และใช้บริการ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.16

สอบถามสิทธิการค้ำประกัน สมาชิก สอ.ชกส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 77.32 และใช้บริการ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.68

สอบถามหลักประกันต่าง ๆ สมาชิก สอ.ชกส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 84.54 และใช้บริการ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.46

การประมาณดอกเบี้ยเงินกู้ สมาชิก สอ.ชกส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 86.08 และใช้บริการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.92

สอบถามสัญญาเงินกู้ใหม่ สมาชิก สอ.ชกส. ส่วนใหญ่ใช้บริการ จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 77.06 และไม่ใช้บริการ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.94

สอบถามเงินเฉลี่ยคืน สมาชิก สอ.ชกส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 87.63 และใช้บริการ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37

ข้อมูลอัตราดอกเบี้ย สมาชิก สอ.ชกส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 77.84 และใช้บริการ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.16

บริการเงินกู้อื่น ๆ สมาชิก สอ.ชกส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 97.94 และใช้บริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.06 (ตาราง 13)

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.ชกส. จำแนกตามการใช้บริการเงินกู้

| บริการเงินกู้                                          | จำนวน (n = 388) | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------|-----------------|--------|
| สอบถามการกู้เงินประเภทต่าง ๆ (สามัญ พิเศษ จุกเงิน ฯลฯ) |                 |        |
| ใช่                                                    | 235             | 60.57  |
| ไม่ใช่                                                 | 153             | 39.43  |
| สอบถามขอค้ำประกัน                                      |                 |        |
| ใช่                                                    | 113             | 29.12  |
| ไม่ใช่                                                 | 275             | 70.88  |
| สอบถามรายละเอียดเงินกู้                                |                 |        |
| ใช่                                                    | 137             | 35.31  |
| ไม่ใช่                                                 | 251             | 64.69  |
| สอบถามสิทธิการกู้                                      |                 |        |
| ใช่                                                    | 111             | 28.61  |
| ไม่ใช่                                                 | 277             | 71.39  |

ตาราง 13 (ต่อ)

| บริการเงินกู้              | จำนวน (n = 388) | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------------|--------|
| สอบถามสิทธิการค้ำประกัน    |                 |        |
| ใช่                        | 88              | 22.68  |
| ไม่ใช่                     | 300             | 77.32  |
| สอบถามหลักประกันต่าง ๆ     |                 |        |
| ใช่                        | 60              | 15.46  |
| ไม่ใช่                     | 328             | 84.54  |
| การประมาณดอกเบี้ยเงินกู้   |                 |        |
| ใช่                        | 54              | 13.92  |
| ไม่ใช่                     | 334             | 86.08  |
| สอบถามสัญญาเงินกู้ใหม่     |                 |        |
| ใช่                        | 299             | 77.06  |
| ไม่ใช่                     | 89              | 22.94  |
| สอบถามเงินเฉลี่ยคืน        |                 |        |
| ใช่                        | 48              | 12.37  |
| ไม่ใช่                     | 340             | 87.63  |
| ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ |                 |        |
| ใช่                        | 86              | 22.16  |
| ไม่ใช่                     | 302             | 77.84  |
| บริการเงินกู้อื่น ๆ        |                 |        |
| ใช่                        | 8               | 2.06   |
| ไม่ใช่                     | 380             | 97.94  |

#### การใช้บริการทะเบียนสมาชิก

สอบถามข้อมูลสมาชิก สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 80.93 และใช้บริการ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.07

การซื้อหุ้นพิเศษ สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 75.77 และใช้บริการ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.23

สอบถามรายละเอียดหุ้นสะสม สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 87.37 และใช้บริการ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.63

การเปลี่ยนแปลงค่าหุ้นรายเดือน สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 79.38 และใช้บริการ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.62

สอบถามเงินปันผล สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 78.09 และใช้บริการ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.91

บริการสมาชิกสัมพันธ์อื่น ๆ สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 667.94 และใช้บริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.06 (ตาราง 14)

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส.จำแนกตามการใช้บริการทะเบียนสมาชิก

| บริการทะเบียนสมาชิก           | จำนวน (n = 388) | ร้อยละ |
|-------------------------------|-----------------|--------|
| สอบถามข้อมูลสมาชิก            |                 |        |
| ใช่                           | 49              | 12.63  |
| ไม่ใช่                        | 339             | 87.37  |
| การซื้อหุ้นพิเศษ              |                 |        |
| ใช่                           | 80              | 20.62  |
| ไม่ใช่                        | 308             | 79.38  |
| สอบถามรายละเอียดหุ้นสะสม      |                 |        |
| ใช่                           | 85              | 21.91  |
| ไม่ใช่                        | 303             | 78.09  |
| การเปลี่ยนแปลงค่าหุ้นรายเดือน |                 |        |
| ใช่                           | 8               | 2.06   |
| ไม่ใช่                        | 380             | 97.94  |
| สอบถามเงินปันผล               |                 |        |
| ใช่                           | 8               | 2.06   |
| ไม่ใช่                        | 380             | 97.94  |
| บริการสมาชิกสัมพันธ์อื่น ๆ    |                 |        |
| ใช่                           | 8               | 2.06   |
| ไม่ใช่                        | 380             | 97.94  |

### การให้บริการประชาสัมพันธ์

สอบถามประกาศต่าง ๆ สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 78.87 และใช้บริการ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.13

สอบถามระเบียบข้อบังคับ สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 78.09 และใช้บริการ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.91

สอบถามคู่มือสหกรณ์ สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 85.31 และใช้บริการ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.69

แบบสอบถาม สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 88.92 และใช้บริการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.08

บริการประชาสัมพันธ์อื่น ๆ สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 97.16 และใช้บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.84 (ตาราง 15)

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามการให้บริการประชาสัมพันธ์

| บริการประชาสัมพันธ์    | จำนวน (n = 388) | ร้อยละ |
|------------------------|-----------------|--------|
| สอบถามประกาศต่าง ๆ     |                 |        |
| ใช้                    | 82              | 21.13  |
| ไม่ใช้                 | 306             | 78.87  |
| สอบถามระเบียบข้อบังคับ |                 |        |
| ใช้                    | 85              | 21.91  |
| ไม่ใช้                 | 303             | 78.09  |
| สอบถามคู่มือสหกรณ์     |                 |        |
| ใช้                    | 57              | 14.69  |
| ไม่ใช้                 | 331             | 85.31  |
| แบบสอบถาม              |                 |        |
| ใช้                    | 43              | 11.08  |
| ไม่ใช้                 | 345             | 88.92  |

ตาราง 15 (ต่อ)

| บริการประชาสัมพันธ์       | จำนวน (n = 388) | ร้อยละ |
|---------------------------|-----------------|--------|
| บริการประชาสัมพันธ์อื่น ๆ |                 |        |
| ใช่                       | 11              | 2.84   |
| ไม่ใช่                    | 377             | 97.16  |

### การใช้สื่อประชาสัมพันธ์

รายงานกิจการ สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 78.87 และใช้บริการ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.13

สอ.รทส. นิวส์ สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ใช้บริการ จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 65.46 และไม่ใช้บริการ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.54

สอ.รทส. ประจำไตรมาส สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 96.65 และใช้บริการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.35

เว็บไซต์ สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 57.22 และใช้บริการ จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 42.78

สอบถามพนักงาน สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 50.26 และใช้บริการ จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 49.74

สอบถามสมาชิก สอ.รทส. สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ไม่ได้สอบถามกับสมาชิก จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 71.13 และสอบถามกับสมาชิก จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.87

สื่ออื่น ๆ สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 98.97 และใช้บริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.03 (ตาราง 16)

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามการใช้สื่อประชาสัมพันธ์

| สื่อประชาสัมพันธ์   | จำนวน (n = 388) | ร้อยละ |
|---------------------|-----------------|--------|
| รายงานกิจการ        |                 |        |
| ใช่                 | 82              | 21.13  |
| ไม่ใช่              | 306             | 78.87  |
| สอ.รทส. นิวส์       |                 |        |
| ใช่                 | 254             | 65.46  |
| ไม่ใช่              | 134             | 34.54  |
| สอ.รทส. ประจำไตรมาส |                 |        |
| ใช่                 | 13              | 3.35   |
| ไม่ใช่              | 375             | 96.65  |
| เว็บไซต์            |                 |        |
| ใช่                 | 166             | 42.78  |
| ไม่ใช่              | 222             | 57.22  |
| สอบถามพนักงาน       |                 |        |
| ใช่                 | 193             | 49.74  |
| ไม่ใช่              | 195             | 50.26  |
| สมาชิก              |                 |        |
| ใช่                 | 112             | 28.87  |
| ไม่ใช่              | 276             | 71.13  |
| สื่ออื่นๆ           |                 |        |
| ใช่                 | 4               | 1.03   |
| ไม่ใช่              | 384             | 98.97  |

#### ความสนใจในสื่อของสมาชิก

สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความสนใจในสื่อเว็บไซต์ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 32.48 รองลงมาสอบถามพนักงาน จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.15 สอ.รทส. นิวส์ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.45 รายงานกิจการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.79 สอ.รทส. ประจำไตรมาส จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.29 และ สื่ออื่นๆ ได้แก่ สอบถามจากคณะกรรมการ

สอ.รทส. นิตยสาร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.84 ดังนั้นสหกรณ์ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาสื่อเว็บไซต์ที่สมาชิก สอ.รทส. มีความสนใจในการใช้งานเพื่อให้การดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ของ สอ.รทส. ดีขึ้นและเป็นผลประโยชน์ที่ดีต่อสมาชิก สอ.รทส. และสหกรณ์ (ตาราง 17)

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามความสนใจสื่อของสมาชิก

| สื่อที่สนใจ         | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-------|--------|
| เว็บไซต์            | 126   | 32.48  |
| สอบถามพนักงาน       | 117   | 30.15  |
| สอ.รทส. นิวส์       | 91    | 23.45  |
| รายงานกิจการ        | 38    | 9.79   |
| สอ.รทส. ประจำไตรมาส | 5     | 1.29   |
| อื่นๆ               | 11    | 2.84   |
| รวม                 | 388   | 100.00 |

กล่าวโดยสรุปสมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 40 - 44 ปี มีอายุสมาชิกระหว่าง 11 - 15 ปี สถานภาพส่วนใหญ่สมรส ทำงานในตำแหน่งพนักงาน ระดับ 4 - 7 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี

ส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สมาชิกใช้งานในส่วนงานยังมีจำนวนที่เพียงพอที่จะให้สมาชิกใช้ในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง สำหรับการใช้อินเทอร์เน็ตนั้นสมาชิกส่วนใหญ่เคยใช้อินเทอร์เน็ตโดยใช้สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ซึ่งสมาชิกที่เคยใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เคยเข้าเว็บไซต์ของ สอ.รทส. และส่วนงานที่ปฏิบัติอยู่ในภาคกลาง/ตะวันออก สำหรับความต้องการใช้บริการระบบ Internet Banking ของ สอ.รทส. ในอนาคต สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่คิดที่จะใช้บริการเงินกู้มากที่สุด แต่บริการด้านเงินฝาก ด้านทะเบียนสมาชิก และด้านสื่อประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ไม่คิดที่จะใช้บริการ สำหรับสื่อประชาสัมพันธ์ที่สมาชิกคิดว่าจะทราบข่าวสารเกี่ยวกับ สอ.รทส. มากที่สุด ก็คือ สอ.รทส. นิวส์ แต่สื่อ สอ.รทส. ที่สมาชิก สอ.รทส. ให้ความสนใจ คือ เว็บไซต์ ซึ่งเห็นว่าสหกรณ์ควรมีการพัฒนาสื่อทางเว็บไซต์ในการให้บริการต่าง ๆ ของ สอ.รทส. โดยต้องเน้นหนักในบริการเงินกู้เพื่อให้สามารถสะดวกในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ที่ดีต่อสมาชิก สอ.รทส. ด้วย

### ตอนที่ 3

#### ความเข้าใจการใช้บริการระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking)

##### ของสมาชิก สอ.รทส.

ในการสอบถามความเข้าใจการใช้บริการระบบธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของสมาชิก สอ.รทส. เป็นการสอบถามความเข้าใจ และความสนใจเบื้องต้นในระบบ Internet Banking ซึ่งผลการศึกษาความเข้าใจการใช้บริการระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของสมาชิก สอ.รทส. มีรายละเอียดดังนี้

##### การรับรู้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking)

สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รับรู้หรือรู้จักระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 71.91 และไม่รับรู้หรือไม่รู้จักระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 (ตาราง 18)

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามการรับรู้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

| ระบบบริการธนาคาร<br>ทางอินเทอร์เน็ต | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| รับรู้                              | 279   | 71.91  |
| ไม่รับรู้                           | 109   | 28.10  |
| รวม                                 | 388   | 100    |

##### การเข้าใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 72.94 และเคยเข้าใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.06 (ตาราง 19)

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามการเข้าใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

| การเข้าใช้ระบบบริการ<br>ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------|-------|--------|
| เคย                                           | 105   | 27.06  |
| ไม่เคย                                        | 283   | 72.94  |
| รวม                                           | 388   | 100.00 |

#### ความสนใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking)

ความสนใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ถ้า สอ.รทส. มีการดำเนินจัดทำสมาชิก สอ.รทส. มีความสนใจในบริการต่าง ๆ มีรายละเอียดแสดงในตาราง 20 ดังนี้

บริการเงินกู้ สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความสนใจ จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 53.09 และไม่มีความสนใจ จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 46.91

บริการเงินฝาก สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่มีความสนใจ จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 72.68 และมีความสนใจ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.32

บริการโอนเงิน สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่มีความสนใจ จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และมีความสนใจ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

บริการสอบถามข้อมูล สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่มีความสนใจ จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 60.05 และมีความสนใจ 155 คน คิดเป็นร้อยละ 39.95

บริการข่าวสาร สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่มีความสนใจ 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.19 และมีความสนใจ 170 คน คิดเป็นร้อยละ 43.81

บริการสินค้า/บริการ สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่มีความสนใจ จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 85.05 และมีความสนใจ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.95

บริการอื่น ๆ สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่มีความสนใจ จำนวน 376 คน คิดเป็นร้อยละ 96.91 และมีความสนใจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.09

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.ชกส. จำแนกตามความสนใจในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

| ความสนใจในการใช้<br>บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต | จำนวน<br>(n = 388) | ร้อยละ |
|-------------------------------------------------|--------------------|--------|
| บริการเงินกู้                                   |                    |        |
| สนใจ                                            | 206                | 53.09  |
| ไม่สนใจ                                         | 182                | 46.91  |
| บริการเงินฝาก                                   |                    |        |
| สนใจ                                            | 106                | 27.32  |
| ไม่สนใจ                                         | 282                | 72.68  |
| บริการโอนเงิน                                   |                    |        |
| สนใจ                                            | 97                 | 25.00  |
| ไม่สนใจ                                         | 291                | 75.00  |
| บริการสอบถามข้อมูล                              |                    |        |
| สนใจ                                            | 155                | 39.95  |
| ไม่สนใจ                                         | 233                | 60.05  |
| บริการข่าวสาร                                   |                    |        |
| สนใจ                                            | 170                | 43.81  |
| ไม่สนใจ                                         | 218                | 56.19  |
| บริการสินค้า/บริการ                             |                    |        |
| สนใจ                                            | 58                 | 14.95  |
| ไม่สนใจ                                         | 330                | 85.05  |
| บริการอื่นๆ                                     |                    |        |
| สนใจ                                            | 12                 | 3.09   |
| ไม่สนใจ                                         | 376                | 96.91  |

กล่าวโดยสรุปสมาชิก สอ.ชกส. ส่วนใหญ่ที่ให้ข้อมูลมีความเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต แต่ไม่เคยเข้าใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ความสนใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตในส่วนของบริการเงินกู้สมาชิกให้ความสนใจอยู่เป็นจำนวนมาก รองลงมา

คือ บริการข่าวสาร และการบริการสอบถามข้อมูล ซึ่งเห็นว่าจากผลสำรวจในตอนที 1 สมาชิกยังให้ ความสนใจในบริการเงินกู้ และสนใจในการใช้บริการผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ตด้วย

#### ตอนที่ 4

#### ความต้องการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking)

##### ของสมาชิก สอ.รทส.

ในการสอบถามความต้องการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของสมาชิก สอ.รทส. เป็นการสอบถามความต้องการในอนาคต หาก สอ.รทส. มีการนำเอาระบบ Internet Banking มาให้บริการแก่สมาชิก สอ.รทส. ประกอบด้วย การบริการด้านเงินฝาก การบริการด้าน เงินกู้ การบริการด้านทะเบียนสมาชิก และการบริการด้านสื่อประชาสัมพันธ์

ซึ่งผลการศึกษาความต้องการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของสมาชิก สอ.รทส. มีรายละเอียดดังนี้

##### ความต้องการสมัครการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ มีความต้องการสมัครการใช้บริการทาง อินเทอร์เน็ต จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 66.75 และไม่มีความต้องการสมัครการใช้บริการทาง อินเทอร์เน็ต จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 (ตาราง 21)

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละของสมาชิก สอ.รทส. จำแนกตามความต้องการสมัครการใช้บริการ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

| ความต้องการสมัคร | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-------|--------|
| สมัคร            | 259   | 66.75  |
| ไม่สมัคร         | 129   | 33.25  |
| รวม              | 388   | 100.00 |

### ระดับความต้องการสมัครการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูล มีความต้องการสมัครอยู่ในระดับมาก จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.31 รองลงมา มีความต้องการสมัครอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.54 น้อยที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.57 น้อย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.05 และมากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.54 ตามลำดับ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน 1.099 แสดงว่าสมาชิก สอ.รทส. มีความต้องการสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง (ตาราง 22)

ตาราง 22 ระดับความต้องการสมัครการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

| รายการ          | น้อย    | น้อย    | ปาน     | มาก     | มาก    | รวม      | WMS. | S.D.  | ระดับความ<br>ต้องการใช้ |
|-----------------|---------|---------|---------|---------|--------|----------|------|-------|-------------------------|
|                 | ที่สุด  | น้อย    | กลาง    |         | ที่สุด |          |      |       |                         |
|                 | n       | n       | n       | n       | n      |          |      |       |                         |
|                 | (%)     | (%)     | (%)     | (%)     | (%)    | (%)      |      |       |                         |
| การใช้ Internet | 41      | 39      | 134     | 137     | 37     | 388      | 3.23 | 1.099 | ปานกลาง                 |
| Banking         | (10.57) | (10.05) | (34.54) | (35.31) | (9.54) | (100.00) |      |       |                         |

### ความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ผ่านบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ความต้องการใช้บริการต่างๆ ผ่านบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ถ้า สอ.รทส. มีการดำเนินจัดทำ สมาชิก สอ.รทส. มีความต้องการในบริการต่างๆ โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.14 มีความต้องการในบริการด้านบริการเงินฝาก ด้านบริการเงินกู้ ด้านบริการทะเบียนสมาชิก และด้านประชาสัมพันธ์ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.98, 3.29, 3.01 และ 2.96 ตามลำดับ และรายละเอียดแสดงในตาราง 23 ดังนี้

บริการฝากถอน สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูล มีความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน 2.92

สอบถามยอดเงินฝากคงเหลือ สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูล มีความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน 2.92

สอบถามรายละเอียดเงินฝาก สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูล มีความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน 1.15



การซื้อหุ้นพิเศษ สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูล มีความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน 1.17

สอบถามรายละเอียดหุ้นสะสม สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูล มีความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน 1.10

การเปลี่ยนแปลงหุ้นรายเดือน สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูล มีความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน 1.11

สอบถามเงินปันผล สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูล มีความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน 1.20

สอบถามประกาศต่าง ๆ สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูล มีความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน 1.09

สอบถามระเบียบข้อบังคับ สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูล มีความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน 1.09

สอบถามคู่มือสหกรณ์ สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูล มีความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน 1.11

แบบสอบถาม สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูล มีความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน 1.08

กล่าวโดยสรุป ความต้องการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของ สมาชิก สอ.รทส. ส่วนใหญ่มีความต้องการใช้บริการเงินกู้ ซึ่งจากการสำรวจการให้บริการต่าง ๆ ของ สอ.รทส. สมาชิกมีการใช้บริการเงินกู้มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 60.57 รองลงมาเป็นการเงินฝาก พบว่าสมาชิกใช้บริการร้อยละ 34.02 บริการทะเบียนสมาชิกสมาชิกใช้บริการร้อยละ 19.07 และการประชาสัมพันธ์สมาชิกใช้บริการร้อยละ 21.13 ดังนั้นในการจัดทำบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต สหกรณ์ควรให้ความสำคัญแก่บริการเงินกู้และบริการเงินฝากซึ่งสมาชิกให้ความสนใจในการใช้บริการ เพื่อให้การดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ดีขึ้นตอบสนองความต้องการของสมาชิก อีกทั้งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาธุรกิจให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ที่มีการนำเอาระบบสารสนเทศมาใช้ในธุรกิจและบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ตาราง 23 ความต้องการใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการต่าง ๆ ผ่านบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

| รายการ                       | WMS  | S.D. | ระดับความต้องการใช้ |
|------------------------------|------|------|---------------------|
| บริการเงินฝาก                | 2.98 | 1.51 | ปานกลาง             |
| บริการฝาก/ถอน                | 3.08 | 2.92 | ปานกลาง             |
| สอบถามยอดเงินฝากคงเหลือ      | 2.92 | 1.15 | ปานกลาง             |
| สอบถามรายละเอียด เงินฝาก     | 3.01 | 1.15 | ปานกลาง             |
| การประมาณการดอกเบี้ยเงินฝาก  | 2.90 | 1.16 | ปานกลาง             |
| ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก   | 2.99 | 1.17 | ปานกลาง             |
| บริการเงินกู้                | 3.29 | 1.18 | ปานกลาง             |
| การกู้เงินประเภทต่าง ๆ       | 3.43 | 1.20 | มาก                 |
| สอบถามยอดหนี้คงเหลือ         | 3.24 | 1.15 | ปานกลาง             |
| สอบถามรายละเอียดเงินกู้      | 3.37 | 1.19 | ปานกลาง             |
| สอบถามสิทธิการกู้เงิน        | 3.41 | 1.16 | มาก                 |
| สอบถามสิทธิการค้ำประกัน      | 3.29 | 1.18 | ปานกลาง             |
| สอบถามหลักประกัน             | 3.26 | 1.18 | ปานกลาง             |
| การประมาณดอกเบี้ยเงินกู้     | 3.16 | 1.18 | ปานกลาง             |
| สอบถามสัญญาใหม่              | 3.28 | 1.21 | ปานกลาง             |
| สอบถามเงินเฉลี่ยคืน          | 3.20 | 1.16 | ปานกลาง             |
| ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินกู้   | 3.23 | 1.19 | ปานกลาง             |
| บริการทะเบียนสมาชิก          | 3.01 | 1.14 | ปานกลาง             |
| บริการสอบถามข้อมูลสมาชิก     | 3.03 | 1.14 | ปานกลาง             |
| การซื้อหุ้นพิเศษ             | 2.94 | 1.17 | ปานกลาง             |
| สอบถามรายละเอียดหุ้นสะสม     | 2.96 | 1.10 | ปานกลาง             |
| การเปลี่ยนการส่งหุ้นรายเดือน | 2.88 | 1.11 | ปานกลาง             |
| สอบถามเงินปันผล              | 3.25 | 1.20 | ปานกลาง             |
| ประชาสัมพันธ์                | 2.96 | 1.09 | ปานกลาง             |
| สอบถามประกาศต่าง ๆ           | 3.05 | 1.09 | ปานกลาง             |

ตาราง 23 (ต่อ)

| รายการ                 | WMS  | S.D. | ระดับความ<br>ต้องการใช้ |
|------------------------|------|------|-------------------------|
| สอบถามระเบียบข้อบังคับ | 3.00 | 1.09 | ปานกลาง                 |
| สอบถามคู่มือสหกรณ์     | 2.93 | 1.11 | ปานกลาง                 |
| แบบสอบถาม              | 2.85 | 1.08 | ปานกลาง                 |
| รวม                    | 3.11 | 1.23 | ปานกลาง                 |

หมายเหตุ: รายละเอียดประกอบตารางภาคผนวก ข

กล่าวโดยสรุป สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความต้องการสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต โดยต้องการใช้บริการเงินกู้มากที่สุด ประเภทที่ต้องการใช้บริการ ได้แก่ การกู้เงินประเภทต่าง ๆ และการสอบถามสิทธิการกู้เงิน ส่วนประเภทบริการเงินกู้อื่นอยู่ในระดับความต้องการปานกลางที่ค่อนข้างน้อยไปทางระดับความต้องการมาก รองลงมาคือบริการเงินฝากที่สมาชิก สอ.รทส. ให้ความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง จากข้อมูลที่สำรวจมาเห็นได้ว่าสมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความต้องการใช้บริการเงินกู้ผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมากพอสมควร

#### ตอนที่ 5

#### ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking)

ของสมาชิก สอ.รทส.

ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของสมาชิก สอ.รทส. มีรายละเอียดดังนี้

#### ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

จากตาราง 24 สมาชิกร้อยละ 48.71 ที่แสดงความคิดเห็น ให้ความเห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต อันดับแรก คือ ความไม่ปลอดภัยของระบบข้อมูลของสมาชิกจำนวน 159 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 40.97 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ไม่เพียงพอในการใช้งาน และการไม่เข้าใจในการใช้

งานอินเทอร์เน็ต จำนวน 124 และ 100 ความคิดเห็น ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 31.96 และ 25.77 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ตามลำดับ ส่วนปัญหาและอุปสรรคอื่น ๆ ได้แก่ อินเทอร์เน็ตของธนาคารล่าช้า และการประชาสัมพันธ์ไม่ครอบคลุม คิดเป็นร้อยละ 20.62 และ 15.21 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ตามลำดับ

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละของปัญหา และอุปสรรคในการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

| ปัญหาและอุปสรรค                            | จำนวน (n = 388) | ร้อยละ |
|--------------------------------------------|-----------------|--------|
| ไม่แสดงความคิดเห็น                         | 199             | 51.29  |
| แสดงความคิดเห็น                            | 189             | 48.71  |
| ความไม่ปลอดภัยของระบบข้อมูลของสมาชิก       | 159             | 40.98  |
| อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ไม่เพียงพอในการใช้งาน | 124             | 31.96  |
| การไม่เข้าใจในการใช้งาน                    | 100             | 25.77  |
| อินเทอร์เน็ตของธนาคารที่มีความล่าช้า       | 80              | 20.62  |
| การประชาสัมพันธ์ในการใช้งานไม่ครอบคลุม     | 59              | 15.21  |

หมายเหตุ: แสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 ความคิดเห็น

#### ข้อเสนอแนะ

จากตาราง 25 สมาชิกร้อยละ 48.71 ที่แสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะในการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มากที่สุด คือ ควรมีการรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูลที่ดี จำนวน 159 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 40.98 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือ ข้อมูลในระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตควรเป็นข้อมูลปัจจุบัน จำนวน 120 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 30.93 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ที่เหลือ ให้ความคิดเห็นว่า ควรมีจัดการอบรมการใช้งาน และการบริการ ไม่ควรจะเสียค่าใช้จ่าย จำนวน 99 และ 75 ความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 25.52 และ 19.33 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ตามลำดับ

ตาราง 25 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

| ปัญหาและอุปสรรค                             | จำนวน (n = 388) | ร้อยละ |
|---------------------------------------------|-----------------|--------|
| ไม่แสดงความคิดเห็น                          | 199             | 51.29  |
| แสดงความคิดเห็น                             | 189             | 48.71  |
| ควรมีการรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูลที่ดี  | 159             | 40.98  |
| ข้อมูลในระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตควร  | 120             | 30.93  |
| เป็นข้อมูลปัจจุบัน                          |                 |        |
| ควรมีการจัดอบรมในการใช้ระบบบริการธนาคาร     | 99              | 25.52  |
| ทางอินเทอร์เน็ต                             |                 |        |
| การใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตไม่ควรเสีย | 75              | 19.33  |
| ค่าใช้จ่าย                                  |                 |        |

หมายเหตุ: แสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 ความคิดเห็น

กล่าวโดยสรุปสหกรณ์ควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิก  
เข้าใจในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้สมาชิก สอ.ธกส. เข้าใจในบริการธนาคาร  
ทางอินเทอร์เน็ต มากยิ่งขึ้น รวมทั้งประโยชน์ในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และ  
วิธีการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ สหกรณ์ควรจะเน้นให้สมาชิกมีความเชื่อมั่น  
ในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อให้สมาชิกเกิดความมั่นใจในการใช้งาน