

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความเข้าใจและความต้องการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด มีวัตถุประสงค์ศึกษาความเข้าใจของสมาชิก สอ.ชกส. ในการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) และศึกษาความต้องการของสมาชิก สอ.ชกส. ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต โดยจากการส่งแบบสอบถามแต่ละสำนักงานจังหวัด ช.ก.ส. จำนวน 388 ชุด สำหรับผลการศึกษาสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิก สอ.ชกส.

เป็นข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ อายุการเป็นสมาชิก สถานภาพสมาชิก ระดับตำแหน่งของสมาชิก ระดับการศึกษา ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ของส่วนงานในการใช้งาน ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต ของสมาชิก สอ.ชกส. การเข้าใช้เว็บไซต์ สอ.ชกส. และส่วนงานที่ปฏิบัติงาน

สมาชิก สอ.ชกส. ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศชาย ร้อยละ 56.44 มีอายุ ระหว่าง 40 - 44 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.91 เป็นสมาชิกสหกรณ์มาแล้วเกินกว่า 11 ปี แต่ไม่ถึง 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.74 ส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 69.60 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.52 สมาชิก สอ.ชกส. ร้อยละ 51.29 เห็นว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ของส่วนงานในการใช้งานมีความเพียงพอปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 นอกจากนี้ ร้อยละ 38.40 ใช้อินเทอร์เน็ตสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง และ ร้อยละ 57.47 เคยเข้าเว็บไซต์ สอ.ชกส.

สมาชิกส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับ (จ) 4 - 7 คิดเป็นร้อยละ 48.97 ปฏิบัติงานในส่วนงานภาคกลาง/ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 27.84

ตอนที่ 2 การใช้บริการของสมาชิก บริการที่สมาชิกรับทราบข้อมูล สอ.รทส. และ บริการ สอ.รทส. ที่สมาชิกมีความสนใจ

โดยภาพรวม สมาชิกส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการเงินฝาก บริการเงินกู้ บริการทะเบียนสมาชิก และบริการข่าวประชาสัมพันธ์จาก สอ.รทส. ในทุกบริการ คิดเป็นร้อยละ 50.26 - 98.97 โดยบริการที่สมาชิกจะไม่ใช้มากที่สุด คือ บริการด้านการประชาสัมพันธ์ในการใช้สื่ออื่น ๆ ซึ่งสมาชิกร้อยละ 98.97 ตอบว่าไม่ใช้บริการ สำหรับบริการที่สมาชิกใช้ ได้แก่ การกู้เงินประเภทต่าง ๆ การสอบถามสิทธิการกู้ยืม และการสอบถามสัญญาเงินกู้ใหม่ ซึ่งบริการทั้งหมดที่กล่าวมา ส่วนใหญ่เป็นบริการในด้านเงินกู้

สมาชิกส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากสื่อ สอ.รทส.นิวส์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.46 ส่วนสื่ออื่น ๆ ที่เหลือ ส่วนใหญ่จะไม่ค่อยได้รับข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากไม่ค่อยได้ใช้บริการจากสื่อ สำหรับความสนใจในการรับทราบข้อมูลของ สอ.รทส. จากสื่อของสมาชิคนั้น สมาชิกส่วนใหญ่ สนใจที่จะรับทราบข้อมูลของ สอ.รทส. จาก เว็บไซต์ และการสอบถามพนักงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.48 และ 30.15 ตามลำดับ แต่สมาชิก็จะสนใจในการรับทราบข่าวสารต่าง ๆ จาก สอ.รทส.ประจำไตรมาส น้อยที่สุด มีเพียงร้อยละ 1.29 เท่านั้นที่มีความสนใจที่จะรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากสื่อนี้

ตอนที่ 3 ความเข้าใจการใช้บริการระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ของสมาชิก สอ.รทส.

ในการรับรู้ของสมาชิกในการใช้บริการระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต นั้น สมาชิก ร้อยละ 71.91 รู้จักบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต แต่ส่วนใหญ่ร้อยละ 72.94 ไม่เคยเข้าใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต สำหรับความสนใจในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต นั้น โดยภาพรวม สมาชิก สอ.รทส. ไม่มีความสนใจที่จะใช้บริการต่าง ๆ ของระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ยกเว้นบริการเงินกู้ ที่สมาชิกมีความสนใจที่จะใช้บริการมากกว่าบริการด้านอื่น ๆ

ตอนที่ 4 ความต้องการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ของสมาชิก สอ.รทส. ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

สมาชิกส่วนใหญ่ ร้อยละ 66.75 จะสมัครใช้บริการหาก สอ.รทส. มีการทำระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต โดยมีความสนใจที่จะใช้บริการในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 โดยความต้องการใช้บริการด้านต่าง ๆ ในระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านบริการเงินกู้ ด้านบริการทะเบียนสมาชิก ด้านบริการเงินฝาก และด้านประชาสัมพันธ์ ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29, 3.01, 2.98 และ 2.96 ตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน บริการด้านเงินฝากที่สมาชิกต้องการใช้บริการเป็นอันดับแรก คือ บริการฝาก/ถอน (WMS = 3.08) รองลงมาคือ สอบถามรายละเอียดเงินฝาก (WMS = 3.01) บริการด้านเงินกู้ที่สมาชิกต้องการใช้บริการเป็นอันดับแรก คือ การกู้เงินประเภทต่าง ๆ (WMS = 3.43) รองลงมาคือ การสอบถามสิทธิการกู้เงิน (WMS = 3.41) บริการทะเบียนสมาชิกที่สมาชิกต้องการใช้บริการเป็นอันดับแรก คือ สอบถามเงินปันผล (WMS = 3.25) รองลงมาคือ บริการสอบถามข้อมูลสมาชิก (WMS = 3.03) บริการด้านประชาสัมพันธ์ ที่สมาชิกต้องการใช้บริการเป็นอันดับแรก คือ สอบถามประกาศต่าง ๆ (WMS = 3.05) รองลงมาคือ สอบถามระเบียบข้อบังคับ (WMS = 3.00)

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ของสมาชิก สอ.รทส.

สมาชิก ที่แสดงความคิดเห็น ให้ความเห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต อันดับแรก คือ ความไม่ปลอดภัยของระบบข้อมูลของสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 40.98 ของความคิดเห็นทั้งหมด รองลงมาคือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ไม่เพียงพอในการใช้งาน และการไม่เข้าใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 31.96 และ 25.77 ตามลำดับ ซึ่งสมาชิกให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูลที่ดี คิดเป็นร้อยละ 40.98 รองลงมาคือ ข้อมูลในระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตควรเป็นข้อมูลปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 30.93/ฉะนั้น สหกรณ์ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกเข้าใจในการใช้และวิธีการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งประโยชน์ที่จะได้รับ ทั้งนี้ ควรจะเน้นในเรื่องของประสิทธิภาพของระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้า

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความเข้าใจและความต้องการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตพบว่าสมาชิก สอ.ชกส. โดยส่วนใหญ่มีความเข้าใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต แต่ไม่เคยเข้าใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ความสนใจในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตในส่วนของบริการเงินกู้สมาชิกให้ความสนใจอยู่เป็นจำนวนมาก รองลงมาคือ บริการข่าวสาร และการบริการสอบถามข้อมูล ซึ่งเห็นว่าสมาชิกยังให้ความสนใจในบริการเงินกู้ และสนใจในการใช้บริการผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับ

สุวรรณ มาศเมฆ (2540) ที่ทำการศึกษา ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า การนำเอาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการสนับสนุน การกิจของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดเป็นนโยบายอย่างชัดเจนเพื่อการพัฒนาบุคลากร และเพิ่มสัมฤทธิ์ของภารกิจของมหาวิทยาลัย บุคลากรมีความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับสูง เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ อำไพศรี โสประทุม (2539) ศึกษาพฤติกรรมการเปิดข้อมูลข่าวสารและปัจจัยบางประการที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารคอมพิวเตอร์ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีส่วนช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังพบว่า การศึกษาของผู้ใช้บริการ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการ ความต้องการใช้ในอนาคต คุณลักษณะของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และความทันสมัยของบุคคล มีความสัมพันธ์กัน การยอมรับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อการพัฒนาอาชีพ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ช.ก.ส. ซึ่งทำการสำรวจโดยศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2543) ที่พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน โดยลูกค้าเงินกู้ ช.ก.ส ใช้บริการเงินกู้ปกติผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่า ลูกค้าเงินกู้ในรูปโครงการตามนโยบายของรัฐ สำหรับบริการเงินฝากผ่านอินเทอร์เน็ตที่ใช้มาก คือ ออมทรัพย์ธรรมดา และออมทรัพย์ทวีโชค

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการจัดทำระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของสมาชิก สอ.ชกส. ได้แก่ สอ.ชกส. ควรมีการจัดอบรมในการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ระบบ

ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูลที่ดี ข้อมูลในระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตควรเป็นข้อมูลปัจจุบัน และการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตไม่เสียค่าใช้จ่าย

จากผลการวิจัยทั้ง 4 คอนพบว่า สมาชิก สอ.ชกส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีการใช้บริการในส่วนการกู้เงินที่มากกว่าบริการประเภทอื่น ๆ ซึ่งการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ของ สอ.ชกส. จาก สอ.ชกส. นิวส์ แคสมาชิก สอ.ชกส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความสนใจในสื่อของเว็บไซต์เป็นจำนวนมากกว่าสื่ออื่น ๆ รวมทั้งความเพียงพอของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีความเพียงพอในการใช้งานในแต่ละสาขา ซึ่งเป็นการเอื้อประโยชน์ในการจัดทำระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้วย

ความเข้าใจในระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสมาชิก สอ.ชกส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเข้าใจในระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต แต่การใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตจำนวนน้อย แต่สมาชิก สอ.ชกส. ที่ให้ข้อมูลมีการใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จะมีการเข้าเว็บไซต์ สอ.ชกส. และมีความสนใจในการใช้บริการเงินกู้ผ่านทางระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

1. สอ.ชกส. ควรทำการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในการกระตุ้นให้เกิดการใช้ประโยชน์จากระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น พร้อมทั้งจัดหาเครื่องมือตลอดจนอุปกรณ์ให้เพียงพอ สำหรับ ช.ก.ส. สาขา ซึ่งสมาชิกสามารถใช้บริการได้นอกเหนือจากที่บ้าน

2. สอ.ชกส. ควรปรับปรุงและเพิ่มคุณสมบัติประโยชน์จากการใช้บริการต่าง ๆ ผ่านระบบบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มช่องทางการใช้บริการผ่านบุคลากรและสำนักงาน ช.ก.ส. อันจะเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งสมาชิก และ สอ.ชกส. ไปพร้อมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการเงินกู้และบริการเงินฝาก ซึ่งเป็นบริการที่สมาชิกให้ความสนใจและต้องการใช้บริการผ่านระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

3. ควรให้ความมั่นใจแก่สมาชิกในด้านความปลอดภัยของระบบข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิก ความไม่เข้าใจในการใช้งานของระบบ ความล่าช้าของระบบ เป็นปัญหาที่สำคัญที่ต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มการใช้บริการให้สูงขึ้น

4. ควรจัดทำระบบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้สมาชิกได้รับทราบข้อมูลบริการต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงของบริการ เช่น อัตราดอกเบี้ยเป็นต้น นอกจากนี้ข่าวประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความศรัทธาในสหกรณ์แก่สมาชิก

5. ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือ ข้อมูลแนะนำการให้บริการระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตแก่สมาชิก โดยการสำรวจความต้องการจากสมาชิกแล้วจัดทำแผนการฝึกอบรม หรือ เอกสารแนะนำการให้บริการให้มีความเหมาะสม และเกิดประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยในระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ยังไม่ได้ใช้งานระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตจริง ซึ่งความต้องการและความสะดวกในการใช้งานของระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต สมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลยังไม่พบความต้องการและปัญหาที่แท้จริง ซึ่งผลในความต้องการใช้บริการในประเภทต่างๆ มีระดับความต้องการที่ใกล้เคียงกัน แต่ผลความต้องการที่เกิดขึ้นในการวิจัยครั้งนี้อาจเกิดมาจากการใช้บริการของสมาชิก สอ.รทส. ที่ให้ข้อมูลที่ใช้บริการกับสหกรณ์เป็นปกติอยู่แล้ว

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรเป็นการวิจัยเมื่อระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีการจัดทำขึ้นสมาชิกได้มีการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตบริการแล้ว ซึ่งข้อมูลในการวิจัยจะเป็นข้อมูลในความต้องการในการใช้บริการที่ชัดเจนมากขึ้น ปัญหาที่พบในการใช้ระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ความต้องการเพิ่มเติมบริการต่างๆ และความสะดวกในการใช้บริการรวมทั้งความพึงพอใจในระบบบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต