



การศึกษาความต้องการใช้บริการทวิมิตร์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

ภาคภูมิ ช่อแก้ว

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์
สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์

ชื่อเรื่อง

การศึกษาความต้องการใช้บริการทวิมิตร์ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

โดย

ภาคภูมิ ข้อยแก้ว

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร กิตติการกุล)

วันที่ 22 เดือน ก.พ. พ.ศ. 52

กรรมการที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ จรรยาสุภาพ)

วันที่ 22 เดือน ก.พ. พ.ศ. 52

กรรมการที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรศักดิ์ โพธิ์อุโมงค์)

วันที่ 22 เดือน ก.พ. พ.ศ. 52

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ จรรยาสุภาพ)

วันที่ 22 เดือน ก.พ. พ.ศ. 52

สำนักงานบัณฑิตศึกษารับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.เทพ พงษ์พานิช)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

วันที่ 23 เดือน ก.พ. พ.ศ. 2552

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความต้องการใช้บริการทวิมิตรของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)
ชื่อผู้เขียน	นายภาณุภูมิ ชื้อแก้ว
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร กิริติการกุล

บทคัดย่อ

การศึกษาความต้องการใช้บริการทวิมิตรของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ในการใช้บริการชำระค่าบริการผ่านเคาน์เตอร์สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ศึกษาความพร้อมทางด้านเทคนิคในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรของ ธ.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และศึกษาผลตอบแทนทางการเงินของการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรของ ธ.ก.ส. สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสมาชิก 364 คน คณะกรรมการฝ่ายบริหาร จำนวน 8 คน และฝ่ายจัดการ จำนวน 8 คน ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือใน 8 สหกรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 380 คน ประมวลผลข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS ผลการศึกษาพบว่า

สมาชิกใช้บริการรับชำระค่าบริการในกลุ่มค่าโทรศัพท์และสาธารณูปโภคมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.6 โดยเสียค่าบริการเฉลี่ย 15.45 บาทต่อครั้ง โดยใช้บริการชำระค่าบริการประมาณ 2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งร้อยละ 57.7 ใช้บริการที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส และโดยภาพรวมแล้วสมาชิกเสียค่าบริการเฉลี่ย 32.29 บาทต่อเดือน

สำหรับความต้องการใช้บริการทวิมิตรทั้ง 4 หมวด ได้แก่ หมวด 1 รายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมด้านเงินฝาก หมวด 2 รายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมด้านสินเชื่อ หมวด 3 รายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมการชำระ ค่าสินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่น และหมวด 4 รายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมบริการเสริม พบว่า สมาชิกมีความต้องการในระดับปานกลาง โดยหมวด 1, 2 และ 4 มีความต้องการใช้ในระดับปานกลาง ส่วนหมวด 3 มีความต้องการใช้ในระดับมาก

ส่วนความพร้อม 2 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ และด้านเทคนิค พบว่าทางด้านการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรของ ธ.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูใน

ภาคตะวันออก พบว่า บุคลากรของสหกรณ์ทั้ง 3 ฝ่าย มีความพร้อมในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ฝ่ายบริหาร มีความพร้อมในการจัดหาแหล่งเงินทุนในการเพิ่มธุรกิจ ฝ่ายสมาชิกมีความพร้อมจากการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบริการทวิมิตรจากการประชาสัมพันธ์ และฝ่ายจัดการมีความพร้อมด้านบุคลากรในการรองรับการให้บริการทวิมิตร นอกจากนี้ สหกรณ์ยังมีความพร้อมทางด้านเทคนิคในระดับมาก โดยมีความพร้อมด้าน software มากที่สุด รองลงมาคือ ด้าน Hardware ด้าน network และด้าน peopleware

ด้านผลตอบแทนทางการเงินของการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรของ ร.ก.ส. สหกรณ์ ออมทรัพย์ศรีในภาคตะวันออก และความคุ้มค่าในการลงทุนพบว่า ในการลงทุนในระยะเวลา 5 ปี โดยภาพรวมบริการทวิมิตรมีความคุ้มค่าในการลงทุน โดยมีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เท่ากับ 712,532.26 บาทในระยะเวลา 5 ปี BCR เท่ากับ 2.02 และ IRR เท่ากับ 481% โดยการลงทุนได้รับค่าตอบแทนจากค่าธรรมเนียมน้ำ 330,668.61 บาทต่อปี ทั้งนี้สหกรณ์จะต้องได้ผลตอบแทนจากรายได้ค่าธรรมเนียน ร้อยละ 25 ขึ้นไป และค่าธรรมเนียนที่เรียกเก็บขั้นต่ำ 15 – 20 บาท ถึงจะมีความคุ้มค่าในการลงทุน

Title	The Study of the Needs for Taweemitr Service among the Members of Teacher Saving Cooperatives at the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), East Region
Author	Mr. Parkpoom Krokeaw
Degree of	Master of Science in Cooperative Economics
Advisory Committee Chairperson	Associate Professor Dr. Siriporn Kiratikarnkul

ABSTRACT

The objectives of this study are 1) to examine the needs for paying at the counter of teacher saving cooperatives in the east region of Thailand among the members of teacher saving cooperatives, 2) the readiness of establishing connection between Taweemitr and teacher saving cooperatives in the East, and 3) financial benefits of connection between Taweemitr and teacher saving cooperatives. Questionnaires were used for data collection from 364 members, 8 administrative committee, and 8 management employees from 8 cooperatives with the total numbers of 380 subjects. Obtained data were analyzed by using the Statistical Package for Social Science (SPSS).

Results of the study revealed that the services that the members used the most was telephone and household electric and pipe water bill payment (45.6%), and the average service charge was 15.45 baht per payment. The payment was approximately twice a month, 57.7 percent of the payments were made at the service counter. Overall, the members spent 32.29 bath per month for service charges.

The income was from service charges that came from four resources including money deposit, loan, payment for other financial institutes, and supplement services. The needs of the member in using the four services were moderate. Comparing among four services, the needs for money deposit, loan, and payment for supplement services were moderate, whereas the needs for payment for other financial institutes was high.

Compared the two readiness that were management and technique, the results showed that three institutes including Taweemitr, BAAC, and teacher saving cooperatives in the

East were ready for connection establishment. The institution personal readiness was high. Administrative staff were ready for finding funding resources. The members were ready after receiving information about Taweemitr from advertisement. Management staff were ready to recruit applicants for Taweemitr. In addition, the cooperatives techniques, such as software, hardware, network, and people ware, respectively.

The financial benefits from connection establishment between the teacher saving cooperatives and the bank for agriculture and agricultural cooperatives were found within five years of the investment. At present the NPV were 712,532.26 within 5 years. BCR and IRR were 2.02 and 481%. The benefits from service charges were approximately 330,668.61 per year. The benefits were counted when the cooperatives received the service charges above 25% at the minimum of the charges for 15-20 baht.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี โดยผู้วิจัยได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร กิริติการกุล ประธานกรรมการที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ จรรยาสุภาพ และผู้ช่วยศาสตราจารย์พรศักดิ์ โพธิ์อุโมงค์ กรรมการที่ปรึกษาปัญหาพิเศษที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมทั้งให้คำแนะนำจนทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้จัดการ และหัวหน้าฝ่ายกองธุรกิจรายได้ค่าธรรมเนียม ฝ่ายรายได้ และพัฒนาธุรกิจ ธนาคารธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด ที่ให้ข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับบริการทวิมิตร และขอขอบคุณสมาชิก คณะกรรมการ และฝ่ายจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้ง 8 แห่ง ทุกท่าน ที่อนุเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ จนกระทั่งมีผลทำให้ปัญหาพิเศษสำเร็จเรียบร้อย

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา ที่ได้ส่งเสริมสนับสนุนและให้กำลังใจ แก่ผู้วิจัยได้ทำปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ภาคภูมิ ชื้อแก้ว
กันยายน 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(12)
สารบัญตารางผนวก	(13)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	3
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
ขอบเขตและข้อจำกัดในการศึกษา	8
นิยามศัพท์ทั่วไป	9
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	9
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	11
แนวคิดการเชื่อมโยงเครือข่าย	11
บริการ “ทวิมิตร”	20
ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	23
ทฤษฎีวิเคราะห์โครงการ (Project Analysis)	25
แนวคิดเกี่ยวกับอัตราผลตอบแทนจากเงินลงทุน	28
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ	29
ทฤษฎีความพึงพอใจและความต้องการ	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
กรอบแนวคิดในการวิจัย	47
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	48
สถานที่ดำเนินการวิจัย	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48

	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
การทดสอบแบบสอบถาม	52
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การวิเคราะห์ข้อมูล	53
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	58
ส่วนที่ 1 ความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ในการใช้บริการชำระค่าบริการผ่านเคาน์เตอร์สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออก	59
ส่วนที่ 2 ความพร้อมทางด้านเทคนิคในการเชื่อมโยงบริการทวิมิติของ ร.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออก	87
ส่วนที่ 3 ผลตอบแทนทางการเงินของการเชื่อมโยงบริการทวิมิติของ ร.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออก	96
ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความอ่อนไหวของโครงการ (Sensitivity analysis)	102
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	105
สรุปผลการศึกษา	105
อภิปรายผล	110
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	113
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	114
บรรณานุกรม	115
ภาคผนวก	120
ภาคผนวก ก คำสถิติ	121
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	148
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	152
ภาคผนวก ง ประวัติผู้วิจัย	161

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 รายได้รับชำระค่าบริการและค่าธรรมเนียม ปีบัญชี 2545-2549	2
2 จำนวนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปี พ.ศ. 2549	4
3 ค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สหกรณ์ตามคุณสมบัติ ขั้นต่ำ	5
4 ข้อมูลชนิดของบริการบนระบบเครือข่าย	20
5 ฐานะการเงินผลการดำเนินการและจำนวนสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประจำปี 2549	23
6 ธุรกิจหลักสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประจำปี 2549	24
7 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	50
8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านสังคมและเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	60
9 จำนวนและร้อยละของการใช้บริการ และการชำระค่าบริการของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ จำแนกตามกลุ่มบริการที่ใช้ และค่าบริการที่ต้องชำระ	64
10 จำนวนและร้อยละของการใช้บริการ และการชำระค่าบริการของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ สถานที่ที่ใช้บริการ และมูลค่าการ ชำระค่าบริการต่อเดือน	68
11 จำนวนและร้อยละของการใช้บริการ และการชำระค่าบริการของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ จำแนกตามประเภทบริการกลุ่มเงินฝากที่ใช้บริการ และค่าธรรมเนียม ในการใช้บริการ	70
12 จำนวนและร้อยละของการใช้บริการ และการชำระค่าบริการของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ จำแนกตามประเภทบริการกลุ่มสินเชื่อที่ใช้บริการ และค่าธรรมเนียม ในการใช้บริการ	72
13 จำนวนและร้อยละของการใช้บริการ และการชำระค่าบริการของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ จำแนกตามประเภทบริการกลุ่มสินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่นที่ใช้ บริการ และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	76

ตาราง	หน้า
14 จำนวนและร้อยละของการใช้บริการ และการชำระค่าบริการของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ จำแนกตามประเภทบริการเสริมที่ใช้บริการ และค่าธรรมเนียมในการ ใช้บริการ	81
15 จำนวนและร้อยละของการใช้บริการรับชำระค่าบริการในแต่ละกลุ่มบริการ	83
16 จำนวนและร้อยละของจำนวนการให้บริการรับชำระค่าบริการในกลุ่มต่าง ๆ ของ สมาชิก	84
17 จำนวนและร้อยละของความเหมาะสมในการคิดค่าบริการในการใช้บริการ ทวิมิตรต่อครั้ง	84
18 จำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความต้องการการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร ระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาค ตะวันออกกับธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร (ธ.ก.ส.)	85
19 จำนวนและร้อยละของปัญหาและแนวทางแก้ไขในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออก	86
20 จำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านสังคมและเศรษฐกิจ ของฝ่ายบริหารและฝ่าย จัดการผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร	89
21 จำนวน และร้อยละของเงินเดือนที่ได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ตำแหน่งในการทำงาน	91
22 ค่าคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมด้าน การบริหารจัดการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูใน ภาคตะวันออกกับธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)	92
23 ค่าคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อม ทางด้านเทคนิคของฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดของสหกรณ์	94
24 จำนวนและร้อยละของปัญหาและแนวทางการบริหารจัดการในการเชื่อมโยง บริการทวิมิตร	96
25 รายการลงทุนด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาค ตะวันออกแต่ละแห่ง	98
26 ผลตอบแทนทางการเงินเฉลี่ยในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรของ ธ.ก.ส. กับ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกแต่ละแห่ง กรณีต้องการใช้บริการใน ระดับมากถึงมากที่สุด และได้ผลตอบแทนร้อยละ 50	101

ตาราง

หน้า

- 27 การวิเคราะห์ต้นทุนผลตอบแทนเฉลี่ยในการเชื่อมโยงบริการทวิมาตรของ ช.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงใต้แต่ละแห่ง กรณีได้ผลตอบแทนทางการเงินร้อยละ 50 102
- 28 การวิเคราะห์ความอ่อนไหวของโครงการ แสดงมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ NPV BCR และ IRR ในการเชื่อมโยงบริการทวิมาตรของ ช.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงใต้แต่ละแห่ง 104

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 รายได้รับชำระค่าบริการและค่าธรรมเนียม ปีบัญชี 2545-2548	3
2 รูปแบบระบบสารสนเทศบริการทวิมิศรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร	7
3 การเชื่อมโยงเครือข่ายแบบแลน รูปแบบดาว	12
4 การเชื่อมโยงเครือข่ายแบบแลน รูปแบบ Bus	13
5 การเชื่อมโยงเครือข่ายแบบแลน รูปแบบ Ring	13
6 เครือข่ายภายใน (LAN)	15
7 ระบบเครือข่ายแพ็กเก็ตสวิตช์	18
8 กรอบแนวคิดในการวิจัย	47

สารบัญตารางผนวก

ตารางผนวก	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)	122
2 จำนวน และร้อยละของความพร้อมทางด้านเทคนิค ของฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดการของสหกรณ์	123
3 รายละเอียดต้นทุน และรายได้จากค่าธรรมเนียมในแต่ละสถานการณืของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูจะเชิงเตรา	125
4 รายละเอียดต้นทุน และรายได้จากค่าธรรมเนียมในแต่ละสถานการณืของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี	126
5 รายละเอียดต้นทุน และรายได้จากค่าธรรมเนียมในแต่ละสถานการณืของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูระยอง	127
6 รายละเอียดต้นทุน และรายได้จากค่าธรรมเนียมในแต่ละสถานการณืของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี	128
7 รายละเอียดต้นทุน และรายได้จากค่าธรรมเนียมในแต่ละสถานการณืของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูตราด	129
8 รายละเอียดต้นทุน และรายได้จากค่าธรรมเนียมในแต่ละสถานการณืของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูปราจีนบุรี	130
9 รายละเอียดต้นทุน และรายได้จากค่าธรรมเนียมในแต่ละสถานการณืของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสระแก้ว	131
10 รายละเอียดต้นทุน และรายได้จากค่าธรรมเนียมในแต่ละสถานการณืของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครนายก	132
11 จำนวนสมาชิกที่คาดว่าจะใช้บริการในแต่ละสหกรณ์ กรณี Base case	133
12 จำนวนครั้งในการใช้บริการตามสัดส่วนในแต่ละหมวด	134
13 ประมาณการรายได้จากค่าธรรมเนียม กรณี Base case (ผลตอบแทนร้อยละ 50)	135
14 ประมาณการรายได้จากค่าธรรมเนียม กรณี Best case (ผลตอบแทนร้อยละ 70)	136

ตารางผนวก

หน้า

15	ประมาณการรายได้จากค่าธรรมเนียม กรณี Worst case (ผลตอบแทนร้อยละ 30)	137
16	ต้นทุนเฉลี่ยและรายได้ค่าธรรมเนียมเฉลี่ยของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	138
17	มูลค่าปัจจุบันสุทธิ ค่า BCR และ IRR กรณีสหกรณ์ได้รับผลตอบแทนร้อยละ 50 ณ อัตราคิดลด 5.5% (Base case)	139
18	มูลค่าปัจจุบันสุทธิ ค่า BCR และ IRR กรณีสหกรณ์ได้รับผลตอบแทนร้อยละ 70 ณ อัตราคิดลด 5.5% (Best case)	139
19	มูลค่าปัจจุบันสุทธิ ค่า BCR และ IRR กรณีสหกรณ์ได้รับผลตอบแทนร้อยละ 30 ณ อัตราคิดลด 5.5% (Worst case)	143
20	มูลค่าปัจจุบันสุทธิของต้นทุนคงที่ ต้นทุนผันแปร ต้นทุนรวม รายได้ ค่า NPV BCR IRR และระยะเวลาคืนทุน กรณีสหกรณ์ได้รับผลตอบแทนร้อยละ 50 ณ อัตราคิดลด 5.5% (Base case)	145
21	มูลค่าปัจจุบันสุทธิของต้นทุนคงที่ ต้นทุนผันแปร ต้นทุนรวม รายได้ ค่า NPV BCR IRR และระยะเวลาคืนทุน กรณีสหกรณ์ได้รับผลตอบแทนร้อยละ 70 ณ อัตราคิดลด 5.5% (Best case)	146
22	มูลค่าปัจจุบันสุทธิของต้นทุนคงที่ ต้นทุนผันแปร ต้นทุนรวม รายได้ ค่า NPV BCR IRR และระยะเวลาคืนทุน กรณีสหกรณ์ได้รับผลตอบแทนร้อยละ 30 ณ อัตราคิดลด 5.5% (Worst case)	147
23	ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือของแบบสอบถามชุดที่ 1 (สอบถามสมาชิก) ตอนที่ 3 ความคิดเห็นในด้านความต้องการ การเชื่อมโยงบริการทวิมิตรระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร (ร.ก.ส.)	149
24	ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือของแบบสอบถามชุดที่ 2 (สอบถามฝ่ายบริหาร/ฝ่ายจัดการ) ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ร.ก.ส.)	150

ตารางผนวก

หน้า

- 25 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือของแบบสอบถามชุดที่ 2 (สอบถามฝ่ายบริหาร/
ฝ่ายจัดการ) ส่วนที่ 3 ความพร้อมทางด้านเทคนิค ของฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัด
ของสหกรณ์

151



บทที่ 1

บทนำ

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ในทุกวันนี้มีหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้บริหารของธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งจำเป็นต้องสร้างบทบาทการแข่งขันต่อสู้กันในเรื่องธุรกิจอย่างหลากหลาย นับตั้งแต่การกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนงาน และโครงการต่าง ๆ ตลอดจนถึงกระบวนการที่นำไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะธุรกิจภาคบริการจะมีความรุนแรงมากขึ้น ส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นไปถึงปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ขาดไม่ได้ อีกทั้งต้องเพิ่มการสนับสนุนและผลักดันให้อยู่ในตลาดการแข่งขันที่เข้มข้น ยิ่งขึ้นทุกปี คือ การกำหนดกลยุทธ์ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งการกำหนดกลยุทธ์ หรือกลวิธี หรือกลยุทธ์ไปสู่ชัยชนะ ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานการสร้าง ความมุ่งมั่น ความพร้อม การมีวัฒนธรรมบริการ และการเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร เพื่อก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับให้มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงความจำเป็น ความต้องการที่แท้จริงขององค์กร นอกจากนี้ผู้บริหารยังต้องกำหนดกลยุทธ์การบริหารฐานกำลังของตนเองได้อย่างเหมาะสมด้วยเหตุและผล การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคนิคต่าง ๆ รวมถึงการสร้างความพร้อมในการตัดสินใจ เลือกใช้ผลิตภัณฑ์บริการที่มีอยู่มากมายและหลากหลาย เพื่อสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยสภาวะการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจ ในปัจจุบันมีจำนวนสูงมาก การดำเนินธุรกิจหลักเพียงอย่างเดียว ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อการดำเนินงานขององค์กร แต่ละสถาบันการเงินจึงได้ดำเนินนโยบายในการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้และลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จัดตั้งขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพการเกษตร หรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร ตลอดจนส่งเสริมให้เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือ สหกรณ์การเกษตร สามารถประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตรเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัวเกษตรกร รวมทั้งให้บริการรับฝากเงินเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปอีกด้วย ในปัจจุบันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หรือ ธ.ก.ส. ให้บริการประเภทธุรกรรมโดยมีขอบข่ายการให้บริการ 4 ประเภท ได้แก่ บริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ Account Payment และด้านบริการเสริมอื่น ๆ โดยได้ตั้งชื่อการให้บริการเสริมด้านอื่น ๆ นี้ว่า “บริการทวีมิตร” บริการนี้อยู่ภายใต้การดูแลของทีมงานบริหารกลุ่มพัฒนารายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียม Cluster Fee Base Income (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2547ก)

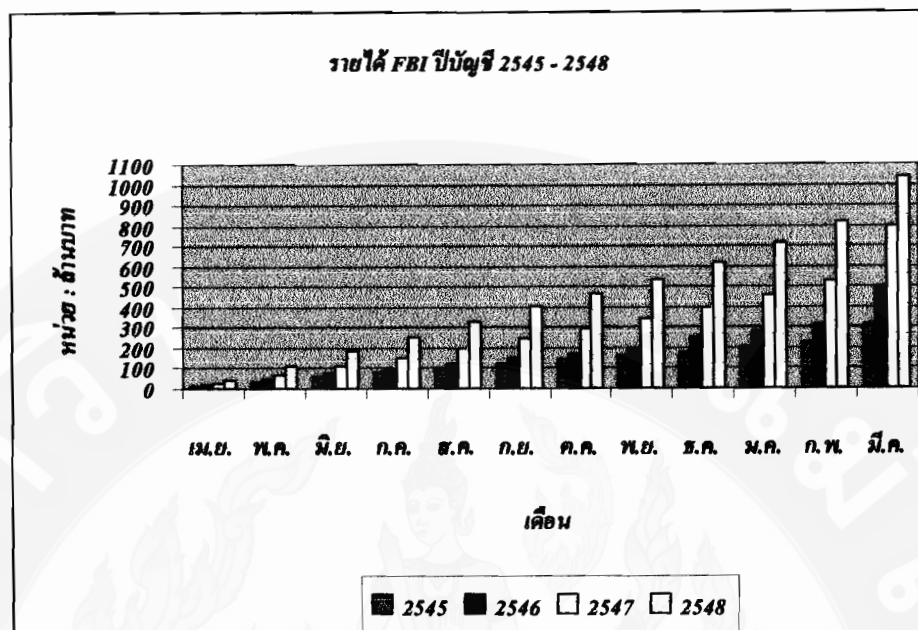
ตามที่ธนาคารมีนโยบายในการสร้างรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมโดยการสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ และพัฒนาผลิตภัณฑ์การให้บริการ ปรับปรุงราคาผลิตภัณฑ์ รวมถึงช่องทางการประชาสัมพันธ์และสร้างแรงจูงใจกระตุ้นทั้งจากภายในและนอกองค์กรอย่างจริงจังมากขึ้น สำหรับปีบัญชี 2549 ธนาคารประกาศให้งานสร้างรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียม (FBI) เป็นนโยบายสำคัญนโยบายหนึ่งของธนาคาร โดยกำหนดเป้าหมายการสร้างรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียม เป็นจำนวนเงิน 1,800 ล้านบาท คิดเป็นอัตราร้อยละ 112.5 ของปีก่อน และคิดเป็นอัตราร้อยละ 173.49 ของผลการดำเนินงานจริงของปีบัญชีก่อน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2549) ดังนั้น กองธุรกิจรายได้ค่าธรรมเนียม สังกัดฝ่ายรายได้และพัฒนาธุรกิจธนาคาร ต้องดำเนินการสร้างและผลักดัน ตลอดจนพัฒนาปรับปรุงงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายของธนาคาร และเพื่อให้การดำเนินงานการสร้างรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมบังเกิดผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับธนาคารและเครือข่ายพันธมิตร

ตาราง 1 รายได้รับชำระค่าบริการและค่าธรรมเนียม ปีบัญชี 2545-2548

(หน่วย: ล้านบาท)

เดือน	ปีบัญชี			
	2545	2546	2547	2548
เม.ย.	15.56	20.14	25.92	40.7
พ.ค.	37.6	45.54	65.32	107.38
มิ.ย.	59.14	73.9	109.41	188.58
ก.ค.	80.91	98.48	152.16	255.01
ส.ค.	100.61	121.31	196.13	330.52
ก.ย.	121.83	147.97	245.81	408.71
ต.ค.	141.92	173.95	292.4	468.85
พ.ย.	161.58	198.12	342.91	538.07
ธ.ค.	180.88	251.58	399.1	622.18
ม.ค.	204.32	280.49	459.62	714.13
ก.พ.	228.44	313.57	526.56	818.7
มี.ค.	319.28	504.89	795.99	1,037.53

ที่มา: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2549)



ภาพ 1 รายได้รับชำระค่าบริการและค่าธรรมเนียม ปีบัญชี 2545-2548

ที่มา: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2549)

ความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกได้รับการจดทะเบียนในปี พ.ศ.2492 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นการส่งเสริมการออมและการให้กู้ยืมแก่สมาชิกในยามที่จำเป็น การส่งเสริมการออมของสหกรณ์ออมทรัพย์ทำได้ 2 กรณี คือ การออมแบบบังคับ และการออมแบบสมัครใจ กล่าวคือ การออมแบบบังคับ เป็นการให้สมาชิกส่งเงินสะสมรายเดือนเพื่อซื้อหุ้นอย่างสม่ำเสมอทุกเดือน ส่วนการออมแบบสมัครใจ เป็นการให้บริการรับเงินฝาก ซึ่งมีอยู่หลายประเภท ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำและอื่น ๆ ในด้านการให้บริการกู้ยืม สหกรณ์ออมทรัพย์มีหลักการว่า จะให้กู้ในสิ่งที่จำเป็นหรือมีประโยชน์แต่มิใช่สิ่งที่ฟุ่มเฟือย ได้แก่ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ เงินกู้พิเศษ และเงินกู้ค่าหุ้น (สุธิดา เทียนมนัส, 2538)

สหกรณ์ออมทรัพย์จัดตั้งขึ้นเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจของครู โดยใช้วิธีการทางสหกรณ์ระบียบข้อบังคับและวิธีการดำเนินการต่าง ๆ ของสหกรณ์เป็นวิธีการที่จะแก้ไข ปัญหาเศรษฐกิจของครูได้เป็นอย่างดีสหกรณ์ครูในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีทั้งหมด 8 สหกรณ์ ประกอบด้วยสหกรณ์ออมทรัพย์ครูฉะเชิงเทรา จำกัด สหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด สหกรณ์ออมทรัพย์ครูระยอง จำกัด สหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี จำกัด สหกรณ์ออมทรัพย์ครูตราด จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูปราจีนบุรี จำกัด สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสระแก้ว จำกัด และ สหกรณ์
ออมทรัพย์ครูนครนายก จำกัด

ตาราง 2 จำนวนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออก ปี พ.ศ. 2549

สหกรณ์ออมทรัพย์	จำนวนสมาชิกทั้งหมด (คน)
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูฉะเชิงเทรา	5,760
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี	8,011
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูระยอง	5,075
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี	4,593
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูตราด	2,171
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูปราจีนบุรี	5,150
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสระแก้ว	4,044
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครนายก	3,424
รวม	38,228

ที่มา: กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (2550ก)

ในปัจจุบันสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออก มีสมาชิกจำนวนมาก และมีการใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมนและค่าบริการต่าง ๆ ผ่านจุดชำระหรือจุดบริการเคาน์เตอร์ เซอร์วิสและเคาน์เตอร์ธนาคารต่าง ๆ ซึ่งในการชำระค่าบริการต่าง ๆ นั้น สมาชิกต้องมีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อีกทั้งจุดชำระหรือจุดบริการแต่ละแห่งมีอัตราค่าบริการที่แตกต่างกัน จึงทำให้เป็นภาระแก่สมาชิกสหกรณ์ ซึ่งหาก ธ.ก.ส ดำเนินการให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออก ซึ่งเป็นสหกรณ์ที่มีสมาชิกจำนวนมาก โดยจะเป็นการขยายจุดให้บริการ (Service Center) เพื่อให้สมาชิกมีความสะดวกและเพิ่มช่องทางการให้บริการมากขึ้น นับเป็นธุรกิจเสริมของสหกรณ์ เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่สหกรณ์ นอกจากจะให้บริการแก่สมาชิกแล้ว ยังให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปอีกด้วย

สำหรับการเชื่อมโยงข้อมูลระบบงานธุรกิจการให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลโดยต้องมีการลงทุนในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามคุณสมบัติขั้นต่ำจะต้องประกอบไปด้วย

1. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) ได้แก่

1.1 คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal computer หรือ พีซี) จำนวน 1 เครื่อง

1.1.1 หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) ไม่น้อยกว่า PENTIUM 4

1.1.2 หน่วยความจำหลัก (RAM) ไม่น้อยกว่า 128 MB

1.1.3 หน่วยเก็บข้อมูล (Harddisk) ความจุไม่น้อยกว่า 60 GB

1.1.4 จอภาพแบบสี (Colour VGA) ความละเอียดอยู่ที่ 800X600 pixels

1.1.5 อุปกรณ์ชี้นำข้อมูล (Mouse)

1.1.6 Keyboard แบบมาตรฐาน

1.2 เครื่องสำรองไฟ (UPS) ขนาด 500 VA สำหรับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

จำนวน 1 เครื่อง

1.3 เครื่องพิมพ์ (Printer) แบบ Laser เพื่อพิมพ์เอกสารต่าง ๆ จำนวน 1 เครื่อง

1.4 โมเด็มชนิด ADSL Modem สำหรับการเชื่อมต่อระบบ Internet และ ส่ง

ข้อมูลให้ส่วนกลาง

2. เบอร์โทรศัพท์สำหรับการเชื่อมต่อระบบ Internet จำนวน 1 เบอร์

3. ชั่วโมงสำหรับการใช้ Internet แบบคิดค่าใช้เป็นรายเดือน (Hi-Speed Internet

ADSL) หรือคิดแบบรายชั่วโมง

โดยเมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายในการลงทุนทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ สหกรณ์ตามคุณสมบัติขั้นต่ำจะใช้งบประมาณในการลงทุน 23,890 บาท สามารถสรุปได้ดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สหกรณ์ตามคุณสมบัติขั้นต่ำ

(หน่วย: บาท)

รายการ	ราคาต่อหน่วย (โดยประมาณ)	จำนวน	ราคารวม
เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	12,500	1	12,500
เครื่องสำรองไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	1,990	1	1,990
เครื่องพิมพ์แบบ Laser	4,000	1	4,000
ADSL Modem	1,700	1	1,700
หมายเลขโทรศัพท์	3,700	1	3,700
รวม			23,890

ที่มา: บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) (ม.ป.ป.: พันทิปคอตคอม , ม.ป.ป.: ทรงเดช ทรัพย์เย็น 2550:

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์) : CS LoxInfo Public Company Limited , 2550)

ทั้งนี้สหกรณ์ยังต้องมีค่าใช้จ่ายต่อเนื่องที่สหกรณ์ต้องรับผิดชอบเอง คือค่าบริการ Hi-Speed Internet ADSL เดือนละ 1,000 บาท รวมใน 1 ปี จะเป็นค่าใช้จ่าย 12,000 บาท (1,000 บาท X 12 เดือน) (CS LoxInfo Public Company Limited., 2550) แต่ทั้งนี้หากปริมาณการใช้งานไม่มากนักก็สามารถใช้บริการ Internet แบบรายชั่วโมงได้เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายของสหกรณ์

การให้บริการรับส่งข้อมูลของทางธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพื่อเชื่อมต่อเชื่อมโยงข้อมูลระบบงานธุรกิจการให้บริการรับชำระค่าสินค้าผ่านเคาน์เตอร์สหกรณ์ ออมทรัพย์

1. การนำไฟล์ข้อมูลเข้าสู่ระบบจะกระทำโดยการคัดลอกจากแผ่น Floppy Disk เข้าสู่เครื่อง FTP Server โดยไฟล์ข้อมูลจะไม่มีการเข้ารหัสและถูกนำไปวางไว้ตาม Home Directory ของบริษัทผู้สัญญา

2. การเชื่อมต่อกับระบบ กระทำได้โดยการ Dial Modem มาที่ ธ.ก.ส. ตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ทาง ธ.ก.ส. กำหนดให้และระบบจะทำการตรวจสอบเฉพาะรายชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านเท่านั้น ไม่ทำการตรวจสอบตำแหน่งและหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่ทำการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบโดยการตรวจสอบจะกระทำผ่าน Radius Server โดยผู้ที่มีรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเท่านั้น จึงจะมีสิทธิในการเชื่อมต่อกับระบบ

3. ผู้ใช้ที่ผ่านการตรวจสอบจากระบบแล้ว Remote Access Server จะทำการจ่ายหมายเลข IP Address ให้แก่เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ โดยการจ่ายหมายเลข IP Address จะเป็นแบบ Dynamic

4. ระบบจะทำการให้บริการ File Transfer Protocol และไม่มีมีการเข้ารหัสข้อมูล โดยผู้ที่มีรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านเท่านั้น จึงจะมีสิทธิในการเข้าใช้บริการ File Transfer Protocol ได้

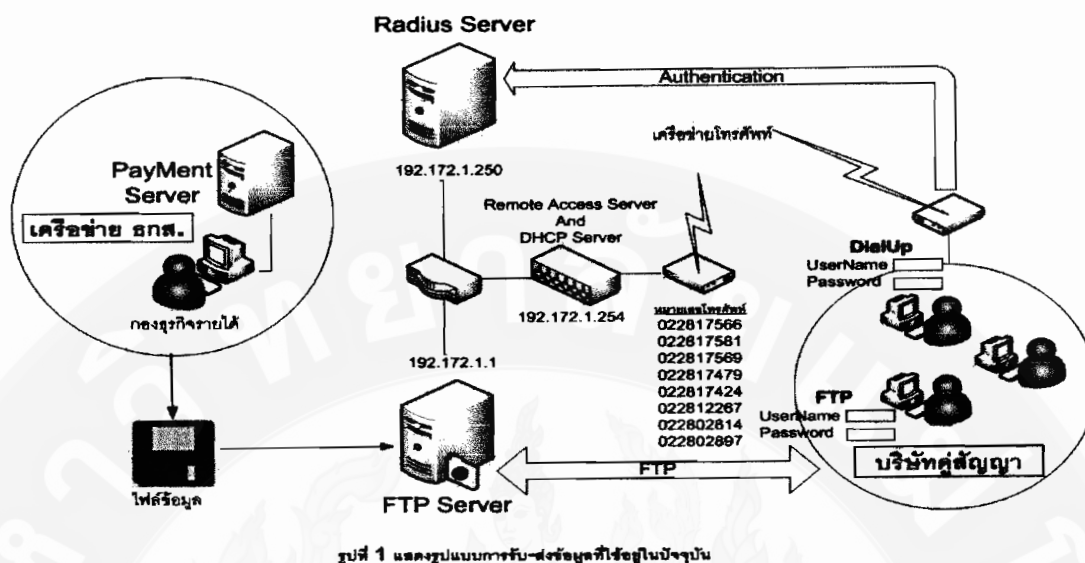
5. ผู้ใช้ที่มีสิทธิในการเข้าสู่ระบบจะมองเห็นทรัพยากรเฉพาะที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น (Home Directory)

6. ภายใน Home Directory จะประกอบไปด้วย Directory 2 Directory คือ

6.1 Download Directory ไว้เก็บข้อมูลที่ทาง ธ.ก.ส. เตรียมไว้สำหรับคู่สัญญา โดยมีสิทธิในการอ่านข้อมูลได้เท่านั้น

6.2 Upload Directory ไว้เก็บข้อมูลที่ทางคู่สัญญาเตรียมไว้สำหรับ ธ.ก.ส. โดยมีสิทธิในการเขียนไฟล์,อ่านและลบ ไม่สามารถสร้าง Directory ได้

7. ผู้ใช้สามารถ Download หรือ Upload ไฟล์ข้อมูลได้ตามสิทธิ (ข้อ 5) และสามารถใช้โปรแกรมตามความถนัดของผู้ใช้



1) System Configuration ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ภาพ 2 รูปแบบระบบสารสนเทศบริการทวิมิตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
ที่มา: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2550ก)

จากแนวคิดในการเชื่อมโยงการให้บริการชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่าง ๆ ผ่านเคาน์เตอร์สหกรณ์ออมทรัพย์ครู จากข้อมูลเบื้องต้นมีความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงโดยได้มีการวางรูปแบบในการให้บริการผ่านสาขาของ ธ.ก.ส. ทั่วประเทศ และสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือสามารถเพิ่มช่องทางการพัฒนาทั้งด้านธุรกิจหลักและธุรกิจเสริมบนระบบเครือข่ายของธนาคาร ซึ่งได้ลงทุนไปอย่างมหาศาลนั้น น่าจะเป็นโอกาสทางเลือกที่เหมาะสมสำหรับสหกรณ์ออมทรัพย์ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ในการใช้บริการชำระค่าบริการผ่านเคาน์เตอร์สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาความพร้อมทางด้านเทคนิคในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรของ ธ.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อศึกษาผลตอบแทนทางการเงินของการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรของ ธ.ก.ส. สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้ประกอบในการพัฒนารูปร่างด้านทวิมิติของธนาคาร และใช้เป็นแนวทางในการขยายฐานธุรกิจไปยังสหกรณ์ประเภทอื่น ๆ ได้
2. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีโอกาสในการขยายฐานลูกค้าที่ต้องการให้ธนาคารเป็นตัวแทนรับชำระค่าสินค้าและบริการ
3. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูจะได้รับความสะดวกจากบริการทวิมิติของ ธ.ก.ส. ผ่านเครือข่ายการเชื่อมโยง รวมทั้งผลตอบแทนจากการเป็นตัวแทนรับชำระในการเชื่อมโยงธุรกิจกับ ธ.ก.ส. รวมทั้งมีโอกาสในการขยายฐานสมาชิกสมทบไปยังประชาชนทั่วไป อีกทั้งยังเป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้ประชาชนได้รู้จักมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตและข้อจำกัดในการศึกษา

ขอบเขตในการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างจากสมาชิก ฝ่ายบริหาร ฝ่ายจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดฉะเชิงเทรา ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด ปราจีนบุรี สระแก้ว และนครนายก

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเฉพาะความต้องการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิติของ ธ.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีขอบเขตด้านเนื้อหา 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความต้องการของสมาชิก ความพร้อมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผลตอบแทนทางการเงินของการเชื่อมโยงบริการทวิมิติของ ธ.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. ขอบเขตด้านเวลา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความต้องการ ความพร้อมและผลตอบแทนเป็นข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิในปีพ.ศ. 2551

ข้อจำกัดในการศึกษา

ในการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางการเงินของการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรของ ร.ก.ส. สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้ศึกษากำหนดอัตราคิดลด 5.5% โดยคำนวณจาก ค่าเฉลี่ยของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

นิยามศัพท์ทั่วไป

คอมพิวเตอร์ (computer) หมายถึง อุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ (electronic device) ที่มนุษย์ใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการกับข้อมูล (data) ทั้งตัวเลข ตัวอักษร หรือสัญลักษณ์อื่นที่ใช้แทนความหมายในสิ่งต่าง ๆ โดยปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมของชุดคำสั่งที่อยู่ในหน่วยความจำของคอมพิวเตอร์เอง เพื่อทำการคำนวณและแสดงผลลัพธ์ออกทางอุปกรณ์แสดงผล โดยที่ผลลัพธ์เหล่านี้จัดว่าเป็นข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลและเรียบเรียงแล้ว จะเรียกผลลัพธ์นี้ว่า "สารสนเทศ (information)"

สารสนเทศ (information) หมายถึง ผลสรุปที่ได้จากการนำข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ มาประมวลผล หรือ แปลสภาพ เพื่อให้อยู่ในรูปของข่าวสารที่เป็นสารประโยชน์สูงสุด เป็นข้อสรุปที่ใช้สนับสนุนการตัดสินใจของบุคคลระดับผู้บริหารได้ในเวลาที่รวดเร็วและถูกต้อง

เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) หมายถึง อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวม ประมวล เก็บรักษาและเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศ

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ร.ก.ส. หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509

สมาชิก ฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดการ หมายถึง สมาชิก ฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 8 จังหวัด ประกอบด้วย สหกรณ์ออมทรัพย์ครู ฉะเชิงเทรา สหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี สหกรณ์ออมทรัพย์ครูระยอง สหกรณ์ออมทรัพย์ครู จันทบุรี สหกรณ์ออมทรัพย์ครูตราด สหกรณ์ออมทรัพย์ครูปราจีนบุรี สหกรณ์ออมทรัพย์ครู สระแก้ว และสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครนายก

การเชื่อมโยงข้อมูล หมายถึง การนำเอาข้อมูลด้านธุรกิจให้บริการชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส. และสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียง

บริการทวิมิตร หมายถึงบริการรับชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่าง ๆ 4 หมวด ประกอบด้วยหมวดรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมด้านเงินฝาก หมวดรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมด้านสินเชื่อ หมวดรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมการชำระ ค่าสินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่น และหมวดรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมบริการเสริม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในครัวเรือน

ข้อมูลการใช้บริการการชำระค่าบริการ หมายถึง ข้อมูลของประเภทบริการ ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน สถานที่ใช้บริการ มูลค่าการใช้บริการ ค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค

ความต้องการ หมายถึง ระดับความต้องการของสมาชิกในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร ประกอบด้วยบริการ 4 หมวด ได้แก่หมวดรายได้และค่าธรรมเนียมเงินฝาก หมวดรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมด้านสินเชื่อ หมวดรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่น และหมวดรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมบริการเสริม

ความพร้อม หมายถึง ความพร้อมของฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในด้านการบริหารจัดการ และด้านเทคนิค

ความพร้อมด้านการบริหารจัดการ หมายถึง ความพร้อมของฝ่ายบริหาร ฝ่ายจัดการ และฝ่ายสมาชิกในการรองรับการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรกับ ธ.ก.ส.

ความพร้อมทางด้านเทคนิค หมายถึง ความพร้อม ในด้าน hardware software และ peopleware ในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร ระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงและ ธ.ก.ส.

ผลตอบแทนทางการเงิน หมายถึง เปอร์เซ็นต์หรือส่วนแบ่งที่สหกรณ์ออมทรัพย์จะได้รับจาก ธ.ก.ส. ในการใช้บริการทวิมิตรของสมาชิก

ค่าบริการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่สมาชิกจะต้องจ่ายแก่สหกรณ์คิดเป็นมูลค่าต่อการใช้บริการแต่ละครั้งตามหมวดของบริการทวิมิตร

ความเหมาะสมของค่าบริการ หมายถึง อัตราการใช้บริการที่สมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เห็นว่ามีความเหมาะสม

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาความต้องการใช้บริการทวิมิตรของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) ครั้งนี้ ได้ทำการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ในการประกอบการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดการเชื่อมโยงเครือข่าย
2. บริการ “ทวิมิตร”
3. ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
4. ทฤษฎีวิเคราะห์โครงการ (Project Analysis)
5. แนวคิดเกี่ยวกับอัตราผลตอบแทนจากเงินลงทุน
6. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
7. ทฤษฎีความพึงพอใจและความต้องการ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดการเชื่อมโยงเครือข่าย

ชนารัตน์ คำอ่อน (2545) ได้สรุปแนวคิดการเชื่อมโยงเครือข่ายดังนี้

ระบบเครือข่ายสื่อสาร

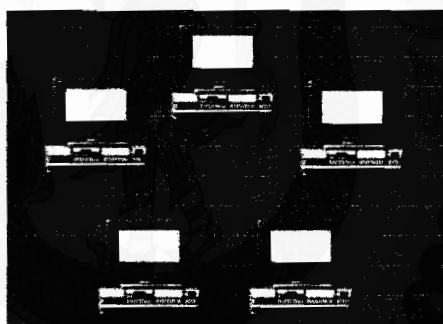
การจัดรูปโครงสร้างของอุปกรณ์สื่อสารเพื่อจัดตั้งเป็นระบบเครือข่ายสามารถทำได้หลายแบบ ระบบเครือข่ายจึงถูกแบ่งประเภทโดยพิจารณาจากการจัดโครงสร้างอุปกรณ์เป็นหลัก เรียกว่า การจัดรูปทรงระบบเครือข่าย (Topology) หรืออาจพิจารณาจากตำแหน่งที่วางอุปกรณ์สื่อสาร หรือชนิดของการให้บริการก็ได้

รูปทรงระบบเครือข่าย

วิธีการอธิบายระบบเครือข่ายแบบหนึ่งคือการพิจารณาจากรูปทรงของระบบเครือข่ายนั้นซึ่งแสดงในรูป คือ ระบบเครือข่ายแบบดาว แบบบัส และแบบวงแหวนตามลำดับ

ระบบเครือข่ายดาว

ระบบเครือข่ายดาว ดังแสดงในรูป ประกอบด้วยคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่ง เรียกว่า โฮสต์ (Host) ที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นและอุปกรณ์ที่เหลือ ระบบนี้เหมาะกับการประยุกต์ที่จำเป็นต้องมีการประมวลผลที่ศูนย์กลางและส่วนหนึ่งทำการประมวลผลที่เครื่องผู้ใช้ ระบบนี้มีจุดอ่อนอยู่ที่เครื่องโฮสต์ คือ การสื่อสารทั้งหมดจะต้องถูกส่งผ่านที่เครื่องโฮสต์เนื่องจากโฮสต์ทำหน้าที่ควบคุมการสื่อสารด้วย ระบบทั้งระบบจะล้มเหลวทันทีถ้าเครื่องโฮสต์หยุดทำงาน



ภาพ 3 การเชื่อมโยงเครือข่ายแบบแกน รูปแบบดาว

ที่มา: ชนารัตน์ คำอ่อน (2545)

ระบบเครือข่ายบัส

ระบบเครือข่ายบัส ดังแสดงในรูป เชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทั้งหมดด้วยสายสื่อสารเพียงเส้นเดียว เช่น สายคู่บิดเกลียว สายโคแอกเชียล หรือสายใยแก้วนำแสง สัญญาณที่ถูกส่งออกมาจากอุปกรณ์ตัวใดก็ตามจะเป็นลักษณะการกระจายข่าว (Broad-cast) คือ ส่งออกไปทั้งสองทิศทางไปยังทุกส่วนของระบบเครือข่ายนั้น โดยมีซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งกับอุปกรณ์แต่ละตัวเป็นตัวควบคุมการสื่อสาร โดยไม่มีอุปกรณ์ตัวใดทำหน้าที่เป็นผู้ควบคุมระบบเลย ในกรณีที่อุปกรณ์ใดก็ตามหยุดการทำงานไปก็จะไม่ผลกระทบต่ออุปกรณ์ที่ยังคงทำงานอยู่ อย่างไรก็ตามในระบบนี้จะมีอุปกรณ์เพียงตัวเดียวเท่านั้นที่สามารถส่งสัญญาณออกมา อุปกรณ์ตัวอื่นที่ต้องการ

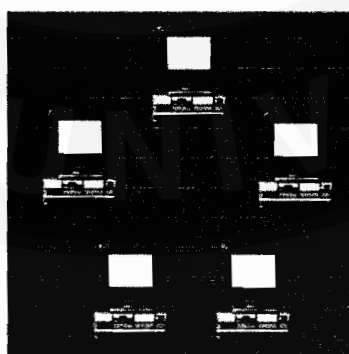
ส่งสัญญาณจะต้องหยุดจนกว่าในระบบจะไม่มีผู้ใดส่งสัญญาณจึงจะสามารถเริ่มส่งสัญญาณของตนเองออกมาได้ ถ้ามีอุปกรณ์ตั้งแต่สองตัวขึ้นไปส่งสัญญาณออกมาพร้อมกันก็จะเกิดปัญหาสัญญาณชนกัน (Collision) ซึ่งจะทำให้สัญญาณของทุกฝ่ายเสียหายไม่สามารถนำไปใช้งานได้ระบบนี้จะมีประสิทธิภาพต่ำในกรณีที่มีอุปกรณ์เชื่อมต่ออยู่เป็นจำนวนมาก



ภาพ 4 การเชื่อมโยงเครือข่ายแบบแลน รูปแบบ Bus
ที่มา: ชนารัตน์ คำอ่อน (2545)

ระบบเครือข่ายวงแหวน

ระบบเครือข่ายวงแหวน ดังแสดงในรูป มีลักษณะคล้ายกับระบบเครือข่ายแบบบัส คือไม่มีอุปกรณ์ตัวใดทำหน้าที่เป็นตัวควบคุมและความล้มเหลวของอุปกรณ์ตัวหนึ่งจะไม่มีผลกระทบกับอุปกรณ์ที่เหลืออยู่ อุปกรณ์แต่ละตัวสามารถสื่อสารกับอุปกรณ์ตัวอื่นได้ สิ่งที่แตกต่างกันคือ ปลายสายทั้งสองด้านของสายสื่อสารที่ใช้เชื่อมต่ออุปกรณ์ในระบบวงแหวนจะต้องผนวกเข้าด้วยกัน (เป็นที่มาของชื่อ “วงแหวน”) ข้อมูลในวงแหวนจะเดินทางไปในทิศทางเดียวกันเสมอ



ภาพ 5 การเชื่อมโยงเครือข่ายแบบแลน รูปแบบ Ring
ที่มา: ชนารัตน์ คำอ่อน (2545)

พีบีเอ็กซ์ ระบบเครือข่ายเฉพาะบริเวณ และระบบเครือข่ายวงกว้าง

ระบบเครือข่ายอาจให้คำจำกัดความจากตำแหน่งที่ตั้งและขอบเขตการทำงานของอุปกรณ์เรียกว่า ระบบเครือข่ายเฉพาะบริเวณ ซึ่งมีขอบเขตการใช้งานที่ค่อนข้างจำกัด และระบบเครือข่ายวงกว้างที่อาจมีขอบเขตการใช้งานกว้างขวางทั่วประเทศก็ได้

พีบีเอ็กซ์

พีบีเอ็กซ์ (Private Branch Exchange: PBX) เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ชนิดพิเศษที่ออกแบบมาสำหรับการจัดการบริหารการเชื่อมต่อวงจรโทรศัพท์จากสายภายนอกองค์กรเข้ากับสายภายในองค์กรโดยอัตโนมัติ ในอดีตพีบีเอ็กซ์ใช้สำหรับโทรศัพท์เท่านั้นแต่ในปัจจุบันดิจิทัลพีบีเอ็กซ์ (Digital PBXs) มีขีดความสามารถสำหรับสายข้อมูลด้วยทำให้กลายเป็นอุปกรณ์ควบคุมการสื่อสารสำหรับระบบเครือข่ายขนาดเล็กขององค์กร เช่น พนักงานผู้หนึ่งอาจสร้างเอกสารขึ้นมาที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง จากนั้นจึงส่งไปพิมพ์ออกที่เครื่องพิมพ์ และในเวลาเดียวกันก็ส่งไปยังเครื่องทำสำเนาเอกสาร ผ่านอุปกรณ์พีบีเอ็กซ์

ข้อดีของการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลพีบีเอ็กซ์ที่เหนือกว่าการสร้างระบบเครือข่ายคือ การใช้อุปกรณ์พีบีเอ็กซ์ไม่ต้องวางสายสื่อสารพิเศษใด ๆ เช่น เครื่องพีซีเครื่องหนึ่งสามารถเชื่อมต่อเข้ากับอุปกรณ์พีบีเอ็กซ์ที่ใดก็ได้ในองค์กรที่มีสายโทรศัพท์ไปถึง

อย่างไรก็ตาม ขอบเขตการใช้งานอุปกรณ์พีบีเอ็กซ์นั้นค่อนข้างจำกัดมาก โดยปกติมีระยะทางเพียง 200-300 เมตรเท่านั้น แม้ว่าอาจจะขยายระยะให้ไกลออกไปด้วยการเชื่อมโยงเข้ากับอุปกรณ์พีบีเอ็กซ์หรือระบบเครือข่ายอื่น ๆ แต่ปัญหาสำคัญก็คืออุปกรณ์พีบีเอ็กซ์ใช้งานร่วมกับสายโทรศัพท์เท่านั้น และอุปกรณ์พีบีเอ็กซ์ไม่สามารถจัดการข้อมูลจำนวนมากได้

ระบบเครือข่ายเฉพาะบริเวณ

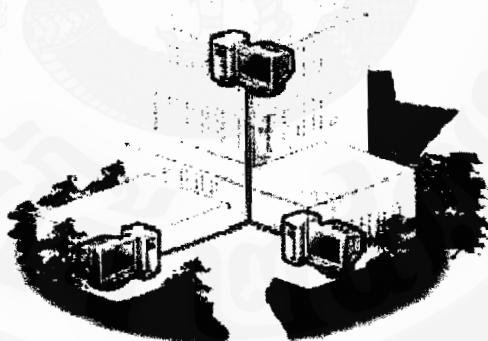
ระบบเครือข่ายเฉพาะบริเวณ หรือระบบแลน (Local Area Network: LAN) มีขอบเขตการทำงานแคบ ๆ โดยปกติจะมีใช้งานภายในอาคารหลังหนึ่ง หรือหลายอาคารที่อยู่ติดกัน หรือคิดเป็นระยะทางประมาณ ไม่เกิน 2,000 ฟุต ระบบแลนได้รับความนิยมในการเชื่อมต่อเครื่องพีซีและอุปกรณ์เข้าด้วยกันโดยมีช่องสื่อสารเป็นของตนเอง

โดยปกติระบบแลนมีรูปทรงแบบบัสหรือแบบวงแหวน และมีช่องสื่อสารที่กว้าง จึงมีขีดความสามารถสูงกว่าระบบพีบีเอ็กซ์ ระบบนี้เหมาะกับการประยุกต์ในระบบที่มีการถ่ายทอดข้อมูลปริมาณมากและการทำงานอื่นที่ต้องการส่งข้อมูลความเร็วสูงรวมทั้งการส่งข้อมูลวิทัศน์

และกราฟฟิก ระบบแลนมักจะใช้เชื่อมต่อเครื่องพีซีและเครื่องพิมพ์ในสำนักงานเข้าด้วยกันเพื่อให้สามารถใช้งานร่วมกันได้

แม้ว่าระบบแลนมักจะมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าระบบพีบีเอ็กซ์ ต้องการสายสื่อสารที่เป็นของระบบตนเอง และไม่สามารถใช้งานร่วมกับอุปกรณ์ในสำนักงานทั่วไป การแก้ไขวิธีหนึ่งที่น่ามาใช้คือ การใช้ระบบแลนไร้สาย (Wireless LAN) ซึ่งช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการใช้งานเพิ่มขึ้น ไม่ต้องมีการเดินสายสื่อสาร และสามารถเคลื่อนย้ายได้ตลอดเวลาที่ต้องการ ผู้ใช้มักจะเป็นผู้ควบคุมดูแลการทำงานและทำการบำรุงรักษาระบบด้วยตนเอง ดังนั้นผู้ใช้จะต้องมีความรู้เรื่องการสื่อสารข้อมูลและระบบโทรคมนาคมเป็นอย่างดี

ในรูปแสดงตัวอย่างระบบแลนระบบหนึ่งเครื่องเซิร์ฟเวอร์ (Server) ทำหน้าที่เป็นเสมือนบรรณารักษ์ห้องสมุด จัดการเก็บโปรแกรมและข้อมูลสำหรับผู้ใช้ในระบบๆ เครื่องเซิร์ฟเวอร์จะเป็นผู้กำหนดและตัดสินใจว่าใครสามารถใช้ข้อมูลหรืออุปกรณ์ใดได้บ้าง เครื่องเซิร์ฟเวอร์มักจะเป็นเครื่องพีซีที่มีขีดความสามารถสูงกว่าปกติ มีฮาร์ดดิสก์ขนาดใหญ่ หรืออาจเป็นเพียงพีซีธรรมดาเครื่องหนึ่ง อาจเป็นเครื่องที่มีความสามารถสูงมากเช่น เครื่องเมนเฟรม หรือเครื่องที่ออกแบบมาให้ทำหน้าที่นี้เป็นการเฉพาะก็ได้



ภาพ 6 เครือข่ายภายใน (LAN)

ที่มา: ชนารัตน์ คำอ่อน (2545)

ระบบแลนสามารถเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายอื่น ๆ เช่น ระบบเครือข่ายโทรศัพท์หรือระบบแลน ผ่านอุปกรณ์ที่เรียกว่า เกตเวย์ (gateway) ซึ่งอาจเป็นอุปกรณ์หรือพีซีเครื่องหนึ่งก็ได้ ในกรณีที่เป็นการเชื่อมต่อบริเวณต่างชนิดกัน เกตเวย์จะต้องทำหน้าที่ในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบข้อมูลเพื่อให้สามารถเข้าใจระหว่างกันได้ การเชื่อมต่อบริเวณเครือข่ายจะต้องมีอุปกรณ์

ประเภทเราเตอร์ (Router) ซึ่งทำหน้าที่ในการค้นหาเส้นทางเดินข้อมูลระหว่างเครื่องผู้ส่งและเครื่องผู้รับข้อมูล

ระบบเครือข่ายแลนประกอบด้วย สายสื่อสาร (เช่น สายคู่บิดเกลียว สายโคแอกเชียล หรือสายใยแก้วนำแสง) หรือระบบไร้สายเพื่อเชื่อมต่ออุปกรณ์ และซอฟต์แวร์สำหรับควบคุมกิจกรรมในระบบแลน เครื่องพีซีเชื่อมต่อเข้ากับระบบแลนโดยใช้อุปกรณ์เชื่อมต่อเครือข่าย (Network interface Card) ซึ่งจะเป็นตัวที่กำหนดความเร็วในการสื่อสาร ขนาดของข้อมูลที่ส่งในแต่ละครั้ง และระบบการกำหนดที่อยู่สำหรับการอ้างอิง และรูปแบบระบบเครือข่าย

ความสามารถในการทำงานของระบบเครือข่ายแลนกำหนดโดย ระบบปฏิบัติการเครือข่าย (Network Operating System: NOS) ที่ติดตั้งอยู่ที่เครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องหรือติดตั้งไว้ที่เครื่องเซิร์ฟเวอร์เพียงเครื่องเดียวสำหรับการประยุกต์ใช้งานบนเครือข่าย ระบบปฏิบัติการเครือข่ายทำหน้าที่กำหนดเส้นทางเดินข้อมูลในเครือข่ายและจัดการบริหารการสื่อสารตลอดจนการควบคุมการใช้งานทรัพยากรทั้งหมด ตัวอย่าง ซอฟต์แวร์ที่นิยมใช้ทั่วไปได้แก่ Novell NetWare, Microsoft Windows 2000 Server, และ IBM's OS/2 Warp Server

ซอฟต์แวร์ประยุกต์บนระบบเครือข่ายแลนอาจทำงานในแบบผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ (Client/Server) โดยที่เครื่องผู้ให้บริการจะเป็นผู้จัดเตรียมข้อมูลและโปรแกรมให้กับผู้ให้บริการ หรืออาจทำงานในแบบเพียร์ (Peer-to-Peer network) ที่ให้ความสำคัญกับเครื่องผู้ใช้ทุกเครื่องในระบบเครือข่ายเท่าเทียมกันทั้งหมด

ระบบเครือข่ายวงกว้าง

ระบบเครือข่ายวงกว้าง (Wide Area Network: WAN) เป็นระบบที่มีขอบเขตการใช้งานกว้างมาก หรืออาจเรียกได้ว่าไม่มีขอบเขตอีกต่อไป ระบบเครือข่ายวงกว้างหรือแวนมีสายสื่อสารทั้งแบบวงจรสวิตช์และแบบวงจรถาวร หรืออาจใช้การส่งสัญญาณผ่านดาวเทียมก็ได้ ระบบสายวงจรสวิตช์ (Switched lines) คือระบบสายโทรศัพท์ที่ผู้ใช้สามารถเรียกหรือติดต่อไปยังคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นผ่านวงจรผ่านวงจรสวิตช์ของเครือข่ายโทรศัพท์ ระบบสายวงจรถาวร (Dedicated lines) เป็นสายสื่อสารที่เชื่อมต่อผู้ส่งและผู้รับข้อมูลเข้าด้วยกัน ดังนั้นจึงสามารถส่งข้อมูลเมื่อใดก็ได้ สายที่ใช้ก็อาจเป็นสายที่ติดตั้งสำหรับใช้งานของตนเองหรือเป็นสายวงจรสวิตช์ที่เข้ามาใช้โดยเฉพาะ

การให้บริการบนระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีบรอดแบนด์

นอกจากการให้คำจำกัดความของระบบเครือข่ายโดยพิจารณาจากรูปทรงและขอบเขตการใช้งานแล้วยังอาจพิจารณากำหนดจากบริการที่มีให้แก่ผู้ใช้ก็ได้

ระบบเครือข่ายมูลค่าเพิ่ม

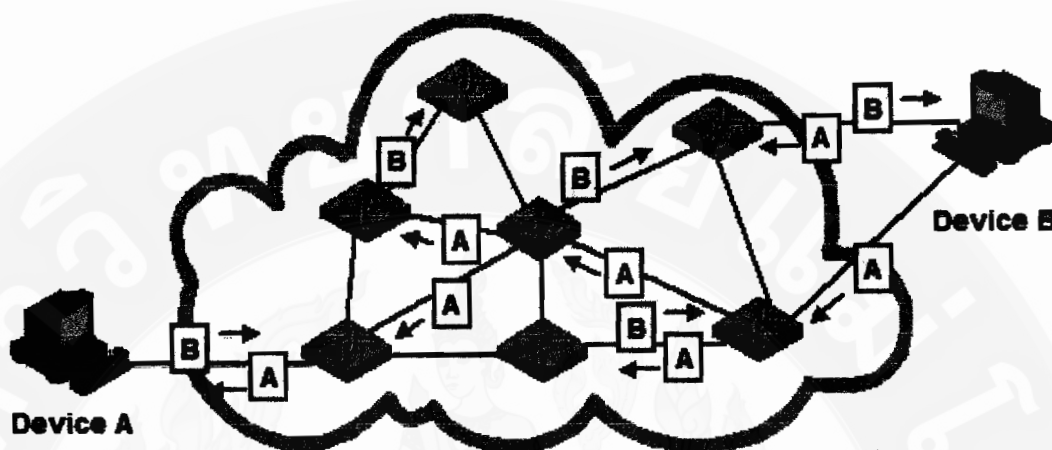
ระบบเครือข่ายมูลค่าเพิ่ม (Value-Added Networks: VAN) เป็นอีกทางเลือกขององค์กรในการออกแบบและบริหารจัดการระบบเครือข่าย ระบบเครือข่ายมูลค่าเพิ่มเป็นระบบเครือข่ายส่วนตัวแบบมีหลายเส้นทางเดินข้อมูลที่ใช้ส่งข้อมูลเพียงอย่างเดียวแต่บริหารจัดการโดยองค์กรอื่น (ผู้ให้บริการ) ระบบนี้จะมีมูลค่าในการใช้งานมากเนื่องจากการใช้งานระบบเครือข่ายร่วมกันของหลายองค์กรระบบจะถูกจัดตั้งขึ้น โดยองค์กรที่เป็นผู้ควบคุมการจัดการเครือข่ายและเป็นผู้ขาย (ให้เช่า) บริการเครือข่ายแก่องค์กรอื่นซึ่งจะต้องเสียค่าเช่าให้บริการ สายสื่อสารที่ใช้อาจเป็นสายคู่บิดเกลียว การเชื่อมโยงผ่านดาวเทียม หรือสื่อใด ๆ ก็ได้

ระบบนี้เรียกว่า เครือข่ายมูลค่าเพิ่ม เนื่องจากเป็นระบบที่เพิ่มการสื่อสารโทรคมนาคมและบริการอื่น ๆ ให้แก่ผู้ใช้ที่ไม่มีหรือไม่สามารถสร้างระบบเครือข่ายของตนเองขึ้นมาใช้งานได้ ลูกค้าในระบบนี้จึงไม่ต้องลงทุนในการจัดซื้ออุปกรณ์เครือข่ายที่มีราคาแพงมาก รวมทั้งไม่ต้องจัดการบริหารเกี่ยวกับกิจกรรมทั้งหลายในระบบเครือข่ายซึ่งก็เป็นเรื่องที่ซับซ้อนยุ่งยากมาก

บริการอื่นบนระบบเครือข่าย

ระบบโทรศัพท์อนาลอกแบบลบบเก่าให้บริการแบบวงจรสวิตช์ (Circuit switching) ซึ่งจะต้องกำหนดเส้นทางสายโทรศัพท์จากผู้โทรไปจนถึงผู้ที่เรียกและคงไว้อย่างนั้นตลอดระยะเวลาที่ทั้งสองฝ่ายยังคงใช้โทรศัพท์อยู่ การให้บริการแบบแพ็กเก็ตสวิตช์ (Packet switching) ได้พัฒนางจรสวิตช์ให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพและประหยัดมากยิ่งขึ้นในการสื่อสารความเร็วสูงผ่านระยะทางไกล เช่น ระบบ VAN และระบบอินเทอร์เน็ต ระบบแพ็กเก็ตสวิตช์แบ่งข้อมูลที่มีความยาวมากออกเป็นส่วนเล็ก ๆ ที่มีขนาดเท่ากันทั้งหมด เรียกว่า แพ็กเก็ต (Packet) แต่ละแพ็กเก็ตจะมีข้อมูลที่สำคัญบรรจุอยู่ เช่น ที่อยู่ผู้รับ ข้อมูลสำหรับตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และข้อมูลที่จะส่งผู้ส่งจะดำเนินการส่งแพ็กเก็ตออกไปที่อื่นจนกว่าจะหมด แพ็กเก็ตแต่ละอันจะเดินทางไปยังผู้รับโดยอาจใช้เส้นทางเดียวกันหรือใช้เส้นทางที่แตกต่างกันก็ได้

และเมื่อไปถึงผู้รับแล้ว ซอฟต์แวร์ที่เครื่องผู้รับก็จะนำข้อมูลในทุกแพ็กเก็ตมาผสมผสานกันให้เหมือนเดิม ดังในรูป



ภาพ 7 ระบบเครือข่ายแพ็กเก็ตสวิตช์

ที่มา: The TCP/IP Guide (2550)

เฟรมรีเลย์ (Frame Relay) เป็นบริการที่ใช้งานระบบเครือข่ายร่วมกันแบบหนึ่งที่มีความเร็วในการทำงานสูงถึง 1.544 ล้านบิตต่อวินาที และมีค่าใช้จ่ายในการใช้งานต่ำกว่าระบบแพ็กเก็ตสวิตช์ ระบบนี้จัดข้อมูลเป็นแพ็กเก็ตเกิดขนาดเล็กคล้ายกับระบบแพ็กเก็ตสวิตช์แต่ไม่มีข้อมูลสำหรับการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดจึงต้องใช้งานร่วมกับสายสื่อสารที่มีความเที่ยงตรงสูงเช่น สายใยแก้วนำแสง

องค์กรส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะแยกระบบเครือข่ายสำหรับเสียงสนทนา บริการสายสื่อสารส่วนตัว และข้อมูลออกจากกันเนื่องจากใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน บริการแบบเอทีเอ็ม (Asynchronous Transfer Mode: ATM) ไม่ใช่เครื่องเบิกเงินอัตโนมัติ ได้เข้ามาแก้ปัญหาโดยใช้ความสามารถในการสลับการให้บริการระหว่าง เสียงสนทนา ข้อมูล กราฟฟิก และวิดีโอให้แก่ผู้ใช้ได้โดยอัตโนมัติ และยังสามารถเชื่อมโยงระบบเครือข่ายเฉพาะบริเวณและระบบเครือข่ายวงกว้างเข้าด้วยกันได้อย่างง่ายดาย เทคโนโลยีเอทีเอ็มแบ่งข้อมูลออกเป็นแพ็กเก็ตขนาดเล็กประกอบด้วยข้อมูลชุดละ 8 ไบต์ จำนวน 53 ชุด เรียกว่า “เซลล์” แล้วส่งเซลล์ออกไปด้วยความเร็วเท่าที่อุปกรณ์นั้น ๆ จะได้ซึ่งมีความเร็วสูงสุดประมาณ 2.5 พันล้านบิตต่อวินาที

บริการไอเอสดีเอ็น (Integrated Services Digital Network: ISDN) เป็นมาตรฐานสากลแบบใหม่สำหรับการเชื่อมต่อผ่านระบบเครือข่ายโทรศัพท์ที่รวมการให้บริการทั้ง

เสียงสนทนา ข้อมูล กราฟฟิก และวิดีโอ ได้ในสายโทรศัพท์เพียงหนึ่งคู่สายเท่านั้น บริการไอเอสดีเอ็นมีอยู่สองระดับ คือ ระดับพื้นฐาน (Basic rate) ที่สามารถส่งข้อมูลได้ด้วยความเร็ว 128 กิโลบิตต่อวินาที เหมาะสำหรับองค์กรที่ต้องการส่งข้อมูลและใช้โทรศัพท์ในเวลาเดียวกันผ่านสายโทรศัพท์คู่สายเดียว และระดับไพรมารี (Primary rate) ที่ส่งข้อมูลได้นับล้านบิตต่อวินาทีจึงเหมาะกับงานที่ต้องการ การสื่อสารโทรคมนาคมเป็นหลัก

บริการความเร็วสูงแบบอื่นได้แก่ระบบดีเอสแอล เคเบิลโมเด็ม และสายทีวีระบบดีเอสแอล (Digital Subscriber Line: DSL) สามารถใช้สายโทรศัพท์ทั่วไปสำหรับการให้บริการเสียงสนทนา ข้อมูล กราฟฟิก และวิดีโอได้เหมือนกันกับบริการไอเอสดีเอ็นแต่มีความเร็วในการทำงานสูงกว่า บริการสำหรับระบบเอสดีแอลแบ่งออกเป็นหลายระดับ เอซีเอสแอล (Asynchronous DSL: ADSL) เป็นระดับบริการต่ำสุดที่รับข้อมูลได้ด้วยความเร็ว 1.5 ถึง 9 ล้านบิตต่อวินาที และส่งข้อมูลได้ด้วยความเร็ว 0.64 ล้านบิตต่อวินาที เอสซีเอสแอล (Synchronous DSL: SDSL) สามารถส่งและรับข้อมูลได้ด้วยความเร็ว 3 ล้านบิตต่อวินาที เคเบิลโมเด็ม (Cable modem) เป็นระบบที่ให้บริการซ้อนทับบริการโทรทัศน์ทางสายเคเบิล เช่น บริษัทยูทีวีให้บริการโทรทัศน์ทางสายเคเบิลได้ร่วมมือกับบริษัทเอเซียเน็ต ในการให้บริการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านสายโทรทัศน์ โดยผู้ใช้งานต้องมีอุปกรณ์เสริมเรียกว่า เคเบิลโมเด็ม (Cable modem) เป็นต้น เฉพาะเคเบิลโมเด็มเพียงอย่างเดียวสามารถส่งและรับข้อมูลได้ที่ระดับความเร็วนับล้านบิตต่อวินาที โดยทั่วไปจะมีความเร็วในการรับข้อมูลสูงกว่าความเร็วในการส่งข้อมูลในระดับหลายแสนบิตต่อวินาที สายทีวี (T-1 line) เป็นสายโทรศัพท์วงจรพิเศษที่ประกอบด้วย 24 ช่องสัญญาณ สามารถส่งข้อมูลได้ด้วยความเร็ว 1.544 ล้านบิตต่อวินาที มาตรฐานยุโรปเรียกว่าสายอีวัน (E-1 line) ซึ่งมีความเร็ว 2 ล้านบิตต่อวินาที แต่ละช่องสัญญาณอาจนำมาใช้ในการส่งสัญญาณข้อมูลหรือเสียงสนทนาก็ได้

เทคโนโลยีการส่งข้อมูลความเร็วสูงอาจเรียกว่า บรอดแบนด์ (Broadband) ซึ่งมีความหมายว่าสื่อที่นำมาใช้นั้นประกอบด้วยช่องสัญญาณขนาดเล็กหลายช่องที่สามารถนำมาใช้ส่งสัญญาณได้พร้อมกันซึ่งรวมเป็นช่องสื่อสารขนาดใหญ่เพียงช่องเดียว เช่น ในกรณีของบริการที่กล่าวถึงในข้างต้น

ตาราง 4 ข้อมูลชนิดของบริการบนระบบเครือข่าย

ชนิดของบริการ	ความหมาย	ความกว้างช่องสัญญาณ
x.25	ระบบแพ็กเก็ตสวิตช์ที่แบ่งข้อมูลออกเป็นแพ็กเก็ตขนาด 128 ไบต์	1.544 MBPS
เฟรมรีเลย์	แบ่งข้อมูลออกเป็นเฟรมเพื่อส่งออกทางสายสื่อสารความเร็วสูงที่เชื่อถือได้ ไม่มีการตรวจสอบข้อผิดพลาดของข้อมูล	1.544 MBPS
เอทีเอ็ม	แบ่งข้อมูลออกเป็นเซลล์ขนาดเล็ก	25 MBPS-2.5 GBPS
ไอเอสดีเอ็น	มาตรฐานสำหรับการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายโทรศัพท์	Basic rate: 128 KBPS Primary rate: 1.5 MBPS
ดีเอสแอล	เทคโนโลยีการส่งข้อมูลความเร็วสูงบนสายโทรศัพท์	ADSL : receiving 9 MBPS Sending 640 KBPS SDSL : 3 MBPS
ทีวัน	สายโทรศัพท์วงจรเฉพาะที่ประกอบด้วย 24 ช่องสัญญาณ	1.544 MBPS
เคเบิล โมเด็ม	การส่งข้อมูลร่วมกับสัญญาณโทรทัศน์ผ่านทางสายเคเบิล	4 MBPS

ที่มา: ชนารัตน์ คำอ่อน (2545)

บริการ “ทวิมิตร”

รายได้หลักของ ช.ก.ส. คือรายได้ที่เกิดจากรัฐกิจสินเชื่อการเกษตร ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยงจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในการผลิต การตลาด ราคาผลผลิต ตลอดจนภาวะความไม่แน่นอนทางธรรมชาติ ช.ก.ส. จึงเน้นด้านคุณภาพของสินเชื่อและมาตรการควบคุมค่าใช้จ่ายในการผ่อนหนี้สงฆ์จะสูญไม่ให้อายุเกินไป เพื่อความอยู่รอดขององค์กร นอกจากนี้ในภาวะที่มีสภาพคล่องทางการเงินสูงและอัตราดอกเบี้ยต่ำทำให้สถาบันการเงินต่าง ๆ จะต้องพยายามหารายได้จากด้านอื่นที่นอกเหนือจากรายได้สินเชื่อซึ่งเป็นธุรกิจหลัก โดยขยายฐานรายได้จากค่าบริการและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ทำให้เกิดกระแสการแข่งขันทางธุรกิจในด้านนี้รุนแรงมาก สำหรับ ช.ก.ส. ได้

ขยายฐานรายได้จากค่าบริการและค่าธรรมเนียม โดยผ่านบริการที่เรียกว่า “ทวิมิตร” ซึ่ง ธ.ก.ส. มีจุดแข็งหลายประการที่เอื้ออำนวยต่อธุรกิจดังกล่าว คือ ธ.ก.ส. มีลูกค้าอยู่เป็นจำนวนมากทั่วประเทศ มีสาขาตลอดจนเครือข่ายพันธมิตรอยู่ทุกพื้นที่ ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบด้านทรัพยากรของ ธ.ก.ส. ที่จะอำนวยให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสนับสนุนและการพัฒนางานด้านรายได้ ธ.ก.ส. สามารถแข่งขันเชิงธุรกิจกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ได้ซึ่งจะส่งผลถึงความเข้มแข็งและมั่นคงของ ธ.ก.ส. โดยตรง (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2550)

บริการทวิมิตร หมายถึง บริการรับชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่าง ๆ ผ่านเคาน์เตอร์ของ ธ.ก.ส. โดยได้จําแนกรายได้จากค่าบริการและค่าธรรมเนียมผ่านบริการ “ทวิมิตร” ไว้ 4 หมวดใหญ่ ๆ ได้แก่

หมวด 1 รายได้จากค่าบริการและค่าธรรมเนียมด้านเงินฝาก

1. กลุ่มการออกสมุดและเช็ค 3 ผลิตภัณฑ์
2. กลุ่มบริการ โอนเงินและการเรียกเก็บ 3 ผลิตภัณฑ์
3. กลุ่มบริการเงินฝากอื่น ๆ 6 ผลิตภัณฑ์

หมวด 2 รายได้จากค่าบริการและค่าธรรมเนียมด้านสินเชื่อ

1. กลุ่มค่าธรรมเนียมสินเชื่อ 7 ผลิตภัณฑ์
2. กลุ่มการออกสมุดเงินกู้ 1 ผลิตภัณฑ์
3. กลุ่มบริการสินเชื่ออื่น 3 ผลิตภัณฑ์

หมวด 3 รายได้จากค่าบริการและค่าธรรมเนียมการชำระ ค่าสินค้าและรับเงินแทน

สถาบันอื่น

1. กลุ่มรับชำระค่าสาธารณูปโภค 6 ผลิตภัณฑ์
2. กลุ่มรับชำระค่าบัตรเครดิต 5 ผลิตภัณฑ์
3. กลุ่มรับชำระค่าลงทะเบียนเรียน 28 ผลิตภัณฑ์
4. กลุ่มรับชำระค่าโทรศัพท์มือถือ 3 ผลิตภัณฑ์
5. กลุ่มรับชำระค่าเช่าซื้อ/ค่าสินค้าและบริการ 31 ผลิตภัณฑ์
6. กลุ่มรับชำระค่าเบี้ยประกัน 10 ผลิตภัณฑ์
7. กลุ่มจำหน่ายบัตรเติมเงิน/ซิมการ์ด 4 ผลิตภัณฑ์
8. กลุ่มฉาปนกิจสงเคราะห์ 23 ผลิตภัณฑ์
9. กลุ่มอื่น ๆ 6 ผลิตภัณฑ์

หมวด 4 รายได้จากค่าบริการและค่าธรรมเนียมบริการเสริม

1. กลุ่มบริการ Collection 8 ผลิตภัณฑ์

2. การโอนเงินแรงงานต่างประเทศ 1 ผลลัพธ์
3. รับชำระภาษีรถ 1 ผลลัพธ์
4. ประกันสุขภาพและชีวิต 3 ผลลัพธ์
5. ประกันภัยอุบัติเหตุ/เดินทาง/อสังหาริมทรัพย์ 15 ผลลัพธ์
6. ประกันภัย พ.ร.บ. รถยนต์ โครงการรถจักรยานยนต์ 8 ผลลัพธ์
7. รับสมัครบัตรเครดิต 1 ผลลัพธ์

ซึ่งหมายถึงการให้บริการ “ทวิมิตร” จำแนกเป็น 2 กลุ่มหลักได้แก่

1. บริการต่อเนื่องจากธุรกิจหลัก คือ บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องจากงานธนาคาร ในด้านเงินฝากและสินเชื่อ เช่น ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขา ค่าธรรมเนียมการตรวจสอบที่ดินในการดำเนินงานสินเชื่อ เป็นต้น เป็นบริการภาคบังคับที่ลูกค้าจะต้องใช้บริการตามระเบียบปฏิบัติของ ธ.ก.ส.

2. บริการด้านการเงินการธนาคารตามความประสงค์ของลูกค้า เช่น บริการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ของ ธ.ก.ส. บริการหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติเป็นค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ บริการด้านประกันภัยและชำระภาษีรถ ตลอดจนจำหน่ายบัตรเติมเงิน เป็นต้น

ธ.ก.ส. คาดว่าการดำเนินการบริการ “ทวิมิตร” คาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้

1. เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของลูกค้า และประชาชนทั่วไป ในการชำระค่าบริการสาธารณูปโภคและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในพื้นที่ใกล้บ้านทั่วประเทศ

2. ช่วยเหลือลูกค้า ธ.ก.ส. ได้ใช้บริการที่มีเงื่อนไขเหมาะสมและผ่อนปรนพิเศษให้ประโยชน์สูงสุดสำหรับลูกค้า ธ.ก.ส. โดยเฉพาะ จากบริษัทที่มีชื่อเสียงในการทำประกันภัย ประกันชีวิตหรืออุบัติเหตุ โดยมีค่าธรรมเนียมต่ำแต่ให้ผลประโยชน์คุ้มครองสูง

3. ธ.ก.ส. ได้รับประโยชน์จากการดำเนินการ โดยการจัดหาลูกค้าผู้มีประสงค์จะใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการจากบริษัทหรือส่วนงานพันธมิตรเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือบริการ การรับชำระค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และบริการโอนเงินให้แก่เจ้าของผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวซึ่งประโยชน์จากการดำเนินงานดังกล่าว เป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันเชิงธุรกิจของ ธ.ก.ส. กับสถาบันการเงินอื่น ๆ และเป็นการสร้างรายได้เพื่อเสริมสร้างสถานะความมั่นคง ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของการดำเนินงานสร้างความเชื่อมั่นแก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. รวมทั้งการจัดสรรผลประโยชน์ดังกล่าวไปสู่ชุมชนในพื้นที่อีกด้วย

4. ธ.ก.ส. ได้ใช้ความพร้อมของทรัพยากรบุคคล และเครือข่ายการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด กล่าวคือ ธ.ก.ส. มีสาขาและหน่วยอำเภอ คลอบคลุมพนักงานที่พร้อมในการปฏิบัติงานในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ปัจจุบันภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 8 สหกรณ์ ที่ดำเนินธุรกิจอยู่ (ณ วันที่ 11 เมษายน 2550) และมีจำนวนสมาชิกทั้งหมด 38,228 คน (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2550ก) จากตาราง 5 จะเห็นได้ว่าฐานะการเงินและผลการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประจำปี 2549 ตามเกณฑ์ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่มากทั้งหมดจำนวน 8 สหกรณ์

ฐานะการเงินและผลการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตาราง 5 ฐานะการเงินผลการดำเนินการและจำนวนสมาชิกของของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประจำปี 2549

ชื่อสหกรณ์	ขนาด	ฐานะทางการเงิน (บาท)			จำนวนสมาชิก (คน)
		สินทรัพย์ทั้งสิ้น	หนี้สินทั้งสิ้น	ทุนสหกรณ์	
สหกรณ์ออมทรัพย์ครู ฉะเชิงเทรา จำกัด	ใหญ่มาก	1,782,340,294.70	741,042,000.17	1,041,298,294.53	5,760
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด	ใหญ่มาก	2,627,833,306.44	563,065,161.14	2,064,768,145.30	8,011
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูระยอง จำกัด	ใหญ่มาก	1,510,541,717.21	292,023,273.59	1,218,518,443.62	5,075
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี จำกัด	ใหญ่มาก	1,288,966,472.19	408,385,366.06	880,581,106.13	4,593
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูตราด	ใหญ่มาก	873,644,539.93	308,800,987.50	564,843,552.43	2,171
สหกรณ์ออมทรัพย์ครู ปราจีนบุรี จำกัด	ใหญ่มาก	2,316,397,371.68	1,071,689,412.64	1,244,707,959.04	5,150
สหกรณ์ออมทรัพย์ครู สระแก้ว จำกัด	ใหญ่มาก	1,504,698,484.85	659,796,978.67	844,901,506.18	4,044

ตาราง 5 (ต่อ)

ชื่อสหกรณ์	ขนาด	ฐานะทางการเงิน (บาท)			จำนวนสมาชิก (คน)
		สินทรัพย์ทั้งสิ้น	หนี้สินทั้งสิ้น	ทุนสหกรณ์	
สหกรณ์ออมทรัพย์ครู นครนายก จำกัด	ใหญ่มาก	1,699,000,863.83	640,571,970.65	960,678,266.57	3,424
รวม		13,603,423,050.83	4,685,375,150.42	8,820,297,273.80	38,228

ที่มา: กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (2550ข)

ธุรกิจหลักสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตาราง 6 ธุรกิจหลักสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประจำปี 2549

(หน่วย: บาท)

ลำดับ	ชื่อสหกรณ์	การค้าเงินธุรกิจ		กำไรสุทธิ
		รับฝากเงิน	ให้เงินกู้	
1	สหกรณ์ออมทรัพย์ครูฉะเชิงเทรา จำกัด	405,144,350.59	2,090,312,288.75	54,856,102.36
2	สหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด	288,705,269.88	2,235,273,400.00	122,226,746.68
3	สหกรณ์ออมทรัพย์ครูระยอง จำกัด	94,176,051.08	1,543,618,700.00	80,652,368.48
4	สหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี จำกัด	170,977,991.97	1,709,482,876.89	54,078,636.80
5	สหกรณ์ออมทรัพย์ครูตราด	160,622,786.50	729,821,911.24	35,693,537.38
6	สหกรณ์ออมทรัพย์ครูปราจีนบุรี จำกัด	324,778,918.00	5,586,760,717.00	71,886,846.52
7	สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสระแก้ว จำกัด	78,659,300.98	1,876,577,448.28	50,589,512.97
8	สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครนายก จำกัด	204,651,222.53	1,548,953,351.00	53,514,218.46
	รวม	1,727,715,891.53	17,320,800,693.16	523,497,969.65

ที่มา: กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (2550ข)

จะเห็นได้ว่าสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากผลดำเนินงานธุรกิจปี 2549 ในธุรกิจรับฝากเงินรวมปริมาณธุรกิจจำนวน 1,727,715,891.53 บาท ให้เงินกู้รวมปริมาณธุรกิจจำนวน 17,320,800,693.16 บาท ไม่มีการทำธุรกิจด้านอื่น ๆ เลยเช่นจัดหาสินค้ามาจำหน่ายสำหรับผลการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือนั้นพบว่ามีผลการดำเนินงานมีกำไรทุก

สหกรณ์ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าในปี 2549 จำนวนสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ ดำเนินธุรกิจสินเชื่อ รับฝากเงิน แต่ถ้าพิจารณาจากปริมาณธุรกิจแล้วจะเน้นเฉพาะการให้สินเชื่อเพียงด้านเดียว

ทฤษฎีวิเคราะห์โครงการ (Project Analysis)

เสถียร ศรีบุญเรือง (2542) ได้กล่าวถึงทฤษฎีวิเคราะห์โครงการไว้ว่าในการพิจารณาถึงการลงทุนในธุรกิจต่าง ๆ ต้องพิจารณาในหลาย ๆ ด้านด้วยกัน เริ่มจากด้านการเงินที่ใช้ลงทุน ผลตอบแทนที่จะได้รับจากการลงทุน การเสื่อมราคาของทรัพย์สินที่ลงทุนไปและ ผลกระทบอื่น ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ ทฤษฎีที่ใช้ในการวิเคราะห์โครงการด้านการเงิน (Financial Aspect Analysis) แบ่ง วิธีการวิเคราะห์ ได้ดังนี้

1. วิเคราะห์โดยไม่มีการคิดลด (In discounting Method) มีหลักเกณฑ์ในการประเมิน โครงการที่มีอายุการดำเนินงานสั้นเพียงปีเดียว โดยมีความจำเป็นแบบเร่งด่วน มีการตรวจสอบอย่างง่าย ๆ และไม่คำนึงถึงมูลค่าของเงินตามช่วงระยะเวลา
2. วิเคราะห์โดยวิธีการคิดลด (Discounting Method) คือการตัดสินใจเลือกอัตราคิดลดที่เหมาะสมที่จะนำไปคำนวณหามูลค่าต่าง ๆ ของโครงการที่เกิดขึ้น ในช่วงเวลาที่ต่างกันของโครงการ ที่มีอายุการดำเนินงานยาวนานหลายปีเพื่อประกอบการตัดสินใจ

มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value: NPV)

มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนผลตอบแทนสุทธิของโครงการ เป็นการหาค่าปัจจุบันของ ผลตอบแทนสุทธิต่อแต่ละ โครงการว่ามีค่ามากน้อยเพียงใด คือการคำนวณหาผลรวมมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิของโครงการ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ ในการวัดว่าโครงการนั้น ๆ จะให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าหรือมีกำไรต่อต้นทุนรวมหรือไม่ ซึ่งการคำนวณหาผลรวมมูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการ มี สูตรดังนี้

มูลค่าปัจจุบันสุทธิ = มูลค่าปัจจุบันของผลได้ - มูลค่าปัจจุบันของต้นทุน

$$NPV = \sum_{t=1}^n \frac{B_t}{(1+i)^t} - \left[\sum_{t=1}^n \frac{C_t}{(1+i)^t} + C_0 \right]$$

โดยกำหนดให้

B_t = มูลค่าตอบแทนที่เกิดขึ้นปีที่ t

C_t = มูลค่าต้นทุนที่เกิดขึ้นในปีที่ t

r = อัตราส่วนลด (discount rate)

I = ปีที่ของโครงการ คือ ปีที่ 0, 1, 2,, n

N = อายุโครงการ

ปีที่ 0 คือ ปีที่มีการลงทุนเริ่มแรก (Initial Investment)

อัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (Benefit-Cost ratio: B/C ratio)

เป็นอัตราส่วนเปรียบเทียบระหว่างผลตอบแทนซึ่งสามารถคำนวณออกมา ในรูปของมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทน เทียบกับมูลค่าปัจจุบันของต้นทุนที่จ่ายไปในการดำเนินการของโครงการ

$$B/C \text{ Ratio} = \frac{\sum_{t=1}^n \frac{B_t}{(1+i)^t}}{\sum_{t=1}^n \frac{C_t}{(1+i)^t} + C_0}$$

โดยกำหนดให้

B_t = มูลค่าผลตอบแทนที่เกิดขึ้นปี ที่ t

C_t = มูลค่าต้นทุนที่เกิดขึ้นในปีที่ t

r = อัตราส่วนลด (discount rate)

i = ปีที่ของโครงการ คือ ปีที่ 0, 1, 2,, n

n = อายุโครงการ

ปีที่ 0 คือ ปีที่มีการลงทุนเริ่มแรก (Initial Investment)

อัตราผลตอบแทนภายในของโครงการ (Internal Rate of Return: IRR)

คือ อัตราส่วนผลตอบแทนที่ทำให้มูลค่าปัจจุบันสุทธิของกระแสเงินสดรับทั้งหมด เท่ากับมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดจ่ายทั้งหมด หรืออัตราผลตอบแทนที่ทำให้มูลค่าของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) ของโครงการมีค่าเท่ากับศูนย์พอดี ทั้งนี้ค่า IRR คำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$\sum_{t=1}^n \frac{B_t}{(1+r)^t} - \left(\sum_{t=1}^n \frac{C_t}{(1+r)^t} + C_0 \right) = 0$$

โดยกำหนดให้ B_t = มูลค่าผลตอบแทนที่เกิดขึ้นปีที่ t
 C_t = มูลค่าต้นทุนที่เกิดขึ้นในปีที่ t
 r = อัตราผลตอบแทนภายใน (IRR)
 I = อัตราส่วนลด (discount rate)
 t = ปีที่ของโครงการ คือ ปีที่ 0, 1, 2, ..., n
 n = อายุโครงการ
 ปีที่ 0 คือ ปีที่การลงทุนเริ่มแรก (Initial Investment)

ระยะเวลาคืนทุนของโครงการ (Payback Period)

หมายถึงระยะเวลาการดำเนินงานที่มีผลทำให้ผลตอบแทนสุทธิมีค่าเท่ากับค่าใช้จ่ายในการลงทุนตอนเริ่มต้นของโครงการพอดี วิธีการหาระยะเวลาคืนทุนหรือจำนวนปีที่ จะทำให้กิจการได้ผลตอบแทนคุ้มกับการลงทุน สามารถคำนวณได้ได้ตามสูตร ดังนี้

$$\text{Payback Period} = \frac{\text{มูลค่าของค่าใช้จ่ายในการลงทุน}}{\text{กำไรสุทธิเฉลี่ยต่อปี}}$$

การวิเคราะห์ความไวต่อเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง (Sensitivity Analysis)

การวิเคราะห์การไหวตัวของโครงการ เป็นการวิเคราะห์เพื่อต้องการศึกษา ว่าโครงการจะยังสามารถดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ อย่างไร เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือเกิดการผันแปรของปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการลงทุน โดยประโยชน์ ที่ได้รับจากการวิเคราะห์ความไวต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น ช่วยทำให้ผู้ประกอบการทราบว่า หากตัวแปรไม่เป็นไปตามที่ประมาณการ จะมีผล ทำให้ผลตอบแทนสุทธิของโครงการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ซึ่งจะช่วยให้การประเมินและติดตามผล การดำเนินงานของโครงการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการวิเคราะห์ ผลกระทบต่อผลตอบแทนสุทธิของโครงการจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งสามารถแยก วิเคราะห์ได้ดังนี้

ต้นทุนรวม (total cost: TC) = ค่าใช้จ่ายในการลงทุน (investment cost) + ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (operating cost)

ผลตอบแทน (benefit) ในที่นี้หมายถึงรายได้รวม (total revenue: TR) = ราคา (P) × ปริมาณ (Q)

แนวคิดเกี่ยวกับอัตราผลตอบแทนจากเงินลงทุน

ศิริพร กิตติการกุล (2547) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับอัตราผลตอบแทนจากเงินลงทุนไว้ดังนี้

อัตราผลตอบแทนจากเงินลงทุนเป็นรายได้ หรือผลตอบแทนที่หน่วยธุรกิจได้รับจากการลงทุนในทรัพย์สินต่าง ๆ ได้แก่ เงินให้กู้ยืม (ลูกหนี้เงินกู้) เงินฝากในธนาคารพาณิชย์และเงินลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย ส่วนลดรับ และเงินปันผล ซึ่งคำนวณได้จากดอกเบี้ยส่วนลดรับและเงินปันผลระหว่างปีหารด้วย ปริมาณเงินลงทุน คูณด้วยร้อย สามารถเขียนออกมาในรูปสมการได้ดังนี้

$$\text{อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน} = \frac{\text{ดอกเบี้ย} + \text{ส่วนลดรับ} + \text{เงินปันผล}}{\text{เงินลงทุน}} \times 100$$

ดอกเบี้ย ส่วนลดรับ และเงินปันผล หมายถึง ดอกเบี้ย ส่วนลดรับ และเงินปันผลที่ได้รับจากการลงทุน โดยการให้กู้ยืม การฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ และการลงทุนในหลักทรัพย์ในงวดบัญชีนั้น ๆ

ส่วนต่างระหว่างอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนกับต้นทุนของเงินลงทุน

การนำต้นทุนของเงินทุนมาเปรียบเทียบกับอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนจะทำให้ทราบว่าสหกรณ์สามารถนำเงินลงทุนที่ได้มาจากการระดมทุนจากแหล่งเงินทุนภายนอกและนำไปใช้ในการลงทุนให้เกิดประโยชน์นอกงบประมาณน้อยเพียงใด อันสามารถที่จะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างกำไรแก่หน่วยธุรกิจนั้น

ส่วนต่างระหว่างผลตอบแทน จากการลงทุนกับต้นทุนของเงินทุนที่สหกรณ์ได้รับสามารถคำนวณได้จากส่วนต่างของต้นทุนเงินทุน (ภายใน) ถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักที่สหกรณ์มีค่าใช้จ่ายเป็นต้นทุนจริงได้ดังนี้

$$\begin{array}{l} \text{ส่วนต่างระหว่างอัตรา} \\ \text{ผลตอบแทนการลงทุน} \end{array} = \begin{array}{l} \text{อัตราร้อยละผลตอบแทนจากการลงทุน} - \\ \text{อัตราร้อยละ ต้นทุนเงินทุน (ภายใน) ถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก} \end{array}$$

ส่วนต่างระหว่างอัตราผลตอบแทนการลงทุน กับต้นทุนเงินลงทุนทางเศรษฐศาสตร์ย่อมมีค่าที่แตกต่างไปจากกรณีการคิดต้นทุนเงินลงทุนทางบัญชี ซึ่งหากนำตัวเลขอัตราผลตอบแทนเงินลงทุนของสหกรณ์มาเปรียบเทียบกับต้นทุนทางส่วนต่างระหว่างอัตราผลตอบแทนการลงทุนกับต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์

ส่วนต่างระหว่างอัตราผลตอบแทนการ
ลงทุนกับต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ = อัตราผลตอบแทนการลงทุน —
ต้นทุนเงินทุนทางเศรษฐศาสตร์ถ่วงเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

ส่วนต่างอัตราผลตอบแทนเงินลงทุนทางเศรษฐศาสตร์และทางบัญชีจะแตกต่างกันมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ 2 ปัจจัย คือ

1. สัดส่วนของเงินทุนภายในที่ใช้ในการลงทุนสุทธิ ซึ่งหากขนาดของสัดส่วนเงินทุนดังกล่าวมีมากก็จะมีน้ำหนักในการถ่วงหาค่าเฉลี่ยสูงขึ้น
2. ต้นทุนค่าเสียโอกาสของเงินลงทุนที่นำมา ใช้ในการวิเคราะห์ว่าจะใช้ในอัตราที่สูงหรือต่ำนั้นก็อาจจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ ที่จะทำให้ต้นทุนเงินทุนแตกต่างกันได้ และอาจขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้วิเคราะห์ซึ่งอาจจะใช้เงินปันผลคืนให้แก่สมาชิกเป็นเกณฑ์ หรือใช้ในการคำนวณต้นทุนเงินทุนของสหกรณ์เอง

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ (service) คือการกระทำหรือการดำเนินการที่บุคคลหนึ่งหรือคณะหนึ่งเสนอให้แก่บุคคลอื่นโดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้นซึ่งการบริการนี้ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถครอบครองความเป็นเจ้าของหรือมีกรรมสิทธิ์ได้ (Kotler, 1997: 467)

ลักษณะของงานบริการ (characteristics of services) งานบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการคือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) บริการไม่สามารถมองเห็นไม่เหมือนสินค้าอื่น ๆ ที่จับต้องได้
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (insuperability) บริการเป็นการผลิตและบริโภคได้ในขณะเดียวกัน ไม่เหมือนสินค้าที่มีลักษณะทางกายภาพซึ่งผลิตและเก็บสต็อกไว้ได้
3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของงานบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหนอย่างไร
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น เมื่อจัดบริการไปแล้วหากไม่ใช้การบริการนั้นจะหมดไป

ในธุรกิจของงานบริการนั้น นอกจากกลยุทธ์ทางการตลาด 4P (product price place promotion) ที่สามารถใช้ได้ดี กับสินค้าแล้วยังจะต้องเพิ่มอีก 3P ในการทำการตลาดธุรกิจบริการคือ บุคลากรผู้ให้บริการ ระบบการให้บริการ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ บุคลากร

ผู้ให้บริการจะต้องมีการคัดเลือก อบรมและสร้างแรงจูงใจเพื่อให้การบริการที่ดีแก่ลูกค้า สถานบริการจะต้องพยายามแสดงให้เห็นถึงคุณภาพในการบริการได้ทางอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ประกอบการบริการด้วย กรรมวิธีในการให้บริการหรือการส่งมอบงานบริการจะต้องทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้ถึงคุณค่าการบริการที่คาดหวังไว้

คุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (access) บริการที่ให้แกลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกทั้งในด้านเวลาทำเลที่ตั้ง
2. การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง
5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) บริษัทหรือองค์กรรวมทั้งบุคลากรต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการเสนอบริการที่ดีแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) บุคลากรต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว
8. ความปลอดภัย (security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการให้บริการ
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding and knowing customer)

คุณสมบัติของนักบริการที่ดี

มีนักบริหารงานบริการบางแห่งได้กำหนดคุณสมบัติของนักบริการโดยเอาอักษรตัวหน้ามาต่อกันแล้วอ่านได้คำว่า service เพื่อใช้อบรมพนักงานบริการดังนี้

S คือ smiling and sympathy หมายถึง ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E คือ early response หมายถึง ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ

R คือ respectful หมายถึง แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติแก่ลูกค้า

V คือ voluntariness หมายถึง ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ และเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I คือ image enhancing หมายถึง แสดงออกถึงการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C คือ courtsey หมายถึง กิริยาอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E คือ enthusiasm หมายถึง มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

จากแนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการ สามารถนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้กับเรื่องการให้บริการแก่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ได้เช่น การให้ความสะดวกแก่ลูกค้า การอธิบายชี้แจงให้ลูกค้าทราบถึงการให้บริการด้านต่าง ๆ การฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญ ตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สร้างความไว้วางใจแก่ลูกค้า จะทำให้งานบริการมีคุณภาพมากขึ้นและควรปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้าและองค์กรเป็นอย่างยิ่ง และที่สำคัญคือเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ด้วย

ทฤษฎีความพึงพอใจและความต้องการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้หลายทัศนะ ดังนี้ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการ (กิตติมา ปรีดีศิลป, 2524)

ความพึงพอใจ เป็นค่าการให้ความรู้สึกของเราและความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี – เลว พอใจ – ไม่พอใจ สนใจ – ไม่สนใจ เป็นต้น (วิมลสิทธิ์ หรยางกูร, 2526)

Morse (1958 อ้างใน พงศพิศสิทธิ์ บุญทัน, 2536) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะตามปกติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ความพึงพอใจที่ลูกค้าในปัจจุบันได้รับ จะเป็นตัวดึงดูดลูกค้าใหม่ให้เข้ามายังบริษัท โดยในขั้นแรกลูกค้าที่ได้รับความพึงพอใจจะกล่าวถึงองค์กรหรือบริษัทนั้น ๆ กับเพื่อน ๆ และในขั้นตอนต่อมาฐานลูกค้าในปัจจุบันของบริษัทที่ได้รับความพึงพอใจจะคอยชักชวนของลูกค้าบริษัทและดึงดูดลูกค้าใหม่ ๆ ให้เข้ามาใช้บริการของบริษัทมากยิ่งขึ้น (Finch, 2547 อ้างใน ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์ และ ธนิกันต์ มาณะศิริวานนท์, 2547)

ดังนั้น สิ่งที่เราให้บริการจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้หรือไม่นั้น ให้ผู้บริการจะต้องรู้ถึงความต้องการของลูกค้าของลูกค้าให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้เสียก่อน ซึ่งทฤษฎีความต้องการมีนักวิชาการได้ให้ทัศนะไว้สอดคล้องกัน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (สราภรณ์รัตน์ วศินารมณ, 2540) เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญแก่ความต้องการของมนุษย์ไว้อย่างเป็นลำดับ โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน

โดย Maslow ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดของมนุษย์ ความต้องการนี้ถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์จะขาดไม่ได้ ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม ขนวิเศษโรค เป็นต้น เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในด้านความจำเป็นพื้นฐานจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นไปอีกและความต้องการดังกล่าวจะเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป

ระดับที่ 2 ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นที่หนึ่งจนเป็นที่พอใจแล้ว ก็จะเกิดความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยตามมา ความต้องการด้านความปลอดภัยดังกล่าว อาจแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ ความปลอดภัยทางร่างกาย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่ การมีความปลอดภัยจากสิ่งต่าง ๆ รอบด้านปลอดภัยจากอุบัติเหตุโจรผู้ร้าย มีสิ่งต่าง ๆ ที่จะช่วยปกป้องคุ้มครองป้องกันให้ตนมีความมั่นคงในงานที่ทำ มีหลักประกันต่าง ๆ ในการทำงาน เป็นต้น

ระดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นนามธรรมมากขึ้น ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นส่วน

หนึ่งของกลุ่มสังคม ต้องการที่จะเข้าไปมีความผูกพันในสังคม ต้องการที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของสังคม รวมถึงความต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นด้วย เช่น ต้องการที่จะร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ กับเพื่อนร่วมงาน หรือมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ซึ่งความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อความต้องการขั้นที่สองได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว

ระดับที่ 4 ความต้องการการยกย่อง นับถือ ขอมรับ (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมีชื่อเสียง เกียรติยศ ได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในความรู้ ความสามารถ ต้องการเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีทักษะ หรือความชำนาญด้านต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของความรู้สึกส่วนตัว หรือความรู้สึกภายในที่จะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงควมมีชื่อเสียง เกียรติยศของตนเอง ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความต้องการขั้นนี้จะมีค่าเข้มข้นสูงขึ้นกว่าความต้องการทางสังคม และจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว

ระดับที่ 5 ความต้องการประจักษ์ในตนเอง (Self Actualization Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จหรือสมหวังในชีวิต อยากทำ อยากเป็นในสิ่งที่ตนหวังไว้และมีความสุขกับสิ่งที่ตนเองต้องการทำและหวังที่จะทำ ความต้องการขั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ และจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการแต่ละระดับอย่างเพียงพอนั้นก็ยากอยู่แล้ว และปกติคนส่วนใหญ่จะมี ความต้องการเพียงระดับที่ 4 เท่านั้น ความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์จะเกิดแก่บุคคลที่ได้รับความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการในระดับต้น ๆ เป็นอย่างดีแล้วเท่านั้น

จากทฤษฎีความต้องการของ Maslow พอจะสรุปได้ว่า เมื่อลูกค้าได้รับการตอบสนองความต้องการลำดับใดลำดับหนึ่งจนเป็นที่พอใจแล้ว ลูกค้าก็จะเกิดความต้องการในลำดับถัดไปขึ้นมา และความต้องการของคนแต่ละคนนั้นจะไม่เหมือนกัน ดังนั้นการที่จะจงใจให้ลูกค้าใช้บริการนั้น ต้องศึกษาทำความเข้าใจก่อนว่าลูกค้าที่เราต้องการจะจงใจนั้นต้องการอะไรบ้าง แล้วหาทางตอบสนองเขาให้ถูกต้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ครุณี วงศ์รัตนธรรม (2539) ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าจำนวน 420 ราย ที่มาใช้บริการเงินฝากกับธนาคาร ผลการศึกษาว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการของธนาคารมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน ทั้งนี้สิ่งจูงใจที่ทำให้ลูกค้าเงินฝากที่เข้ามาใช้บริการด้านเงินฝากกับ

สาขา คือ อยู่ใกล้บ้านไปมาสะดวก และบริการที่ประทับใจจากพนักงาน ส่วนเหตุผลสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเลือกมาใช้บริการด้านเงินฝากคือ ธนาคารมีความมั่นคงสูงความมีอรรถาธิบายของพนักงาน และต้องรับเงินเดือนผ่านพนักงานนอกจากนี้ลูกค้าส่วนใหญ่มีความเห็นต่อการใช้บริการของธนาคารด้านเงินฝากโดยเห็นว่าจำนวนช่องเคาน์เตอร์ที่ให้บริการจำนวนเพียงพอต่อปริมาณลูกค้า และส่วนใหญ่ยังเห็นด้วยกับการจัดช่องทางการบริการที่เป็นทางเดียวตามคิวที่สาขาได้จัดทำขึ้น ในขณะที่ลูกค้าบางส่วนที่ธนาคารควรปรับปรุงด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำหรับบริการด้านเงินฝากลูกค้า และการบริการน้ำดื่ม สำหรับผลการศึกษาด้านอุปสรรคในการใช้บริการ พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานบางคนเลือกบริการลูกค้าเป็นบางราย และให้บริการล่าช้า นอกจากนี้ที่จอดรถยังไม่เพียงพอ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย และส่วนใหญ่ยังเห็นว่า ขั้นตอนการให้บริการซับซ้อนทำให้เสียเวลารอนาน

จันทร์จิรา สุริยะชัยพร (2541) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากลูกค้าที่ใช้บริการในธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 240 ราย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารนครหลวงไทย ที่สำคัญเป็นอันดับแรกคือความมั่นคงของธนาคารและการค้าประกันเงินฝากเต็มจำนวน รองลงมาคือ การจ่ายอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง ในขณะที่ปัจจัยอื่นมีความสำคัญเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ได้แก่ ชื่อเสียงของผู้บริหารมีความน่าเชื่อถือ การบริหารของผู้บริหาร/พนักงานสาขาทันสมัย มีความสะดวกรวดเร็ว ทำเลที่ตั้งไปมาสะดวกสบาย การมีจำนวนสาขาให้บริการมากเพียงพอ และการมีบริการเสริมอื่น ๆ ทั้งนี้ผลการศึกษาข้างชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยสูงและความมั่นคงของธนาคาร มิใช่ปัจจัยที่ลูกค้าพิจารณาเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารเพียงปัจจัยเดียว แต่เป็นเพียงปัจจัยหลักในอันดับแรกเท่านั้น เนื่องจากลูกค้ายังพิจารณาจากการบริการของผู้บริหารสาขาและพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ สะดวก รวดเร็ว และความเชื่อถือได้ รวมทั้งทำเลที่ตั้งของธนาคารที่ไปมาสะดวก อยู่ใกล้บ้านและที่ทำงาน

พรพรรณ เกิดในมงคล (2541) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์การค้าต่างประเทศแหลมฉบัง ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ลูกค้าที่มาใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์บริการการค้าต่างประเทศแหลมฉบัง ในช่วงระหว่างวันที่ 15 สิงหาคม – 15 กันยายน 2541 จำนวน 100 ราย การจัดเก็บข้อมูลทำโดย

ใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าของธนาคารเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุเฉลี่ยระหว่าง 21-30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าเฉลี่ย 1-3 ปี และประเภทบริการที่ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการทางด้านสินค้าเข้าและสินค้าออก ลูกค้าดังกล่าวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกการให้บริการพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสูงสุด รองลงมาคือด้านบริการและด้านสถานที่ตามลำดับ โดยทางด้านสถานที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 3 ประเด็น คือ ความชัดเจนของป้ายแสดงรายละเอียดของการให้บริการ ความเพียงพอของสถานที่ที่จัดให้ลูกค้าขณะรอรับบริการ การอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ ขณะรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ การบริการน้ำดื่ม

อัญญา วัจนะสวัสดิ์ (2544) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองบัตรโดยสารเครื่องบิน: กรณีศึกษาสาขาสำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ถนนวิภาวดีรังสิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ใช้บริการที่สำนักงาน สาขาสำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ถนนวิภาวดีรังสิต จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม การรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการทดสอบแบบสอบถามในระหว่างที่ผู้ใช้บริการรอการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยคือค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ประเด็นสำคัญที่เป็นปัญหาในการบริการ ได้แก่ 1) จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่พอ และ 2) การไม่สามารถให้ข้อมูลตารางบินล่วงหน้า และมีข้อเสนอแนะให้กองบัตรโดยสารเครื่องบินสาขาสำนักงานใหญ่ เพิ่มพนักงานในช่วงวันและเวลาที่มีผู้ใช้บริการมาก ตลอดจนปรับปรุงคุณภาพบริการด้านข้อมูลข่าวสารให้มีความรวดเร็วและทั่วถึงมากขึ้น

อำไพ วิชัย (2546) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงินของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานบริการโทรคมนาคมสาขาพัทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงินของสำนักงานบริการโทรคมนาคมสาขาพัทยา ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงินของสำนักงานบริการโทรคมนาคมสาขาพัทยา โดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเสมอภาค ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการบริการ และด้านความสะดวกที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงินที่

มาใช้บริการในช่วงเวลาที่ต่างกันและประสบการณ์ในการมาใช้บริการที่ต่างกัน พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาและประสบการณ์ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในระดับไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีระดับความพึงพอใจต่างกันต่อการให้บริการรับชำระเงิน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกัน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2547ข) ศึกษาแนวคิดกรมและแนวทางในการเพิ่มรายได้ให้แก่ธนาคารในอนาคต โดยจัดเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างพนักงาน 279 คนในพื้นที่ 4 ภาค 8 สำนักงานจังหวัด ผลการศึกษาสรุปว่า พนักงานมีความพึงพอใจในภาพรวม โดยได้เสนอปัญหาอุปสรรคในการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่ การไม่ได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการอ่านข้อมูลของเครื่องบาร์โค้ดล่าช้า และไม่ตรงกับใบแจ้งหนี้ลูกค้า ขั้นตอนการให้บริการมีมากเกินไป พนักงานสาขามีงานประจำล้นมือและต้องรับผิดชอบงานหลายด้าน การอบรม/ชี้แจงวิธีปฏิบัติไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะในส่วน of แนวทางในการเพิ่มรายได้แก่ธนาคารนั้น พบว่าร้อยละ 71 ของจำนวนพนักงานกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ธนาคารควรมอบอำนาจให้สำนักงาน ร.ก.ส. จังหวัด สามารถพิจารณากำหนด เพิ่ม/ลด ประเภทบริการให้สอดคล้องตามความเหมาะสมของแต่ละสาขา ซึ่งมีความแตกต่างกันตามประเภทและความต้องการของลูกค้า สภาพที่ตั้งตามภูมิศาสตร์และปริมาณงาน เพื่อความคล่องตัวในการดำเนินงาน โดยให้แต่ละสาขาเป็นผู้กำหนดเป้าหมายสู่ส่วนกลาง (Bottom up) ตามแนวคิด OPOT (One Province One Team) แทนการกำหนดเป้าหมายจากส่วนกลางแบบเดิม

อมรรัตน์ ขวโนวานิช (2548: (1)-(2)) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของผู้ใช้บริการต่อบริการรับชำระเงินผ่านที่ทำการไปรษณีย์ (PAY AT POST) ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ส่วนระดับการศึกษาและสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มณเฑียร หอมสร้อย (2549) การศึกษาเรื่องความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากร

ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงราย สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ สถานภาพด้านความรู้ของบุคลากร พบว่า เรื่องที่บุคลากรมีความรู้ในระดับมาก ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ช่วยสร้างงานพิมพ์เอกสาร (Microsoft Word) และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ส่วนเรื่องที่บุคลากรมีความรู้ในระดับน้อย ได้แก่ หลักการแก้ปัญหาและเครื่องมือในการแก้ปัญหา (โปรแกรมโลโก) ความพร้อมด้านการบริหารวิชาการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนและเห็นความสำคัญ ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งต่อการศึกษาค้นคว้า มีการใช้คอมพิวเตอร์จัดทำข้อมูลการลงทะเบียนนักเรียนและเก็บข้อมูลทะเบียนสะสมของนักเรียน ส่วนความพร้อมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ มีการใช้ World Wide Web หรือ WWW เพื่อการสืบค้นข้อมูลในห้องสมุด และมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ในห้องสมุด ความพร้อมด้านการบริหารบุคลากร พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการใช้คอมพิวเตอร์จัดทำบัญชีเงินเดือนและการเบิกสวัสดิการต่าง ๆ ของบุคลากร ความพร้อมด้านการบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์เอกสารและข้อมูลหรือรายงานต่างๆ เสนอต่อหน่วยงาน องค์กร ชุมชน มีการใช้คอมพิวเตอร์บันทึกข้อมูลกิจกรรมต่างๆ ที่โรงเรียนต้องปฏิบัติร่วมกับหน่วยงาน องค์กร ชุมชน และมีการใช้คอมพิวเตอร์จัดทำระบบข้อมูลข่าวสารทางการศึกษา ความพร้อมด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกรายการ คือ มีการใช้คอมพิวเตอร์จัดทำงบประมาณของโรงเรียนเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด มีการใช้คอมพิวเตอร์จัดสรรงบประมาณภายในโรงเรียน มีการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำการจัดซื้อจัดจ้าง มีการใช้คอมพิวเตอร์ในการควบคุมบัญชีการเบิกจ่ายงบประมาณ และมีการใช้คอมพิวเตอร์จัดเก็บข้อมูลทะเบียนครุภัณฑ์และวัสดุคงรูป ส่วนปัญหาเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษา ได้แก่ ขาดเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะ ขาดโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ โทรศัพท์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเครือข่าย LAN ขาดแคลนงบประมาณ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ล้าสมัย ความต้องการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาได้แก่ ฮาร์ดแวร์ที่ทันสมัย งบประมาณในการจัดซื้อ บำรุงรักษาและซ่อมแซม คอมพิวเตอร์ การพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การซ่อมบำรุง และการใช้อินเทอร์เน็ต และการได้รับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ โทรศัพท์

วรารัตน์ แพทย์รังษี (2549: (1)-(2)) ศึกษาเรื่องการเรียนรู้ และความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้านสะดวกซื้อเซเว่น อีเลฟเว่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเรียนรู้ พฤติกรรม ความพึงพอใจในการใช้บริการของ

ผู้ให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น และความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส การรับรู้ พฤติกรรมการใช้บริการ กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสจากสื่อที่ติด ณ จุดขาย (บริเวณเคาน์เตอร์แคชเชียร์) เช่น ตัวเค็ง สื่อบนเครื่องแคชเชียร์ เป็นต้น โดยส่วนใหญ่จะใช้บริการชำระในกลุ่มค่าสาธารณูปโภค รองลงมาคือ บริการชำระในกลุ่มผ่อนค่างวด และกลุ่มอินเทอร์เน็ต สำหรับความพึงพอใจพบว่าผู้ให้บริการพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งสะดวก/จำนวนสาขาให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความหลากหลายในการบริการ

บุศรินทร์ ขอบแสงจันทร์ (2549) ศึกษาเรื่องความต้องการใช้บริการทางการเงินที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคารพาณิชย์มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญในกระบวนการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคารพาณิชย์ที่นำไปสู่การตอบสนองความต้องการทางด้านบริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ให้กับผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่นิยมใช้บริการผ่านทางเครื่องอัตโนมัติ รองลงมาคือ ทางเคาน์เตอร์ธนาคารสาขาทั่วไป และเคาน์เตอร์ธนาคารในห้างสรรพสินค้า ส่วนการใช้บริการผ่านทางระบบโทรศัพท์หรือ Internet ได้รับความนิยมน้อยที่สุด ซึ่งเกิดจากความรู้สึกไม่ปลอดภัยในการใช้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการใหม่ของธนาคารมากกว่าการใช้บริการเพิ่มเติมระหว่างประเภทบัญชี ซึ่งลักษณะบริการใหม่ที่มีความหลากหลายจะสามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

ปฐมนดา พงษ์สิงห์ (2550: (1)) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในระดับมาก

ราตรี ควงไชย (2550) ศึกษาเรื่องความพร้อมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาและโรงเรียนขยายโอกาส สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำปาง เขต 2 มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อใช้ในการบริหารงานโรงเรียน ผลของการวิจัยพบว่า

ความพร้อมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารโรงเรียน โดยใช้ทรัพยากรทางการศึกษาของโรงเรียนชายโอกาส โดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน ด้านที่มีความพร้อมมาก คือ ด้านบุคลากร สำหรับด้านการเงิน ด้านวัสดุ และด้านการบริหารจัดการ มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับโรงเรียนมัธยมศึกษา มีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารโรงเรียนมาใช้บริการงาน โดยใช้ทรัพยากรทางการศึกษาในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน ด้านที่มีความพร้อมมาก คือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุ ด้านบริหารจัดการ สำหรับด้านการเงิน มีความพร้อมระดับปานกลางและสภาพปัญหาการใช้ทรัพยากรทางการศึกษาที่พบมากที่สุด คือด้านการเงินคืองบประมาณที่จะนำมาจัดซื้อ จัดจ้างและการซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่เพียงพอข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข คือ ควรมีการจัดสรรงบประมาณจากต้นสังกัดเพิ่มขึ้นควรมีการระดมทรัพยากรด้านการเงิน

อนรรฆนงค์ พรหมนาถ (2550: ง – จ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกชำระค่าใช้จ่ายผ่านช่องทางการรับชำระเงินของประชาชนในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกชำระค่าใช้จ่ายผ่านช่องทางการชำระเงินของประชาชนศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการช่องทางการรับชำระเงินของประชาชน และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการช่องทางการรับชำระเงินของประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกช่องทางการรับชำระเงินในระดับมากจากสิ่งกระตุ้นทางการตลาด คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และจากสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ คือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี นอกจากนี้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการเคาน์เตอร์รับชำระเงินของหน่วยงานหรือบริษัทผู้ออกใบแจ้งหนี้เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคมากที่สุด เพราะเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับ สำหรับช่องทางการชำระเงินนั้น ส่วนใหญ่ใช้หลากหลายช่องทางขึ้นอยู่กับความสะดวก โดยชำระค่าใช้จ่ายครั้งละสองประเภทขึ้นไป และชำระเงินภายในวันเวลาที่ระบุตามใบแจ้งหนี้

ชนคล เลหาะเพ็ญแสง (2551: ก - ข) ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระเงิน ค่ากระแสไฟฟ้าผู้ใช้ไฟฟ้า ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผู้ใช้ไฟฟ้า และศึกษาปัญหาการรับชำระเงินของสถานที่รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกการชำระค่ากระแสไฟฟ้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.3 เนื่องจากสถานที่

ชำระเงินอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงานและสามารถชำระได้ทุกแห่งทั่วประเทศ รองมาคือ ชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 32.8 เนื่องจากสามารถชำระค่ากระแสไฟฟ้าเกินกำหนดระยะเวลาได้ และสามารถตรวจสอบค่ากระแสไฟฟ้าย้อนหลังได้ ลำดับที่สาม คือ ชำระผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 10.1 เนื่องจากสะดวกในการใช้บริการ และไม่ต้องเดินทางมาใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้า

ส่วนปัญหาของสถานที่รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าพบว่า สถานที่รับชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำปางอยู่ไกลไม่สะดวกในการไปใช้บริการ สถานที่รับชำระที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และสถานที่ชำระหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารพบว่า ต้องมีเงินฝากคงเหลือไว้ในบัญชีเพียงพอในการหักชำระค่ากระแสไฟฟ้าในแต่ละเดือน

สยามธุรกิจ (2551 : ระบบออนไลน์) ได้กล่าวว่า ฝ่ายวิจัย ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ได้กล่าวถึงธุรกิจรับชำระเงินรายย่อย ไว้ว่าธุรกิจรับชำระเงินรายย่อยคือ การรับชำระเงินผ่านทางสถาบันอื่นที่ไม่ใช่ธนาคาร เป็นธุรกิจที่กำลังได้รับความนิยมในกลุ่มผู้บริโภค เนื่องจากได้รับความสะดวกและรวดเร็ว สามารถชำระเงินตามกำหนดในใบแจ้งหนี้ได้ตลอดเวลาโดยเฉพาะร้านสะดวกซื้อที่เปิดตลอด 24 ชั่วโมง ที่มีจำนวนมาก ทำให้ผู้ประกอบการรายใหม่ และเก่า ขยายสาขาต่อเนื่อง ธุรกิจรับชำระเงินรายย่อยได้เริ่มเปิดให้บริการครั้งแรกในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2537 โดยบริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิส ซึ่งการให้บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ในระยะแรกยังไม่ได้รับความนิยมจากผู้บริโภคมากนัก เนื่องจากผู้บริโภคยังไม่มั่นใจ ประกอบกับในช่วงแรกไม่มีเครือข่ายพันธมิตรที่ดำเนินธุรกิจร่วมกันมาก ทำให้การรับชำระค่าสาธารณูปโภค รวมทั้งค่าใช้จ่ายสินค้าและบริการผ่านบริษัทมีไม่มาก ต่อมาเมื่อบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้เริ่มเปิดให้บริการในธุรกิจนี้ ก็ได้มีผู้ประกอบการรายอื่นที่ส่วนใหญ่เป็นร้านสะดวกซื้อเข้าร่วมดำเนินธุรกิจรับชำระเงินด้วย เช่น เอเอ็ม พีเอ็ม แฟมิลี่ มาร์ท และ คิงส์วอล์ก เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับร้านค้าแล้ว ยังเป็นการดึงดูดลูกค้าเข้าร้านได้อีกทางหนึ่งด้วย ผู้ประกอบการรายใหญ่ในธุรกิจให้บริการรับชำระเงิน ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิส รองลงมา ได้แก่ เพย์แอทโพสท์ ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย ทั้งนี้ทางเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่เป็นผู้ประกอบการรายใหญ่ ยังคงมีการขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2550 มีสาขากว่า 5,000 สาขา และมีรายการรับชำระค่าสินค้าและบริการกว่า 280 รายการ และมีแผนจะขยายสาขาเพิ่มเพื่อให้บริการอีก 750 แห่ง พร้อมกับเพิ่มรายการรับชำระอีก 100 รายการ ขณะที่ผู้ประกอบการอันดับสองอย่าง เพย์แอทโพสท์ก็ได้วางเป้าหมายลงทุนในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อรองรับการขยายงานให้ครบ 3,000 สาขา โดยเน้นการขยายสาขาในต่างจังหวัดมาก

ขึ้น ทั้งนี้ผู้ประกอบการรับชำระเงิน รายย่อยส่วนใหญ่จะคิดค่าบริการต่าง ๆ ได้แก่ ค่าสาธารณูปโภค รายการละ 10 บาท ค่าบัตรเครดิต สิ้นเชื้อ และลิสซิ่ง ค่าประกันชีวิตและประกันภัย รายการละ 15 บาท เป็นต้น ทั้งนี้ประโยชน์ที่ธุรกิจรับชำระเงิน รายย่อยจะได้รับจากบริษัทที่เป็นพันธมิตรร่วมกัน ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการรับชำระค่าสินค้าและบริการจากลูกค้าการให้บริการรายงานฐานข้อมูลลูกค้าที่มาชำระค่าสินค้าและบริการ นอกจากนั้น เงินที่รับชำระค่าสินค้ายังเป็นการช่วยเสริมสภาพคล่องระยะสั้นให้กับธุรกิจได้อีกทางหนึ่งด้วย

นอกจากนั้น ยังมีผู้ประกอบการรายล่าสุดที่มีเครือข่ายสาขาจำนวนมากและได้เริ่มรุกเข้าสู่ธุรกิจนี้ ได้แก่ ร้านเทเลวิซ ของ บริษัท ชินวัตร จำกัด โดยการสร้างแบรนด์ Pay Station ในเครือข่ายของเอไอเอสเพื่อรับชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นการเพิ่มรายได้ให้กับร้านเทเลวิซ โดยวางเป้าหมายส่วนแบ่งตลาดในช่วงแรกประมาณร้อยละ 10 จากฐานลูกค้าที่มีอยู่ 17 ล้านราย ปัจจุบันเอไอเอสมีร้านเทเลวิซ 360 แห่งร้านเทเลวิซเอ็กซ์เพรส 300 แห่ง และสาขา ย่อยเอไอเอสอีกประมาณ 30 โดยรวมแล้วมีช่องทางรับชำระค่าบริการ ถึง 700 แห่ง จากเดิมรายได้มาจากช่องทางจำหน่ายโทรศัพท์มือถือ บัตรเติมเงิน และรับชำระค่าบริการ เท่านั้น อย่างไรก็ตาม เอไอเอส ไม่ได้เน้นพึ่งพิงผลกำไรจากธุรกิจส่วนนี้เท่าใดนัก หวังเพียงสร้างรายได้ให้กับร้านที่เป็นแฟรนไชส์ โดยมีแผนจะเพิ่มจุดรับชำระเงินรายย่อยให้เป็น 20,000 แห่งในปี 2551 จากปี 2550 มี 700 แห่ง โดยเป็นการเปิดในส่วนของบริษัท โลตัส เอ็กซ์เพรส ร้านเอ็มลิ่งค์ ร้านบลิสเทล ร้านเจมาร์ท และร้านไอโมบาย เป็นต้น ตลาดยังแข่งขันสูง ในปี 2550 ภาพรวมธุรกิจรับชำระเงินรายย่อยมีมูลค่าในตลาดประมาณ 2,300 ล้านบาท (ไม่รวมธนาคารพาณิชย์) ขยายตัวจากปี 2549 ประมาณร้อยละ 15 การแข่งขันยังสูง เพราะนอกจากจะต้องแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการในตลาดแล้ว ยังต้องแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ ด้วย

ปัจจุบันเคาน์เตอร์เซอร์วิสซึ่งเป็นรายใหญ่ในตลาด ยังคงมีส่วนแบ่งการตลาดถึงร้อยละ 80 ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบจากการเข้าสู่ตลาดรับชำระเงินรายย่อยเป็นรายแรก ๆ ประกอบกับการใช้เครือข่ายของร้าน 7 eleven ซึ่งเป็นร้านคอนวีเนียนสโตร์ที่มีสาขามากที่สุดในประเทศไทยที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เป็นช่องทางให้บริการ ซึ่งทางเคาน์เตอร์เซอร์วิสได้พยายามรักษาส่วนแบ่งการตลาดเดิม ไว้พร้อมทั้งได้เร่งหาพันธมิตรใหม่ เนื่องจากคู่แข่งในตลาดมีแผนจะเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดให้สูงขึ้น โดยกลยุทธ์ที่ผู้ประกอบการในธุรกิจแต่ละรายได้เร่งดำเนินการยังคงเป็นการลงทุนทางด้านเทคโนโลยี และการขยายสาขาให้ครอบคลุมพื้นที่มากที่สุด การหาพันธมิตรใหม่เพื่อให้บริการที่รับชำระมีความหลากหลาย รวมทั้งการรับชำระที่มีความถูกต้องและแม่นยำ สามารถเชื่อถือได้คู่แข่งหรือพันธมิตรธนาคาร ธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ให้บริการรับชำระเงินในระยะแรกของธุรกิจนี้ก่อนที่จะเคาน์เตอร์เซอร์วิสจะเข้าสู่ตลาด คงไม่มีใครคาดคิดว่าระยะเวลาที่ผ่านมา

มากกว่า 10 ปี ธุรกิจนี้ยังจะมีการเติบโตที่ดีต่อเนื่อง ทั้งนี้ รายได้จากธุรกรรมการรับชำระเงินของ
 ธนาคารพาณิชย์ มีสัดส่วนร้อยละ 20 ของรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการของระบบธนาคารพาณิชย์
 โดยในปี 2550 รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการอื่น ๆ ของระบบธนาคารพาณิชย์มีจำนวน 18,735
 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 25.5 จากปีก่อน และขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 18 ต่อปี ตลอดช่วง 4 ปีที่ผ่านมา
 ซึ่งนับเป็นอัตราการเติบโตที่ดี และยังมีแนวโน้มที่เติบโตได้อีก หากเทียบกับรายได้จากการปล่อย
 สินเชื่อที่มีต้นทุนความเสี่ยงสูงกว่า โดยธนาคารพาณิชย์ชั้นนำ ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคาร
 กรุงศรีอยุธยา รวมไปถึงธนาคารกรุงเทพ ได้วางแผนขยายรายได้จากธุรกิจรับชำระเงินรายย่อย
 เพิ่มขึ้นอีกมากในอนาคตโดยเฉพาะธนาคารกรุงเทพ ได้ลงทุน ระบบคอมพิวเตอร์ 1.6 พันล้านบาท
 เพื่อสนับสนุนธุรกรรมนี้ ทั้งนี้ การที่ธุรกิจรับชำระเงินรายย่อยได้ทำธุรกรรมใกล้เคียงกับธนาคารจึง
 นับว่าธุรกิจรับชำระเงินรายย่อยเป็นคู่แข่งของธนาคาร แต่ขณะเดียวกันก็ยังเป็นพันธมิตรของ
 ธนาคาร ดังจะเห็นได้จากในปัจจุบันธนาคารหลายแห่งได้ ร่วมมือกับธุรกิจรับชำระเงินรายย่อย เพื่อ
 อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าของธนาคารสามารถชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต และค่าผ่อนที่อยู่อาศัย
 บางโครงการที่ธนาคารเป็นผู้สนับสนุนทางการเงิน โดยผ่านร้านสะดวกซื้อได้การสร้างพันธมิตร
 ดังกล่าวเป็นการเพิ่มช่องทางเพื่อตอบสนองความต้องการในการขยายการให้บริการของกลุ่มลูกค้า
 บัตรเครดิตและที่อยู่อาศัยของธนาคารได้เป็นอย่างดี และแม้ว่าการเป็นพันธมิตรจะช่วยเอื้อต่อการ
 ทำธุรกรรมระหว่างกัน แต่ทางด้านธนาคารพาณิชย์ก็คงต้องปรับปรุงเทคโนโลยีเพื่อรองรับการทำ
 ธุรกรรมด้านนี้ ซึ่งนับวันจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น นอกจากนั้นการที่ธนาคารสามารถดึงดูดให้ลูกค้าเข้า
 มาใช้บริการรับชำระเงินกับเคาน์เตอร์ธนาคารได้มากก็จะเป็นช่องทางในการโน้มน้าวให้ลูกค้าเพิ่ม
 การใช้ผลิตภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ ของธนาคารได้มากขึ้น นับเป็นการเพิ่มรายได้จากค่าธรรมเนียม ซึ่ง
 มีความเสี่ยงต่ำให้กับธนาคารได้เป็นอย่างดีหากเปรียบเทียบกับธุรกิจรับชำระเงินรายย่อยกับธนาคาร
 พาณิชย์ แม้ประเภทของธุรกรรมรับชำระค่าสินค้าและบริการจะไม่แตกต่างกันนัก แต่ธุรกิจรับชำระ
 เงินรายย่อยและธนาคารพาณิชย์ก็มีความได้เปรียบและเสียเปรียบแตกต่างกัน โดยธุรกิจรับชำระเงิน
 รายย่อยได้เปรียบในด้านของการเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และมีสาขากระจายครอบคลุมทุก
 พื้นที่มากกว่าธนาคาร ทำให้ลูกค้าทั่วไปได้รับความสะดวกเป็นอย่างมาก ขณะที่สาขาของธนาคาร
 มักจะมีที่ตั้งอยู่ตามแหล่งชุมชนเท่านั้น การที่ผู้บริโภคจะเข้าไปใช้บริการรับชำระค่าสินค้าและ
 บริการเพียงอย่างเดียว จึงอาจจะไม่ได้รับความสะดวกเท่ากับการชำระที่ธุรกิจรับชำระเงินรายย่อย
 แต่ธนาคารพาณิชย์จะได้เปรียบในการสามารถรับชำระได้ทั้งใบแจ้งหนี้ที่มีบาร์โค้ด และไม่มี
 บาร์โค้ดได้ ซึ่งธุรกิจรับชำระเงินรายย่อยยังไม่สามารถดำเนินการได้ จากความแตกต่างที่สะท้อนถึง
 จุดแข็งคนละด้านน่าจะสื่อให้เห็นถึงโอกาสที่ธุรกิจรับชำระเงินรายย่อยและธนาคารพาณิชย์ จะร่วม
 เป็นพันธมิตรที่เหนียวแน่นขึ้น ในอนาคตแนวโน้มภาพรวมธุรกิจรับชำระเงินรายย่อยยังคงมีทิศทาง

ที่ดี ฝ่ายวิจัยประเมินว่าการขยายตัวของรายได้รวมในธุรกิจนี้ (ไม่รวมธนาคารพาณิชย์) ที่อัตราร้อยละ 10-15 ในปี 2551 ตามที่ผู้ประกอบการคาดไว้ว่าจะมีความเป็นไปได้มากจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เร่าร้อน และผู้ประกอบการก็พยายามแข่งขันในการเพิ่มช่องทางรับชำระเงินให้แก่ลูกค้าของตนเอง ซึ่งการชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ผ่านทางจุดรับชำระเงินรายย่อย จะเป็นช่องทางที่ลูกค้าให้ความสนใจมากขึ้น เพราะมีความสะดวกรวดเร็ว โดยผู้ประกอบการรับชำระเงินรายย่อยจะเน้นกลยุทธ์การวางแผนเพิ่มพันธมิตรใหม่เพื่อเสริมบริการให้มีความหลากหลายมากขึ้น รวมไปถึงการขยายสาขาหรือใช้เครือข่ายเดิมที่มีอยู่เพิ่มช่องทางการรับชำระเงิน ขณะที่ธนาคารพาณิชย์ที่ดำเนินธุรกรรมรับชำระเงินผ่านทางเคาน์เตอร์ของธนาคารเป็นปกติ การเข้าร่วมเป็นพันธมิตรกับทางผู้ประกอบการรับชำระเงินรายย่อยจะมีส่วนช่วยขยายฐานลูกค้าให้กว้างขึ้นเพราะเป็นการเพิ่มช่องทางในการชำระเงินให้กับลูกค้าโดยเฉพาะลูกค้าในกลุ่มบัตรเครดิตและลูกค้าสินเชื่อบุคคล ซึ่งแต่ละธนาคารต้องการขยายฐานเพิ่มขึ้น แม้ธุรกิจรับชำระเงินรายย่อยจะมีฐานะเป็นคู่แข่งที่อาจเข้ามาแย่งรายได้ในส่วนที่เป็นค่าธรรมเนียมจากธนาคารไป แต่มองอีกด้านหนึ่งการเป็นพันธมิตรก็จะเอื้อประโยชน์ให้กับธนาคารพาณิชย์ และเป็นกลยุทธ์ที่หลายธนาคารจะให้ความสนใจมากขึ้น เพราะธุรกิจรับชำระเงินรายย่อยและธนาคารพาณิชย์ต่างก็มีจุดแข็งกันคนละด้านที่น่าจะเข้ามาเสริมกันได้ เพื่อเติมเต็มผลประโยชน์ทางธุรกิจที่จะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

บิลิเนสไทย (2551ก: ระบบออนไลน์) ได้กล่าวว่า ธุรกิจรับชำระค่าบริการในปัจจุบัน มีมูลค่าตลาดรวมประมาณ 4,500-5,000 ล้านบาท ซึ่งเคาน์เตอร์เซอร์วิสเป็นคู่แข่งรายใหญ่ที่ครองตลาดธุรกิจนี้ตลอดหลายปีที่ผ่านมา มีส่วนแบ่งการตลาดมากกว่า 60% ด้วยจุดแข็งเรื่องจำนวนเครือข่ายสาขาที่มีอยู่เกือบ 6,483 แห่งทั่วประเทศ ทั้งในและนอกร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และนอกร้านโดยเปิดรับชำระค่าสาธารณูปโภคหรือบริการต่าง ๆ มากกว่า 500 รายการ หรือเฉลี่ยจะมีบริการใหม่เพิ่ม 4-5 รายการ/เดือน โดยปัจจุบันมีลูกค้ามาใช้บริการเฉลี่ย 10 ล้านบิลต่อเดือน รองลงมาเป็น เพย์ แอท โพสต์ ของไปรษณีย์ไทย ที่มียอดการชำระ 5 แสนบิลต่อเดือน เพย์พอยต์ตามสาขาแฟมิลีมาร์ท เพย์สเตชันตามร้านเทเลวิซ และจัสเพย์ของทีโอที นอกจากนี้ยังมีคู่แข่งรายใหม่ที่มีกลยุทธ์การตลาดด้านราคาที่โดดเด่นอย่าง บิลเพย์เมนต์ ของ เทสโก้ โลตัส ด้วยอัตราค่าธรรมเนียม 5 บาทต่อรายการ ถือว่าไม่ธรรมดาในแง่ของ “การตั้งราคา” ที่มีกำไรให้เห็นเพียงหน่วยสตางค์เท่านั้น สิ่งก็ตามก็คือ การแข่งขันที่รุนแรง เมื่อผนวกกับมาตรการ 6 เดือน ฝ่าวิกฤตเพื่อคนไทยของรัฐบาล ซึ่งทำให้ยอดชำระค่าสาธารณูปโภคลดลง ส่งผลให้คู่แข่งทุกรายต้องสร้างกลยุทธ์ และโปรโมชั่นใหม่เพื่อกระตุ้นยอดการตลาด ทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงยิ่งขึ้น และปัจจุบันเทสโก้ โลตัสออกแคมเปญคูปองค่าบริการเพียงบาทเดียวเท่านั้น

หลังจากเทศกาลโลดสเปิดให้บริการบิลเพย์เมนต์ได้ 5 เดือน มียอดการจ่ายค่าบริการเดือนละ 3 แสนบิลต่อเดือน เนื่องจากจุดแข็งด้านอัตราค่าธรรมเนียม 5 บาทต่อรายการ ซึ่งเป็นอัตราค่าธรรมเนียมที่ถูกที่สุด อีกทั้งยังไม่จำกัดวงเงินชำระสูงสุดในการทำรายการแต่ละครั้ง จึงช่วยให้ลูกค้าสามารถชำระเงินในจำนวนที่ต้องการได้ภายในการทำรายการเพียงครั้งเดียว และไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม ในขณะที่ผู้ให้บริการรายอื่นๆ มีการกำหนดวงเงินชำระสูงสุดไว้ที่ 30,000-50,000 บาทต่อรายการ นอกจากนี้ ยังมีโปรโมชั่นใหม่ โดยปรับค่าบริการเหลือ 1 บาท เพื่อกระตุ้นการให้บริการของบิลเพย์เมนต์ ซึ่งจะเป็นการวัดจำนวนของลูกค้าที่ใช้บริการอย่างแท้จริง

นอกจากนี้ จาก 6 มาตรการที่ภาครัฐออกมาช่วยเหลือประชาชน ยังส่งผลกระทบต่อยอดชำระค่าอุปโภคบริโภคของเคาน์เตอร์เซอร์วิสลดลง โดยแต่ละเดือนลดลงประมาณแสนบิล จากปกติมีลูกค้าใช้บริการกว่า 10 ล้านบิล/เดือน ปัจจุบันดังกล่าวทำให้เคาน์เตอร์เซอร์วิสต้องปรับเป้าทั้งปีลงเล็กน้อยจากเดิมที่ตั้งเป้าการเติบโตไว้ 20% ทำให้เคาน์เตอร์เซอร์วิสต้องออกแคมเปญกระตุ้นยอดอย่างต่อเนื่อง ล่าสุดมีแคมเปญใบเสร็จค่าธรรมเนียมเคาน์เตอร์เซอร์วิสทุกใบนำมาซื้อไก่ย่างเซตเตอร์กริลล์ 2 ชิ้น ราคา 67 บาท รับฟรีทันทีน้ำอัดลมแก้วใหญ่ ขนาด 22 ออนซ์ 1 แก้ว (ราคา 29 บาท) เฉพาะใบเสร็จค่าธรรมเนียมที่ชำระที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสทั่วประเทศ ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับบริการ ปัจจุบันภาพรวมธุรกิจรับชำระค่าบริการยังมีอัตราเติบโตต่อเนื่อง หากสังเกตจะเห็นว่ามีการแข่งขันรายใหม่เข้ามาในตลาดเพิ่มอย่างต่อเนื่อง และส่วนใหญ่จะเน้นในเรื่องราคาเป็นหลัก ซึ่งเคาน์เตอร์เซอร์วิสไม่มีนโยบายจะใช้กลยุทธ์ราคาในการแข่งขัน แต่จะให้ความสำคัญกับการทำกิจกรรมส่งเสริมการขาย หรือโปรโมชั่นที่มีความถี่มากขึ้น ควบคู่กับการขยายจุดรับชำระเงินให้ครอบคลุมเป็ดังไว้ ซึ่งปีนี้ตั้งเป้าจะเปิดเพิ่ม 750 จุด และถึงตอนนี้เปิดไปแล้ว 500 จุด ทำให้ปัจจุบันมีสาขาแล้ว 6,483 จุด

สำหรับบริษัทไพรมณีไทย จำกัด พบว่า ธุรกิจรับชำระค่าบริการของไพรมณีไทย หรือ เพย์ แอท โปสต์ ที่ผ่านมามีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยปี 2551 มียอดของการรับชำระ 5 แสนบิลต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะเป็นชาวต่างจังหวัด เนื่องจากคนต่างจังหวัดจะมีความคุ้นเคยกับไพรมณีเป็นอย่างดี ซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งของการให้บริการของเพย์แอทโปสต์ นอกจากนี้ ยังมีการกระตุ้นการตลาดโดยการออกโปรโมชั่น “โอนเงินจ่ายบิลที่ไพรมณีไทย มีสิทธิ์ถอยฟรีรถกระบะเอ็นจิวิ” ซึ่งทางไพรมณีไทยได้ตั้งเป้าหมายไว้ว่า จะสามารถเพิ่มยอดการใช้จ่ายผ่านบิลขึ้นจากเดิม 30% หรือประมาณ 6.5 แสนบิลต่อเดือน

ส่วนคู่แข่งรายอื่น ๆ อาทิ เอ็มเบย์ สเตชั่นของ เอไอเอส ก็มีจัดแคมเปญ “โชคทอง...ของคนจ่ายบิล” ให้ลูกค้าลุ้นรางวัล เพียงชำระค่าสินค้าและบริการทุกประเภท ด้วยเช่นกัน

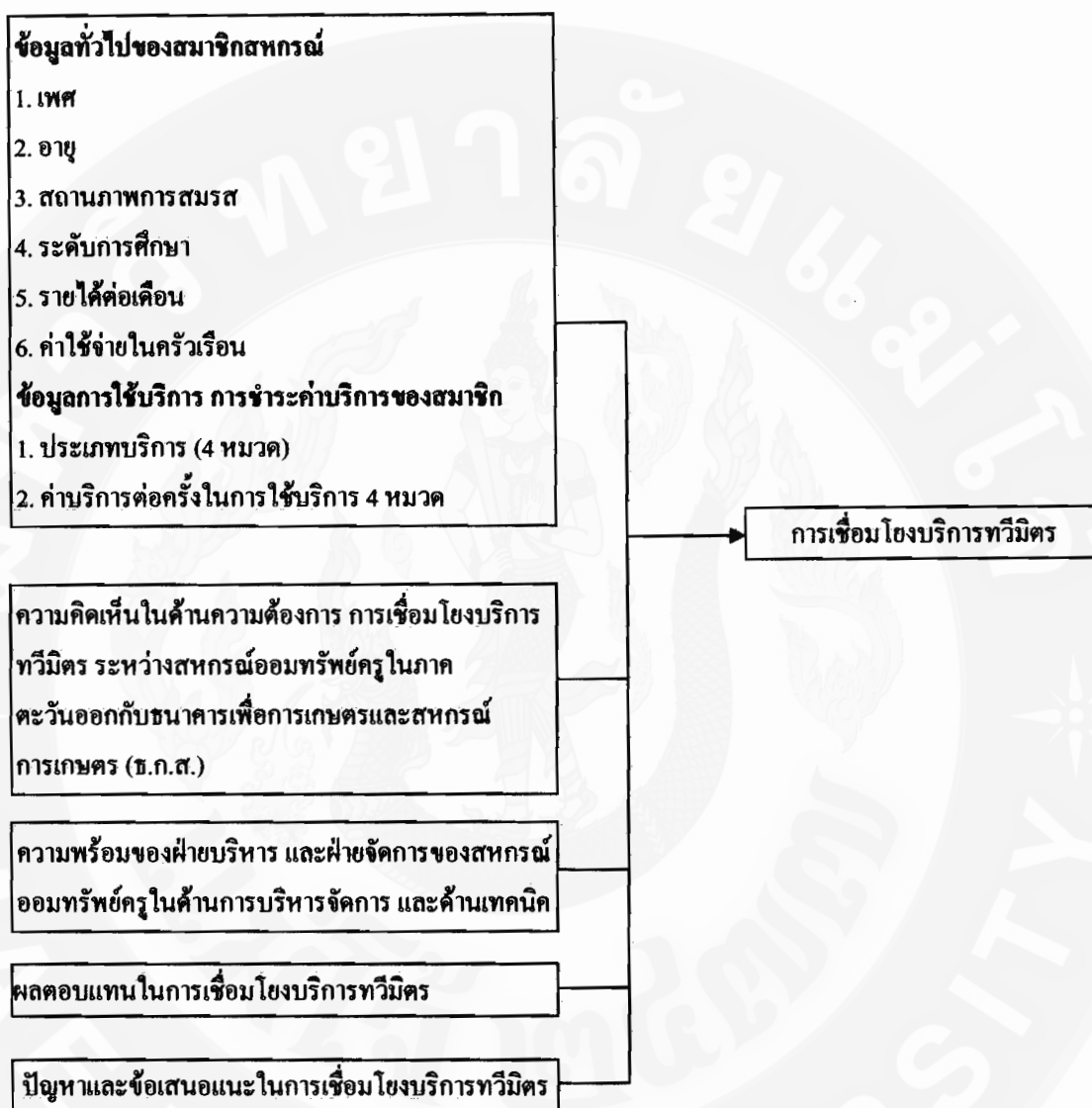
บิสเนสไทย (2551ข: ระบบออนไลน์) ได้กล่าวถึงการแข่งขันของธุรกิจรับชำระเงินไว้ว่า บริษัท เทสโก้ โลตัส ได้เปิดธุรกิจรับชำระค่าบริการภายใต้ชื่อ “บิลด์ เพย์เมนต์” ในสาขาของเทสโก้ โลตัส เอ็กซ์เพรสซึ่งถือว่าเป็นคู่แข่งรายสำคัญของ บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส เนื่องจาก เทสโก้ โลตัส เอ็กซ์เพรสเป็นไฮเปอร์มาร์เก็ตช้อปปิ้งที่มีจำนวนสาขากว่า 200 แห่ง และเปิดตลอด 24 ชั่วโมงเช่นเดียวกับ 7-eleven ซึ่งเป็นพันธมิตรหลักของเคาน์เตอร์เซอร์วิสในการให้บริการรับชำระค่าบริการ จึงเป็นคู่แข่งสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อเคาน์เตอร์เซอร์วิส นอกจากนี้ จุดแข็งของการรับชำระบิลด์ เพย์เมนต์ อยู่ที่ราคาค่าบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภครายการละ 5 บาท ขณะที่ธุรกิจรับชำระค่าบริการรายอื่น ๆ ส่วนใหญ่จะคิดรายการละ 10-15 บาท บิลด์ เพย์เมนต์ เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง และมีสาขาอยู่ใกล้ชุมชน ซึ่งปัจจุบันมีการรับชำระค่าสินค้าและบริการ 20 รายการ ยกตัวอย่างเช่น ค่าสาธารณูปโภคต่างๆ การชำระสินเชื่อบัตรเครดิตออนไลน์ การชำระค่าบริการโทรศัพท์ระบบเอไอเอส และจะมีการเพิ่มบริการอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการชำระค่าบริการเครดิตของสถาบันการเงินต่าง ๆ และอื่นๆ ที่จะตามมาหลังจากที่มีการเปิดให้บริการอย่างครอบคลุมสาขาทั้งหมด โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการของเทสโก้ โลตัส ทั้ง 4 รูปแบบ เฉลี่ย 27 ล้านคนต่อเดือน ซึ่งถือว่าเป็นฐานลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการธุรกิจรับชำระที่เปิดให้บริการ

ปัจจุบันเคาน์เตอร์เซอร์วิส ให้บริการรับชำระกว่า 400 รายการ และมีสาขาทั้งหมด 6,000 สาขา เป็นจุดให้บริการในร้านเซเว่นฯ 4,200 จุด และนอกร้านเซเว่นฯ อาทิ ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สถานีบริการน้ำมัน ร้านค้าปลีกในชุมชน อีกกว่า 1,800 จุด โดยมีแผนจะขยายสาขาเพิ่มเพื่อให้บริการอีก 750 แห่ง พร้อมกับเพิ่มรายการรับชำระอีก 100 รายการ นอกจากนี้เคาน์เตอร์เซอร์วิสยังให้ความสำคัญในการลงทุนพัฒนาระบบซอฟต์แวร์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็วในการให้บริการกับลูกค้า เพราะเป็นจุดแข็งและความต้องการสูงสุดของลูกค้า โดยในปีนี้จะลงทุนใกล้เคียงกับปีก่อนซึ่งลงทุนในการจัดวางระบบไปกว่า 1,000 ล้านบาท ในส่วนของระบบเลขออนไลน์ สำหรับอัตราค่าบริการการรับชำระเงิน ส่วนใหญ่จะคิดค่าบริการต่าง ๆ ดังนี้ ค่าสาธารณูปโภครายการละ 10 บาท ค่าบัตรเครดิต สินเชื่อ และเงินสด ค่าประกันชีวิตและประกันภัยรายการละ 15 บาท เป็นต้น ซึ่งอัตราค่าบริการดังกล่าว บริษัทถือว่าเป็นราคาที่เหมาะสม และในปีที่ผ่านมาเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีการเติบโต 20% ซึ่งเป็นการเติบโตอย่างสม่ำเสมอ โดยมียอดรับชำระ 10 ล้านบิลต่อเดือน นันหมายถึงยอดค่าใช้บริการ 150 ล้านบาทต่อเดือน

นายพีระพงษ์ กิติเวชโกววัฒน์ ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยพัฒนาธุรกิจค้าปลีก และแฟรนไชส์สากล มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจค้าปลีก วิเคราะห์ว่า การเข้ามาดำเนินธุรกิจของเทสโก้ โลตัส ในธุรกิจรับชำระถือว่าเป็นคู่แข่งที่เหมาะสมกับเคาน์เตอร์เซอร์วิสเป็นอย่างมาก เนื่องจากธุรกิจรับชำระเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ และจะต้องมีเงิน

สำรองเพื่อเป็นการจ่ายค่าบริการให้กับลูกค้าก่อนในระบบออนไลน์ ปัจจุบันเหล่านี้เทสโก้ โลตัสมีความสามารถเช่นเดียวกับเคาน์เตอร์เซอร์วิส ธุรกิจรับชำระค่าบริการเดิมมีเคาน์เตอร์เซอร์วิสรายเดียวที่มีการทำการตลาดอย่างจริงจัง คล้ายกับการทำการตลาดแบบผูกขาด แต่เมื่อมีรายใหญ่และรายใหม่ อย่างเทสโก้ โลตัส มาลดค่าบริการเป็น 5 บาท จาก 10-15 บาทที่รายเดิมๆ ในตลาดดำเนินการ ถือว่าเป็นการลดกำไรลงอย่างมาก ซึ่งไม่มีการขาดทุนแน่นอน เห็นได้จากที่ผ่านมาเคาน์เตอร์เซอร์วิสมีรายได้ในธุรกิจรับชำระกว่าปีละหลายพันบาท เมื่อเทสโก้ โลตัสให้บริการที่ราคาถูกลงกว่า น่าจะสามารถทำได้และได้กำไรเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ แม้ว่ากลุ่มของผู้บริโภคของทั้งสองแบรนด์ อาจจะเป็นกลุ่มเดียวกับ หรือ แตกต่างกันไปแล้วแต่พฤติกรรม ยกตัวอย่างเช่นลูกค้าบางรายอาจจะอาศัยความสะดวกใกล้บ้านเข้าไปจ่ายค่าบริการที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสที่อยู่จุดใกล้บ้านหรือที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น แต่ก็จะมีลูกค้าบางกลุ่มที่เดิมเข้าไปซื้อสินค้าในเทสโก้ โลตัส เอ็กซ์เพรส แต่จะต้องไปจ่ายค่าบริการที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสก็จะสะดวกขึ้นก็สามารถจ่ายที่ เทสโก้ โลตัสเอ็กซ์เพรสได้เลย ซึ่งเคาน์เตอร์เซอร์วิสอาจจะเสียลูกค้ากลุ่มนี้ไปบ้าง อีกทั้งพันธมิตรที่เข้าร่วมในการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการครองส่วนแบ่งการตลาดในธุรกิจนี้ กล่าวคือ หากแบรนด์ใดสามารถหาพันธมิตรของการรับชำระได้จำนวนมาก ก็จะได้เปรียบเพราะสามารถให้บริการผู้บริโภคได้ แต่ช่องว่างของธุรกิจคือ พันธมิตรที่ร่วมให้บริการ ซึ่งทุกแบรนด์ที่ให้บริการรับชำระสามารถทำการเจรจาธุรกิจกับแบรนด์อื่น ๆ ได้ เพราะยังสามารถชำระได้หลายช่องทางมากแต่ไหนก็ยิ่งสร้างความสะดวกให้กับผู้บริโภคมากขึ้น จุดนี้อาจเป็นช่องว่างทางการแข่งขันที่ทำให้แบรนด์ใหม่ ๆ ที่เข้ามาในธุรกิจสามารถที่จะตีคืนแบรนด์เดิม ๆ ที่เคยทำในตลาดมาก่อน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความต้องการใช้บริการทวิมิตรของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้กำหนดการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

สถานที่ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพื้นที่ดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูฉะเชิงเทรา สหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี สหกรณ์ออมทรัพย์ครูระยอง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี สหกรณ์ออมทรัพย์ครูตราด สหกรณ์ออมทรัพย์ครูปราจีนบุรี สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสระแก้ว และสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครนายก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการศึกษานี้มี 3 กลุ่ม ได้แก่

1. สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 8 สหกรณ์ จำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 38,288 คน
2. ฝ่ายบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 8 สหกรณ์ สหกรณ์ละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 8 คน
3. ฝ่ายจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 8 สหกรณ์ สหกรณ์ละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 8 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 8 สหกรณ์ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนสมาชิกในแต่ละสหกรณ์ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมของประชากรทั้งหมดของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย n = ขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้งหมดที่
ศึกษาจำนวน 38,288 คน

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยในการศึกษานี้กำหนดให้เท่ากับ
0.05)

แทนค่าตามสูตร ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{38,288}{1 + 38,288(0.05)^2} \\ &= \frac{38,288}{96.57} \\ &\sim 395.85 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดหรือจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 396 ราย

ขั้นตอนที่ 2 คำนวณหากลุ่มตัวอย่างของสมาชิกในแต่ละสหกรณ์ออมทรัพย์ครูใน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 8 สหกรณ์ ด้วยวิธีการสุ่มตามสัดส่วน (Proportion Stratified Random Sampling)
จากจำนวนตัวอย่าง ทั้งหมด 396 คน

ดังนั้นเพื่อให้มีการกระจายกลุ่มตัวอย่างจึงได้คำนวณตามสูตรดังนี้ (กัลยา
วานิชย์บัญชา, 2545)

$$n_i = \frac{nN_i}{N}$$

โดย n = ขนาดของตัวอย่าง

n_i = จำนวนตัวอย่างที่สุ่มจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภท

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

N_i = จำนวนประชากรในแต่ละประเภท

i = กลุ่มที่ 1, 2, 3 และ 4

แทนค่าจำนวนตัวอย่างที่สุ่มจากกลุ่มตัวอย่าง

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูฉะเชิงเทรา

$$n_1 = \frac{396(5,760)}{38,228} = 59.66$$

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี

$$n_1 = \frac{396(8,011)}{38,228} = 82.98$$

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูระยอง

$$n_1 = \frac{396(5,075)}{38,228} = 52.57$$

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี

$$n_1 = \frac{396(4,593)}{38,228} = 47.57$$

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูตราด

$$n_1 = \frac{396(2,171)}{38,228} = 22.48$$

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูปราจีนบุรี

$$n_1 = \frac{396(5,150)}{38,228} = 53.34$$

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสระแก้ว

$$n_1 = \frac{396(4,044)}{38,228} = 41.89$$

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครนายก

$$n_1 = \frac{396(3,424)}{38,228} = 35.46$$

ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มจากทั้ง 8 สหกรณ์ รวม 396 คน

ตาราง 7 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

สหกรณ์ออมทรัพย์	จำนวนประชากรทั้งหมด (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูฉะเชิงเทรา	5,760	60
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี	8,011	83
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูระยอง	5,075	53

ตาราง 7 (ต่อ)

สหกรณ์ออมทรัพย์	จำนวนประชากรทั้งหมด (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สหกรณ์ออมทรัพย์กรุงธนบุรี	4,593	48
สหกรณ์ออมทรัพย์กรุงตราด	2,171	22
สหกรณ์ออมทรัพย์กรุงปราชินบุรี	5,150	53
สหกรณ์ออมทรัพย์กรุงสระแก้ว	4,044	42
สหกรณ์ออมทรัพย์กรุงนครนายก	3,424	35
รวม	38,228	396

ที่มา: จากการคำนวณ

ขั้นตอนที่ 3 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จากจำนวนตัวอย่างในแต่ละสหกรณ์ตามที่คำนวณได้ในขั้นตอนที่ 2 ด้วยวิธีการจับสลากเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่มีการทดแทน

ประชากรที่ 2 และ 3 ที่ใช้ในการวิจัยได้แก่คณะกรรมการฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการ โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดย ฝ่ายบริหารเจาะจงสอบถามประธานหรือเหรัญญิกจำนวน 1 คน ต่อสหกรณ์ และฝ่ายจัดการเจาะจงสอบถามผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการจำนวน 1 คน ต่อสหกรณ์ ดังนั้นในกลุ่มตัวอย่างที่ 2 และ 3 มีจำนวน 16 คน ดังนั้น จำนวนตัวอย่างจากประชากรทั้ง 3 กลุ่ม มีจำนวนทั้งสิ้นเท่ากับ 412 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาทฤษฎีแนวความคิด เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 2 ชุด

แบบสอบถามชุดที่ 1 ใช้สอบถามสมาชิกสหกรณ์จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มจำนวน 396 คน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและค่าใช้จ่ายในครัวเรือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการการชำระค่าบริการของสมาชิก

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นในด้านความต้องการเชื่อมโยงบริการทวิเมตร ระหว่าง
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.)

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการเชื่อมโยงบริการทวิเมตร

แบบสอบถามชุดที่ 2 ใช้สอบถามฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบ
การเชื่อมโยงบริการทวิเมตร โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส
ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และเงินเดือนที่ได้รับ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในด้านความพร้อมในการเชื่อมโยงบริการทวิเมตร ระหว่าง
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.)

ตอนที่ 3 ข้อมูลความพร้อมทางด้านเทคนิค 4 ด้าน คือ ด้าน Hardware ของสหกรณ์
ด้าน Software ของสหกรณ์ ด้าน Peopleware ของสหกรณ์ และ ด้าน Network ของสหกรณ์

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการเชื่อมโยงบริการทวิเมตรระหว่าง ช.ก.ส.
กับ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การทดสอบแบบสอบถาม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
และทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้
(Reliability) ของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดสิ่งที่ต้องการศึกษา ดังนี้

1. ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำไปให้คณะกรรมการที่
ปรึกษาตรวจสอบพิจารณา แนะนำ และปรับปรุงแก้ไข
2. ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่
ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาไปทดสอบกับบุคลากรที่
มิใช่กลุ่มประชากรเป้าหมาย จำนวน 20 คน เพื่อความเชื่อถือได้ของความสอดคล้องภายใน โดยการ
นำผลการทดสอบมาหาค่าสัมประสิทธิ์ α (α Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) (ประคอง
กรรมสูตร, 2531) มีสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_x^2} \right]$$

โดย n = จำนวนคำถามในแบบทดสอบ
 S_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S_x^2 = ความแปรปรวนของคะแนนผู้ถูกทดสอบทั้งหมด
 ซึ่งหากผลการทดสอบ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ α เกินกว่า 0.80 ขึ้นไปจะถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์เชื่อถือได้ ซึ่งจากผลการทดสอบได้ค่า α ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 (สำหรับสมาชิก) ตอนที่ 3 ความคิดเห็นในด้านความต้องการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร ระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) ได้ค่า α เท่ากับ 0.8664

แบบสอบถามชุดที่ 2 (สำหรับฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร) ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในด้านความพร้อมในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) ได้ค่า α เท่ากับ 0.8096 ตอนที่ 3 ข้อมูลความพร้อมทางด้านเทคนิค 4 ด้านคือด้าน Hardware ของสหกรณ์ ด้าน Software ของสหกรณ์ ด้าน Peopleware ของสหกรณ์ และ ด้าน Network ของสหกรณ์ ได้ค่า α เท่ากับ 0.8087

จากค่า α ที่ได้สูงกว่า 0.80 แสดงว่าแบบสอบถามทั้ง 2 ชุดมีความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์เชื่อถือได้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) 2 ชุด เก็บรวบรวมจากสมาชิกฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้ง 8 สหกรณ์
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสาร สิ่งพิมพ์ หรือหนังสือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร ระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.)

กรณีศึกษาสหกรณ์ครูภาคตะวันออก ทั้ง 8 สหกรณ์ ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องมือทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมการวิเคราะห์สถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) โดยจะดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้านสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปตารางและการพรรณนาประกอบ

2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative method) โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ระดับความคิดเห็น โดยใช้สูตรการคำนวณค่าน้ำหนักเฉลี่ย (Weight Mean Score: WMS) อัตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของ Likert แบ่งตามระดับความคิดเห็นของความต้องการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร ระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออก กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) โดยกำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ ระดับค่าคะแนนจากมากไปหาน้อย คือ 5, 4, 3, 2, 1 แทนคำตอบระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย ระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ แล้วนำคะแนนมาคำนวณหาค่าน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score: WMS) ของระดับความคิดเห็นตามแบบของ Likert (Thanupon, 1986) ดังนี้

$$WMS = \frac{5 f_1 + 4 f_2 + 3 f_3 + 2 f_4 + 1 f_5}{TNR}$$

โดยที่ WMS = ค่าระดับความคิดเห็น

f_1 = จำนวนความถี่ที่ระบุระดับความต้องการ ในระดับมากที่สุด

f_2 = จำนวนความถี่ที่ระบุระดับความต้องการ ในระดับมาก

f_3 = จำนวนความถี่ที่ระบุระดับความต้องการ ในระดับปานกลาง

f_4 = จำนวนความถี่ที่ระบุระดับความต้องการ ในระดับน้อย

f_5 = จำนวนความถี่ที่ระบุระดับความต้องการ ในระดับน้อยที่สุด

TNR = จำนวนข้อทั้งหมด

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร ระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) กรณีศึกษาสหกรณ์ครูภาคตะวันออก โดยใช้แบบสอบถามจากสมาชิกที่มีความคิดเห็นในระดับต่าง ๆ ของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงความคิดเห็นตามความเป็นจริงในระดับต่างๆ โดยกำหนดระดับความคิดเห็นและค่าคะแนนในแต่ละระดับ (จรัส กาใหญ่, 2527:34-36) ดังนี้

ระดับความต้องการ	ค่าคะแนน
ต้องการอย่างยิ่ง	5
ต้องการ	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่ต้องการ	2
ไม่ต้องการอย่างยิ่ง	1

การประเมินระดับความต้องการของค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อและค่าคะแนนเฉลี่ยกลุ่มรวม (Mean of Combined group) ของแต่ละด้านใช้เกณฑ์การแปลความหมายความคิดเห็นแบ่งช่วงได้ 5 ระดับ โดยคำนวณจากสูตร

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

จากนั้นผู้วิจัย นำคะแนนที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลมาคำนวณน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score) โดยมีเกณฑ์การตัดสินใจค่าคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล (จรัสกาใหญ่, 2527: 34-36) ดังนี้ คือ

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความต้องการ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3. การประเมินความพร้อมทางด้านเทคนิคของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ทั้ง Hardware Software และ Peopleware โดยใช้ค่าน้ำหนักเฉลี่ยในการประเมินข้อมูลจากแบบสอบถามในแบบสอบถามชุดที่ 2 โดยกำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ ระดับค่าคะแนนจากมากไปหาน้อย คือ 5, 4, 3, 2, 1 แทนค่าตอบระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย ระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ แล้วนำคะแนนมาคำนวณหาค่าน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score: WMS) ของระดับความคิดเห็นตามแบบของ Likert (Thanupon, 1986) ดังนี้

$$WMS = \frac{5 f_1 + 4 f_2 + 3 f_3 + 2 f_4 + 1 f_5}{TNR}$$

โดยที่ WMS = ค่าระดับความคิดเห็น

f_1 = จำนวนความถี่ที่ระบุระดับความพร้อม ในระดับมากที่สุด

f_2 = จำนวนความถี่ที่ระบุระดับความพร้อม ในระดับมาก

f_3 = จำนวนความถี่ที่ระบุระดับความพร้อม ในระดับปานกลาง

f_4 = จำนวนความถี่ที่ระบุระดับความพร้อม ในระดับน้อย

f_5 = จำนวนความถี่ที่ระบุระดับความพร้อม ในระดับน้อยที่สุด

TNR = จำนวนข้อทั้งหมด

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร ระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) กรณีศึกษาสหกรณ์ครูภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้แบบสอบถามจากฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการที่มีความคิดเห็นในระดับต่างๆ ของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงความคิดเห็นตามความเป็นจริงในระดับต่างๆ โดยกำหนดระดับความคิดเห็นและค่าคะแนนในแต่ละระดับ (จรัส กาใหญ่, 2527: 34-36) ดังนี้

ระดับความพร้อม	ค่าคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การประเมินระดับความพร้อมของค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อและค่าคะแนนเฉลี่ยกลุ่มรวม (Mean of Combined group) ของแต่ละด้านใช้เกณฑ์การแปลความหมายความคิดเห็นแบ่งช่วงได้ 5 ระดับ โดยคำนวณจากสูตร

$$\begin{aligned} \text{อันตรายชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากนั้นผู้วิจัย นำคะแนนที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลมาคำนวณน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score) โดยมีเกณฑ์การตัดสินใจค่าคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล (จรัส กาใหญ่, 2527: 34-36) ดังนี้ คือ

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพร้อม
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

4. ผลตอบแทนทางการเงินของการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร จะทำการประเมินผลตอบแทนทางการเงินโดยใช้ทฤษฎีที่ใช้ในการวิเคราะห์โครงการด้านการเงิน (Financial Aspect Analysis) เป็นเกณฑ์ในการศึกษา รวมทั้งวิเคราะห์ความอ่อนไหวของโครงการ

5. สำหรับการสำรวจปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลักษณะเชิงพรรณนา โดยใช้คำร้อยละและความถี่จากข้อมูลแบบสอบถาม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การศึกษาค้นคว้าความต้องการใช้บริการทวิมิตร ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหา อุปสรรคและแนวทางในความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ผลการศึกษาแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ในการใช้บริการชำระค่าบริการผ่านเคาน์เตอร์สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งการศึกษาออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

1. ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและค่าใช้จ่ายในครัวเรือน
2. ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการการชำระค่าบริการของสมาชิก
3. ตอนที่ 3 ความคิดเห็นในด้านความต้องการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร ระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)
4. ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร

ส่วนที่ 2 ความพร้อมทางด้านเทคนิคในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรของ ธ.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวบรวมข้อมูลจากฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร แบ่งการศึกษาออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

1. ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และเงินเดือนที่ได้รับ
2. ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในด้านความพร้อมในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร ระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)
3. ตอนที่ 3 ข้อมูลความพร้อมทางด้านเทคนิค 4 ด้านคือด้าน Hardware ของสหกรณ์ ด้าน Software ของสหกรณ์ ด้าน Peopleware ของสหกรณ์ และ ด้าน Network ของสหกรณ์
4. ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรระหว่าง ธ.ก.ส. กับ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ส่วนที่ 3 ผลตอบแทนทางการเงินของการเชื่อมโยงบริการทวิมิติของ ธ.ก.ส. กับ
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความอ่อนไหวของโครงการ (Sensitivity analysis)

ส่วนที่ 1 ความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ในการใช้บริการชำระค่าบริการ ผ่านเคาน์เตอร์สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านสังคมและเศรษฐกิจ

จากตาราง 8 พบว่า

เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.4 และเป็นเพศชาย
เป็นร้อยละ 28.6

อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 46 – 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ มีอายุ
ระหว่าง 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.1 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.5 มีอายุระหว่าง 56
ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.6 และมีอายุไม่เกิน 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.8 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว ผู้ตอบ
แบบสอบถามมีอายุ 45.8 ปี สูงสุด 64 ปี และต่ำสุด 23 ปี

สถานภาพการสมรส

ผู้ตอบแบบสอบถามสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 68.1 รองลงมาคือ โสด คิดเป็น
ร้อยละ 26.1 และหย่า คิดเป็นร้อยละ 3.6 และ หม้าย คิดเป็นร้อยละ 2.2

ระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 82.7
รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.6 อยู่ระดับ อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 3.0 และที่
เหลือมีการศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย ไม่ได้ศึกษา และ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็น
ร้อยละ 1.1, 0.3 และ 0.3 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.4 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.0 มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.4 มีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.9 และมีรายได้ต่อเดือน 50,001 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.6 ซึ่งเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 26,328.8 บาท สูงสุด 233,310.0 บาท และต่ำสุด 2,480.0 บาท

ค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.1 รองลงมา คือ มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.3 มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.7 มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.0 มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.6 และมีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.3 ซึ่งเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 17,736.1 บาท สูงสุด 90,000.0 บาท และต่ำสุด 1,000.0 บาท

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านสังคมและเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=364)	ร้อยละ	ค่าสถิติ
เพศ			
ชาย	104	28.6	
หญิง	260	71.4	
อายุ (ปี)			
ไม่เกิน 25	3	0.8	Mean = 45.8 ปี
26 - 35	71	19.5	S.D. = 9.398
36 - 45	73	20.1	Min. = 23 ปี
46 - 55	171	47.0	Max. = 64 ปี
56 ขึ้นไป	46	12.6	

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=364)	ร้อยละ	ค่าสถิติ
สถานภาพการสมรส			
โสด	95	26.1	
สมรส	248	68.1	
หย่า	13	3.6	
หม้าย	8	2.2	
ระดับการศึกษา			
ไม่ได้ศึกษา	1	0.3	
มัธยมศึกษาตอนต้น	1	0.3	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4	1.1	
อนุปริญญา	11	3.0	
ปริญญาตรี	301	82.7	
สูงกว่าปริญญาตรี	46	12.6	
รายได้ต่อเดือน (บาท)			
ไม่เกิน 10,000	27	7.4	Mean = 26,328.8 บาท
10,001 - 20,000	80	22.0	S.D. = 14,825.5
20,001 - 30,000	126	34.6	Min. = 2,480.0 บาท
30,001 - 40,000	118	32.4	Max. = 233,310.0 บาท
40,001 - 50,000	7	1.9	
50,001 ขึ้นไป	6	1.6	
ค่าใช้จ่ายต่อเดือน (บาท)			
ไม่เกิน 10,000	103	28.3	Mean = 17,736.1 บาท
10,001 - 20,000	164	45.1	S.D. = 9,548.3
20,001 - 30,000	79	21.7	Min. = 1,000.0 บาท
30,001 - 40,000	11	3.0	Max. = 90,000.0 บาท
40,001 - 50,000	6	1.6	
50,001 ขึ้นไป	1	0.3	

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ และการชำระค่าบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์

การใช้บริการ และการชำระค่าบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์

จากตาราง 9 ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มค่าโทรศัพท์ และ สาธารณูปโภค ร้อยละ 45.6 รองลงมาคือ กลุ่มบัตรเครดิต ร้อยละ 37.6 กลุ่มเช่าซื้อและบริการ ร้อยละ 15.4 กลุ่มประกันชีวิตและประกันภัย และกลุ่มบัตรเติมเงิน ร้อยละ 15.1 กลุ่มสถาบันการเงิน ร้อยละ 14.0 กลุ่มสมาคมพัฒนากิจสงเคราะห์ กลุ่ม Collection ทสท กลุ่มเงินโอน กลุ่มสถาบัน การศึกษา และ กลุ่มตัวแทนสินค้า ร้อยละ 12.1, 12.1, 9.6, 7.4 และ 3.6 ตามลำดับ โดยชำระ ค่าบริการในแต่ละกลุ่มบริการ ดังนี้

1. กลุ่มค่าโทรศัพท์และสาธารณูปโภค สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่ม ค่าโทรศัพท์และสาธารณูปโภค มีค่าบริการ 11 – 15 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาคือ มี ค่าบริการ 16 – 20 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.4 มีค่าบริการ 21 – 25 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.8 มีค่าบริการ 26 – 30 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.5 และ มีค่าบริการ 1 – 5 บาทต่อครั้ง คิดเป็น ร้อยละ 0.3 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกชำระค่าบริการในกลุ่มค่าโทรศัพท์และสาธารณูปโภคจำนวน 15.5 บาทต่อครั้ง สูงสุด 30 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 5 บาทต่อครั้ง
2. กลุ่มบัตรเติมเงิน (การโอนเงิน) สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มบัตร เติมเงิน (การโอนเงิน) มีค่าบริการ 11 – 15 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.0 รองลงมาคือ มีค่าบริการ 16 – 20 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.5 และมีค่าบริการ 1 – 5 บาทต่อครั้ง กับ 36 บาทต่อครั้งขึ้นไป เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกชำระค่าบริการในกลุ่มบัตรเติมเงิน (การ โอนเงิน) 15.4 บาทต่อครั้ง สูงสุด 35 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 5 บาทต่อครั้ง
3. กลุ่มบัตรเครดิต สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการกลุ่มบัตรเครดิต มีค่าบริการ 11 – 15 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.4 และ มีค่าบริการ 16 – 20 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.3 ซึ่ง เฉลี่ยแล้ว สมาชิกชำระค่าบริการในกลุ่มบัตรเครดิตจำนวน 15.0 บาทต่อครั้ง สูงสุด 20 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 15 บาทต่อครั้ง
4. กลุ่มเช่าซื้อและบริการ สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มเช่าซื้อและ บริการมีค่าบริการ 21 – 25 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.1 รองลงมาคือ มีค่าบริการ 26 – 30 บาทต่อ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.6 มีค่าบริการ 31 – 35 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.2 มีค่าบริการ 11 – 15 บาท ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.9 มีค่าบริการ 6 – 10 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.6 มีค่าบริการ 16 – 20 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.1 มีค่าบริการ 36 บาทต่อครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.5 และมีค่าบริการ

1 – 5 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.3 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกชำระค่าบริการในกลุ่มเช่าซื้อและบริการจำนวน 24.9 บาทต่อครั้ง สูงสุด 60 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 5 บาทต่อครั้ง

5. กลุ่มประกันชีวิตและประกันภัย สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มประกันชีวิตและประกันภัย มีค่าบริการ 11 – 15 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.2 รองลงมาคือ มีค่าบริการ 26 – 30 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.3 มีค่าบริการ 16 – 20 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.2 มีค่าบริการ 21 – 25 บาทต่อครั้ง กับ 31 – 35 บาทต่อครั้ง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และมีค่าบริการ 36 บาทต่อครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.3 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกชำระค่าบริการในกลุ่มประกันชีวิตและประกันภัยจำนวน 20.6 บาทต่อครั้ง สูงสุด 40 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 15 บาทต่อครั้ง

6. กลุ่มสถาบันการเงิน (การชำระเงินกู้) สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มสถาบันการเงิน (การชำระเงินกู้) มีค่าบริการ 11 – 15 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.5 และมีค่าบริการ 16 – 20 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.5 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกชำระค่าบริการในกลุ่มสถาบันการเงิน (การชำระเงินกู้) จำนวน 15.2 บาทต่อครั้ง สูงสุด 20 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 15 บาทต่อครั้ง

7. กลุ่มสมาคมพาณิชย์สงเคราะห์ สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มสมาคมพาณิชย์สงเคราะห์ มีค่าบริการ 11 – 15 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.5 และมีค่าบริการ 16 – 20 บาทต่อครั้ง กับ 26 – 30 บาทต่อครั้ง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกชำระค่าบริการในกลุ่มสมาคมพาณิชย์สงเคราะห์จำนวน 15.5 บาทต่อครั้ง สูงสุด 30 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 15 บาทต่อครั้ง

8. กลุ่ม Collection ทสท สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่ม Collection ทสท มีค่าบริการ 6 – 10 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.6 และมีค่าบริการ 11 – 15 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.5 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกชำระค่าบริการในกลุ่ม collection ทสท จำนวน 11.0 บาทต่อครั้ง สูงสุด 15 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 10 บาทต่อครั้ง

9. กลุ่มเงินโอน (เงินกู้) สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มเงินโอน (เงินกู้) มีค่าบริการ 26 – 30 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.3 รองลงมาคือ มีค่าบริการ 16 – 20 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.5 มีค่าบริการ 21 – 25 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.6 มีค่าบริการ 31 – 35 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.1 มีค่าบริการระหว่าง 6 – 10 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.8 และมีค่าบริการ 11 – 15 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.3 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกชำระค่าบริการในกลุ่มเงินโอน (เงินกู้) จำนวน 25.0 บาทต่อครั้ง สูงสุด 35 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 10 บาทต่อครั้ง

10. กลุ่มสถาบันการศึกษา (ค่าลงทะเบียน) ส่วนสมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มสถาบันการศึกษา (ค่าลงทะเบียน) มีค่าบริการ 11 – 15 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.2 รองลงมาคือ มีค่าบริการ 26 – 30 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.1 มีค่าบริการ 21 – 25 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.8 มีค่าบริการ 31 – 35 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.5 และมีค่าบริการ 16 – 20 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.3 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกชำระค่าบริการในกลุ่มสถาบันการศึกษา (ค่าลงทะเบียน) จำนวน 19.7 บาทต่อครั้ง สูงสุด 35 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 15 บาทต่อครั้ง

11. กลุ่มตัวแทนสินค้า สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มตัวแทนสินค้ามีค่าบริการ 6 – 10 บาทต่อครั้ง กับ 11 – 15 บาทต่อครั้ง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.1 รองลงมาคือ มีค่าบริการ 21 – 25 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.8 และมีค่าบริการ 31 – 35 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.5 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกชำระค่าบริการในกลุ่มตัวแทนสินค้าจำนวน 18.9 บาทต่อครั้ง สูงสุด 35 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 10 บาทต่อครั้ง

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของการใช้บริการ และการชำระค่าบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามกลุ่มบริการที่ใช้ และค่าบริการที่ต้องชำระ

กลุ่มบริการและค่าบริการ	จำนวน (n=364)	ร้อยละ	ค่าสถิติ
กลุ่มบริการที่ใช้*			
ค่าโทรศัพท์และสาธารณูปโภค	166	45.6	
บัตรเครดิต	137	37.6	
เช่าซื้อและบริการ	56	15.4	
ประกันชีวิตและประกันภัย	55	15.1	
บัตรเติมเงิน	55	15.1	
สถาบันการเงิน	51	14.0	
สมาคมพัฒนากิจสงเคราะห์	44	12.1	
Collection ทสท	44	12.1	
เงินโอน	35	9.6	
สถาบันการศึกษา	27	7.4	
ตัวแทนสินค้า	13	3.6	

ตาราง 9 (ต่อ)

ประเภทบริการและค่าบริการ	จำนวน (n=364)	ร้อยละ	ค่าสถิติ
ค่าบริการกลุ่มค่าโทรศัพท์และสาธารณูปโภค			
(บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	198	54.4	Mean = 15.5 บาทต่อครั้ง
1 - 5	1	0.3	S.D. = 2.388
6 - 10	0	0.0	Min. = 5 บาทต่อครั้ง
11 - 15	155	42.6	Max. = 30 บาทต่อครั้ง
16 - 20	5	1.4	
21 - 25	3	0.8	
26 - 30	2	0.5	
ค่าบริการกลุ่มบัตรเครดิตเงิน (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	309	84.9	Mean = 15.4 บาทต่อครั้ง
1 - 5	1	0.3	S.D. = 3.170
6 - 10	0	0.0	Min. = 5 บาทต่อครั้ง
11 - 15	51	14.0	Max. = 35 บาทต่อครั้ง
16 - 20	2	0.5	
36 ขึ้นไป	1	0.3	
ค่าบริการของกลุ่มบัตรเครดิต (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	227	62.4	Mean = 15.0 บาทต่อครั้ง
11 - 15	136	37.4	S.D. = 0.427
16 - 20	1	0.3	Min. = 15 บาทต่อครั้ง
			Max. = 20 บาทต่อครั้ง
ค่าบริการกลุ่มเช่าซื้อและบริการ (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	308	84.6	Mean = 24.9 บาทต่อครั้ง
1 - 5	1	0.3	S.D. = 9.653
6 - 10	6	1.6	Min. = 5 บาทต่อครั้ง
11 - 15	7	1.9	Max. = 60 บาทต่อครั้ง
16 - 20	4	1.1	
21 - 25	15	4.1	
26 - 30	13	3.6	
31 - 35	8	2.2	
36 ขึ้นไป	2	0.5	

ตาราง 9 (ต่อ)

ประเภทบริการและค่าบริการ	จำนวน (n=364)	ร้อยละ	ค่าสถิติ
ค่าบริการกลุ่มประกันชีวิตและประกันภัย (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	309	84.9	Mean = 20.6 บาทต่อครั้ง
11 - 15	30	8.2	S.D. = 7.244
16 - 20	8	2.2	Min. = 15 บาทต่อครั้ง
21 - 25	2	0.5	Max. = 40 บาทต่อครั้ง
26 - 30	12	3.3	
31 - 35	2	0.5	
36 ขึ้นไป	1	0.3	
ค่าบริการของกลุ่มสถาบันการเงิน (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	313	86.0	Mean = 15.2 บาทต่อครั้ง
11 - 15	49	13.5	S.D. = 0.980
16 - 20	2	0.5	Min. = 15 บาทต่อครั้ง
			Max. = 20 บาทต่อครั้ง
ค่าบริการกลุ่มสมาคมอาปนกิจสังเคราะห์ (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	320	87.9	Mean = 15.5 บาทต่อครั้ง
11 - 15	42	11.5	S.D. = 2.367
16 - 20	1	0.3	Min. = 15 บาทต่อครั้ง
26 - 30	1	0.3	Max. = 30 บาทต่อครั้ง
ค่าบริการกลุ่ม Collection ทสท (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	320	87.9	Mean = 11.0 บาทต่อครั้ง
6 - 10	35	9.6	S.D. = 2.040
11 - 15	9	2.5	Min. = 10 บาทต่อครั้ง
			Max. = 15 บาทต่อครั้ง
ค่าบริการกลุ่มเงินโอน (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	329	90.4	Mean = 25.0 บาทต่อครั้ง
6 - 10	3	0.8	S.D. = 7.071
11 - 15	1	0.3	Min. = 10 บาทต่อครั้ง
16 - 20	9	2.5	Max. = 35 บาทต่อครั้ง
21 - 25	6	1.6	

ตาราง 9 (ต่อ)

ประเภทบริการและค่าบริการ	จำนวน (n=364)	ร้อยละ	ค่าสถิติ
26 - 30	12	3.3	
31 - 35	4	1.1	
ค่าบริการกลุ่มสถาบันการศึกษา (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	335	92.0	Mean = 19.7 บาทต่อครั้ง
11 - 15	19	5.2	S.D. = 7.062
16 - 20	1	0.3	Min. = 15 บาทต่อครั้ง
21 - 25	3	0.8	Max. = 35 บาทต่อครั้ง
26 - 30	4	1.1	
ค่าบริการกลุ่มตัวแทนสินค้า (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	351	96.4	Mean = 18.9 บาทต่อครั้ง
6 - 10	4	1.1	S.D. = 9.164
11 - 15	4	1.1	Min. = 10 บาทต่อครั้ง
21 - 25	3	0.8	Max. = 35 บาทต่อครั้ง
31 - 35	2	0.5	

หมายเหตุ *ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 10 พบว่า

ความถี่ในการใช้บริการชำระค่าบริการ

สมาชิกส่วนใหญ่ใช้บริการชำระค่าบริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 88.5 รองลงมาคือ ใช้บริการชำระค่าบริการ 3 - 4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 8.8 ใช้บริการชำระค่าบริการ 5 – 6 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และใช้บริการชำระค่าบริการ 9 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.5 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกใช้บริการชำระค่าบริการประมาณ 2 ครั้งต่อเดือน สูงสุด 10 ครั้งต่อเดือน และต่ำสุด 1 ครั้งต่อเดือน

สถานที่ที่ใช้บริการชำระค่าบริการ

สมาชิกใช้บริการชำระค่าบริการที่ธุรกิจรับชำระเงินต่าง ๆ เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เพย์แททโพสท์ Pay Station จัสเพย์ และบิลเพย์เมนต์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 57.7 รองลงมาคือ

เคาน์เตอร์ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 29.9 ตู้เบิกเงินอิเล็กทรอนิกส์ (ATM) คิดเป็นร้อยละ 8.8 และ
เคาน์เตอร์บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด คิดเป็นร้อยละ 3.6

มูลค่าการชำระค่าบริการ

สมาชิกมีค่าบริการในการใช้บริการชำระค่าบริการ ไม่เกิน 25 บาทต่อเดือน คิดเป็น
ร้อยละ 45.9 รองลงมาคือ มีค่าบริการ 26 – 50 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 39.6 มีค่าบริการ 51 – 75
บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 10.4 มีค่าบริการ 76 – 100 บาทต่อเดือน 101 – 125 บาท และ 126 บาท
ต่อเดือนขึ้นไป เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกมีค่าบริการในการใช้บริการชำระ
ค่าบริการ 32.3 บาทต่อเดือน สูงสุด 165 บาทต่อเดือน และต่ำสุด 5 บาทต่อเดือน

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของการใช้บริการ และการชำระค่าบริการของสมาชิกสหกรณ์
ออมทรัพย์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ สถานที่ที่ใช้บริการ และมูลค่าการชำระ
ค่าบริการต่อเดือน

การให้บริการและการชำระค่าบริการ	จำนวน (n=364)	ร้อยละ	ค่าสถิติ
ความถี่ในการใช้บริการ (ครั้งต่อเดือน)			
1 - 2	322	88.5	Mean = 2 ครั้งต่อเดือน
3 - 4	32	8.8	S.D. = 1.089
5 - 6	8	2.2	Min. = 1 ครั้งต่อเดือน
9 ขึ้นไป	2	0.5	Max. = 10 ครั้งต่อเดือน
สถานที่ในการใช้บริการ*			
ธุรกิจรับชำระเงินต่าง ๆ เช่น เคาน์เตอร์ เซอร์วิส เพย์แอทโพสต์ Pay Station จัสเพย์ และบิลเพย์เมนต์ เป็นต้น	210	57.7	
เคาน์เตอร์ธนาคาร	109	29.9	
ตู้เบิกเงินอิเล็กทรอนิกส์ (ATM)	32	8.8	
เคาน์เตอร์บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	13	3.6	
มูลค่าการชำระค่าบริการ (บาทต่อเดือน)			
ไม่เกิน 25	167	45.9	Mean = 32.3 บาทต่อเดือน
26 - 50	144	39.6	S.D. = 24.624
51 - 75	38	10.4	Min. = 5 บาทต่อเดือน

ตาราง 10 (ต่อ)

การใช้บริการและการชำระค่าบริการ	จำนวน (n=364)	ร้อยละ	ค่าสถิติ
76 - 100	5	1.4	Max. = 165 บาทต่อเดือน
101 - 125	5	1.4	
126 ขึ้นไป	5	1.4	

หมายเหตุ *ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ประเภทบริการกลุ่มเงินฝากที่ใช้บริการ และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ

จากตาราง 11 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 70.6 มีเพียงร้อยละ 29.4 เท่านั้นที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มเงินฝาก โดยสมาชิกใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มบริการ โอนเงินและการเรียกเก็บ คิดเป็นร้อยละ 17.9 รองลงมาคือ กลุ่มเงินฝากอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 10.4 และ กลุ่มการออกสมุดและเช็ค คิดเป็นร้อยละ 3.3 ซึ่งในแต่ละกลุ่มมีค่าธรรมเนียมดังนี้

1. กลุ่มการออกสมุด สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มการออกสมุดและเช็ค ต้องชำระค่าธรรมเนียม 36 บาทต่อครั้งต่อครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.6 รองลงมาคือ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 6 – 10 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.8 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 11 – 15 บาทต่อครั้ง 16 – 20 บาทต่อครั้ง และ 26 – 30 บาทต่อครั้ง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมในกลุ่มการออกสมุดและเช็ค 37.1 บาทต่อครั้ง สูงสุด 100 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 10 บาทต่อครั้ง

2. กลุ่มบริการ โอนเงินและการเรียกเก็บ สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่ม โอนเงินและการเรียกเก็บ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 26 – 30 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.2 รองลงมาคือ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 21 – 25 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.6 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 6 – 10 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.4 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 16 – 20 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.1 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 11 – 15 บาทต่อครั้ง 31 – 35 บาทต่อครั้ง และ 36 บาทต่อครั้งขึ้นไป เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมในกลุ่มบริการ โอนเงินและการเรียกเก็บ 27.2 บาทต่อครั้ง สูงสุด 50 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 10 บาทต่อครั้ง

3. กลุ่มบริการเงินฝากอื่น ๆ สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มบริการเงินฝากอื่น ๆ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 6 – 10 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.0 รองลงมาคือ ต้องชำระ

ค่าธรรมเนียม 11 – 15 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.5 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 26 – 30 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.9 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 16 – 20 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.4 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 36 บาทต่อครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.1 และต้องชำระค่าธรรมเนียม 31 – 35 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.5 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมในกลุ่มบริการเงินฝากอื่น ๆ 21.5 บาทต่อครั้ง สูงสุด 60 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 10 บาทต่อครั้ง

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของการใช้บริการ และการชำระค่าบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามประเภทบริการกลุ่มเงินฝากที่ใช้บริการ และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ

ประเภทบริการกลุ่มเงินฝาก และ ค่าธรรมเนียม	จำนวน (n=364)	ร้อยละ	ค่าสถิติ
ประเภทบริการกลุ่มเงินฝากที่ใช้บริการ			
ไม่ใช้บริการกลุ่มเงินฝาก	257	70.6	
ใช้บริการ*	107	29.4	
บริการ โอนเงินและการเรียกเก็บ	65	17.9	
เงินฝากอื่น ๆ	38	10.4	
การออกสมุดและเช็ค	12	3.3	
ค่าธรรมเนียมกลุ่มการออกสมุด (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	352	96.7	Mean = 37.1 บาทต่อครั้ง
6 - 10	3	0.8	S.D. = 26.668
11 - 15	1	0.3	Min. = 10 บาทต่อครั้ง
16 - 20	1	0.3	Max. = 100 บาทต่อครั้ง
26 - 30	1	0.3	
36 ขึ้นไป	6	1.6	
ค่าธรรมเนียมกลุ่มบริการโอนเงินและการเรียกเก็บ (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	299	82.1	Mean = 27.2 บาทต่อครั้ง
6 - 10	5	1.4	S.D. = 7.393
11 - 15	2	0.5	Min. = 10 บาทต่อครั้ง
16 - 20	4	1.1	Max. = 50 บาทต่อครั้ง
21 - 25	13	3.6	

ตาราง 11 (ต่อ)

ประเภทบริการกลุ่มเงินฝาก และ ค่าธรรมเนียม	จำนวน (n=364)	ร้อยละ	ค่าสถิติ
26 - 30	37	10.2	
31 - 35	2	0.5	
36 ขึ้นไป	2	0.5	
ค่าธรรมเนียมกลุ่มบริการเงินฝากอื่น ๆ (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	326	89.6	Mean = 21.5 บาทต่อครั้ง
6 - 10	11	3.0	S.D. = 12.407
11 - 15	9	2.5	Min. = 10 บาทต่อครั้ง
16 - 20	5	1.4	Max. = 60 บาทต่อครั้ง
26 - 30	7	1.9	
31 - 35	2	0.5	
36 ขึ้นไป	4	1.1	

หมายเหตุ *ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ประเภทบริการกลุ่มสินเชื่อที่ให้บริการ และค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

จากตาราง 12 พบว่า สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 82.4 มีเพียงร้อยละ 17.6 เท่านั้นที่ให้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มสินเชื่อ โดยสมาชิกใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มบริการสินเชื่ออื่น คิดเป็นร้อยละ 9.1 รองลงมาคือ กลุ่มค่าธรรมเนียมสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 8.0 และ กลุ่มการออกสมุดเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 1.4 ซึ่งในแต่ละกลุ่มมีค่าธรรมเนียมดังนี้

1. กลุ่มค่าธรรมเนียมสินเชื่อ สมาชิกที่ให้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มค่าธรรมเนียมสินเชื่อ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 16 – 20 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.9 รองลงมาคือ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 26 – 30 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.6 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 6 – 10 บาทต่อครั้ง 11 - 15 บาทต่อครั้ง 21 – 25 บาทต่อครั้ง และ 36 บาทต่อครั้งขึ้นไป เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมในกลุ่มค่าธรรมเนียมสินเชื่อ 24.5 บาทต่อครั้ง สูงสุด 50 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 10 บาทต่อครั้ง

2. กลุ่มการออกสมุดเงินกู้ สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มการออกสมุดเงินกู้ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 6 – 10 บาทต่อครั้ง และ 11 – 15 บาทต่อครั้ง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และต้องชำระค่าธรรมเนียม 16 – 20 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.3 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมในกลุ่มการออกสมุดเงินกู้ 14.0 บาทต่อครั้ง สูงสุด 20 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 10 บาทต่อครั้ง

3. กลุ่มบริการสินเชื่ออื่น สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มบริการสินเชื่ออื่น ต้องชำระค่าธรรมเนียม 16 – 20 บาทต่อครั้ง และ 31 – 35 บาทต่อครั้ง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.9 รองลงมาคือ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 6 – 10 บาทต่อครั้ง และ 21 – 25 บาทต่อครั้ง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 26 – 30 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.1 และต้องชำระค่าธรรมเนียม 11 – 15 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.8 ซึ่งเฉลี่ยแล้วสมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมในกลุ่มบริการสินเชื่ออื่น 23.0 บาทต่อครั้ง สูงสุด 35 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 10 บาทต่อครั้ง

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละของการใช้บริการ และการชำระค่าบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามประเภทบริการกลุ่มสินเชื่อที่ใช้บริการ และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ

ประเภทบริการกลุ่มสินเชื่อ และ ค่าธรรมเนียม	จำนวน (n=364)	ร้อยละ	ค่าสถิติ
การใช้และประเภทบริการ			
ไม่ใช้บริการ	300	82.4	
ใช้บริการ*	64	17.6	
ค่าธรรมเนียมสินเชื่อ	29	8.0	
การออกสมุดเงินกู้	5	1.4	
บริการสินเชื่ออื่น	33	9.1	
ค่าธรรมเนียมกลุ่มค่าธรรมเนียมสินเชื่อ (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	335	92.0	Mean = 24.5 บาทต่อครั้ง
6 - 10	4	1.1	S.D. = 11.522
11 - 15	4	1.1	Min. = 10 บาทต่อครั้ง
16 - 20	7	1.9	Max. = 50 บาทต่อครั้ง

ตาราง 12 (ต่อ)

ประเภทบริการกลุ่มสินเชื่อ และ ค่าธรรมเนียม	จำนวน (n=364)	ร้อยละ	ค่าสถิติ
21 - 25	4	1.1	
26 - 30	6	1.6	
36 ขึ้นไป	4	1.1	
ค่าธรรมเนียมกลุ่มการออกสมุดเงินกู้ (บาท/ ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	359	98.6	Mean = 14.0 บาทต่อครั้ง
6 - 10	2	0.5	S.D. = 4.183
11 - 15	2	0.5	Min. = 10 บาทต่อครั้ง
16 - 20	1	0.3	Max. = 20 บาทต่อครั้ง
ค่าธรรมเนียมกลุ่มบริการสินเชื่ออื่น (บาท/ ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	331	90.9	Mean = 23.0 บาทต่อครั้ง
6 - 10	6	1.6	S.D. = 8.833
11 - 15	3	0.8	Min. = 10 บาทต่อครั้ง
16 - 20	7	1.9	Max. = 35 บาทต่อครั้ง
21 - 25	6	1.6	
26 - 30	4	1.1	
31 - 35	7	1.9	

**ประเภทบริการกลุ่มสินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่นที่ใช้บริการ และ
ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ**

จากตาราง 13 พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มสินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่นจำนวน 217 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.6 มีเพียงร้อยละ 40.4 เท่านั้นที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มสินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่น โดยสมาชิกใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มรับชำระค่าสาธารณูปโภค ร้อยละ 25.0 รองลงมาคือ กลุ่มรับชำระค่าบัตรเครดิต ร้อยละ 17.9 กลุ่มรับชำระค่าโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 13.5 กลุ่มรับชำระค่าเช่าซื้อ/ค่าสินค้าและบริการ ร้อยละ 8.2 กลุ่มรับชำระค่าเบี้ยประกัน ร้อยละ 8.0 กลุ่มจำหน่ายบัตรเติมเงิน/ซิมการ์ด ร้อยละ 6.3 กลุ่มรับชำระ

ค่าลงทะเบียนเรียน ร้อยละ 5.8 และ กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์ ร้อยละ 5.8 ซึ่งในแต่ละกลุ่มมีค่าธรรมเนียมดังนี้

1. กลุ่มรับชำระค่าสาธารณูปโภค สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มรับชำระค่าสาธารณูปโภค ต้องชำระค่าธรรมเนียม 6 – 10 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.0 รองลงมาคือ 11 – 15 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.0 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 16 – 20 บาทต่อครั้ง 26 – 30 บาทต่อครั้ง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 21 – 25 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.6 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 31 – 35 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.4 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 1 – 5 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.1 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมในกลุ่มรับชำระค่าสาธารณูปโภค 15.7 บาทต่อครั้ง สูงสุด 35 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 5 บาทต่อครั้ง

2. กลุ่มรับชำระค่าบัตรเครดิต สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มรับชำระค่าสาธารณูปโภค ต้องชำระค่าธรรมเนียม 11 – 15 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.4 รองลงมาคือ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 21 – 25 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.7 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 31 – 35 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.2 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 16 – 20 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.6 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 6 – 10 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.4 และ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 36 บาทต่อครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.5 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมในกลุ่มรับชำระค่าบัตรเครดิต 21.1 บาทต่อครั้ง สูงสุด 45 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 10 บาทต่อครั้ง

3. กลุ่มรับชำระค่าลงทะเบียนเรียน สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มรับชำระค่าลงทะเบียนเรียน ต้องชำระค่าธรรมเนียม 11 – 15 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.4 รองลงมาคือ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 6 – 10 บาทต่อครั้ง 31 – 35 บาทต่อครั้ง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 26 – 30 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.8 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 16 – 20 บาทต่อครั้ง 36 บาทต่อครั้งขึ้นไป เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 21-25 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.3 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมในกลุ่มรับชำระค่าลงทะเบียนเรียน 24.3 บาทต่อครั้ง สูงสุด 50 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 10 บาทต่อครั้ง

4. กลุ่มรับชำระค่าโทรศัพท์มือถือ สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มรับชำระค่าโทรศัพท์มือถือ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 26 – 30 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.6 รองลงมาคือ 21 – 25 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.3 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 16 – 20 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.2 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 6 – 10 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.9 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 11 – 15 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.6 และต้องชำระค่าธรรมเนียม 31 – 35 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.8 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมในกลุ่มรับชำระค่าโทรศัพท์มือถือ 22.8 บาทต่อครั้ง สูงสุด 35 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 10 บาทต่อครั้ง

5. กลุ่มรับชำระค่าเช่าซื้อ/ค่าสินค้าและบริการ สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มรับชำระค่าเช่าซื้อ / ค่าสินค้าและบริการ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 31 – 35 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.7 รองลงมาคือ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 21 – 25 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.6 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 16 – 20 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.4 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 11 – 15 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.1 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 26 – 30 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.8 และต้องชำระค่าธรรมเนียม 6 – 10 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.5 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมในกลุ่มรับชำระค่าเช่าซื้อ / ค่าสินค้าและบริการ 25.7 บาทต่อครั้ง สูงสุด 35 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 10 บาทต่อครั้ง

6. กลุ่มรับชำระค่าเบี้ยประกัน สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มรับชำระค่าเบี้ยประกัน ต้องชำระค่าธรรมเนียม 31 – 35 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.2 รองลงมาคือ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 16 – 20 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.6 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 11 – 15 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.4 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 6 – 10 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.1 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 21 – 25 บาทต่อครั้ง 26 – 30 บาทต่อครั้ง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมในกลุ่มรับชำระค่าเบี้ยประกัน 23.5 บาทต่อครั้ง สูงสุด 35 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 10 บาทต่อครั้ง

7. กลุ่มจำหน่ายบัตรเติมเงิน/ซิมการ์ด สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มจำหน่ายบัตรเติมเงิน / ซิมการ์ด ต้องชำระค่าธรรมเนียม 26 – 30 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.3 รองลงมาคือ 1 – 5 บาทต่อครั้ง 16 – 20 บาทต่อครั้ง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.4 และ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 11 – 15 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.3 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมในกลุ่มจำหน่ายบัตรเติมเงิน / ซิมการ์ด 21.7 บาทต่อครั้ง สูงสุด 30 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 5 บาทต่อครั้ง

8. กลุ่มฉาปนกิจสงเคราะห์ สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มฉาปนกิจสงเคราะห์ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 21 – 25 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.5 รองลงมาคือ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 16 – 20 บาทต่อครั้ง 26 – 30 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมในกลุ่มฉาปนกิจสงเคราะห์ 23.8 บาทต่อครั้ง สูงสุด 30 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 10 บาทต่อครั้ง

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละของการใช้บริการ และการชำระค่าบริการของสมาชิกสหกรณ์
ออมทรัพย์ จำแนกตามประเภทบริการกลุ่มสินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่นที่ใช้บริการ
และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ

ประเภทบริการกลุ่มสินค้าและรับเงินแทน สถาบันอื่น และค่าธรรมเนียม	จำนวน (n=364)	ร้อยละ	ค่าสถิติ
การให้บริการชำระค่าบริการค่าธรรมเนียมการ			
ชำระ ค่าสินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่น			
ไม่ใช้บริการ	147	40.4	
ใช้บริการ	217	59.6	
รับชำระค่าสาธารณูปโภค	91	25.0	
รับชำระค่าบัตรเครดิต	65	17.9	
รับชำระค่าโทรศัพท์มือถือ	49	13.5	
รับชำระค่าเช่าซื้อ/ค่าสินค้าและบริการ	30	8.2	
รับชำระค่าเบี้ยประกัน	29	8.0	
จำหน่ายบัตรเติมเงิน/ซิมการ์ด	23	6.3	
รับชำระค่าลงทะเบียนเรียน	21	5.8	
ฉาปนกิจสงเคราะห์	21	5.8	
ค่าธรรมเนียมกลุ่มรับชำระค่าสาธารณูปโภค			
(บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	273	75.0	Mean = 15.7 บาทต่อครั้ง
1 - 5	4	1.1	S.D. = 7.966
6 - 10	40	11.0	Min. = 5 บาทต่อครั้ง
11 - 15	22	6.0	Max. = 35 บาทต่อครั้ง
16 - 20	7	1.9	
21 - 25	6	1.6	
26 - 30	7	1.9	
31 - 35	5	1.4	

ตาราง 13 (ต่อ)

ประเภทบริการกลุ่มค่าสินค้าและรับเงินแทน สถาบันอื่น และค่าธรรมเนียม	จำนวน (n=364)	ร้อยละ	ค่าสถิติ
ค่าธรรมเนียมกลุ่มรับชำระค่าบัตรเครดิต (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	299	82.1	Mean = 21.1 บาทต่อครั้ง
6 - 10	5	1.4	S.D. = 8.454
11 - 15	27	7.4	Min. = 10 บาทต่อครั้ง
16 - 20	6	1.6	Max. = 45 บาทต่อครั้ง
21 - 25	17	4.7	
31 - 35	8	2.2	
36 ขึ้นไป	2	0.5	
ค่าธรรมเนียมกลุ่มรับชำระค่าลงทะเบียนเรียน (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	343	94.2	Mean = 24.3 บาทต่อครั้ง
6 - 10	4	1.1	S.D. = 12.578
11 - 15	5	1.4	Min. = 10 บาทต่อครั้ง
16 - 20	2	0.5	Max. = 50 บาทต่อครั้ง
21 - 25	1	0.3	
26 - 30	3	0.8	
31 - 35	4	1.1	
36 ขึ้นไป	2	0.5	
ค่าธรรมเนียมกลุ่มรับชำระค่าโทรศัพท์มือถือ (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	315	86.5	Mean = 22.8 บาทต่อครั้ง
6 - 10	7	1.9	S.D. = 7.573
11 - 15	6	1.6	Min. = 10 บาทต่อครั้ง
16 - 20	8	2.2	Max. = 35 บาทต่อครั้ง
21 - 25	12	3.3	
26 - 30	13	3.6	
31 - 35	3	0.8	

ตาราง 13 (ต่อ)

ประเภทบริการกลุ่มค่าสินค้าและรับเงินแทน สถาบันอื่น และค่าธรรมเนียม	จำนวน (n=364)	ร้อยละ	ค่าสถิติ
ค่าธรรมเนียมกลุ่มรับชำระค่าเช่าซื้อ/ค่าสินค้า และบริการ (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	334	91.8	Mean = 25.7 บาทต่อครั้ง
6 - 10	2	0.5	S.D. = 8.380
11 - 15	4	1.1	Min. = 10 บาทต่อครั้ง
16 - 20	5	1.4	Max. = 35 บาทต่อครั้ง
21 - 25	6	1.6	
26 - 30	3	0.8	
31 - 35	10	2.7	
ค่าธรรมเนียมกลุ่มรับชำระค่าเบี้ยประกัน (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	335	92.0	Mean = 23.5 บาทต่อครั้ง
6 - 10	4	1.1	S.D. = 9.171
11 - 15	5	1.4	Min. = 10 บาทต่อครั้ง
16 - 20	6	1.6	Max. = 35 บาทต่อครั้ง
21 - 25	3	0.8	
26 - 30	3	0.8	
31 - 35	8	2.2	
ค่าธรรมเนียมกลุ่มจำหน่ายบัตรเติมเงิน/เงิน การ์ด (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	341	93.7	Mean = 21.7 บาทต่อครั้ง
1 - 5	5	1.4	S.D. = 10.181
11 - 15	1	0.3	Min. = 5 บาทต่อครั้ง
16 - 20	5	1.4	Max. = 30 บาทต่อครั้ง
26 - 30	12	3.3	

ตาราง 13 (ต่อ)

ประเภทบริการกลุ่มค่าสินค้าและรับเงินแทน สถาบันอื่น และค่าธรรมเนียม	จำนวน (n=364)	ร้อยละ	ค่าสถิติ
ค่าธรรมเนียมกลุ่มณาปนกิจสงเคราะห์ (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	343	94.2	Mean = 23.8 บาทต่อครั้ง
6 - 10	1	0.3	S.D. = 5.221
11 - 15	1	0.3	Min. = 10 บาทต่อครั้ง
16 - 20	5	1.4	Max. = 30 บาทต่อครั้ง
21 - 25	9	2.5	
26 - 30	5	1.4	

หมายเหตุ *ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ประเภทบริการชำระค่าบริการและค่าธรรมเนียมบริการเสริม และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ

จากตาราง 14 พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่ใช้บริการชำระค่าบริการและค่าธรรมเนียมบริการเสริม จำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.6 มีเพียงร้อยละ 31.6 เท่านั้นที่ไม่ใช้บริการชำระค่าบริการและค่าธรรมเนียมบริการเสริม โดยสมาชิกใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มรับชำระภาษี รถ ร้อยละ 18.1 รองลงมาคือ กลุ่มประกันสุขภาพและชีวิต ร้อยละ 6.0 กลุ่มประกันภัย พ.ร.บ. รถยนต์ โจรกรรมรถจักรยานยนต์ ร้อยละ 4.9 กลุ่มประกันภัยอุบัติเหตุ/เดินทาง/อภัยภัย ร้อยละ 4.1 กลุ่มกลุ่มบริการ Collection (บริษัท ทสท.) ร้อยละ 2.7 กลุ่มรับสมัครบัตรเครดิต ร้อยละ 1.1 และกลุ่มการโอนเงินแรงงานต่างประเทศ ร้อยละ 0.5 ซึ่งในแต่ละกลุ่มมีค่าธรรมเนียมดังนี้

1. กลุ่มบริการ Collection (บริษัท ทสท.) สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มบริการ Collection (บริษัท ทสท.) ต้องชำระค่าธรรมเนียม 6 – 10 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.5 รองลงมาคือ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 11 – 15 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.3 ซึ่งเฉลี่ยแล้วสมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมในกลุ่มบริการ Collection (บริษัท ทสท.) 10.5 บาทต่อครั้ง สูงสุด 15 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 10 บาทต่อครั้ง

2. มบริการการโอนเงินแรงงานต่างประเทศ สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มบริการการโอนเงินแรงงานต่างประเทศ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 6 – 10 บาทต่อครั้ง และ 11

– 15 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.3 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมในกลุ่มบริการการโอนเงินแรงงานต่างประเทศ 12.5 บาทต่อครั้ง สูงสุด 15 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 10 บาทต่อครั้ง

3. กลุ่มรับชำระภาษีรถ สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มบริการรับชำระภาษีรถ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 6 – 10 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.4 รองลงมาคือ 31 – 35 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.3 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 11 – 15 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.1 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 26 – 30 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.8 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 16-20 บาทต่อครั้ง กับ 21 – 25 บาท จำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมในกลุ่มบริการรับชำระภาษีรถ 16.1 บาทต่อครั้ง สูงสุด 35 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 10 บาทต่อครั้ง

4. กลุ่มประกันสุขภาพและชีวิต สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มประกันสุขภาพและชีวิต ต้องชำระค่าธรรมเนียม 31 – 35 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.7 รองลงมาคือ 6 – 10 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.5 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 11 – 15 บาทต่อครั้ง กับ 16 – 20 บาทต่อครั้ง และ 26 – 30 บาทต่อครั้ง จำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 0.3 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมในกลุ่มประกันสุขภาพและชีวิต 23.0 บาทต่อครั้ง สูงสุด 35 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 10 บาทต่อครั้ง

5. กลุ่มประกันภัยอุบัติเหตุ/เดินทาง/อสังหาริมทรัพย์ สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มประกันภัยอุบัติเหตุ/เดินทาง/อสังหาริมทรัพย์ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 31 – 35 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.9 รองลงมาคือ 6 – 10 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.6 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 16 – 20 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.5 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมในกลุ่มประกันภัยอุบัติเหตุ/เดินทาง/อสังหาริมทรัพย์ 23.0 บาทต่อครั้ง สูงสุด 35 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 10 บาทต่อครั้ง

6. กลุ่มประกันภัย พ.ร.บ. รถยนต์ โจรกรรมรถจักรยานยนต์ สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มประกันภัย พ.ร.บ. รถยนต์ โจรกรรมรถจักรยานยนต์ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 31 – 35 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.5 รองลงมาคือ 6 – 10 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.4 ต้องชำระค่าธรรมเนียม 11 – 15 บาทต่อครั้ง กับ 16 – 20 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.5 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมในกลุ่มประกันภัย พ.ร.บ. รถยนต์ โจรกรรมรถจักรยานยนต์ 24.2 บาทต่อครั้ง สูงสุด 35 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 10 บาทต่อครั้ง

7. กลุ่มรับสมัครบัตรเครดิต สมาชิกที่ใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มรับสมัครบัตรเครดิต ต้องชำระค่าธรรมเนียม 6 – 10 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.8 และ ต้องชำระค่าธรรมเนียม 21 – 25 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.3 ซึ่งเฉลี่ยแล้ว สมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมในกลุ่มรับสมัครบัตรเครดิต 13.8 บาทต่อครั้ง สูงสุด 25 บาทต่อครั้ง และต่ำสุด 10 บาทต่อครั้ง

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละของการใช้บริการ และการชำระค่าบริการของสมาชิกสหกรณ์
ออมทรัพย์ จำแนกตามประเภทบริการเสริมที่ใช้บริการ และค่าธรรมเนียมในการใช้
บริการ

ประเภทบริการเสริมที่ใช้บริการ และ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	จำนวน (n=364)	ร้อยละ	ค่าสถิติ
การให้บริการเสริม และค่าธรรมเนียมในการใช้ บริการ			
ไม่ใช้บริการ	115	31.6	
ใช้บริการ*	249	68.4	
รับชำระภาษีรถ	66	18.1	
ประกันสุขภาพและชีวิต	22	6.0	
ประกันภัย พ.ร.บ. รถยนต์ โจรกรรม	18	4.9	
รถจักรยานยนต์			
ประกันภัยอุบัติเหตุ/เดินทาง/อัคคีภัย	15	4.1	
กลุ่มบริการ Collection (บริษัท ทสท.)	10	2.7	
รับสมัครบัตรเครดิต	4	1.1	
การโอนเงินแรงงานต่างประเทศ	2	0.5	
ค่าธรรมเนียมกลุ่มบริการ Collection (บริษัท ทสท.) (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	354	97.3	Mean = 10.5 บาท/ครั้ง
6 - 10	9	2.5	S.D. = 1.581
11 - 15	1	0.3	Min. = 10 บาท/ครั้ง
			Max. = 15 บาท/ครั้ง
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินแรงงานต่างประเทศ (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	362	99.5	Mean = 12.5 บาท/ครั้ง
6 - 10	1	0.3	S.D. = 3.536
11 - 15	1	0.3	Min. = 10 บาท/ครั้ง
			Max. = 15 บาท/ครั้ง

ตาราง 14 (ต่อ)

ประเภทบริการเสริมที่ใช้บริการ และ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	จำนวน (n=364)	ร้อยละ	ค่าสถิติ
ค่าธรรมเนียมรับชำระภาษีรถ (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	298	81.9	Mean = 16.1 บาท/ครั้ง
6 - 10	45	12.4	S.D. = 10.107
11 - 15	4	1.1	Min. = 10 บาท/ครั้ง
16 - 20	1	0.3	Max. = 35 บาท/ครั้ง
21 - 25	1	0.3	
26 - 30	3	0.8	
31 - 35	12	3.3	
ค่าธรรมเนียมประกันสุขภาพและชีวิต (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	342	94.0	Mean = 23.0 บาท/ครั้ง
6 - 10	9	2.5	S.D. = 12.116
11 - 15	1	0.3	Min. = 10 บาท/ครั้ง
16 - 20	1	0.3	Max. = 35 บาท/ครั้ง
26 - 30	1	0.3	
31 - 35	10	2.7	
ค่าธรรมเนียมประกันภัยอุบัติเหตุ/เดินทาง/ อัคคีภัย (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	349	95.9	Mean = 23.0 บาท/ครั้ง
6 - 10	6	1.6	S.D. = 12.071
16 - 20	2	0.5	Min. = 10 บาท/ครั้ง
31 - 35	7	1.9	Max. = 35 บาท/ครั้ง
ค่าธรรมเนียมประกันภัย พ.ร.บ. รถยนต์ โครงการรถจักรยานยนต์ (บาท/ครั้ง)			
ไม่ใช้บริการ	346	95.1	Mean = 24.2 บาท/ครั้ง
6 - 10	5	1.4	S.D. = 11.536
11 - 15	2	0.5	Min. = 10 บาท/ครั้ง
16 - 20	2	0.5	Max. = 35 บาท/ครั้ง
31 - 35	9	2.5	

ตาราง 14 (ต่อ)

ประเภทบริการเสริมที่ให้บริการ และ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	จำนวน (n=364)	ร้อยละ	ค่าสถิติ
ค่าธรรมเนียมสมัครบัตรเครดิต (บาท/ครั้ง)			
ไม่ให้บริการ	360	98.9	Mean = 13.8 บาท/ครั้ง
6 - 10	3	0.8	S.D. = 7.500
21 - 25	1	0.3	Min. = 10 บาท/ครั้ง
			Max. = 25 บาท/ครั้ง

จากตาราง 15-16 พบว่า สมาชิกใช้บริการรับชำระค่าบริการในกลุ่มค่าสินค้าและ
รับเงินแทนสถาบันอื่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาคือ กลุ่มบริการเสริม คิดเป็นร้อยละ
31.6 กลุ่มเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 29.4 และ กลุ่มสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 17.6 นอกจากนี้ สมาชิกใช้
บริการรับชำระค่าบริการเพียงกลุ่มเดียวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ 2 กลุ่ม 3 กลุ่ม
และ 4 กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 28.0, 13.2 และ 2.5 ตามลำดับ

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของการใช้บริการรับชำระค่าบริการในแต่ละกลุ่มบริการ

กลุ่มบริการ	จำนวน (n=364)	ร้อยละ
กลุ่มค่าสินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่น	202	55.5
กลุ่มบริการเสริม	115	31.6
กลุ่มเงินฝาก	107	29.4
กลุ่มสินเชื่อ	64	17.6

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละของจำนวนการให้บริการรับชำระค่าบริการในกลุ่มต่าง ๆ ของสมาชิก

จำนวนการให้บริการในกลุ่มต่าง ๆ	จำนวน (n=364)	ร้อยละ
กลุ่มเคียว	202	56.3
2 กลุ่ม	102	28.0
3 กลุ่ม	48	13.2
4 กลุ่ม	9	2.5

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

กลุ่มต่าง ๆ ในที่นี้หมายถึง กลุ่มค่าสินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่น กลุ่มบริการเสริม กลุ่มเงินฝาก และกลุ่มสินเชื่อ

ความเหมาะสมในการคิดค่าบริการในการให้บริการทวิมิตรต่อครั้ง

จากตาราง 17 สมาชิกส่วนใหญ่เห็นว่าค่าบริการในการให้บริการทวิมิตรที่เหมาะสมต่อครั้ง คือ 10 บาท คิดเป็นร้อยละ 70.3 รองลงมาคือ 15 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.2 ค่าบริการที่เหมาะสมต่อครั้ง 20 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.5 ค่าบริการที่เหมาะสมต่อครั้ง 25 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.8 และค่าบริการที่เหมาะสมต่อครั้ง 30 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.1

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละของความเหมาะสมในการคิดค่าบริการในการให้บริการทวิมิตรต่อครั้ง

ความเหมาะสมในการคิดค่าบริการต่อครั้ง (บาท)	จำนวน (n=364)	ร้อยละ
10	256	70.3
15	70	19.2
20	31	8.5
25	3	0.8
30	4	1.1

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นในด้านความต้องการ การเชื่อมโยงบริการทวิมิตร ระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์
ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร (ช.ก.ส)**

จากตาราง 18 พบว่าสมาชิกมีความต้องการ การเชื่อมโยงบริการทวิมิตรระหว่าง
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยรวม
ในระดับปานกลาง (WMS.=3.27) โดยเกือบทุกหมวดสมาชิกมีความต้องการ การเชื่อมโยงในระดับ
ปานกลาง ยกเว้นหมวด 3 รายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมการชำระ ค่าสินค้าและรับเงินแทน
สถาบันอื่น เป็นต้น มีความต้องการ การเชื่อมโยงในระดับมาก หากพิจารณาในแต่ละหมวดพบว่า

สมาชิกต้องการ การเชื่อมโยงบริการทวิมิตรระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือกับการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในหมวด 3 รายได้ค่าบริการและ
ค่าธรรมเนียมการชำระ ค่าสินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่น ในระดับมาก (WMS.= 3.41) ส่วน
หมวดที่เหลือ ได้แก่ หมวด 1 หมวด 2 และหมวด 4 ต้องการในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้
หมวด 4 รายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมบริการเสริม (WMS.= 3.36) หมวด 2 รายได้ค่าบริการ
และค่าธรรมเนียมด้านสินเชื่อ (WMS.= 3.18) และ หมวด 1 รายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมด้าน
เงินฝาก (WMS.= 3.12)

ตาราง 18 จำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความ
ต้องการการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร ระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร (ช.ก.ส)

ด้านความต้องการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าสถิติ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	WMS.	S.D.	แปลผล
หมวด 1 รายได้ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมด้านเงิน ฝาก	39 (10.7)	95 (26.1)	140 (38.5)	51 (14.0)	39 (10.7)	3.12	1.117	ปานกลาง
หมวด 2 รายได้ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมด้าน สินเชื่อ	39 (10.7)	111 (30.5)	130 (35.7)	46 (12.6)	38 (10.4)	3.18	1.117	ปานกลาง

ตาราง 18 (ต่อ)

ด้านความต้องการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าสถิติ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	WMS.	S.D.	แปลผล
หมวด 3 รายได้ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมการ ชำระ ค่าสินค้าและรับเงิน แทนสถาบันอื่น	58 (15.9)	114 (31.3)	135 (37.1)	34 (9.3)	23 (6.3)	3.41	1.063	มาก
หมวด 4 รายได้ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมบริการ เสริม	53 (14.6)	120 (33.0)	123 (33.8)	41 (11.3)	27 (7.4)	3.36	1.093	ปานกลาง
รวม						3.27	1.095	ปานกลาง

ตอนที่ 4 ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร์ กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากตาราง 19 พบว่า สมาชิกที่แสดงความคิดเห็น ซึ่งมีเพียงร้อยละ 0.6 เท่านั้น แสดงความคิดเห็นด้านปัญหาว่า IT ล้าสมัย พนักงานหน้าจอ รอนาน และยังไม่เข้าใจขั้นตอน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 โดยเสนอแนวทางแก้ไขดังนี้ ปรับปรุง IT อบรมพนักงาน และควรประชาสัมพันธ์รายละเอียดบริการทวิมิตร์ให้ชัดเจนครบถ้วน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละของปัญหาและแนวทางแก้ไขในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร์ กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ปัญหาและแนวทางแก้ไข	จำนวน (n=364)	ร้อยละ
ปัญหาในการเชื่อมโยง บริการทวิมิตร์		
ไม่แสดงความคิดเห็น	362	99.4
IT ล้าสมัย พนักงานหน้าจอ รอนาน	1	0.3
ยังไม่เข้าใจขั้นตอน	1	0.3

ตาราง 19 (ต่อ)

ปัญหาและแนวทางแก้ไข	จำนวน (n=364)	ร้อยละ
แนวทางแก้ไข		
ไม่แสดงความคิดเห็น	362	99.4
ปรับปรุง IT อบรมพนักงาน	1	0.3
ถ้ามีการบริการทวิมิตร์ก็ควรประชาสัมพันธ์รายละเอียดให้ชัดเจนครบถ้วน	1	0.3

ส่วนที่ 2 ความพร้อมทางด้านเทคนิคในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร์ของ ร.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียง

ในการศึกษาความพร้อมทางด้านเทคนิคในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร์ของ ร.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียง เป็น การสอบถามฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดการของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียง

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านสังคมและเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ฝ่ายจัดการ 8 คน ฝ่ายบริหาร 8 คน รวมทั้งสิ้น 16 คน ซึ่งมีรายละเอียดข้อมูลทางสังคมและเศรษฐกิจ ตามตาราง 20 ดังนี้

เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.3 และเป็นเพศหญิงคิดเป็น ร้อยละ 43.8

อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 56 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาคือ มีอายุ 51 – 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.0 มีอายุ 46 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.8 มีอายุไม่เกิน 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.5 มีอายุ 41 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.3 และมีอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.3 ซึ่งเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 52.13 ปี สูงสุด 69 ปี และต่ำสุด 35 ปี

สถานภาพการสมรส

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 81.3 รองลงมาคือ หย่า คิดเป็นร้อยละ 12.5 และหม้าย คิดเป็นร้อยละ 6.3

ตำแหน่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นฝ่ายบริหาร คิดเป็นร้อยละ 50 และเป็นฝ่ายจัดการ คิดเป็นร้อยละ 50 โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นฝ่ายบริหารมีตำแหน่งประธาน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา คือ รองประธานกรรมการ คิดเป็นร้อยละ 6.3 และกรรมการ คิดเป็นร้อยละ 6.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นฝ่ายจัดการ เป็นผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 25.0 ผู้ช่วยผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 18.8 และพนักงานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 6.3

ประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งโดยเฉลี่ย 8.44 ปี โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งฝ่ายบริหารมีประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.5 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 9-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.5 ซึ่งเฉลี่ยแล้วมีประสบการณ์ในการทำงาน 3.38 ปี สูงสุด 10 ปี และต่ำสุด 1 ปี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งฝ่ายจัดการ มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือมีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.0 มีประสบการณ์ในการทำงาน ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.5 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.5 ซึ่งเฉลี่ยแล้วมีประสบการณ์ในการทำงาน 13.50 ปี สูงสุด 25 ปี และต่ำสุด 1 ปี

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านสังคมและเศรษฐกิจของฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร

ข้อมูลด้านสังคมและเศรษฐกิจ	จำนวน (n=16)	ร้อยละ	ค่าสถิติ
เพศ			
ชาย	9	56.3	
หญิง	7	43.8	
อายุ (ปี)			
ไม่เกิน 40	2	12.5	Mean = 52.13 ปี
41 - 45	1	6.3	S.D. = 7.898
46 - 50	3	18.8	Min. = 35 ปี
51 - 55	4	25.0	Max. = 69 ปี
56 - 60	5	31.3	
61 ขึ้นไป	1	6.3	
สถานภาพการสมรส			
สมรส	13	81.3	
หย่า	2	12.5	
หม้าย	1	6.3	
ฝ่าย			
บริหาร	8	50	
ฝ่ายจัดการ	8	50	
ตำแหน่ง			
ประธาน	6	37.5	
รองประธานกรรมการ	1	6.3	
กรรมการ	1	6.3	
ผู้จัดการ	4	25.0	
ผู้ช่วยผู้จัดการ	3	18.8	
พนักงานบัญชี	1	6.3	

ตาราง 20 (ต่อ)

ข้อมูลด้านสังคมและเศรษฐกิจ	จำนวน (n=16)	ร้อยละ	ค่าสถิติ
ประสบการณ์ฝ่ายบริหาร (ปี)			
1 - 2	4	50.0	Mean = 3.38 ปี
3 - 4	3	37.5	S.D. = 2.925
9 - 10	1	12.5	Min. = 1 ปี
			Max. = 10 ปี
ประสบการณ์ฝ่ายจัดการ (ปี)			
ไม่เกิน 5	1	12.5	Mean = 13.50 ปี
6 - 10	1	12.5	S.D. = 7.709
11 - 15	4	50.0	Min. = 1 ปี
21 ขึ้นไป	2	25.0	Max. = 25 ปี

เงินเดือนที่ได้รับ

จากตาราง 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับเงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ ไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.8 ได้รับเงินเดือน 35,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.8 ได้รับเงินเดือน 25,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.5 ได้รับเงินเดือน 20,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.3 และได้รับเงินเดือน 30,001 - 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.3 ซึ่งโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามได้รับเงินเดือนเฉลี่ย 34,317.50 บาท สูงสุด 59,710 บาท และต่ำสุด 10,000 บาท โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งฝ่ายบริหารได้รับเงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ ได้รับเงินเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.0 ได้รับเงินเดือน 25,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.5 ได้รับเงินเดือน 30,001 - 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.5 และได้รับเงินเดือน 35,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.5 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งฝ่ายบริหารได้รับเงินเดือนเฉลี่ย 32,513.75 บาท สูงสุด 46,000 บาท และต่ำสุด 10,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งฝ่ายจัดการได้รับเงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ ได้รับเงินเดือน 35,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.0 ได้รับเงินเดือนไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.5 ได้รับเงินเดือน 20,001 - 25,000 บาท คิดเป็น

ร้อยละ 12.5 และได้รับเงินเดือน 25,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.5 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งฝ่ายจัดการได้รับเงินเดือนเฉลี่ย 36,121.25 บาท สูงสุด 59,710 บาท และต่ำสุด 11,000 บาท

ตาราง 21 จำนวน และร้อยละของเงินเดือนที่ได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในการทำงาน

เงินเดือน	ฝ่าย				รวม ³	
	บริหาร ¹		ฝ่ายจัดการ ²		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ไม่เกิน 15,000 บาท	2	25.0	1	12.5	3	18.8
20,001 - 25,000 บาท	0	0.0	1	12.5	1	6.3
25,001 - 30,000 บาท	1	12.5	1	12.5	2	12.5
30,001 - 35,000 บาท	1	12.5	0	0.0	1	6.3
35,001 - 40,000 บาท	1	12.5	2	25.0	3	18.8
40,001 ขึ้นไป บาท	3	37.5	3	37.5	6	37.5
รวม	8	100.0	8	100.0	16	100.0

หมายเหตุ	Mean =	¹ 32513.75 บาท	² 36121.25 บาท	³ 34317.50 บาท
	S. D =	13956.384	16361.479	14808.571
	Min. =	10000 บาท	11000 บาท	10000 บาท
	Max. =	46000 บาท	59710 บาท	59710 บาท

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิติระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.)

จากตาราง 22 พบว่าโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า สหกรณ์มีความพร้อมในการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิติระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) ทั้งด้านฝ่ายบริหาร ฝ่ายจัดการ และฝ่ายสมาชิกในระดับ มาก (WMS.= 3.62) โดยฝ่ายบริหารมีความพร้อมในระดับมากและมีค่าคะแนน

เฉลี่ยถ่วงน้ำหนักสูงสุด (WMS.=3.75) รองลงมาคือ ฝ่ายสมาชิก (WMS.=3.63) และฝ่ายจัดการ (WMS.=3.48) เมื่อพิจารณาความพร้อมในแต่ละฝ่าย พบว่า

ฝ่ายบริหารมีความพร้อมอยู่ในระดับ มาก (WMS.= 3.75) โดยมีความพร้อมอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความพร้อมของคณะกรรมการในการมีแหล่งเงินทุนในการเพิ่มธุรกิจ(WMS.= 4.00) รองลงมาคือ ความพร้อมของคณะกรรมการในเรื่องความรู้ในการบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์ (WMS.= 3.69) และความพร้อมของคณะกรรมการในการสำรวจความต้องการของสมาชิก (WMS.= 3.69)

ฝ่ายจัดการมีความพร้อมอยู่ในระดับ มาก (WMS.= 3.48) โดยเรื่องที่ฝ่ายจัดการมีความพร้อมระดับมาก คือ ความพร้อมของฝ่ายจัดการในด้านบุคลากรที่เพียงพอในการเชื่อมโยงธุรกิจทวิมิตร (WMS.= 3.75) และ ความพร้อมของฝ่ายจัดการในการมีแผนงานรองรับการเชื่อมโยงบริการใหม่ ๆ (WMS.= 3.69) ที่เหลือมีความพร้อมในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพร้อมของฝ่ายจัดการในการมีทีมงานรองรับการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรเพียงพอ (WMS.= 3.31) และความพร้อมของฝ่ายจัดการในความสามารถรับบุคลากรภายนอกเข้ามาทำงานในกรณีมีการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร (WMS.= 3.19)

ฝ่ายสมาชิกมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก (WMS.= 3.63) โดยทุกเรื่องมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความพร้อมของสหกรณ์ในการประชาสัมพันธ์บริการด้านต่าง ๆ แก่สมาชิกอย่างทั่วถึง (WMS.= 3.75) รองลงมาคือ ความพร้อมของสมาชิกที่มีความพร้อมและความต้องการในการใช้บริการจากการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรอยู่ในระดับ มาก (WMS.= 3.56) และความพร้อมของสมาชิกในการให้ความสนใจธุรกิจใหม่ของสหกรณ์ (WMS.= 3.56)

ตาราง 22 ค่าคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมด้านการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.)

ความพร้อมทางการบริหาร	WMS.	S.D.	ระดับความพร้อม
ความพร้อมฝ่ายบริหาร	3.75	0.479	มาก
คณะกรรมการมีแหล่งเงินทุนในการเพิ่มธุรกิจ	4.00	0.516	มาก
คณะกรรมการมีความรู้ในการบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์	3.69	0.793	มาก
คณะกรรมการมีการสำรวจความต้องการของสมาชิก	3.56	0.629	มาก

ตาราง 22 (ต่อ)

ความพร้อมทางการบริหาร	WMS.	S.D.	ระดับความพร้อม
ความพร้อมฝ่ายจัดการ	3.48	0.512	มาก
ฝ่ายจัดการมีบุคลากรมีเพียงพอถ้ามีการเชื่อมโยงธุรกิจทวิมิตร	3.75	0.683	มาก
มีแผนงานรองรับการเชื่อมโยงบริการใหม่ ๆ	3.69	0.479	มาก
มีทีมงานรองรับการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรเพียงพอ	3.31	0.704	ปานกลาง
ฝ่ายจัดการสามารถรับบุคลากรภายนอกเข้ามาทำงานในกรณี มีการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร	3.19	1.109	ปานกลาง
ความพร้อมฝ่ายสมาชิก	3.63	0.569	มาก
มีการประชาสัมพันธ์รับบริการด้านต่าง ๆ แก่สมาชิกอย่างทั่วถึง	3.75	0.775	มาก
สมาชิกมีความพร้อมและความต้องการในการใช้บริการจาก การเชื่อมโยงบริการทวิมิตร	3.56	0.814	มาก
สมาชิกให้ความสนใจในธุรกิจใหม่ของสหกรณ์	3.56	0.512	มาก
ความพร้อมทางการบริหาร	3.62	0.393	มาก

ตอนที่ 3 ความพร้อมทางด้านเทคนิค ของฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดการของสหกรณ์

จากตาราง 23 พบว่าโดยภาพรวมฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดการของสหกรณ์มีความพร้อมด้านเทคนิค อยู่ในระดับมาก (WMS. = 3.98) โดยมีความพร้อมในด้าน software ในระดับมากที่สุด และมีค่าคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักสูงสุด (WMS.=4.25) ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพร้อมในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้าน Hardware (WMS.=4.04) ด้าน network (WMS.=3.88) และ ด้าน peopleware (WMS.=3.75) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

ฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดการของสหกรณ์มีความพร้อมทางด้าน Hardware อยู่ในระดับมาก (WMS. = 4.04) โดยทุกเรื่องมีความพร้อมในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณสมบัติชิ้นต่ำของคอมพิวเตอร์ (WMS. = 4.10) รองลงมาคือ ความพร้อมด้านโมเด็มชนิด ADSL Modem สำหรับการเชื่อมต่อระบบ Internet (WMS. = 4.06) และความพร้อมในด้านความเพียงพอของคอมพิวเตอร์กับการให้บริการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร (WMS. = 3.63) สำหรับความพร้อมด้านคุณสมบัติชิ้นต่ำของคอมพิวเตอร์นั้น ฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดการของสหกรณ์มีการเตรียมในทุก ๆ ชิ้นส่วนของคอมพิวเตอร์ให้มีความพร้อมเพื่อรองรับการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร เรียงตามลำดับความพร้อมของชิ้นส่วนดังนี้ หน่วยความจำหลัก (RAM) ไม่น้อยกว่า 128 MB Keyboard แบบ

มาตรฐาน จอภาพแบบสี (Colour VGA) ความละเอียดอยู่ที่ 800 x 600 pixels อุปกรณ์ชี้นำข้อมูล (Mouse) หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) ไม่น้อยกว่า PENTIUM 4 และหน่วยเก็บข้อมูล (Harddisk) ความจุไม่น้อยกว่า 60 GB

ฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดการของสหกรณ์มีความพร้อมทางด้าน software อยู่ในระดับมากที่สุด (WMS. = 4.25) โดยทุกเรื่องมีความพร้อมในระดับมากที่สุด ทั้งระบบปฏิบัติการ window และ เว็บเบราว์เซอร์ Internet Explorer (WMS.=4.25)

ฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดการของสหกรณ์มีความพร้อมทางด้าน people ware อยู่ในระดับมาก (WMS. = 3.75) โดยทุกเรื่องมีความพร้อมในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ บุคลากรมีความรู้หรือเคยอบรมด้านคอมพิวเตอร์ (WMS. = 3.94) บุคลากรมีความรู้ในการใช้งาน Internet (WMS. = 3.81) มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการถ้ามีการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร์ (WMS. = 3.50)

ฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดการของสหกรณ์มีความพร้อมทางด้าน network อยู่ในระดับมาก (WMS. = 3.88) โดยทุกเรื่องมีความพร้อมในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ สหกรณ์มีระบบโทรศัพท์พื้นฐานของ TOT TT&T True (WMS. = 3.88) และ ค่าใช้จ่ายในการเชื่อมโยงระบบ Adsl เพื่อรองรับระบบ Internet ขั้นต่ำ 590 บาท/เดือน (WMS. = 3.88)

ตาราง 23 ค่าคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมทางด้านเทคนิคของฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดการของสหกรณ์

ด้านเทคนิค	WMS.	S.D.	ความหมาย
ด้าน Hardware	4.04	0.573	มาก
สหกรณ์มีคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร์	3.63	0.957	มาก
คอมพิวเตอร์ของสหกรณ์มีคุณสมบัติขั้นต่ำ	4.10	0.725	มาก
- หน่วยความจำหลัก (RAM) ไม่น้อยกว่า 128 MB	4.25	0.577	มากที่สุด
- Keyboard แบบมาตรฐาน	4.19	0.750	มาก
- จอภาพแบบสี (Colour VGA) ความละเอียดอยู่ที่ 800 x 600 pixels	4.13	0.619	มาก
- อุปกรณ์ชี้นำข้อมูล (Mouse)	4.06	0.854	มาก
- หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) ไม่น้อยกว่า PENTIUM 4	4.00	0.730	มาก
- หน่วยเก็บข้อมูล (Harddisk) ความจุไม่น้อยกว่า 60 GB	4.00	0.816	มาก
โมเด็มชนิด ADSL Modem สำหรับการเชื่อมต่อระบบ Internet	4.06	0.680	มาก

ตาราง 23 (ต่อ)

ด้านเทคนิค	WMS.	S.D.	ความหมาย
ด้าน software	4.25	0.548	มากที่สุด
ระบบปฏิบัติการ window	4.25	0.577	มากที่สุด
เว็บเบราว์เซอร์ Internet Explorer	4.25	0.577	มากที่สุด
ด้าน people ware	3.75	0.704	มาก
บุคลากรมีความรู้หรือเคยอบรมด้านคอมพิวเตอร์	3.94	0.680	มาก
บุคลากรของท่านมีความรู้ในการใช้งาน Internet	3.81	0.750	มาก
มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการด้านการเชื่อมโยงบริการทวิ มิตร	3.50	0.966	มาก
ด้าน network	3.88	0.742	มาก
สหกรณ์มีระบบโทรศัพท์พื้นฐานของ tot tt&t true	3.88	0.719	มาก
สหกรณ์จะมีค่าใช้จ่ายในการเชื่อมโยงระบบ Adsl เพื่อรองรับ ระบบ Internet ขึ้นค่า 590 บาท/เดือน	3.88	0.885	มาก
รวม	3.98	0.505	มาก

ตอนที่ 4 ปัญหาและแนวทางการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร

จากตาราง 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาทางด้านการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร และ ปัญหาทางด้านเทคนิคในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร คือ ปัญหาการขาดบุคลากร ซึ่งเสนอแนวทางแก้ไขโดยการจ้างบุคลากรเพิ่ม

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละของปัญหาและแนวทางการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร

ปัญหาและแนวทางแก้ไข	จำนวน (๓=16)	ร้อยละ
ปัญหาทางด้านการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร		
ไม่แสดงความคิดเห็น	15	93.8
ขาดบุคลากร	1	6.3
แนวทางแก้ไข		
ไม่แสดงความคิดเห็น	15	93.8
จ้างบุคลากรเพิ่ม	1	6.3
ปัญหาทางด้านเทคนิคในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร		
ไม่แสดงความคิดเห็น	15	93.8
ขาดบุคลากร	1	6.3
แนวทางแก้ไข		
ไม่แสดงความคิดเห็น	15	93.8
จ้างบุคลากรเพิ่ม	1	6.3

ส่วนที่ 3 ผลตอบแทนทางการเงินของการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร ของ ร.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียง

ในลงทุนการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรของ ร.ก.ส. กับ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียง สหกรณ์จะเป็นผู้ลงทุนทั้งหมดยกเว้นโปรแกรมที่ใช้สำหรับการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร และการติดตั้งระบบ ร.ก.ส. จะเป็นผู้ลงทุน ดังนั้นในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร ร.ก.ส. และ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียง จะได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน โดยสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงจะได้รับผลตอบแทนทางการเงินเป็นหลัก ในขณะที่ ร.ก.ส. จะได้รับประโยชน์ในเชิงธุรกิจ กล่าวคือ ร.ก.ส. ได้รับประโยชน์จากการดำเนินการ โดย ร.ก.ส. จะได้พันธมิตรทางการค้าจากกลุ่มธุรกิจที่ต้องการให้ ร.ก.ส. รับชำระเงินจากลูกค้าแทนตนเอง เป็นการขยายช่องทางและโอกาสให้แก่กลุ่มธุรกิจ ซึ่งผลประโยชน์ทางอ้อมจากบริการทวิมิตร จะ เป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันเชิงธุรกิจของ ร.ก.ส. กับสถาบันการเงินอื่น ๆ ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของการดำเนินงาน สร้างความเชื่อมั่นแก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของ ร.ก.ส.

รายได้หลักของ ธ.ก.ส. คือรายได้ที่เกิดจากธุรกิจสินเชื่อการเกษตร ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยงจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในการผลิต การตลาด ราคาผลผลิต ตลอดจนภาวะความไม่แน่นอนทางธรรมชาติ ธ.ก.ส. จึงเน้นด้านคุณภาพของสินเชื่อและมาตรการควบคุมค่าใช้จ่ายในการเพื่อหนี้สงสัยจะสูญไม่ให้สูงเกินไป เพื่อความอยู่รอดขององค์กร นอกจากนี้ในภาวะที่มีสภาพคล่องทางการเงินสูงและอัตราดอกเบี้ยต่ำทำให้สถาบันการเงินต่าง ๆ จะต้องพยายามหารายได้จากด้านอื่นที่นอกเหนือจากรายได้สินเชื่อซึ่งเป็นธุรกิจหลัก โดยขยายฐานรายได้จากค่าบริการและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ทำให้เกิดกระแสการแข่งขันทางธุรกิจในด้านนี้รุนแรงมาก สำหรับ ธ.ก.ส. ได้ขยายฐานรายได้จากค่าบริการและค่าธรรมเนียม โดยผ่านบริการที่เรียกว่า “ทวิมิตร” ซึ่ง ธ.ก.ส. มีจุดแข็งหลายประการที่เอื้ออำนวยต่อธุรกิจดังกล่าว คือ ธ.ก.ส. มีลูกค้าอยู่เป็นจำนวนมากทั่วประเทศ มีสาขาตลอดจนเครือข่ายพันธมิตรอยู่ทุกพื้นที่ ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบด้านทรัพยากรของ ธ.ก.ส. ที่จะอำนวยให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสนับสนุนและการพัฒนางานด้านรายได้ ธ.ก.ส. สามารถแข่งขันเชิงธุรกิจกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ได้ซึ่งจะส่งผลถึงความเข้มแข็งและมั่นคงของ ธ.ก.ส. โดยตรง (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2550)

รายการลงทุนด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์

ในการเชื่อมโยงข้อมูลระบบงานธุรกิจการให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลโดยต้องมีการลงทุนในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามคุณสมบัติขั้นต่ำ ซึ่งถือว่าเป็นต้นทุนคงที่ที่สหกรณ์แต่ละแห่งจะต้องลงทุนสำหรับต้นทุนผันแปรนั้น คำนวณจากการเข้าใช้บริการของสมาชิก ซึ่งเป็นการคาดหว้งในเบื้องต้นว่าสมาชิกที่ตอบว่า ต้องการใช้บริการทวิมิตรในระดับมากถึงมากที่สุด (ตามตาราง 8) เป็นฐานในการคำนวณ

จากตาราง 25 พบว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้ง 8 แห่ง ต้องลงทุนในการเชื่อมโยงระบบ ทั้งสิ้นจำนวน 201,533.15 บาทต่อสหกรณ์ เป็นต้นทุนคงที่จำนวน 36,090.00 บาทต่อสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 17.91 ต้นทุนผันแปร จำนวน 165,443.15 บาทต่อสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 82.09 โดยมีรายละเอียดของต้นทุนแต่ละประเภทดังนี้

ต้นทุนคงที่ ซึ่งเป็นการลงทุนเพื่อจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 36,090.00 บาทต่อสหกรณ์ แบ่งเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล 12,500 บาทต่อสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 6.20 เครื่องอ่านบาร์โค้ด 9,200.00 บาทต่อสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 4.57 เครื่องพิมพ์แบบ Laser 4,000 บาทต่อสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 1.98 หมายเลขโทรศัพท์ 3,700 บาทต่อสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 1.84 อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการติดตั้งระบบ 3,000 บาทต่อสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 1.49 เครื่องสำรองไฟ

สำหรับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล 1,990 บาทต่อสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 0.99 และ ADSL Modem 1,700 บาทต่อสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 0.84

ต้นทุนผันแปร เป็นต้นทุนที่ผันแปรไปตามจำนวนผู้ให้บริการ ซึ่งคาดว่าจะมีสมาชิกที่ต้องการใช้บริการทวีคูณในระดับมากถึงมากที่สุด จำนวนทั้งสิ้นเฉลี่ย 16,515 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 43.20 ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือแต่ละแห่ง ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ เฉลี่ยจำนวน 165,443.15 บาทต่อสหกรณ์ แบ่งเป็น

ค่าจ้างแรงงานบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (ต่อปี) 120,000.00 บาทต่อสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 59.54 ค่าวัสดุสิ้นเปลือง เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ (ต่อปี) เครื่องเขียน และหมึกพิมพ์ 7,961.64 บาทต่อสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 3.95 (ได้แก่ ค่าแบบฟอร์ม 1,585.41 บาทต่อสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 0.79 ค่าหมึกพิมพ์ 1,376.23 บาทต่อสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 0.68 ค่าเครื่องเขียนแบบพิมพ์ 5,000.00 บาทต่อสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 2.48) ค่าเสียโอกาสเงินกู้ (เฉลี่ยปล่อยกู้ 5.5%) 18,183.51 บาทต่อสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 9.02 (ปีที่ 1 จำนวน 10,084.23 บาทต่อสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 5.00 ปีที่ 2-5 จำนวน 8,099.28 บาทต่อสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 4.02) ค่า Hi-speed Internet (ต่อปี) 12,000.00 บาทต่อสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 5.95 ค่าเชื่อมต่ออุปกรณ์ (คอมพิวเตอร์ + โทรศัพท์ + printer) 3,698.00 บาทต่อสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 1.83 และค่าไฟฟ้าเฉลี่ย (ประมาณการ) (ต่อปี) 3,600.00 บาทต่อสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 1.79

ตาราง 25 รายการลงทุนด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือแต่ละแห่ง

รายการการลงทุนต่อสหกรณ์	จำนวนเงิน (บาทต่อสหกรณ์)	ร้อยละ
ต้นทุนคงที่	36,090.00	17.91
เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	12,500.00	6.20
เครื่องสำรองไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	1,990.00	0.99
เครื่องพิมพ์แบบ Laser	4,000.00	1.98
ADSL Modem	1,700.00	0.84
หมายเลขโทรศัพท์	3,700.00	1.84
เครื่องอ่านบาร์โค้ด*	9,200.00	4.57
อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการติดตั้งระบบ	3,000.00	1.49
ต้นทุนผันแปร	165,443.15	82.09
Hi-speed Internet (ต่อปี)	12,000.00	5.95
ค่าจ้างแรงงานบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (ต่อปี)	120,000.00	59.54

ตาราง 25 (ต่อ)

รายการการลงทุนต่อสหกรณ์	จำนวนเงิน (บาทต่อสหกรณ์)	ร้อยละ
ค่าวัสดุสิ้นเปลือง (ต่อปี)	8,383.94	3.95
- ค่าแบบฟอร์ม	1,811.47	0.79
- ค่าเครื่องเขียนแบบพิมพ์	5,000.00	2.48
- ค่าหมึกพิมพ์	1,572.46	0.68
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย (ประมาณการ) (ต่อปี)	3,600.00	1.79
ค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์ (คอมฯ + ตำรองไฟ + printer)	3,698.00	1.83
ค่าเสียโอกาส (เฉลี่ยปล่อยกู้ 5.5%)	18,229.96	9.02
- ปีที่ 1	10,107.46	5.00
- ปีที่ 2-5	8,122.51	4.02
ต้นทุนรวม	201,533.15	100.0

ที่มา: จากการคำนวณ

หมายเหตุ *ข้อมูลจากบริษัทเดอะเพาเวอร์ สเตชั่น จำกัด

ค่าวัสดุสิ้นเปลือง และค่าไฟฟ้า คำนวณจากการประมาณการ โดย

- ค่าแบบฟอร์ม ประมาณการจากการใช้กระดาษขนาด A5 (70 แกรม) ของผู้ให้บริการ (กระดาษ 1 รีม บรรจุ 500 แผ่น และค่ากระดาษรีมละ 48 บาท) (ข้อมูลจากบริษัท ซิลลิยมซิลพลาย จำกัด)
- ค่าหมึกพิมพ์ คำนวณจาก หมึก 1 กล่อง พิมพ์ได้ 15,000 แผ่น (ขนาดกระดาษ A4) ดังนั้น กระดาษ A5 จะพิมพ์ได้ประมาณ 30,000 แผ่น ฉะนั้น 1 ปี ใช้หมึก (จำนวนบิลผู้ให้บริการ ÷ ปริมาณกระดาษที่คาดว่าจะพิมพ์ได้ x ราคาหมึกพิมพ์ (18,870 ÷ 30,000 x 2,500))
- ค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์ คำนวณแบบเส้นตรง ระยะเวลา 5 ปี
- ค่าเสียโอกาสในการนำเงินไปลงทุนแทนการให้สมาชิกกู้ยืม คิดดอกเบี้ยร้อยละ 5.5

ผลตอบแทนทางการเงินของการเชื่อมโยงบริการทวิมาตรของ ธ.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียง

ในการคิดผลตอบแทนทางการเงินให้แก่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียง กำหนดเงื่อนไขดังนี้

1. ผลตอบแทนประยุกต์ใช้ข้อมูลการคิดค่าตอบแทนเฉลี่ยให้แก่ตัวแทน สำหรับการรับชำระที่ 101 บิลขึ้นไป ของบริการรับชำระออนไลน์เพย์ทซ์ เป็นเกณฑ์ในการคำนวณ ซึ่ง เพย์ทซ์ ให้ผลตอบแทนเฉลี่ยแก่ตัวแทนรับชำระ (แฟรชไชน์ซี่) ประมาณร้อยละ 30 ของรายได้จากค่าธรรมเนียม โดยที่ตัวแทนรับชำระรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการลงทุนร้อยละ 70 (บริษัท เวบแคช จำกัด, 2552)
2. การคิดผลประโยชน์เบื้องต้น ประมาณการให้สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงได้ผลตอบแทนจากรายได้ค่าธรรมเนียมร้อยละ 50 จากการคิดค่าบริการจากสมาชิกในแต่ละหมวด
3. การประมาณการให้สหกรณ์ได้ผลตอบแทนจากรายได้ค่าธรรมเนียมร้อยละ 50 เนื่องจาก การเชื่อมโยงบริการทวิมาตร สหกรณ์ต้องรับภาระต้นทุนเกือบร้อยละ 90 ยกเว้น โปรแกรมการรับชำระเงินออนไลน์และการวางระบบการรับชำระเงินออนไลน์ที่ ธ.ก.ส. เป็นผู้ลงทุน
4. สำหรับค่าบริการที่สหกรณ์จะเรียกเก็บจากสมาชิกในแต่ละหมวด ได้แก่ หมวด 1 ค่าบริการประมาณ 20 บาท หมวด 2 ค่าบริการประมาณ 15 บาท หมวด 3 ค่าบริการประมาณ 20 บาท และหมวด 4 ค่าบริการประมาณ 15 บาท (โดยใช้เกณฑ์จากค่าบริการที่ ธ.ก.ส. เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการในแต่ละหมวด)
5. สมาชิกต้องการใช้บริการปานกลางถึงมากที่สุด (ตาราง 18) ในแต่ละหมวด ดังนี้ หมวด 1 ร้อยละ 36.81 หมวด 2 ร้อยละ 41.21 หมวด 3 ร้อยละ 47.25 หมวด 4 ร้อยละ 47.53
6. รายได้ค่าธรรมเนียมของแต่ละสหกรณ์ คำนวณจาก จำนวนสมาชิกที่ต้องการใช้บริการในระดับมากถึงมากที่สุด คูณ ความถี่ในการใช้บริการ คูณ ค่าบริการในแต่ละหมวด
7. ความถี่ในการใช้บริการต่อปี (คำนวณจากสัดส่วนความต้องการใช้บริการและความถี่ในการใช้บริการต่อปีเฉลี่ย) ดังนี้

$$\text{หมวด 1 } (36.81 \times 18.24 \div 317.9) = 3.89$$

$$\text{หมวด 2 } (41.21 \times 18.24 \div 317.9) = 4.35$$

$$\text{หมวด 3 } (47.25 \times 18.24 \div 317.9) = 4.99$$

$$\text{หมวด 4 } (47.53 \times 18.24 \div 317.9) = 5.02$$

จากตาราง 26 พบว่า โดยเฉลี่ยสหกรณ์ออมทรัพย์ทั้ง 8 แห่ง จะได้รับค่าตอบแทนจากค่าธรรมเนียมในการเชื่อมโยงบริการทวีมิตรของ ธ.ก.ส. จำนวน 330,668.61 บาทต่อปี เป็นรายได้จากหมวด 1 จำนวน 68,355.58 บาทต่อปี คิดเป็นร้อยละ 20.7 หมวด 2 จำนวน 64,240.39 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.4 หมวด 3 จำนวน 112,621.50 บาทต่อปี คิดเป็นร้อยละ 34.1 และ หมวด 4 จำนวน 85,451.14 บาทต่อปี คิดเป็นร้อยละ 25.8

ตาราง 26 ผลตอบแทนทางการเงินเฉลี่ยในการเชื่อมโยงบริการทวีมิตรของ ธ.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของสหกรณ์แต่ละแห่ง กรณีต้องการใช้บริการในระดับมากถึงมากที่สุด และได้ผลตอบแทนร้อยละ 50

รายการผลตอบแทนทางการเงินจากค่าบริการ/ ค่าธรรมเนียม (ต่อปีเฉลี่ยต่อสหกรณ์)	จำนวนเงิน (บาท)	ร้อยละ
- หมวด 1 รายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมด้านเงินฝาก	68,355.58	20.7
- หมวด 2 รายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมด้านสินเชื่อ	64,240.39	19.4
- หมวด 3 รายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมการชำระ ค่า สินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่น	112,621.50	34.1
- หมวด 4 รายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมบริการเสริม	85,451.14	25.8
รวม	330,668.61	100.0

หมายเหตุ ตัวเลขที่ใช้คำนวณเป็นค่าเฉลี่ยรวมของทุกสหกรณ์
ประกอบตารางผนวก

มูลค่าปัจจุบันของต้นทุน ผลตอบแทน และอัตราผลตอบแทนของการเชื่อมโยงบริการทวีมิตรของ ธ.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากตาราง 27 โดยเฉลี่ยสหกรณ์ออมทรัพย์ทั้ง 8 แห่ง ในระยะเวลา 5 ปี แต่ละแห่ง มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิของต้นทุนรวมเฉลี่ย เท่ากับ 699,516.77 บาท โดยมีมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนเฉลี่ย 1,412,049.03 บาท ทำให้มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) เท่ากับ 712,532.26 บาท BCR เท่ากับ 2.02 และ IRR เท่ากับ 481% ซึ่งถ้าค่า NPV มีค่าเป็นบวก ค่า BCR

มากกว่า 1.00 และ IRR สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยของโครงการที่กำหนดไว้ แสดงว่า คุ่มค่าแก่การลงทุน นอกจากนี้ โครงการสามารถคืนทุนได้ภายใน 2.48 ปี หรือ 29.72 เดือน ดังนั้น ในภาพรวมการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรของ ร.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคุ้มค่า

ตาราง 27 การวิเคราะห์ต้นทุนผลตอบแทนเฉลี่ยในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรของ ร.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของสหกรณ์แต่ละแห่ง กรณีได้ผลตอบแทนทางการเงินร้อยละ 50

รายการ	มูลค่า (บาท)
ต้นทุนคงที่	36,090.00
ต้นทุนผันแปร	165,443.15
ต้นทุนรวม	201,533.15
ผลตอบแทน	330,668.61
รวมมูลค่าปัจจุบันสุทธิของต้นทุนระยะเวลา 5 ปี	699,516.77
รวมมูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทนระยะเวลา 5 ปี	1,412,049.03
NPV	712,532.26
BCR (B/C Ratio)	2.02
IRR	481%
ระยะเวลาคืนทุน (ปี)	2.48
ระยะเวลาคืนทุน (เดือน)	29.72

หมายเหตุ ตัวเลขที่ใช้คำนวณเป็นค่าเฉลี่ยรวมของทุกสหกรณ์
ที่มา: จากตารางผนวก 3 - 10

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความอ่อนไหวของโครงการ (Sensitivity analysis)

การวิเคราะห์ความอ่อนไหวของโครงการ เป็นการพิจารณาว่าหากจำนวนการใช้บริการของสมาชิกเปลี่ยนแปลงไป จากข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมและวิเคราะห์ จะทำให้ผลตอบแทนของการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธี Best

case – Worst case เพื่อจำลองสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น จำนวน 2 สถานการณ์ เป็น Best case 1 สถานการณ์ และ Worst case 1 สถานการณ์ ดังนี้

Best case

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงใต้ได้รับผลตอบแทนจากการเป็นตัวแทนรับชำระบริการทวิมิตร ร้อยละ 70 จากรายได้ค่าธรรมเนียม ซึ่งเป็นตัวเลขประมาณการที่คาดว่า ธ.ก.ส. จะสามารถให้ผลตอบแทนสูงสุดแก่สหกรณ์ได้

Worst case

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงใต้ได้รับผลตอบแทนจากการเป็นตัวแทนรับชำระบริการทวิมิตร ร้อยละ 30 จากรายได้ค่าธรรมเนียม ซึ่งเป็นฐานตัวเลขจากบริษัทเพย์ทซ์ และบริษัทอื่น ๆ ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจตัวแทนรับชำระค่าบริการต่าง ๆ ในรูปของแฟรนไชส์ ที่ให้ผลตอบแทนเฉลี่ยแก่ตัวแทนรับชำระประมาณร้อยละ 30 ของรายได้จากค่าธรรมเนียม

จากตาราง 28 พบว่า

Best case ถ้าสหกรณ์ได้ส่วนแบ่งผลประโยชน์จากการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร ร้อยละ 70 จากรายได้ค่าธรรมเนียม ในภาพรวมโครงการจะมีมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) เพิ่มขึ้นเป็น 1,277,351.87 บาท สูงกว่าสถานการณ์ที่สหกรณ์ได้รับผลตอบแทนร้อยละ 50 ของรายได้ค่าธรรมเนียม เท่ากับ 564,819.61 บาท BCR เท่ากับ 2.83 ซึ่งมีความคุ้มค่าต่อการลงทุน สูงขึ้น เท่ากับ 0.81 และมีค่า IRR เท่ากับ 847% สูงขึ้น เท่ากับ 366% (ค่า IRR สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยของโครงการที่กำหนด 5.5%) นอกจากนี้โครงการสามารถคืนทุนได้ในระยะเวลา 1.77 ปี หรือ 21.23 เดือน

Worst case ถ้าสหกรณ์ได้ส่วนแบ่งผลประโยชน์จากการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร ร้อยละ 30 จากรายได้ค่าธรรมเนียม ในภาพรวมโครงการจะมีมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) ลดลงเหลือ 147,712.65 บาท ต่ำกว่าสถานการณ์ที่สหกรณ์ได้รับผลตอบแทนร้อยละ 50 ของรายได้ค่าธรรมเนียม โดยผลตอบแทนลดลง 564,819.61 บาท BCR เท่ากับ 1.21 ซึ่งยังคงมีความคุ้มค่าต่อการลงทุน แต่ความคุ้มค่าลดลง เท่ากับ 0.81 ค่า IRR เท่ากับ 114% ลดลง 367% ระยะเวลาคืนทุน 4.13 ปี หรือ 49.54 เดือน ซึ่งหมายความว่า สหกรณ์มีรายได้เพิ่มขึ้นเฉลี่ยต่อเดือน 12,309.39 บาท อีกนัยหนึ่ง อาจกล่าวได้ว่า สหกรณ์จะมีเงินทุนเพื่อนำไปดำเนินธุรกิจอื่น ๆ ของสหกรณ์ เพิ่มขึ้นเพียง 12,309.39 บาท

ตาราง 28 การวิเคราะห์ความอ่อนไหวของโครงการ แสดงมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ NPV, BCR และ IRR ในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรของ ร.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงของสหกรณ์แต่ละแห่ง

สถานการณ์	NPV (บาท)	BCR (B/C ratio) (เท่า)	IRR (%)	ระยะเวลาคืนทุน (ปี)
Base case	712,532.26	2.02	481	2.48
Best case	1,277,351.87	2.83	847	1.77
Worst case	147,712.65	1.21	114	4.13

หมายเหตุ () หมายถึง ค่าติดลบ หรือขาดทุน
ประกอบตารางผนวก 17-19

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าความต้องการใช้บริการทวิมัคร ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหา อุปสรรคและแนวทางในความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ในการใช้บริการชำระค่าบริการผ่านเคาน์เตอร์สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านสังคมและเศรษฐกิจ

สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.4 อายุเฉลี่ย 45.6 ปี สมรสแล้ว ร้อยละ 68.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 82.7 มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 26,328.8 บาท มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 17,736.1 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ และการชำระค่าบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์

สมาชิกใช้บริการรับชำระค่าบริการในกลุ่มค่าโทรศัพท์และสาธารณูปโภคมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.6 โดยเสียค่าบริการเฉลี่ย 15.5 บาทต่อครั้ง รองลงมาคือกลุ่มบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 37.6 โดยเสียค่าบริการเฉลี่ย 15.0 บาทต่อครั้ง ส่วนกลุ่มอื่นๆ ได้แก่ กลุ่มเช่าซื้อและบริการ ค่าบริการเฉลี่ย 24.9 บาทต่อครั้ง กลุ่มประกันชีวิตและประกันภัย และกลุ่มบัตรเติมเงิน เสียค่าบริการเฉลี่ย 20.6 บาทต่อครั้ง กลุ่มบัตรเติมเงิน (การโอนเงิน) เสียค่าบริการเฉลี่ย 15.4 บาทต่อครั้ง กลุ่มสถาบันการเงิน เสียค่าบริการเฉลี่ย 15.2 บาทต่อครั้ง กลุ่มสมาคมพาณิชย์สงเคราะห์ เสียค่าบริการเฉลี่ย 15.5 บาทต่อครั้ง กลุ่ม Collection ทสท เสียค่าบริการเฉลี่ย 11.0 บาทต่อครั้ง กลุ่มเงินโอน เสียค่าบริการเฉลี่ย 25.0 บาทต่อครั้ง กลุ่มสถาบันการศึกษา สมาชิกใช้บริการ เสียค่าบริการเฉลี่ย 19.7 บาทต่อครั้ง กลุ่มตัวแทนสินค้า เสียค่าบริการเฉลี่ย 18.9 บาทต่อครั้ง

สมาชิกส่วนใหญ่ใช้บริการชำระค่าบริการประมาณ 2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งใช้บริการที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 57.7 รองลงมาคือ เคาน์เตอร์ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 29.9 โดยภาพรวมแล้วสมาชิกเสียค่าบริการเฉลี่ย 32.3 บาทต่อเดือน สำหรับความเหมาะสมในค่าธรรมเนียมการให้บริการทวิมิตร์ส่วนใหญ่เห็นว่าคิดค่าธรรมเนียมครั้ง 10 บาท มีความเหมาะสมมากที่สุด

สำหรับการใช้บริการในแต่ละประเภทกลุ่มบริการ สรุปในแต่ละประเภทดังนี้

1. ประเภทบริการกลุ่มเงินฝาก

สมาชิกใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มเงินฝากร้อยละ 29.4 โดยใช้บริการโอนเงิน และการเรียกเก็บมากที่สุด ร้อยละ 17.9 เสียค่าบริการเฉลี่ย 27.2 บาทต่อครั้ง รองลงมาคือ กลุ่มเงินฝากอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 10.4 เสียค่าบริการเฉลี่ย 21.5 บาทต่อครั้ง และ กลุ่มการออกสมุดและเช็ค คิดเป็นร้อยละ 3.3 เสียค่าบริการเฉลี่ย 37.1 บาทต่อครั้ง

2. ประเภทบริการกลุ่มสินเชื่อ

สมาชิกใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มสินเชื่อ ร้อยละ 17.6 โดยใช้บริการสินเชื่ออื่นมากที่สุด ร้อยละ 9.1 เสียค่าบริการเฉลี่ย 23.0 บาทต่อครั้ง รองลงมาคือ กลุ่มค่าธรรมเนียมสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 8.0 เสียค่าบริการเฉลี่ย 24.5 บาทต่อครั้ง และ กลุ่มการออกสมุดเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 1.4 เสียค่าบริการเฉลี่ย 14.0 บาทต่อครั้ง

3. ประเภทบริการกลุ่มสินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่น

สมาชิกใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มสินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่น ร้อยละ 40.4 โดยใช้บริการค่าสาธารณูปโภค เสียค่าบริการเฉลี่ย 15.7 บาทต่อครั้ง ร้อยละ 25.0 รองลงมาคือ กลุ่มรับชำระค่าบัตรเครดิต ร้อยละ 17.9 เสียค่าบริการเฉลี่ย 21.1 บาทต่อครั้ง กลุ่มรับชำระค่าโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 13.5 เสียค่าบริการเฉลี่ย 22.8 บาทต่อครั้ง ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ได้แก่ กลุ่มรับชำระค่าเช่าซื้อ/ค่าสินค้าและบริการ เสียค่าบริการเฉลี่ย 25.7 บาทต่อครั้ง กลุ่มรับชำระค่าเบี้ยประกัน เสียค่าบริการเฉลี่ย 23.5 บาทต่อครั้ง กลุ่มจำหน่ายบัตรเติมเงิน/ซิมการ์ด เสียค่าบริการเฉลี่ย 21.7 บาทต่อครั้ง กลุ่มรับชำระค่าลงทะเบียนเรียน เสียค่าบริการเฉลี่ย 24.3 บาทต่อครั้ง และ กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์ เสียค่าบริการเฉลี่ย 23.8 บาทต่อครั้ง

4. ประเภทบริการเสริม

สมาชิกใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มบริการเสริม คิดเป็นร้อยละ 68.4 โดยใช้บริการชำระภาษีรถ ร้อยละ 18.1 เสียค่าบริการเฉลี่ย 16.1 บาทต่อครั้ง รองลงมาคือ กลุ่มประกันสุขภาพและชีวิต ร้อยละ 6.0 เสียค่าบริการเฉลี่ย 23.0 บาทต่อครั้ง กลุ่มประกันภัย พ.ร.บ. รถยนต์ โจรกรรมรถจักรยานยนต์ ร้อยละ 4.9 เสียค่าบริการเฉลี่ย 24.2 บาทต่อครั้ง ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ได้แก่ กลุ่มประกันภัยอุบัติเหตุ/เดินทาง/อัคคีภัย เสียค่าบริการเฉลี่ย 23.0 บาทต่อครั้ง กลุ่มบริการ

Collection (บริษัท ทสท.) เสียค่าบริการเฉลี่ย 10.5 บาทต่อครั้ง กลุ่มรับสมัครบัตรเครดิต เสียค่าบริการเฉลี่ย 13.8 บาทต่อครั้ง และ กลุ่มการโอนเงินแรงงานต่างประเทศ เสียค่าบริการเฉลี่ย 12.5 บาทต่อครั้ง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นในด้านความต้องการ การเชื่อมโยงบริการทวิมิตร ระหว่าง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร (ธ.ก.ส)

สมาชิกมีความต้องการ การเชื่อมโยงบริการทวิมิตรระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครู ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยรวมในระดับปานกลาง (WMS.=3.27) โดยเกือบทุกหมวดสมาชิกมีความต้องการ การเชื่อมโยงในระดับปานกลาง ยกเว้น หมวด 3 รายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมการชำระ ค่าสินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่น เป็นต้น มีความต้องการ การเชื่อมโยงในระดับมาก

ตอนที่ 4 ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร กับสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมาชิกที่แสดงความคิดเห็นว่ามีปัญหา คือ IT ล้าสมัย พนักงานหน้าจอ รอนาน และยังไม่เข้าใจขั้นตอน ซึ่งแก้ไขโดยการปรับปรุง IT อบรมพนักงาน และควรประชาสัมพันธ์ รายละเอียดบริการทวิมิตรให้ชัดเจนครบถ้วน

ส่วนที่ 2 ความพร้อมทางด้านเทคนิคในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรของ ธ.ก.ส. กับสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านสังคมและเศรษฐกิจ

ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรเป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.3 อายุเฉลี่ย 52.1 ปี สมรสแล้ว ร้อยละ 81.3 โดย

ฝ่ายบริหารมีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 3.4 ปี ได้รับเงินเดือนเฉลี่ย 32,513.8 บาท

ฝ่ายจัดการมีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 13.5 ปี ได้รับเงินเดือนเฉลี่ย 36,121.3 บาท

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.)

โดยภาพรวมฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรเห็นว่า สหกรณ์มีความพร้อมในการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) ทั้งด้านฝ่ายบริหาร ฝ่ายจัดการ และฝ่ายสมาชิกในระดับมาก (WMS.= 3.62) โดยฝ่ายบริหารมีความพร้อมในระดับมากและมีค่าคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักสูงสุด (WMS.=3.75) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความพร้อมของคณะกรรมการในการมีแหล่งเงินทุนในการเพิ่มธุรกิจ (WMS.= 4.00) รองลงมาคือ ฝ่ายสมาชิก (WMS.=3.63) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความพร้อมของสหกรณ์ในการประชาสัมพันธ์บริการด้านต่าง ๆ แก่สมาชิกอย่างทั่วถึง (WMS.= 3.75) และฝ่ายจัดการ (WMS.=3.48) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความพร้อมของฝ่ายจัดการในด้านบุคลากรที่เพียงพอในการเชื่อมโยงธุรกิจทวิมิตร (WMS.= 3.75)

ตอนที่ 3 ความพร้อมทางด้านเทคนิคของฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดการของสหกรณ์

โดยภาพรวมฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดการของสหกรณ์มีความพร้อมด้านเทคนิค อยู่ในระดับมาก (WMS. = 3.98) โดยมีความพร้อมในด้าน software ในระดับมากที่สุด และมีค่าคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักสูงสุด (WMS.=4.25) ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพร้อมในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้าน Hardware (WMS.=4.04) โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณสมบัติขั้นต่ำของคอมพิวเตอร์ (WMS. = 4.10) ด้าน network (WMS.=3.88) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสหกรณ์มีระบบโทรศัพท์พื้นฐานของ TOT TT&T True (WMS. = 3.88) และ ด้าน peopleware (WMS.=3.75) โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรมีความรู้หรือเคยอบรมด้านคอมพิวเตอร์ (WMS. = 3.94)

ตอนที่ 4 ปัญหาและแนวทางการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร

ฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดการของสหกรณ์เห็นว่าปัญหา คือ การขาดบุคลากร ฉะนั้นต้องจ้างบุคลากรเพิ่ม

ส่วนที่ 3 ผลตอบแทนทางการเงินของการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรของ ร.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียง

รายการลงทุนด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงใต้ทั้ง 8 แห่ง ต้องลงทุนในการเชื่อมโยงระบบ ทั้งสิ้นจำนวน 201,533.15 บาท เป็นต้นทุนคงที่จำนวน 36,090 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.91 ต้นทุนผันแปร จำนวน 165,443.15 บาท คิดเป็นร้อยละ 82.09

ผลตอบแทนทางการเงินของการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรของ ร.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียง

โดยเฉลี่ยสหกรณ์ออมทรัพย์ทั้ง 8 แห่ง จะได้รับค่าตอบแทนจากค่าธรรมเนียมในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรของ ร.ก.ส. เฉลี่ย 330,668.61 บาทต่อปี

มูลค่าปัจจุบันของต้นทุน ผลตอบแทน และอัตราผลตอบแทนของการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรของ ร.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียง

โดยเฉลี่ยสหกรณ์ออมทรัพย์ทั้ง 8 แห่ง มีความคุ้มค่าในการลงทุน ซึ่งพิจารณาได้จากมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) เท่ากับ 712,532.26 บาท BCR เท่ากับ 2.02 และ IRR เท่ากับ 481%

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความอ่อนไหวของโครงการ (Sensitivity analysis)

การวิเคราะห์ความอ่อนไหวของโครงการ ใช้วิธี Best case – Worst case เพื่อจำลองสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น จำนวน 2 สถานการณ์ เป็น Best case 1 สถานการณ์ และ Worst case 1 สถานการณ์ ผลการวิเคราะห์พบว่า

ถ้าสหกรณ์ได้ผลตอบแทนจากรายได้ค่าธรรมเนียม ร้อยละ 70 โครงการจะมีมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) เพิ่มขึ้นเป็น 1,277,351.87 บาท สูงกว่าสถานการณ์ที่สหกรณ์ได้ผลตอบแทนจากรายได้ค่าธรรมเนียม ร้อยละ 50 เท่ากับ 564,819.61 บาท BCR เท่ากับ 2.83 ซึ่งมีความคุ้มค่าต่อการลงทุนสูงขึ้น เท่ากับ 0.81 และมีค่า IRR เท่ากับ 847% สูงขึ้น เท่ากับ 366% (ค่า IRR สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยของโครงการที่กำหนด 5.5%) สามารถคืนทุนได้ในระยะเวลา 1.77 ปี หรือ 21.23 เดือน

แต่ถ้าสหกรณ์ได้ผลตอบแทนจากรายได้ค่าธรรมเนียม ร้อยละ 30 โครงการจะมีมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) ลดลงเป็น 147,712.65 บาท ต่ำกว่าสถานการณ์ที่สหกรณ์ได้ผลตอบแทนจากรายได้ค่าธรรมเนียม ร้อยละ 50 เท่ากับ 564,819.61 บาท BCR เท่ากับ 1.21 ซึ่งยังคงมีความคุ้มค่าต่อการลงทุน แต่ความคุ้มค่าลดลง เท่ากับ 0.81 และค่า IRR เท่ากับ 114% ลดลง 367% ระยะเวลาคืนทุน 4.13 ปี หรือ 49.54 เดือน

อภิปรายผล

บริการทวิมิตร เป็นบริการรับชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่าง ๆ ผ่านเคาน์เตอร์ของ ธ.ก.ส. แบ่งเป็น 4 หมวดใหญ่ ๆ คือ หมวดรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมด้านเงินฝาก หมวดรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมด้านสินเชื่อ หมวดรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมการชำระ ค่าสินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่น และหมวดรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมบริการเสริม ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงใต้ต้องการใช้บริการทวิมิตรในระดับปานกลาง และเกือบทุกหมวดสมาชิกมีความต้องการใช้บริการในระดับปานกลาง ยกเว้นหมวดรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมการชำระ ค่าสินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่น สมาชิกมีความต้องการใช้บริการในระดับมาก ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่เห็นว่าค่าบริการที่เหมาะสมของทวิมิตร คือ 10 บาทต่อบิล จากผลการศึกษาดังกล่าวขัดแย้งกับการศึกษาของบุศรินทร์ ชอบแสงจันทร์ (2549) ที่ทำการศึกษาเรื่องความต้องการใช้บริการทางการเงินที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคารพาณิชย์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการใหม่ของธนาคารมากกว่าการใช้บริการเพิ่มเติมระหว่างประเภทบัญชี ซึ่งลักษณะบริการใหม่ที่มีความหลากหลายจะสามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ความต้องการใช้บริการของสมาชิก จากพฤติกรรมการใช้บริการของสมาชิกพบว่า สมาชิกใช้บริการรับชำระค่าบริการในกลุ่มค่าโทรศัพท์และสาธารณูปโภคมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มบัตรเครดิต โดยใช้บริการชำระค่าบริการประมาณ 2 ครั้งต่อเดือน ที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสมากที่สุด รองลงมาคือ เคาน์เตอร์ธนาคาร ซึ่งสมาชิกต้องเสียค่าบริการเฉลี่ย 32.29 บาทต่อเดือน นอกจากนี้หากพิจารณาประเภทของบริการ โดยเทียบกับบริการทวิมิตร อาจกล่าวได้ว่าสมาชิกใช้บริการในหมวดรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมบริการเสริมสมาชิกใช้บริการชำระค่าบริการในกลุ่มบริการเสริมมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการชำระภาษีรถ และเสียค่าบริการเฉลี่ย 16.14 บาทต่อครั้ง รองลงมาคือ หมวดรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งค่าสาธารณูปโภค เสียค่าบริการเฉลี่ย 15.66 บาทต่อ

ครั้ง ผนวกรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมด้านเงินฝาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการโอนเงินและการเรียกเก็บ เสียค่าบริการเฉลี่ย 27.15 บาทต่อครั้ง และสุดท้ายคือ ผนวกรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมด้านสินเชื่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการสินเชื่ออื่น เสียค่าบริการเฉลี่ย 23.03 บาทต่อครั้ง ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับการศึกษาของวรารัตน์ แพทย์รังษี (2549) ที่ศึกษาเรื่องการรับรู้และความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการชำระในกลุ่มค่าสาธารณูปโภค นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับอนรรฆนงค์ พรหมนาถ (2550) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกชำระค่าใช้จ่ายผ่านช่องทางการรับชำระเงินของประชาชนในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานีซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการเคาน์เตอร์รับชำระเงินของหน่วยงานหรือบริษัทผู้ออกใบแจ้งหนี้เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคมากที่สุด และยังสอดคล้องกับธนดล เลาหะเพ็ญแสง (2551) ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าที่เคาน์เตอร์เทศบาลนครลำปาง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกการชำระค่ากระแสไฟฟ้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสมากที่สุด ชัดแจ้งกับการศึกษาของบุศรินทร์ ชอบแสงจันทร์ (2549) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่นิยมใช้บริการผ่านทางเครื่องอัตโนมัติ รองลงมาคือ ทางเคาน์เตอร์ธนาคารสาขาทั่วไป และเคาน์เตอร์ธนาคารในห้างสรรพสินค้า

สำหรับความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรของ ร.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า สหกรณ์มีความพร้อมในการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ร.ก.ส.) ทั้งด้านฝ่ายบริหาร ฝ่ายจัดการ และฝ่ายสมาชิกในระดับมาก โดยความพร้อมที่ฝ่ายบริหารมีค่าคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักสูงสุด คือ การมีแหล่งเงินทุนในการเพิ่มธุรกิจ สำหรับฝ่ายสมาชิกความพร้อมที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์บริการด้านต่าง ๆ แก่สมาชิกอย่างทั่วถึง ส่วนฝ่ายจัดการความพร้อมที่มีค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักสูงสุด คือ ความเพียงพอของบุคลากรในการเชื่อมโยงธุรกิจทวิมิตร ส่วนความพร้อมทางด้านเทคนิค พบว่า ฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดการของสหกรณ์มีความพร้อมในระดับมาก โดยมีความพร้อมในด้าน software มากที่สุด ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพร้อมในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้าน Hardware ด้าน network และ ด้าน peopleware สำหรับปัญหาของการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรคือการขาดบุคลากร ผลการศึกษาสอดคล้องกับมณเฑียร หอมสร้อย (2549) ที่การศึกษาเรื่องความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดเชียงราย พบว่า ฝ่ายบริหารมีความพร้อมด้านการบริหารวิชาการ และความพร้อมด้านการบริหารบุคลากรในระดับมาก แต่ความพร้อมด้านการ

จัดสรรงบประมาณอยู่ในระดับน้อยซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาครั้งนี้ที่พบว่าสหกรณ์มีความพร้อมด้านแหล่งเงินทุน นอกจากนี้ปัญหาเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษาที่พบในการศึกษาของมณฑิรสอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้เพียงเรื่องเดียว คือ การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ส่วนปัญหาอื่น ๆ ขัดแย้งกับการศึกษาครั้งนี้ซึ่งพบว่า สหกรณ์มีความพร้อมทั้งในด้าน Hardware ด้าน network และด้าน peopleware ในขณะที่การศึกษาของมณฑิร พบว่า สถานศึกษาขาดเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ ขาดโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ โทรศัพท์ เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต และเครือข่าย LAN เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ล้าสมัย นอกจากนี้ ผลการศึกษาครั้งนี้ยังขัดแย้งกับการศึกษาของ ราตรี คงไชย (2550) ที่ศึกษาเรื่องความพร้อมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาและโรงเรียนขยายโอกาสสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำปาง เขต 2 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมทางด้านบุคลากรในระดับมาก ส่วนด้านการเงิน ด้านวัสดุ และด้านการบริหารจัดการมีความพร้อมในระดับปานกลาง

ส่วนผลตอบแทนของการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรของ ร.ก.ส. กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออก พบว่า แต่ละสหกรณ์จะต้องลงทุนทั้งสิ้น 201,533.15 บาท เป็นต้นทุนคงที่ ร้อยละ 17.91 และ ต้นทุนผันแปร ร้อยละ 82.09 โดยได้รับค่าตอบแทนจากค่าธรรมเนียมในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรของ ร.ก.ส. เฉลี่ย 330,668.61 บาทต่อปี และจากการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุนพบว่า มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) เท่ากับ 712,532.26 บาท BCR เท่ากับ 2.02 และ IRR เท่ากับ 481% ซึ่งหมายความว่าโครงการนี้มีความคุ้มค่าในการลงทุน นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์ความอ่อนไหวของโครงการภายใต้สถานการณ์สมมติที่ดีที่สุด และแย่ที่สุด พบว่า หากสหกรณ์ได้ผลตอบแทนจากการลงทุนร้อยละ 70 โครงการจะมีมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) สูงขึ้น 564,819.61 บาท มีความคุ้มค่าต่อการลงทุน (BCR) สูงขึ้น 0.81 และมีค่า IRR สูงขึ้น 366% แต่ถ้าสหกรณ์ได้ผลตอบแทนจากการลงทุนร้อยละ 30 โครงการจะมีมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) ลดลง 564,819.61 บาท ค่า BCR ลดลง 0.81 ค่า IRR ลดลงร้อยละ 367 ซึ่งยังคงมีความคุ้มค่าต่อการลงทุน ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับบทความของสยามธุรกิจ (2551) และมติเนสไทย (2551ก และ 2551ข) ซึ่งต่างก็แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจบริการรับชำระค่าบริการในประเทศไทยมีความคุ้มค่าในการลงทุน เนื่องจากมีคู่แข่งใหม่ ๆ เข้าสู่ตลาดมากขึ้น อีกทั้งยังสร้างกลยุทธ์การตลาดในด้านราคาที่คิดค่าบริการเพียง 1 บาทต่อบิล ก็สามารถสร้างรายได้ที่ดีในระยะยาวให้แก่ผู้ประกอบการได้

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้แก่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในการพัฒนาธุรกิจด้านทวิมิตรของธนาคาร ดังนี้

1. สมาชิกส่วนใหญ่ใช้บริการในกลุ่มค่าสินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่นมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการใช้บริการทวิมิตรในหมวด 3 (รายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมการชำระ ค่าสินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่น) ที่สมาชิกมีความต้องการในระดับมาก ฉะนั้น ธ.ก.ส. ควรสร้างพันธมิตรที่เข้าร่วมในการรับชำระค่าสินค้าและบริการให้มากขึ้น เพื่อแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดธุรกิจนี้ได้เป็นอย่างดี

2. จากอัตราค่าธรรมเนียมที่สมาชิกต้องชำระใน 11 กลุ่ม 4 หมวด เฉลี่ยบิลละ 17.86 บาท ซึ่งสูงกว่าความเหมาะสมที่สมาชิกส่วนใหญ่เห็นว่าบริการทวิมิตรควรจะกำหนดค่าธรรมเนียมการให้บริการ 10 บาทต่อบิล นอกจากนี้ ปัจจุบันการแข่งขันของธุรกิจบริการรับชำระค่าง่ายสูงซึ่งคู่แข่งบางรายกำหนดค่าธรรมเนียมเพียง 1 บาทต่อบิล ฉะนั้น ธ.ก.ส. ควรพิจารณาค่าบริการที่เหมาะสมไม่ควรค่าเกินไป หรือไม่ควรใช้กลยุทธ์ด้านราคาในการแข่งขันกับคู่แข่งในตลาด แต่ให้สร้างจุดเด่นหรือการเสริมบริการที่น่าสนใจ เช่น การนำใบเสร็จค่าบริการรับชำระมาชิงโชครางวัล เป็นต้น

3. สมาชิกใช้บริการรับชำระค่าบริการที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสมากที่สุด รองลงมาคือเคาน์เตอร์ธนาคาร ซึ่งอาจจะเป็นเพราะจุดเด่นในเรื่องของสถานที่ให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่สร้างความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจุดชำระที่อยู่ในร้านสะดวกซื้อที่เปิด 24 ชั่วโมง และกระจายอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ในขณะที่เคาน์เตอร์ของธนาคารมักจะอยู่ใกล้แหล่งชุมชนหรือห้างสรรพสินค้า ทำให้มีข้อจำกัดทางด้านพื้นที่ ฉะนั้น ธ.ก.ส. ควรสร้างจุดแตกต่างจากคู่แข่ง เช่น การทำบัตรสมาชิกเพื่อให้สามารถสะสมแต้มแลกของรางวัล หรือสามารถชำระผ่านบัตรเครดิตได้ เป็นต้น

4. จากการศึกษความพร้อมของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้งทางด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และด้านเทคนิค พบว่า สหกรณ์มีความพร้อมที่จะขยายธุรกิจของสหกรณ์ อีกทั้งจากการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุนก็ยังพบว่ามีความคุ้มค่าแก่การลงทุน หากสมาชิกออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการใช้บริการทวิมิตรร้อยละ 43.2 ขึ้นไป ฉะนั้น ธ.ก.ส. ควรประสานความร่วมมือระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อประชาสัมพันธ์บริการทวิมิตรให้สมาชิกใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ มิฉะนั้นแล้วอาจจะไม่เกิดความคุ้มค่าในการลงทุน นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ควรให้การอบรมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจการ

รับชำระค่าบริการ รวมไปถึงผลตอบแทนที่มีความคุ้มค่าในการลงทุน และเป็นขยายฐานธุรกิจของสหกรณ์ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

5. จากการศึกษาความพร้อมฝ่ายจัดการ โดยภาพรวมแม้จะมีความพร้อมในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในข้อย่อย พบว่า ฝ่ายจัดการมีความพร้อมระดับปานกลาง ในเรื่องของความเพียงพอของทีมงานที่รองรับการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร และความสามารถในการรับบุคลากรภายนอกเข้ามาทำงานในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า สหกรณ์ขาดบุคลากรที่จะทำงานในส่วนของการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร รวมทั้งงบประมาณในการจัดจ้างบุคลากรเพิ่มขึ้น ฉะนั้น ในช่วงระยะเริ่มต้นของโครงการ ธ.ก.ส. ควรส่งบุคลากรช่วยปฏิบัติงานให้แก่สหกรณ์ เมื่อสหกรณ์มีรายได้จากการธุรกิจรับชำระ สหกรณ์ก็สามารถจัดจ้างบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานได้ต่อไป นอกจากนี้ บุคลากรช่วยปฏิบัติงานดังกล่าว ต้องช่วยสอนเทคนิคต่าง ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่สหกรณ์ เพื่อความชำนาญในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความชำนาญ การปฏิบัติงานก็จะรวดเร็ว และอาจจะไม่ต้องจัดจ้างบุคลากรเพิ่ม

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทวิมิตรหลังการเชื่อมโยงธุรกิจ รวมทั้งศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการธุรกิจรับชำระค่าบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อหาแนวทางในการสร้างกลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสม
2. ประเมินผลการบริหารจัดการธุรกิจรับชำระของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ และปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานของพนักงาน เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง หรือพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจรับชำระเงินของสมาชิกสหกรณ์ทั่วประเทศ รวมทั้งวิเคราะห์ SWOT ของธุรกิจรับชำระเงินขนาดใหญ่ เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงธุรกิจบริการทวิมิตรให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

บรรณานุกรม

- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. 2550ก. “ระบบทะเบียนสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://203.154.183.12/cad2005/cad_coop/# (11 เมษายน 2550).
- _____. 2550ข. “สถิติผลการดำเนินงานและฐานะการเงินรายสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปี 2549”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.cad.go.th/download/data_stat_49/data2549/sec3_1kaset.xls (11 เมษายน 2550).
- กฤษฎา ศักดิ์ศรี. 2530. **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพฯ: บำรุงสาส์น.
- กิตติมา ปรีดีคิด. 2524. **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จรัส กาใหญ่. 2527. **สถิติ 1**. เชียงใหม่: สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
- จันทร์จิรา สุริยะชัยพร. 2541. **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)**. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชนารัตน์ คำอ่อน. 2545. **10 กลยุทธ์การดำเนินงานสู่โรงเรียนผู้นำด้านไอที ฉบับผู้บริหาร**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ชัชวาล สุวรรณเสรี. 2543. **การวิเคราะห์ต้นทุน-ผลตอบแทนทางการเงินของโครงการโรงเรียนนวดแผนโบราณในจังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ครุณี วงศ์รัตนธรรม. 2539. **ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทรงเดช ทรัพย์เย็น (solar@solar.co.th). (29 เมษายน 2550). **เรื่อง คุณสมบัติขั้นต่ำ**. E-mail to ภาณุภูมิ ขื่อแก้ว (max4307@hotmail.com).
- ชนดล เลหาหะเพ็งแสง. 2551. **การตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินค่ากระแสไฟฟ้าผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครลำปาง**. ลำปาง: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2547ก. **บันทึกช่วยจำของทีมงานบริหารกลุ่มรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียม (FBI)**. กรุงเทพฯ: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2547ข. “ผลการดำเนินงาน”. [ระบบออนไลน์].

แหล่งที่มา http://baacnet/banking/banking1/fbi/ผลการดำเนินงาน/sum_fbi_menu.asp (10 พฤศจิกายน 2550).

_____. 2549. คู่มือการปฏิบัติงานและกลยุทธ์การสร้างรายได้ค่าบริการและ

ค่าธรรมเนียม ปีบัญชี 2549. กรุงเทพฯ: กองธุรกิจรายได้ค่าธรรมเนียม ฝ่ายรายได้และพัฒนาธุรกิจ ธนาคารธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด.

_____. 2550ก. การให้บริการรับส่งข้อมูลโครงการทวิมิต. กรุงเทพฯ: กองปฏิบัติการ

คอมพิวเตอร์ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.

_____. 2550ข. “ประวัติ ธ.ก.ส.”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://baaceng.baac.or.th/link.php> (12 สิงหาคม 2550).

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2548. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 3.

กรุงเทพฯ: บริษัท วี.อินเตอร์ พรินท์.

ธีรยุทธ ฉายาภูมิพงศ์. 2540. ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

บริษัทซิลเลียนซัพพลาย จำกัด. 2551. “ผลิตภัณฑ์กระดาษ”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

http://www.zillionsupply.com/modules.php?name=Asers_Shop&s_op=viewproduct&cid=4&orderby=hitsD (24 พฤศจิกายน 2551).

บริษัทเดอะเพาเวอร์สเตชัน จำกัด. ม.ป.ป. “BARCODE PRODUCTS”. [ระบบออนไลน์].

แหล่งที่มา <http://www.pwstation.com/product1.htm> (24 พฤศจิกายน 2551).

บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน). ม.ป.ป. “Hi-speed Internet”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

http://www.tot.co.th/index.php?option=com_content&task=view&id=323&Itemid=1079 (28 เมษายน 2550).

_____. 2550. “โทรศัพท์ขั้นพื้นฐาน”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://www.tot.co.th> (28 เมษายน 2550).

บริษัทเวบแคช จำกัด. 2552. “ผลตอบแทน”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://paytouchz.com/rewards.php>

(10 กุมภาพันธ์ 2552).

บิสิเนสไทย. 2551ก. “Marketing: ธุรกิจรับชำระฯ แจ่งเคียด บิลเพย์เมนต์ หั่นราคาเหลือ 1 บาท”.

[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [http://www.businesssThai.co.th/content.php?data=414859_](http://www.businesssThai.co.th/content.php?data=414859_Marketing)

Marketing. (1 ธันวาคม 2551).

- บิสิเนสไทย. 2551ข. “ข่าวปก: บิส-เพย์เมนต์ คู่แข่งตัวจริงเคาน์เตอร์เซอร์วิส”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.businessthai.co.th/content.php?data=414152>. (1 ธันวาคม 2551).
- บุศรินทร์ ชอบแสงจันทร์. 2549. **ความต้องการใช้บริการทางการเงินที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคารพาณิชย์**. กรุงเทพฯ: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประคอง กรรณสูตร. 2531. **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. ปทุมธานี: หนังสือคร.ศรีสง่า.
- ปุ่นณดา พงษ์สิงห์. 2550. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบ JUST PAY ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี**. สมุทรปราการ: ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ผู้จัดการออนไลน์. 2549. “ผู้จัดการรายวัน: เอไอเอสขอเอี่ยวธุรกิจรับชำระเงินเปิด PAY STATION”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.gotomanager.com/news/details.aspx?id=50449> (10 กุมภาพันธ์ 2552).
- พรพรรณ เกิดในมงคล. 2541. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน): ศึกษากรณีฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์การค้าต่างประเทศแหลมฉบัง**. ชลบุรี: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พฤทธิสิทธิ์ บุญทัน. 2536. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา**. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พันทิปดอทคอม. ม.ป.ป. “Market Price”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.pantip.com/tech/market/price/index.php> (28 เมษายน 2550).
- มณเฑียร หอมสร้อย. 2549. **ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดเชียงราย**. เชียงราย: การศึกษาอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ราตรี ดวงไชย. 2550. **ความพร้อมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาและโรงเรียนขยายโอกาส สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำปาง เขต 2**. ลำปาง: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- วรรัตน์ แพทย์รังษี. 2549. **การรับรู้และความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสในร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น**. กรุงเทพฯ: รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. 2526. **พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร กิริติการกุล. 2547. **บัญชีสหกรณ์เพื่อการจัดการ เอกสารการสอนบัญชีสหกรณ์เพื่อการจัดการ**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สยามธุรกิจ. 2551. “ข่าวเศรษฐกิจ: แนวโน้มธุรกิจรับชำระเงินรายย่อย”. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา http://www.siamturakij.com/home/news/display_news.php?news_id=413183 (21 พฤศจิกายน 2551).
- สุธิดา เทียนมนัส. 2538. **การวิเคราะห์พฤติกรรมและการออกของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ : สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรมสามัญศึกษา จำกัด**. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สุรางค์รัตน์ วศินารมณ. 2540. **ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์**. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- เสถียร ศรีบุญเรือง. 2542. **การวางแผนและประเมินโครงการ**. เชียงใหม่: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนรรฆนงค์ พรหมนาถ. 2550. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกชำระค่าใช้จ่ายผ่านช่องทางการรับชำระเงินของประชาชนในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี**. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อมรรัตน์ ขวโนวานิช. 2548. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่**. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรชร มณีสงฆ์. 2538. **ทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด**. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- อัญญา วัจนะสวัสดิ์. 2544. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองบังคับการตำรวจจราจร สำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อำไพ วิชัย. 2546. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงินของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานบริการโทรคมนาคมสาขาพัทยา**. ชลบุรี: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- CS LoxInfo Public Company Limited. 2550. “Internet Access”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.csloxinfo.com/index_large.asp (28 เมษายน 2550).
- Finch, L.C. 2547. **20 วิธีการพัฒนาบริการเหนือชั้น** แปลจากเรื่อง Twenty Ways to Improve Customer Service โดยปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์ และธนิกานต์ มาพะศิริานนท์. กรุงเทพฯ: Be Bright Books.

- Kolter, P. 1997. **Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control.** 9th ed. New Jersey: A Simon and Schuster Company.
- Morse, N. C. 1958. **Satisfaction in White Collar Job.** Ann Arbor, Michigan: University of Michigan Press.
- Thanupon, Sunila. 1986. **Extension and Client Systems' Perception of Training Need of Rice Farmer in Chiangmai, Thailand.** Phillippines: Dissertation, Central Luzon State University.
- The TCP/IP Guide. 2550. "Circuit Switching and Packet Switching Networks". [เว็บไซต์ออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.tcpipguide.com/free/t_CircuitSwitchingandPacketSwitchingNetworks.htm (28 เมษายน 2550).
- Yamane, Taro. 1973. **Statistics: An Introductory Analysis.** 3rd ed. Tokyo: Herper Row.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

คำสถิติ

ตารางผนวก 1 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิติระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ท.ก.ส.)

ความพร้อมทางการบริหาร	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คณะกรรมการมีความรู้ในการจัดการระบบคอมพิวเตอร์	3	18.8	5	31.3	8	50.0	0	0.0	0	0.0
คณะกรรมการมีการสำรวจความต้องการของสมาชิก	1	6.3	7	43.8	8	50.0	0	0.0	0	0.0
คณะกรรมการมีแหล่งเงินทุนในการเพิ่มธุรกิจ	2	12.5	12	75.0	2	12.5	0	0.0	0	0.0
ฝ่ายจัดการมีบุคลากรเพียงพอสำหรับการเชื่อมโยงธุรกิจมิติ	1	6.3	11	68.8	3	18.8	1	6.3	0	0.0
ฝ่ายจัดการสามารถรับบุคลากรภายนอกเข้ามาทำงานในกรณีมีการ										
เชื่อมโยงบริการทวิมิติ	1	6.3	6	37.5	6	37.5	1	6.3	2	12.5
มีทีมงานรองรับการเชื่อมโยงบริการทวิมิติเพียงพอ	0	0.0	7	43.8	7	43.8	2	12.5	0	0.0
มีแผนงานรองรับการเชื่อมโยงบริการใหม่ ๆ	0	0.0	11	68.8	5	31.3	0	0.0	0	0.0
สมาชิกมีความพร้อมและความต้องการในการใช้บริการจากการ										
เชื่อมโยงบริการทวิมิติ	2	12.5	6	37.5	7	43.8	1	6.3	0	0.0
มีการประชาสัมพันธ์บริการด้านต่าง ๆ แก่สมาชิกอย่างทั่วถึง	2	12.5	9	56.3	4	25.0	1	6.3	0	0.0
สมาชิกให้ความสนใจในธุรกิจใหม่ของสหกรณ์	0	0.0	9	56.3	7	43.8	0	0.0	0	0.0

ตารางผนวก 2 จำนวน และร้อยละของความพร้อมทางด้านเทคนิค ของฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดการของสหกรณ์

ความพร้อมทางด้านเทคนิค	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สหกรณ์มีคอมพิวเตอร์เพียงพอกับการให้บริการเชื่อมโยงบริการทวี										
มิตร	2	12.5	8	50.0	5	31.3	0	0.0	1	6.3
หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) ไม่น้อยกว่า PENTIUM 4	4	25.0	8	50.0	4	25.0	0	0.0	0	0.0
หน่วยความจำหลัก (RAM) ไม่น้อยกว่า 128 MB	5	31.3	10	62.5	1	6.3	0	0.0	0	0.0
หน่วยเก็บข้อมูล (Harddisk) ความจุไม่น้อยกว่า 60 GB	4	25.0	9	56.3	2	12.5	1	6.3	0	0.0
จอภาพแบบสี (Colour VGA) ความละเอียดอยู่ที่ 800 x 600 pixels	4	25.0	10	62.5	2	12.5	0	0.0	0	0.0
อุปกรณ์ชี้หน้าข้อมูล (Mouse)	6	37.5	5	31.3	5	31.3	0	0.0	0	0.0
Keyboard แบบมาตรฐาน	6	37.5	7	43.8	3	18.8	0	0.0	0	0.0
โมเด็มชนิด ADSL Modem สำหรับการเชื่อมต่อระบบ Internet	4	25.0	9	56.3	3	18.8	0	0.0	0	0.0
ระบบปฏิบัติการ window	5	31.3	10	62.5	1	6.3	0	0.0	0	0.0
เว็บเบราว์เซอร์ Internet Explorer	5	31.3	10	62.5	1	6.3	0	0.0	0	0.0
บุคลากรมีความรู้หรือเคยอบรมด้านคอมพิวเตอร์	3	18.8	9	56.3	4	25.0	0	0.0	0	0.0
บุคลากรของงานมีความรู้ในการใช้งาน Internet	3	18.8	7	43.8	6	37.5	0	0.0	0	0.0

ตารางผนวก 2 (ต่อ)

ความพร้อมทางด้านเทคนิค	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการด้านการเชื่อมโยงบริการทวิมาตร	2	12.5	6	37.5	7	43.8	0	0.0	1	6.3
สหกรณ์มีระบบโทรศัพท์พื้นฐานของ tot & true	3	18.8	8	50.0	5	31.3	0	0.0	0	0.0
สหกรณ์จะมีค่าใช้จ่ายในการเชื่อมโยงระบบ Adsl เพื่อรองรับระบบ Internet ขั้นต่ำ 590 บาท/เดือน	4	25.0	7	43.8	4	25.0	1	6.3	0	0.0

ตารางผนวก 3 รายละเอียดต้นทุน และรายได้จากค่าธรรมเนียมในแต่ละสถานการณ์ของสหกรณ์
ออมทรัพย์กรุงธนบุรี

รายการ	Best case	Base case	Worst case
ต้นทุน			
ต้นทุนคงที่	36,090.00	36,090.00	36,090.00
เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	12,500.00	12,500.00	12,500.00
เครื่องสำรองไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	1,990.00	1,990.00	1,990.00
เครื่องพิมพ์แบบ Laser	4,000.00	4,000.00	4,000.00
ADSL Modem	1,700.00	1,700.00	1,700.00
หมายเลขโทรศัพท์	3,700.00	3,700.00	3,700.00
เครื่องอ่านบาร์โค้ดแบบมือถือ	9,200.00	9,200.00	9,200.00
อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการติดตั้งระบบ	3,000.00	3,000.00	3,000.00
ต้นทุนผันแปร	162,651.06	162,651.06	162,651.06
Hi-speed Internet (ต่อปี) (1,000 บาทต่อเดือน)	12,000.00	12,000.00	12,000.00
ค่าจ้างแรงงานบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (ต่อปี) (10,000 บาทต่อเดือน)	120,000.00	120,000.00	120,000.00
ค่าวัสดุสิ้นเปลือง เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ (ต่อปี) หมึกพิมพ์	5,446.24	5,446.24	5,446.24
- ค่าแบบฟอร์ม (กระดาษ A5) (ริมละ 48 บาท)	238.88	238.88	238.88
- ค่าเครื่องเขียนแบบพิมพ์	5,000.00	5,000.00	5,000.00
- ค่าหมึกพิมพ์	207.36	207.36	207.36
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย (ประมาณการ) (ต่อปี)	3,600.00	3,600.00	3,600.00
ค่าเสื่อมอุปกรณ์ (คอมฯ + สำรองไฟ + printer) 5 ปี	3,698.00	3,698.00	3,698.00
ค่าเสียโอกาสเงินกู้ (เฉลี่ยปล่อยกู้ 5.5%)	17,906.82	17,906.82	17,906.82
- ปีที่ 1	9,945.88	9,945.88	9,945.88
- ปีที่ 2-5	7,960.93	7,960.93	7,960.93
ต้นทุนรวม	198,741.06	198,741.06	198,741.06
รายได้			
รายได้จากค่าธรรมเนียม ทั้ง 4 หมวด ต่อสหกรณ์	558,022.74	398,587.67	239,152.60
อัตราคิดลด	5.50%		

ตารางผนวก 4 รายละเอียดต้นทุน และรายได้จากค่าธรรมเนียมในแต่ละสถานการณ์ของสหกรณ์
ออมทรัพย์นครพนม

รายการ	Best case	Base case	Worst case
ต้นทุน			
ต้นทุนคงที่	36,090.00	36,090.00	36,090.00
เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	12,500.00	12,500.00	12,500.00
เครื่องสำรองไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	1,990.00	1,990.00	1,990.00
เครื่องพิมพ์แบบ Laser	4,000.00	4,000.00	4,000.00
ADSL Modem	1,700.00	1,700.00	1,700.00
หมายเลขโทรศัพท์	3,700.00	3,700.00	3,700.00
เครื่องอ่านบาร์โค้ดแบบมือถือ	9,200.00	9,200.00	9,200.00
อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการติดตั้งระบบ	3,000.00	3,000.00	3,000.00
ต้นทุนผันแปร	162,844.64	162,844.64	162,844.64
Hi-speed Internet (ต่อปี) (1,000 บาทต่อเดือน)	12,000.00	12,000.00	12,000.00
ค่าจ้างแรงงานบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (ต่อปี) (10,000 บาทต่อเดือน)	120,000.00	120,000.00	120,000.00
ค่าวัสดุสิ้นเปลือง เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ (ต่อปี) หมึกพิมพ์	5,620.64	5,620.64	5,620.64
- ค่าแบบฟอร์ม (กระดาษ A5) (รับละ 48 บาท)	332.24	332.24	332.24
- ค่าเครื่องเขียนแบบพิมพ์	5,000.00	5,000.00	5,000.00
- ค่าหมึกพิมพ์	288.40	288.40	288.40
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย (ประมาณการ) (ต่อปี)	3,600.00	3,600.00	3,600.00
ค่าเสื่อมอุปกรณ์ (คอมฯ + สำรองไฟ + printer) 5 ปี	3,698.00	3,698.00	3,698.00
ค่าเสียโอกาสเงินกู้ (เฉลี่ยปล่อยกู้ 5.5%)	17,926.00	17,926.00	17,926.00
- ปีที่ 1	9,955.47	9,955.47	9,955.47
- ปีที่ 2-5	7,970.52	7,970.52	7,970.52
ต้นทุนรวม	198,934.64	198,934.64	198,934.64
รายได้			
รายได้จากค่าธรรมเนียม ทั้ง 4 หมวด ต่อสหกรณ์	776,097.25	554,355.18	332,613.11
อัตราคิดลด	5.50%		

ตารางผนวก 5 รายละเอียดต้นทุน และรายได้จากค่าธรรมเนียมในแต่ละสถานการณ์ของสหกรณ์
ออมทรัพย์ครูระยอง

รายการ	Best case	Base case	Worst case
ต้นทุน			
ต้นทุนคงที่	36,090.00	36,090.00	36,090.00
เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	12,500.00	12,500.00	12,500.00
เครื่องสำรองไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	1,990.00	1,990.00	1,990.00
เครื่องพิมพ์แบบ Laser	4,000.00	4,000.00	4,000.00
ADSL Modem	1,700.00	1,700.00	1,700.00
หมายเลขโทรศัพท์	3,700.00	3,700.00	3,700.00
เครื่องอ่านบาร์โค้ดแบบมือถือ	9,200.00	9,200.00	9,200.00
อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการติดตั้งระบบ	3,000.00	3,000.00	3,000.00
ต้นทุนผันแปร	162,592.15	162,592.15	162,592.15
Hi-speed Internet (ต่อปี) (1,000 บาทต่อเดือน)	12,000.00	12,000.00	12,000.00
ค่าจ้างแรงงานบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (ต่อปี) (10,000 บาทต่อเดือน)	120,000.00	120,000.00	120,000.00
ค่าวัสดุสิ้นเปลือง เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ (ต่อปี) หมึกพิมพ์	5,393.18	5,393.18	5,393.18
- ค่าแบบฟอร์ม (กระดาษ A5) (รีมละ 48 บาท)	210.47	210.47	210.47
- ค่าเครื่องเขียนแบบพิมพ์	5,000.00	5,000.00	5,000.00
- ค่าหมึกพิมพ์	182.70	182.70	182.70
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย (ประมาณการ) (ต่อปี)	3,600.00	3,600.00	3,600.00
ค่าเสื่อมอุปกรณ์ (คอมฯ + สำรองไฟ + printer) 5 ปี	3,698.00	3,698.00	3,698.00
ค่าเสียโอกาสเงินกู้ (เฉลี่ยปล่อยกู้ 5.5%)	17,900.98	17,900.98	17,900.98
- ปีที่ 1	9,942.96	9,942.96	9,942.96
- ปีที่ 2-5	7,958.01	7,958.01	7,958.01
ต้นทุนรวม	198,682.15	198,682.15	198,682.15
รายได้			
รายได้จากค่าธรรมเนียม ทั้ง 4 หมวด ต่อสหกรณ์	491,660.66	351,186.19	210,711.71
อัตราคิดลด	5.50%		

ตารางผนวก 6 รายละเอียดต้นทุน และรายได้จากค่าธรรมเนียมในแต่ละสถานการณ์ของสหกรณ์
ออมทรัพย์ครูจันทบุรี

รายการ	Best case	Base case	Worst case
ต้นทุน			
ต้นทุนคงที่	36,090.00	36,090.00	36,090.00
เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	12,500.00	12,500.00	12,500.00
เครื่องสำรองไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	1,990.00	1,990.00	1,990.00
เครื่องพิมพ์แบบ Laser	4,000.00	4,000.00	4,000.00
ADSL Modem	1,700.00	1,700.00	1,700.00
หมายเลขโทรศัพท์	3,700.00	3,700.00	3,700.00
เครื่องอ่านบาร์โค้ดแบบมือถือ	9,200.00	9,200.00	9,200.00
อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการติดตั้งระบบ	3,000.00	3,000.00	3,000.00
ต้นทุนผันแปร	162,550.71	162,550.71	162,550.71
Hi-speed Internet (ต่อปี) (1,000 บาทต่อเดือน)	12,000.00	12,000.00	12,000.00
ค่าจ้างแรงงานบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (ต่อปี) (10,000 บาทต่อเดือน)	120,000.00	120,000.00	120,000.00
ค่าวัสดุสิ้นเปลือง เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ (ต่อปี) หมึกพิมพ์	5,355.83	5,355.83	5,355.83
- ค่าแบบฟอร์ม (กระดาษ A5) (ริมละ 48 บาท)	190.48	190.48	190.48
- ค่าเครื่องเขียนแบบพิมพ์	5,000.00	5,000.00	5,000.00
- ค่าหมึกพิมพ์	165.35	165.35	165.35
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย (ประมาณการ) (ต่อปี)	3,600.00	3,600.00	3,600.00
ค่าเสื่อมอุปกรณ์ (คอมฯ + สำรองไฟ + printer) 5 ปี	3,698.00	3,698.00	3,698.00
ค่าเสียโอกาสเงินกู้ (เฉลี่ยปล่อยกู้ 5.5%)	17,896.87	17,896.87	17,896.87
- ปีที่ 1	9,940.91	9,940.91	9,940.91
- ปีที่ 2-5	7,955.96	7,955.96	7,955.96
ต้นทุนรวม	198,640.71	198,640.71	198,640.71
รายได้			
รายได้จากค่าธรรมเนียม ทั้ง 4 หมวด ต่อสหกรณ์	444,965.01	317,832.15	190,699.29
อัตราคิดลด	5.50%		

ตารางผนวก 7 รายละเอียดต้นทุน และรายได้จากค่าธรรมเนียมในแต่ละสถานการณ์ของสหกรณ์
ออมทรัพย์ครูตราด

รายการ	Best case	Base case	Worst case
ต้นทุน			
ต้นทุนคงที่	36,090.00	36,090.00	36,090.00
เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	12,500.00	12,500.00	12,500.00
เครื่องสำรองไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	1,990.00	1,990.00	1,990.00
เครื่องพิมพ์แบบ Laser	4,000.00	4,000.00	4,000.00
ADSL Modem	1,700.00	1,700.00	1,700.00
หมายเลข โทรศัพท์	3,700.00	3,700.00	3,700.00
เครื่องอ่านบาร์โค้ดแบบมือถือ	9,200.00	9,200.00	9,200.00
อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการติดตั้งระบบ	3,000.00	3,000.00	3,000.00
ต้นทุนผันแปร	162,342.43	162,342.43	162,342.43
Hi-speed Internet (ต่อปี) (1,000 บาทต่อเดือน)	12,000.00	12,000.00	12,000.00
ค่าจ้างแรงงานบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (ต่อปี) (10,000 บาทต่อเดือน)	120,000.00	120,000.00	120,000.00
ค่าวัสดุสิ้นเปลือง เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ (ต่อปี) หมึกพิมพ์	5,168.19	5,168.19	5,168.19
- ค่าแบบฟอร์ม (กระดาษ A5) (ริมละ 48 บาท)	90.04	90.04	90.04
- ค่าเครื่องเขียนแบบพิมพ์	5,000.00	5,000.00	5,000.00
- ค่าหมึกพิมพ์	78.16	78.16	78.16
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย (ประมาณการ) (ต่อปี)	3,600.00	3,600.00	3,600.00
ค่าเสื่อมอุปกรณ์ (คอมฯ + สำรองไฟ + printer) 5 ปี	3,698.00	3,698.00	3,698.00
ค่าเสียโอกาสเงินกู้ (เฉลี่ยปล่อยกู้ 5.5%)	17,876.23	17,876.23	17,876.23
- ปีที่ 1	9,930.59	9,930.59	9,930.59
- ปีที่ 2-5	7,945.64	7,945.64	7,945.64
ต้นทุนรวม	198,432.43	198,432.43	198,432.43
รายได้			
รายได้จากค่าธรรมเนียม ทั้ง 4 หมวด ต่อสหกรณ์	210,324.20	150,231.57	90,138.94
อัตราคิดลด	5.50%		

ตารางผนวก 8 รายละเอียดต้นทุน และรายได้จากค่าธรรมเนียมในแต่ละสถานการณ์ของสหกรณ์
ออมทรัพย์ครูปราจีนบุรี

รายการ	Best case	Base case	Worst case
ต้นทุน			
ต้นทุนคงที่	36,090.00	36,090.00	36,090.00
เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	12,500.00	12,500.00	12,500.00
เครื่องสำรองไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	1,990.00	1,990.00	1,990.00
เครื่องพิมพ์แบบ Laser	4,000.00	4,000.00	4,000.00
ADSL Modem	1,700.00	1,700.00	1,700.00
หมายเลขโทรศัพท์	3,700.00	3,700.00	3,700.00
เครื่องอ่านบาร์โค้ดแบบมือถือ	9,200.00	9,200.00	9,200.00
อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการติดตั้งระบบ	3,000.00	3,000.00	3,000.00
ต้นทุนผันแปร	162,598.60	162,598.60	162,598.60
Hi-speed Internet (ต่อปี) (1,000 บาทต่อเดือน)	12,000.00	12,000.00	12,000.00
ค่าจ้างแรงงานบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (ต่อปี) (10,000 บาทต่อเดือน)	120,000.00	120,000.00	120,000.00
ค่าวัสดุสิ้นเปลือง เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ (ต่อปี) หมึกพิมพ์	5,398.99	5,398.99	5,398.99
- ค่าแบบฟอร์ม (กระดาษ A5) (ริมละ 48 บาท)	213.58	213.58	213.58
- ค่าเครื่องเขียนแบบพิมพ์	5,000.00	5,000.00	5,000.00
- ค่าหมึกพิมพ์	185.40	185.40	185.40
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย (ประมาณการ) (ต่อปี)	3,600.00	3,600.00	3,600.00
ค่าเสื่อมอุปกรณ์ (คอมฯ + ตำรองไฟ + printer) 5 ปี	3,698.00	3,698.00	3,698.00
ค่าเสียโอกาสเงินกู้ (เฉลี่ยปล่อยกู้ 5.5%)	17,901.62	17,901.62	17,901.62
- ปีที่ 1	9,943.28	9,943.28	9,943.28
- ปีที่ 2-5	7,958.33	7,958.33	7,958.33
ต้นทุนรวม	198,688.60	198,688.60	198,688.60
รายได้			
รายได้จากค่าธรรมเนียม ทั้ง 4 หมวด ต่อสหกรณ์	498,926.58	356,376.13	213,825.68
อัตราคิดลด	5.50%		

ตารางผนวก 9 รายละเอียดต้นทุน และรายได้จากค่าธรรมเนียมในแต่ละสถานการณ์ของสหกรณ์
ออมทรัพย์ครูสระแก้ว

รายการ	Best case	Base case	Worst case
ต้นทุน			
ต้นทุนคงที่	36,090.00	36,090.00	36,090.00
เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	12,500.00	12,500.00	12,500.00
เครื่องสำรองไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	1,990.00	1,990.00	1,990.00
เครื่องพิมพ์แบบ Laser	4,000.00	4,000.00	4,000.00
ADSL Modem	1,700.00	1,700.00	1,700.00
หมายเลขโทรศัพท์	3,700.00	3,700.00	3,700.00
เครื่องอ่านบาร์โค้ดแบบมือถือ	9,200.00	9,200.00	9,200.00
อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการติดตั้งระบบ	3,000.00	3,000.00	3,000.00
ต้นทุนผันแปร	162,503.49	162,503.49	162,503.49
Hi-speed Internet (ต่อปี) (1,000 บาทต่อเดือน)	12,000.00	12,000.00	12,000.00
ค่าจ้างแรงงานบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (ต่อปี) (10,000 บาทต่อเดือน)	120,000.00	120,000.00	120,000.00
ค่าวัสดุสิ้นเปลือง เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ (ต่อปี) หมึกพิมพ์	5,313.30	5,313.30	5,313.30
- ค่าแบบฟอร์ม (กระดาษ A5) (ริมละ 48 บาท)	167.71	167.71	167.71
- ค่าเครื่องเขียนแบบพิมพ์	5,000.00	5,000.00	5,000.00
- ค่าหมึกพิมพ์	145.59	145.59	145.59
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย (ประมาณการ) (ต่อปี)	3,600.00	3,600.00	3,600.00
ค่าเสื่อมอุปกรณ์ (คอมฯ + สำรองไฟ + printer) 5 ปี	3,698.00	3,698.00	3,698.00
ค่าเสียโอกาสเงินกู้ (เฉลี่ยปล่อยกู้ 5.5%)	17,892.19	17,892.19	17,892.19
- ปีที่ 1	9,938.57	9,938.57	9,938.57
- ปีที่ 2-5	7,953.62	7,953.62	7,953.62
ต้นทุนรวม	198,593.49	198,593.49	198,593.49
รายได้			
รายได้จากค่าธรรมเนียม ทั้ง 4 หมวด ต่อสหกรณ์	391,778.47	279,841.76	167,905.06
อัตราคิดลด	5.50%		

ตารางผนวก 10 รายละเอียดต้นทุน และรายได้จากค่าธรรมเนียมในแต่ละสถานการณ์ของสหกรณ์
ออมทรัพย์กรุงธนนายก

รายการ	Best case	Base case	Worst case
ต้นทุน			
ต้นทุนคงที่	36,090.00	36,090.00	36,090.00
เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	12,500.00	12,500.00	12,500.00
เครื่องสำรองไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	1,990.00	1,990.00	1,990.00
เครื่องพิมพ์แบบ Laser	4,000.00	4,000.00	4,000.00
ADSL Modem	1,700.00	1,700.00	1,700.00
หมายเลขโทรศัพท์	3,700.00	3,700.00	3,700.00
เครื่องอ่านบาร์โค้ดแบบมือถือ	9,200.00	9,200.00	9,200.00
อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการติดตั้งระบบ	3,000.00	3,000.00	3,000.00
ต้นทุนผันแปร	162,450.18	162,450.18	162,450.18
Hi-speed Internet (ต่อปี) (1,000 บาทต่อเดือน)	12,000.00	12,000.00	12,000.00
ค่าจ้างแรงงานบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (ต่อปี) (10,000 บาทต่อเดือน)	120,000.00	120,000.00	120,000.00
ค่าวัสดุสิ้นเปลือง เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ (ต่อปี) หมึกพิมพ์	5,265.27	5,265.27	5,265.27
- ค่าแบบฟอร์ม (กระดาษ A5) (ริมละ 48 บาท)	142.00	142.00	142.00
- ค่าเครื่องเขียนแบบพิมพ์	5,000.00	5,000.00	5,000.00
- ค่าหมึกพิมพ์	123.27	123.27	123.27
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย (ประมาณการ) (ต่อปี)	3,600.00	3,600.00	3,600.00
ค่าเสื่อมอุปกรณ์ (คอมฯ + สำรองไฟ + printer) 5 ปี	3,698.00	3,698.00	3,698.00
ค่าเสียโอกาสเงินกู้ (เฉลี่ยปล่อยกู้ 5.5%)	17,886.91	17,886.91	17,886.91
- ปีที่ 1	9,935.93	9,935.93	9,935.93
- ปีที่ 2-5	7,950.98	7,950.98	7,950.98
ต้นทุนรวม	198,540.18	198,540.18	198,540.18
รายได้			
รายได้จากค่าธรรมเนียม ทั้ง 4 หมวด ต่อสหกรณ์	331,713.52	236,938.23	142,162.94
อัตราคิดลด	5.50%		

ตารางผนวก 11 จำนวนสมาชิกที่คาดว่าจะใช้บริการในแต่ละสหกรณ์ กรณี Base case

(หน่วย: คน)

สหกรณ์ออมทรัพย์	จำนวนสมาชิก ทั้งหมด	จำนวนสมาชิกที่คาดว่าจะใช้บริการ*				
		หมวด 1 ¹	หมวด 2 ²	หมวด 3 ³	หมวด 4 ⁴	เฉลี่ย
สหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา	5,760	2,120	2,374	2,722	2,738	2,488
สหกรณ์ออมทรัพย์นครพนธ์	8,011	2,949	3,301	3,785	3,807	4,108
สหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา	5,075	1,868	2,091	2,398	2,412	2,602
สหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา	4,593	1,691	1,893	2,170	2,183	2,355
สหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา	2,171	799	895	1,026	1,032	1,113
สหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา	5,150	1,896	2,122	2,434	2,448	2,641
สหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา	4,044	1,489	1,666	1,911	1,922	2,074
สหกรณ์ออมทรัพย์นครราชสีมา	3,424	1,260	1,411	1,618	1,627	1,756
รวม	38,228	14,073	15,753	18,064	18,169	19,136

หมายเหตุ *จำนวนสมาชิกที่คาดว่าจะใช้บริการในแต่ละหมวด คำนวณจากความต้องการใช้บริการ
ระดับมาก และมากที่สุดในแต่ละหมวดในตาราง 16

¹หมวด 1 ต้องการให้บริการ มากถึงมากที่สุด ร้อยละ 36.8

²หมวด 2 ต้องการให้บริการ มากถึงมากที่สุด ร้อยละ 41.2

³หมวด 3 ต้องการให้บริการ มากถึงมากที่สุด ร้อยละ 47.2

⁴หมวด 4 ต้องการให้บริการ มากถึงมากที่สุด ร้อยละ 47.6

ตารางผนวก 12 จำนวนครั้งในการใช้บริการตามสัดส่วนในแต่ละหมวด

หมวด	จำนวนครั้งต่อปี
หมวด 1 (36.8 x 18.24 / 172.8)	3.89
หมวด 2 (41.2 x 18.24 / 172.8)	4.35
หมวด 3 (47.2 x 18.24 / 172.8)	4.99
หมวด 4 (47.6 x 18.24 / 172.8)	5.02

- หมายเหตุ 1. จำนวนครั้งในการใช้บริการแต่ละเดือน คำนวณจากข้อมูลตาราง 10 (สมาชิกใช้บริการเฉลี่ย 1.52 ครั้งต่อเดือน ดังนั้นใน 1 ปี ใช้บริการ 18.24 ครั้ง
2. คำนวณแบ่งตามสัดส่วนในแต่ละหมวด โดยใช้ความต้องการใช้บริการเป็นฐานในการคำนวณ) (ร้อยละที่ต้องการใช้ x การใช้บริการต่อปี / ร้อยละที่ต้องการใช้รวม = จำนวนครั้งในการใช้บริการแต่ละหมวด/ปี) (ครั้ง/ปี)

ตารางผนวก 13 ประมาณการรายได้จากค่าธรรมเนียม กรณี base case (ผลตอบแทนร้อยละ 50)

รายการ	ผลกระทบต่อทรัพย์สินภายในภาคตะวันออก						เฉลี่ย
	ละเชิงตรา	ขอมูรี	ระยอง	ฉันทบุรี	ตราด	ปราจีนบุรี	นครนายก
ร้อยละ 50 ของรายได้จากค่าธรรมเนียม ทั้ง 4 หมวดต่อปี	398,587.67	554,355.18	351,186.19	317,832.15	150,231.57	356,376.13	236,938.23
- หมวด 1 (3.89 x 20 x 14,073) x 50%	82,395.76	114,595.91	72,596.96	65,702.04	31,055.76	73,669.82	48,979.70
- หมวด 2 (4.35 x 15 x 15,753) x 50%	77,435.32	107,696.93	68,226.43	61,746.60	29,186.12	69,234.70	46,030.99
- หมวด 3 (4.99 x 20 x 18,064) x 50%	135,753.86	188,806.28	119,609.52	108,249.56	51,166.95	121,377.15	80,698.13
- หมวด 4 (5.02 x 15 x 18,169) x 50%	103,002.74	143,256.06	90,753.28	82,133.95	38,822.73	92,094.46	61,229.40
							85,451.14

หมายเหตุ ค่าธรรมเนียมบริการตามประมาณการโดยใช้เกณฑ์ของ ธ.ก.ส. (รายได้จากค่าธรรมเนียมในแต่ละหมวด คำนวณจาก จำนวนครั้งที่ใช้ต่อปี x ค่าธรรมเนียมในแต่ละหมวด x จำนวนสมาชิกที่คาดว่าจะใช้บริการในแต่ละหมวด) (บาท)

ตารางผนวก 14 ประมาณการรายได้จากค่าธรรมเนียม กรณี best case (ผลตอบแทนร้อยละ 70)

รายการ	สหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียง						เฉลี่ย
	ละจึงทรา	ขญรี	ระยง	ันทญรี	ครคค	ปรจณญรี	นครนยค
ร้อยละ 70 ของรายได้จากค่าธรรมเนียม ทั้ง 4 หมวดค้ปี	558,022.74	776,097.25	491,660.66	444,965.01	210,324.20	498,926.58	331,713.52
- หมวด 1 (3.89 x 20 x 14,073) x 70%	115,354.07	160,434.28	101,635.75	91,982.85	43,478.07	103,137.75	68,571.59
- หมวด 2 (4.35 x 15 x 15,753) x 70%	108,409.44	150,775.70	95,517.00	86,445.24	40,860.57	96,928.58	64,443.39
- หมวด 3 (4.99 x 20 x 18,064) x 70%	190,055.40	264,328.79	167,453.33	151,549.39	71,633.73	169,928.01	112,977.38
- หมวด 4 (5.02 x 15 x 18,169) x 70%	144,203.83	200,558.49	127,054.59	114,987.53	54,351.83	128,932.24	85,721.17
							462,936.05
							95,697.82
							89,936.55
							157,670.09
							119,631.60

หมายเหตุ ค่าธรรมเนียมบริการตามประมาณการโดยใช้เกณฑ์ของ ข.ก.ส. (รายได้จากค่าธรรมเนียมในแต่ละหมวด คำนวณจาก จำนวนครั้งที่ใช้ต่อปี x ค่าธรรมเนียมในแต่ละหมวด x จำนวนสมาชิกที่คาดว่าจะใช้บริการในแต่ละหมวด) (บาท)

ตารางผนวก 15 ประมาณการรายได้จากค่าธรรมเนียม กรณี Worst case (ผลตอบแทนร้อยละ 30)

รายการ	สหกรณ์ออมทรัพย์ในภาคตะวันออก						เฉลี่ย
	ละแวก	ชลบุรี	ระยอง	ฉะเชิงเทรา	ตราด	ปราจีนบุรี	นครนายก
ร้อยละ 30 ของรายได้จากค่าธรรมเนียม ทั้ง 4 หมวดต่อปี	239,152.60	332,613.11	210,711.71	190,699.29	90,138.94	213,825.68	198,401.17
- หมวด 1 (3.89 x 20 x 14,073) x 30%	49,437.46	68,757.55	43,558.18	39,421.22	18,633.46	44,201.89	41,013.35
- หมวด 2 (4.35 x 15 x 15,753) x 30%	46,461.19	64,618.16	40,935.86	37,047.96	17,511.67	41,540.82	38,544.23
- หมวด 3 (4.99 x 20 x 18,064) x 30%	81,452.32	113,283.77	71,765.71	64,949.74	30,700.17	72,826.29	67,572.90
- หมวด 4 (5.02 x 15 x 18,169) x 30%	61,801.64	85,953.64	54,451.97	49,280.37	23,293.64	55,256.68	51,270.68

หมายเหตุ ค่าธรรมเนียมบริการตามประมาณการโดยใช้เกณฑ์ของ ช.ก.ส. (รายได้จากค่าธรรมเนียมในแต่ละหมวด คำนวณจาก จำนวนครั้งที่ให้ต่อปี x ค่าธรรมเนียมในแต่ละหมวด x จำนวนสมาชิกที่คาดว่าจะใช้บริการในแต่ละหมวด) (บาท)

ตารางผนวก 16 **ต้นทุนเฉลี่ยและรายได้ค่าธรรมเนียมเฉลี่ยของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียง**

(หน่วย: บาท)

รายการ	ราคาต่อหน่วย (โดยประมาณ)	จำนวน	ราคารวม		
			Base case	Best case	Worst case
ค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สหกรณ์ค่านิยมฉบับที่ 1 (ต้นทุนคงที่)			36,090.00	36,090.00	36,090.00
เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	12,500	1	12,500	12,500	12,500
เครื่องสำรองไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	1,990	1	1,990	1,990	1,990
เครื่องพิมพ์แบบ Laser	4,000	1	4,000	4,000	4,000
ADSL Modem	1,700	1	1,700	1,700	1,700
หมายเลขโทรศัพท์	3,700	1	3,700	3,700	3,700
เครื่องอ่านบาร์โค้ดแบบมือถือ	9,200	1	9,200	9,200	9,200
อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการติดตั้งระบบ			3,000	3,000	3,000
ต้นทุนผันแปร			165,443.15	165,443.15	165,443.15
Hi-speed Internet (ต่อปี) (1,000 บาทต่อเดือน)			12,000.00	12,000.00	12,000.00
ค่าจ้างแรงงานบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (ต่อปี) (10,000 บาทต่อเดือน)			120,000.00	120,000.00	120,000.00
ค่าวัสดุสิ้นเปลือง เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ (ต่อปี)			7,961.64	7,961.64	7,961.64
หมึกพิมพ์					
- ค่าแบบฟอร์ม (กระดาษ A5) (รีมละ 48 บาท)			1,585.41	1,585.41	1,585.41
- ค่าเครื่องเขียนแบบพิมพ์			5,000.00	5,000.00	5,000.00
- ค่าหมึกพิมพ์			1,376.23	1,376.23	1,376.23
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย (ประมาณการ) (ต่อปี)			3,600.00	3,600.00	3,600.00
ค่าเสื่อมอุปกรณ์ (คอมฯ + สำรองไฟ + printer)			3,698.00	3,698.00	3,698.00
5 ปี					
ค่าเสียโอกาสเงินกู้ (เฉลี่ยปล่อยกู้ 5.5%)			18,183.51	18,183.51	18,183.51
- ปีที่ 1			10,084.23	10,084.23	10,084.23
- ปีที่ 2-5			8,099.28	8,099.28	8,099.28
ต้นทุนรวม			201,533.15	201,533.15	201,533.15
รายได้ค่าธรรมเนียมต่อปีต่อสหกรณ์			462,936.05	330,668.61	198,401.17

ตารางผนวก 17 มูลค่าปัจจุบันสุทธิ ค่า BCR และ IRR กรณีสหกรณ์ได้รับผลตอบแทนร้อยละ 50 ณ อัตราคิดลด 5.5% (Base case)

	NPV	(หน่วย: บาท)				
		ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ต้นทุนคงที่	34,208.53	36,090	0	0	0	0
เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	11,848.34	12,500	0	0	0	0
เครื่องสำรองไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	1,886.26	1,990	0	0	0	0
เครื่องพิมพ์แบบ Laser	3,791.47	4,000	0	0	0	0
ADSL Modem	1,611.37	1,700	0	0	0	0
หมายเลขโทรศัพท์	3,507.11	3,700	0	0	0	0
เครื่องอ่านบาร์โค้ดแบบมือถือ	8,720.38	9,200	0	0	0	0
อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการติดตั้งระบบ	2,843.60	3,000	0	0	0	0
ต้นทุนผันแปร	665,308.24	157,343.87	155,358.92	155,358.92	155,358.92	155,358.92
Hi-speed Internet (ต่อปี)	51,243.41	12,000.00	12,000.00	12,000.00	12,000.00	12,000.00
ค่าจ้างแรงงานบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (ต่อปี) (10,000 บาทต่อเดือน)	512,434.14	120,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00
ค่าวัสดุสิ้นเปลือง เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ (ต่อปี) หมึกพิมพ์	33,998.46	7,961.64	7,961.64	7,961.64	7,961.64	7,961.64
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย (ประมาณการ) (ต่อปี)	15,373.02	3,600.00	3,600.00	3,600.00	3,600.00	3,600.00
ค่าเสื่อมอุปกรณ์ (คอมพิวเตอร์ + เครื่องพิมพ์ + printer)	15,791.51	3,698.00	3,698.00	3,698.00	3,698.00	3,698.00
ค่าเสียโอกาสเงินกู้ (เฉลี่ยปล่อยกู้ 5.5%)	36,467.70	10,084.23	8,099.28	8,099.28	8,099.28	8,099.28
รวมต้นทุนทั้งสิ้น	710,716.94	196,056.68	157,981.73	157,981.73	157,981.73	157,981.73

ตารางผนวก 17 (ต่อ)

(หน่วย: บาท)						
รายได้	NPV	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
รายได้จากการเริ่มเบียร์ ทั้ง 4 หมวด ต่อสหกรณ์	1,412,049.03	330,668.61	330,668.61	330,668.61	330,668.61	330,668.61
B/C ratio	2.02					
NPV (B-C)	712,532.26					
IRR	481%					
ระยะเวลาคืนทุน (ปี)	2.48					
ระยะเวลาคืนทุน (เดือน)	29.72					

ตารางผนวก 18 มูลค่าปัจจุบันสุทธิ ค่า BCR และ IRR กรณีสหกรณ์ได้รับผลตอบแทนร้อยละ 70 ณ อัตราคิดลด 5.5% (Best case)

	NPV	(หน่วย: บาท)				
		ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ต้นทุนคงที่	34,208.53	36,090	0	0	0	0
เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	11,848.34	12,500	0	0	0	0
เครื่องสำรองไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	1,886.26	1,990	0	0	0	0
เครื่องพิมพ์แบบ Laser	3,791.47	4,000	0	0	0	0
ADSL Modem	1,611.37	1,700	0	0	0	0
หมายเลขโทรศัพท์	3,507.11	3,700	0	0	0	0
เครื่องอ่านบาร์โค้ดแบบมือถือ	8,720.38	9,200	0	0	0	0
อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการติดตั้งระบบ	2,843.60	3,000	0	0	0	0
ต้นทุนผันแปร	665,308.24	157,343.87	155,358.92	155,358.92	155,358.92	155,358.92
Hi-speed Internet (ต่อปี)	51,243.41	12,000.00	12,000.00	12,000.00	12,000.00	12,000.00
ค่าจ้างแรงงานบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (ต่อปี) (10,000 บาทต่อเดือน)	512,434.14	120,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00
ค่าวัสดุสิ้นเปลือง เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ (ต่อปี) หมึกพิมพ์	33,998.46	7,961.64	7,961.64	7,961.64	7,961.64	7,961.64
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย (ประมาณการ) (ต่อปี)	15,373.02	3,600.00	3,600.00	3,600.00	3,600.00	3,600.00
ค่าเสื่อมอุปกรณ์ (คอมพิวเตอร์ + สำรองไฟ + printer)	15,791.51	3,698.00	3,698.00	3,698.00	3,698.00	3,698.00
ค่าเสียโอกาสเงินกู้ (เฉลี่ยร้อยละ 5.5%)	36,467.70	10,084.23	8,099.28	8,099.28	8,099.28	8,099.28
รวมต้นทุนทั้งสิ้น	699,516.77	193,433.87	155,358.92	155,358.92	155,358.92	155,358.92

ตารางผนวก 18 (ต่อ)

(หน่วย: บาท)						
	NPV	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
รายได้						
รายได้จากการรวมเงินทั้ง 4 หมวด ต่อสหกรณ์	1,976,868.65	462,936.05	462,936.05	462,936.05	462,936.05	462,936.05
B/C ratio	2.83					
NPV (B-C)	1,277,351.87					
IRR	847%					
ระยะเวลาคืนทุน (ปี)	1.77					
ระยะเวลาคืนทุน (เดือน)	21.23					

ตารางผนวก 19 มูลค่าปัจจุบันสุทธิ ค่า BCR และ IRR กรณีสหกรณ์ได้รับผลตอบแทนร้อยละ 30 ณ อัตราคิดลด 5.5% (Worst case)

(หน่วย: บาท)

	NPV	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ต้นทุนคงที่	34,208.53	36,090	0	0	0	0
เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	11,848.34	12,500	0	0	0	0
เครื่องสำรองไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	1,886.26	1,990	0	0	0	0
เครื่องพิมพ์แบบ Laser	3,791.47	4,000	0	0	0	0
ADSL Modem	1,611.37	1,700	0	0	0	0
หมายเลขโทรศัพท์	3,507.11	3,700	0	0	0	0
เครื่องอ่านบาร์โค้ดแบบมือถือ	8,720.38	9,200	0	0	0	0
อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการติดตั้งระบบ	2,843.60	3,000	0	0	0	0
ต้นทุนผันแปร	665,308.24	157,343.87	155,358.92	155,358.92	155,358.92	155,358.92
Hi-speed Internet (ต่อปี)	51,243.41	12,000.00	12,000.00	12,000.00	12,000.00	12,000.00
ค่าจ้างแรงงานบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (ต่อปี) (10,000 บาทต่อเดือน)	512,434.14	120,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00
ค่าวัสดุสิ้นเปลือง เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ (ต่อปี) หมึกพิมพ์	33,998.46	7,961.64	7,961.64	7,961.64	7,961.64	7,961.64
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย (ประมาณการ) (ต่อปี)	15,373.02	3,600.00	3,600.00	3,600.00	3,600.00	3,600.00
ค่าเสื่อมอุปกรณ์ (คอมพิวเตอร์ + สำรองไฟ + printer)	15,791.51	3,698.00	3,698.00	3,698.00	3,698.00	3,698.00
ค่าเสียโอกาสเงินทุน (เฉลี่ยปล่อยกู้ 5.5%)	36,467.70	10,084.23	8,099.28	8,099.28	8,099.28	8,099.28
รวมต้นทุนทั้งสิ้น	699,516.77	193,434	155,359	155,359	155,359	155,359

ตารางผนวก 19 (ต่อ)

(หน่วย: บาท)

	NPV	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
รายได้						
รายได้จากการประเมินทั้ง 4 หมวด ต่อสหกรณ์	847,229.42	198,401.17	198,401.17	198,401.17	198,401.17	198,401.17
B/C ratio	1.21					
NPV (B-C)	147,712.65					
IRR	114%					
ระยะเวลาคืนทุน (ปี)	4.13					
ระยะเวลาคืนทุน (เดือน)	49.54					

ตารางผนวก 21 มูลค่าปัจจุบันสุทธิของต้นทุนคงที่ ต้นทุนผันแปร ต้นทุนรวม รายได้ ค่า NPV BOR IRR และระยะเวลาคืนทุน กรณีสหกรณ์ได้รับ
ผลตอบแทนร้อยละ 70 ณ อัตราคิดลด 5.5% (Best case)

(หน่วย: บาท)

มูลค่าปัจจุบันสุทธิ	Best case							
	ละแวก	งบ	งบ	งบ	งบ	งบ	งบ	งบ
ต้นทุนคงที่	34,208.53	34,208.53	34,208.53	34,208.53	34,208.53	34,208.53	34,208.53	34,208.53
ต้นทุนผันแปร	635,072.39	635,835.27	634,840.23	634,676.88	633,856.04	634,490.82	634,280.69	165,443.15
ต้นทุนรวม	669,280.92	670,043.80	669,048.76	668,885.41	668,064.57	668,699.35	668,489.22	201,533.15
รายได้	2,382,915.85	3,314,156.06	2,099,530.89	1,900,127.17	898,144.15	1,673,005.50	1,416,511.09	462,936.05
B/C ratio	3.56	4.95	3.14	2.84	1.34	3.18	2.50	2.83
B-C	1,713,634.94	2,644,112.26	1,430,482.13	1,231,241.76	230,079.58	1,461,484.26	748,021.87	1,277,351.87
IRR	1100%	1702%	917%	788%	151%	937%	642%	847%
ระยะเวลาคืนทุน (ปี)	0.01	0.00	0.01	0.01	0.02	0.01	0.01	1.77
ระยะเวลาคืนทุน (เดือน)	0.08	0.06	0.09	0.10	0.21	0.09	0.11	21.23

ตารางผนวก 22 มูลค่าปัจจุบันสุทธิของต้นทุนคงที่ ต้นทุนผันแปร ต้นทุนรวม รายได้ ค่า NPV BCR IRR และระยะเวลาคืนทุน กรณีสหกรณ์ได้รับ
ผลตอบแทนร้อยละ 30 ณ อัตราคิดลด 5.5% (Worst case)

(หน่วย: บาท)

มูลค่าปัจจุบันสุทธิ	Best case									
	ระยะเชิงบวก	สุทธิ	ของ	ต้นทุน	ราคา	ปราศ	ต้นทุน	รวม	เฉลี่ย	เฉลี่ย
ต้นทุนคงที่	34,208.53	34,208.53	34,208.53	34,208.53	34,208.53	34,208.53	34,208.53	34,208.53	34,208.53	34,208.53
ต้นทุนผันแปร	653,976.02	654,761.68	653,736.94	653,568.70	652,723.36	653,763.11	653,377.09	653,160.69	653,443.15	653,443.15
ต้นทุนรวม	688,184.55	688,970.21	687,945.47	687,777.24	686,931.89	687,971.64	687,585.62	687,369.22	687,369.22	687,369.22
รายได้	1,021,249.65	1,420,352.60	899,798.95	814,340.22	384,918.92	913,096.48	717,002.36	607,076.18	198,401.17	198,401.17
B/C ratio	1.48	2.06	1.31	1.18	0.56	1.33	1.04	0.88	1.21	1.21
B-C	333,065.10	731,382.39	211,853.49	126,562.98	-302,012.97	225,124.83	29,416.74	-80,293.04	147,712.65	147,712.65
IRR	235%	493%	156%	99%	-	165%	30%	-	114%	114%
ระยะเวลาคืนทุน (ปี)	0.07	0.05	0.08	0.09	0.20	0.08	0.11	0.13	4.13	4.13
ระยะเวลาคืนทุน (เดือน)	0.90	0.65	1.02	1.13	2.38	1.00	1.28	1.51	49.54	49.54



ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือของกลุ่มสหกรณ์สมาชิกกองทุน

ตารางผนวก 23 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือของแบบสอบถามชุดที่ 1 (สอบถามสมาชิก) ตอนที่ 3
ความคิดเห็นในด้านความต้องการ การเชื่อมโยงบริการทวิมิตร ระหว่างสหกรณ์
ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร
(ช.ก.ส.)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00008	35.7500	22.7237	.2140	.8213
VAR00009	35.9500	19.9447	.5542	.7849
VAR00010	35.8000	20.4842	.6939	.7755
VAR00011	36.3000	23.8000	.1437	.8217
VAR00012	36.0500	15.7342	.6656	.7782
VAR00013	35.9000	18.2000	.7917	.7544
VAR00014	35.7000	20.7474	.6180	.7817
VAR00015	36.5500	22.5763	.2619	.8151
VAR00016	36.3500	20.6605	.5940	.7830
VAR00017	36.5500	22.2605	.5234	.7948

Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0

N of Items = 10

Alpha = .8096

ตารางผนวก 24 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือของแบบสอบถามชุดที่ 2 (สอบถามฝ่ายบริหาร/ฝ่ายจัดการ) ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับการเกษตร และการสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00018	57.8000	25.6421	.4975	.7920
VAR00019	58.3000	27.1684	.5610	.7892
VAR00020	58.2000	29.8526	.1263	.8162
VAR00021	58.5000	28.4737	.3044	.8056
VAR00022	58.4000	30.0421	.1244	.8149
VAR00023	58.1000	23.2526	.6492	.7769
VAR00024	58.2500	30.8289	-.0177	.8259
VAR00025	58.3500	31.0816	-.0266	.8192
VAR00026	57.7500	25.9868	.6887	.7791
VAR00027	57.9000	26.7263	.4827	.7930
VAR00028	57.4500	27.7342	.4962	.7938
VAR00029	57.8000	27.5368	.3530	.8034
VAR00030	57.6500	25.3974	.7631	.7731
VAR00031	57.4000	27.0947	.6266	.7864
VAR00032	57.5500	25.7342	.6280	.7815

Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0

N of Items = 15

Alpha = .8087

ตารางผนวก 25 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือของแบบสอบถามชุดที่ 2 (สอบถามฝ่ายบริหาร/ฝ่ายจัดการ) ส่วนที่ 3 ความพร้อมทางด้านเทคนิค ของฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดของสหกรณ์

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00050	10.1500	7.5026	.7147	.8355
VAR00051	10.0500	5.8395	.7427	.8274
VAR00052	9.7500	6.5132	.7356	.8218
VAR00053	9.8000	7.3263	.7190	.8319

Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0

N of Items = 4

Alpha = .8664



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดที่ 1 (สอบถามสมาชิก)

**เรื่อง “การศึกษาความต้องการใช้บริการทวิมิตร์ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออก
กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)”**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของปัญหาพิเศษ

นายภาคภูมิ ขื่อแก้ว นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

ขอความอนุเคราะห์ท่านช่วยตอบแบบสอบถาม ข้อมูลของท่านมีความสำคัญยิ่งที่จะนำไปใช้
ประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้นและขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามนี้

แบบสอบถามมีจำนวน 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ ปี

3. สถานภาพการสมรส

() 1. โสด () 3. หย่า

() 2. สมรส () 4. หม้าย

4. ระดับการศึกษาขั้นสุดท้ายที่สำเร็จการศึกษา

() 1. ไม่ได้ศึกษา () 5. อนุปริญญา

() 2. ประถมศึกษา () 6. ปริญญาตรี

() 3. มัธยมศึกษาตอนต้น () 7. สูงกว่าปริญญาตรี

() 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย () 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. รายได้ต่อเดือน บาท

6. ค่าใช้จ่ายในครัวเรือน บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ และการชำระค่าบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์

1. ท่านใช้บริการชำระค่าบริการประเภทใดบ้าง และมีค่าบริการครั้งละเท่าไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () 1. กลุ่มบัตรเครดิต ค่าบริการ.....บาท/ครั้ง
 - () 2. กลุ่มสถาบันการเงิน (การชำระเงินกู้) ค่าบริการ.....บาท/ครั้ง
 - () 3. กลุ่มเงินโอน (เงินกู้) ค่าบริการ.....บาท/ครั้ง
 - () 4. กลุ่มเช่าซื้อและบริการ ค่าบริการ.....บาท/ครั้ง
 - () 5. กลุ่มตัวแทนสินค้า ค่าบริการ.....บาท/ครั้ง
 - () 6. กลุ่มค่าโทรศัพท์และสาธารณูปโภค ค่าบริการ.....บาท/ครั้ง
 - () 7. กลุ่มประกันชีวิตและประกันภัย ค่าบริการ.....บาท/ครั้ง
 - () 8. กลุ่มสมาคมอาชีพกิจสงเคราะห์ ค่าบริการ.....บาท/ครั้ง
 - () 9. กลุ่มสถาบันการศึกษา (ค่าลงทะเบียน) ค่าบริการ.....บาท/ครั้ง
 - () 10. กลุ่ม Collection ทสท ค่าบริการ.....บาท/ครั้ง
 - () 11. กลุ่มบัตรเติมเงิน (การโอนเงิน) ค่าบริการ.....บาท/ครั้ง
 - () 12. กลุ่มอื่นๆ..... ค่าบริการ.....บาท/ครั้ง
2. ท่านมีความถี่ในการใช้บริการชำระค่าบริการ..... ครั้ง/เดือน
3. สถานที่ใดบ้างที่ท่านใช้บริการชำระค่าบริการ
 - () 1. ธุรกิจรับชำระ (เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส, เพย์สเตชัน, จัสเพย์, บิลเพย์เมนต์, ทรูช้อป และ เจมาร์ท เพย์ พอยท์ เป็นต้น)
 - () 2. เคาน์เตอร์ธนาคาร
 - () 3. เคาน์เตอร์บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด
 - () 4. ตู้เบิกเงินอิเล็กทรอนิกส์(ATM)
 - () 5. สถานที่อื่นๆ (ระบุ).....
4. มูลค่าการชำระค่าบริการต่อเดือน บาท
5. ท่านเคยใช้บริการชำระค่าบริการ และค่าธรรมเนียมด้านเงินฝาก กลุ่มใดบ้าง และมีค่าบริการครั้งละเท่าไร(ตอบได้มากกว่า1ข้อ)
 - () 1. กลุ่มการออกสมุดและเช็คบาท/ครั้ง
 - () 2. กลุ่มบริการ โอนเงินและการเรียกเก็บบาท/ครั้ง
 - () 3. กลุ่มบริการเงินฝากอื่น ๆบาท/ครั้ง
 - () 4. ไม่เคยใช้บริการ

6. ท่านเคยใช้บริการชำระค่าบริการ และค่าธรรมเนียมด้านสินเชื่อกลุ่มใดบ้างและมีค่าบริการ
ครั้งละเท่าไร (ตอบได้มากกว่า1ข้อ)

- () 1. กลุ่มค่าธรรมเนียมสินเชื่อบาท/ครั้ง
- () 2. กลุ่มการออกสมุดเงินกู้บาท/ครั้ง
- () 3. กลุ่มบริการสินเชื่ออื่นบาท/ครั้ง
- () 4. ไม่เคยใช้บริการ

7. ท่านเคยใช้บริการชำระค่าบริการค่าธรรมเนียมการชำระ ค่าสินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่น
กลุ่มใดบ้าง และมีค่าบริการครั้งละเท่าไร(ตอบได้มากกว่า1ข้อ)

- () 1. กลุ่มรับชำระค่าสาธารณูปโภคบาท/ครั้ง
- () 2. กลุ่มรับชำระค่าบริการเครดิตบาท/ครั้ง
- () 3. กลุ่มรับชำระค่าลงทะเบียนเรียนบาท/ครั้ง
- () 4. กลุ่มรับชำระค่าโทรศัพท์มือถือบาท/ครั้ง
- () 5. กลุ่มรับชำระค่าเช่าซื้อ/ค่าสินค้าและบริการบาท/ครั้ง
- () 6. กลุ่มรับชำระค่าเบี้ยประกันบาท/ครั้ง
- () 7. กลุ่มจำหน่ายบัตรเติมเงิน/ซิมการ์ดบาท/ครั้ง
- () 8. กลุ่มฉาปนกิจสงเคราะห์บาท/ครั้ง
- () 9. กลุ่มอื่น ๆบาท/ครั้ง
- () 10. ไม่เคยใช้บริการ

8. ท่านเคยใช้บริการชำระค่าบริการและค่าธรรมเนียมบริการเสริม กลุ่มใดบ้าง และมีค่าบริการ
ครั้งละเท่าไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. กลุ่มบริการ Collection (บริษัท ทสท.)บาท/ครั้ง
- () 2. การโอนเงินแรงงานต่างประเทศบาท/ครั้ง
- () 3. รับชำระภาษีรถบาท/ครั้ง
- () 4. ประกันสุขภาพและชีวิตบาท/ครั้ง
- () 5. ประกันภัยอุบัติเหตุ/เดินทาง/อัคคีภัยบาท/ครั้ง
- () 6. ประกันภัย พ.ร.บ. รถยนต์ ใจกรรมรถจักรยานยนต์บาท/ครั้ง
- () 7. รับสมัครบัตรเครดิตบาท/ครั้ง

9. ค่าบริการที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมในการใช้บริการทวิมิตร์ต่อครั้ง

- () 1. 10 บาท () 2. 15 บาท () 3. 20 บาท
- () 4. 25 บาท () 5. 30 บาท

**ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นในด้านความต้องการ การเชื่อมโยงบริการทวิมิตร ระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์
ครูกับธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ร.ก.ส.)**

1. ท่านมีความต้องการในระดับใดในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรในแต่ละหมวดดังต่อไปนี้

หมวดการให้บริการรับชำระค่าบริการ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
หมวด1 รายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมด้านเงินฝาก					
หมวด2 รายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมด้านสินเชื่อ					
หมวด3 รายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมการชำระ ค่า สินค้าและรับเงินแทนสถาบันอื่น					
หมวด4 รายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมบริการเสริม					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร กับสหกรณ์ออมทรัพย์ครู

1. ปัญหาในการเชื่อมโยง บริการทวิมิตร

- 1)
- 2)
- 3)

2. แนวทางแก้ไข

- 1)
- 2)
- 3)

แบบสอบถามชุดที่ 2 (สอบถามฝ่ายบริหาร/ฝ่ายจัดการ)
เรื่อง “การศึกษาความต้องการใช้บริการทวิมิตร ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)”

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของปัญหาพิเศษ
 นายภาคภูมิ ขี้แก้ว นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์
 คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
 ขอความอนุเคราะห์ท่านช่วยตอบแบบสอบถาม ข้อมูลของท่านมีความสำคัญยิ่งที่จะนำไปใช้
 ประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้นและขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามนี้

แบบสอบถามมีจำนวน 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. สถานภาพการสมรส

() 1. โสด	() 3. หย่า
() 2. สมรส	() 4. หม้าย
4. ตำแหน่ง

() ฝ่ายบริหาร	() ฝ่ายจัดการ
() ประธานกรรมการ	() ผู้จัดการ
() รองประธานกรรมการ	() ผู้ช่วยผู้จัดการ
() เภรัญญิก	() อื่น ๆ (ระบุ)
() เลขานุการ	
() กรรมการ	
5. ประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่ง..... ปี
6. เงินเดือนที่ได้รับ..... บาท

**ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรระหว่างสหกรณ์
ออมทรัพย์ครูกับธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)**

คำชี้แจง ท่านคิดว่าข้อความต่อไปนี้ ในด้านความพร้อมของฝ่ายบริหาร ฝ่ายจัดการ ในการ
เชื่อมโยงบริการทวิมิตร มีความเห็นอย่างไร โปรดทำเครื่องหมาย / เพื่อแสดงความ
คิดเห็นในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ความพร้อมทางการบริหาร	ระดับความพร้อม				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ฝ่ายบริหาร					
1. คณะกรรมการมีความรู้ในการบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์					
2. คณะกรรมการมีการสำรวจความต้องการของสมาชิก					
3. คณะกรรมการมีแหล่งเงินทุนในการเพิ่มธุรกิจ					
ฝ่ายจัดการ					
1. ฝ่ายจัดการมีบุคลากรเพียงพอต่อการเชื่อมโยงธุรกิจทวิมิตร					
2. ฝ่ายจัดการสามารถรับบุคลากรภายนอกเข้ามาทำงานในกรณีมีการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร					
3. มีทีมงานรองรับการเชื่อมโยงบริการทวิมิตรเพียงพอ					
4. มีแผนงานรองรับการเชื่อมโยงบริการใหม่ๆ					
ฝ่ายสมาชิก					
1. สมาชิกมีความพร้อมและความต้องการในการใช้บริการจากการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร					
2. มีการประชาสัมพันธ์บริการด้านต่าง ๆ แก่สมาชิกอย่างทั่วถึง					
3. สมาชิกให้ความสนใจในธุรกิจใหม่ของสหกรณ์					

ส่วนที่ 3 ความพร้อมทางด้านเทคนิค ของฝ่ายบริหาร และฝ่ายจัดของสหกรณ์

คำชี้แจง ท่านคิดว่าข้อความดังต่อไปนี้ ในด้านความพร้อมทางด้านเทคนิคของทั้ง 4 ด้าน ท่านมีความเห็นอย่างไร โปรดทำเครื่องหมาย / เพื่อแสดงความคิดเห็นในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ความพร้อมทางด้านเทคนิค	ระดับความพร้อม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้าน Hardware					
1. สหกรณ์มีคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร					
2. คอมพิวเตอร์ของสหกรณ์มีคุณสมบัติขั้นต่ำหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) ไม่น้อยกว่า PENTIUM 4					
หน่วยความจำหลัก (RAM) ไม่น้อยกว่า 128 MB					
หน่วยเก็บข้อมูล (Harddisk) ความจุไม่น้อยกว่า 60 GB					
จอภาพแบบสี (Colour VGA) ความละเอียดอยู่ที่ 800X600 pixels					
อุปกรณ์ชี้เข้าข้อมูล (Mouse)					
Keyboard แบบมาตรฐาน					
3. โมเด็มชนิด ADSL Modem สำหรับการเชื่อมต่อระบบ Internet					
ด้าน Software					
1. ระบบปฏิบัติการ window					
2. เว็บเบราว์เซอร์ Internet Explorer					
ด้าน People ware					
1. บุคลากรมีความรู้หรือเคยอบรมด้านคอมพิวเตอร์					
2. บุคลากรของท่านมีความรู้ในการใช้งาน Internet					
3. มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการถ้ามีการเชื่อมโยงบริการทวิมิตร					

ความพร้อมทางด้านเทคนิค	ระดับความพร้อม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้าน Network					
1. สหกรณ์มีระบบโทรศัพท์พื้นฐานของ TOT TT&T TRUE					
2. สหกรณ์จะมีค่าใช้จ่ายในการเชื่อมโยงระบบ ADSL เพื่อรองรับระบบ Internet ขึ้นค่า 590บาท/เดือน					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการเชื่อมโยงบริการทวิมิตกับสหกรณ์ออมทรัพย์ครู

1. ปัญหาทางด้านการบริหารจัดการในการเชื่อมโยงบริการทวิมิต

- 1)
- 2)
- 3)

2. แนวทางแก้ไข

- 1)
- 2)
- 3)

3. ปัญหาทางด้านเทคนิคในการเชื่อมโยงบริการทวิมิต

- 1)
- 2)
- 3)

4. แนวทางแก้ไข

- 1)
- 2)
- 3)



ภาคผนวก ง
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายภาคภูมิ ช่อแก้ว	
เกิดเมื่อ	26 มิถุนายน 2523	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2535	ประถมศึกษา โรงเรียนอนุบาลวัดปิตุลาธิราชรังสฤษฎิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
	พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเบญจมราชรังสฤษฎิ์ ๒ จังหวัดฉะเชิงเทรา
	พ.ศ. 2540	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเบญจมราชรังสฤษฎิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
	พ.ศ. 2544	ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์ (สาขาวิชาพืชสวน) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จังหวัดชลบุรี
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2545 – 2546	พนักงานพัฒนาธุรกิจ ระดับ4 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบึงนารางบุรี จังหวัดปราจีนบุรี
	พ.ศ. 2547 – 2548	พนักงานพัฒนาธุรกิจ ระดับ5 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา
	พ.ศ. 2549 – 2550	พนักงานพัฒนาธุรกิจ ระดับ6 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา
	พ.ศ. 2551 – ปัจจุบัน	พนักงานส่งเสริมการตลาด ระดับ7 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร