



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนระบบการให้บริการทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ

ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด

A Feasibility Study of Monetary Service through the Automatic Teller Machine System of Phichit Teacher Saving Co-operatives Ltd.

ปราณีต ประสงค์ผล (Praneet Prasongphol)¹ อนุชา กุริพันธุ์กัญญา (Anucha Puripunpinyoo)²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกในการรับบริการถอนเงินสดผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด และ 2) ศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงินในการลงทุนติดตั้งเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ (1) สมาชิกสามัญ จำนวน 8,083 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา จำนวนทั้งหมด 384 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 1 โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) ศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงิน จากใบเสนอราคาผู้ให้บริการติดตั้งเครื่องถอนเงินอัตโนมัติและรายงานประจำปี 2548-2557 ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด นำมาวิเคราะห์คำนวณความเป็นไปได้ทางการเงินโดยการหามูลค่าปัจจุบันสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อต้นทุน อัตราผลตอบแทนภายในโครงการ และระยะเวลาคืนทุน ผลการศึกษาส่วนที่ (1) พบว่า สมาชิกเห็นความสำคัญในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการศึกษาส่วนที่ (2) พบว่า มูลค่าปัจจุบันสุทธิ เท่ากับ 33,554,358.36 บาท อัตราผลตอบแทนต่อต้นทุน เท่ากับ 16.18 อัตราผลตอบแทนภายในโครงการ เท่ากับ 9.33% และระยะเวลาคืนทุน เท่ากับ 14 เดือน ผลจากการวิเคราะห์ แสดงให้เห็นว่า การลงทุนในระบบการให้บริการทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติมีความคุ้มค่าต่อการลงทุน

คำสำคัญ : ระบบการให้บริการทางการเงิน สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด

Abstract

The objectives of this study were to 1) study the Co-operatives members' opinions on Automatic Teller Machine (ATM) of Phichit Teacher Saving Co-operatives Ltd. and 2) study the financial feasibility of ATM installation of Phichit Teacher Saving Co-operatives Ltd. The study population of the 1st session was the ordinary members accounted for 8,083 members. Quota sampling technique was 384 samples collected as a sample size. Data were collected by questionnaire. For the data analysis of the 1st session, the Co-operatives opinions, Descriptive statistics was applied as the data analysis tool---Percentage, Arithmetic Mean, as well as Standard Deviation. For the 2nd session, financial feasibility study, quantitative data were collected from quotation price list of ATM Merchandized Company along with Phichit Teacher Saving Co-operatives yearly report of the year from 2005 to 2014. Quantitative data were analyzed as financial feasibility analysis which was the Net Present Value (NPV), Benefit-Cost Ratio (B/C Ratio), Internal Rate of Return (IRR) together with the Pay Back Period (PB). The study findings indicated that for the 1st session, (1) the Co-operatives Ltd. members paid the significant contribution to financial activities through the ATM with the highest level. For the 2nd session, financial feasibility study, the study found that NPV was 33,554,358.36 Thai Baht, B/C Ratio was 16.18, IRR was 9.33 percent, and PB was 14 months. According to the study results, all was financial indexes met the requirement of financial feasibility criteria. This exhibited that the ATM investment of Phichit Teacher Co-operatives Ltd. was worthy for investment.

Keywords: Monetary service system, Phichit Teacher Saving Co-operatives Ltd.

1 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช praneet_nok@hotmail.com

2 รองศาสตราจารย์ระดับ 9 ประจำสาขาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช puanucha@windowslive.com



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยได้รับการพัฒนาในหลาย ๆ ด้าน ทั้งเทคโนโลยีและวัสดุสิ่งของ เทคโนโลยีหลาย ๆ อย่างที่มนุษย์พัฒนาขึ้นนั้นช่วยในการดำรงชีวิตของมนุษย์ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รวมทั้งยังช่วยให้การทำงานสะดวกสบายและง่ายลงอย่างรวดเร็ว การพัฒนาทางเทคโนโลยีและระบบข้อมูลนั้นมีความจำเป็นในทุกองค์กร ไม่เว้นแม้แต่ขบวนการสหกรณ์ที่หนึ่งไม่พ้นการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี เช่นเดียวกันกับเทคโนโลยีระบบเอทีเอ็ม (Automatic Teller Machine : ATM) หรือระบบถอนเงินหรือฝากเงินของธนาคาร โดยอัตโนมัติ เป็นอีกเทคโนโลยีหนึ่งที่จะสามารถนำมาใช้กับสหกรณ์ สามารถอำนวยความสะดวกสบายอย่างมากให้แก่สมาชิกสหกรณ์ผู้ให้บริการ และเป็นตัวอย่างเทคโนโลยีระบบสารสนเทศที่ได้รับการนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบธนาคาร ถึงแม้ว่าสหกรณ์จะ ไม่มีการแข่งขันระหว่างสหกรณ์ที่สูงเช่นเดียวกับธนาคาร เพราะในความเป็นลักษณะเฉพาะของสหกรณ์ที่ถูกจำกัดสมาชิกของสหกรณ์นั้น ๆ นั้นเอง ความต้องการให้มีระบบการให้บริการทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด จึงมุ่งเน้นในด้านการบริการหรือมุ่งตอบสนองความพึงพอใจของสมาชิกมากกว่าจะมุ่งเน้นผลประโยชน์ในด้านการแข่งขันในตลาดเงินฝากกับสถาบันการเงินต่าง ๆ และเป็นความต้องการที่จะตอบสนองในด้านการบริการให้สมาชิกเกิดความประทับใจ เป็นการอำนวยความสะดวกทั้งในเรื่องของความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ ฝาก-ถอน เงินสด ประหยัดระยะเวลาในการรอรับบริการ ณ สำนักงาน นอกจากนี้ระบบการให้บริการทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด ยังจะสามารถทำให้สหกรณ์มีเงินหมุนเวียนอยู่ภายในสหกรณ์ ไม่ต้องโอนย้ายเข้าไปสู่บัญชีธนาคาร โดยเฉพาะการที่สหกรณ์จ่ายเงินปันผลเฉลี่ยคืนจ่ายเงินกู้ หรือเงินสวัสดิการที่สมาชิกพึงได้รับต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารด้านเงินทุนของสหกรณ์อีกทางหนึ่ง

ความต้องการพัฒนาระบบการให้บริการทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด จึงมุ่งหวังให้สหกรณ์เป็นศูนย์กลางการเงินของสมาชิกอย่างแท้จริง อำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกได้รับการที่รวดเร็วในการใช้บริการถอนเงินสดในบัญชีออมทรัพย์ของสมาชิกที่มีอยู่กับสหกรณ์ และเป็นประโยชน์ต่อการบริหารเงินทุนของสหกรณ์ ทำให้มีเงินไปลงทุนภายนอกและมีรายได้จากการลงทุนเพิ่มขึ้น ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำการกำไรหรือผลการดำเนินงาน อันจะสามารถนำมาจัดสรรเป็นผลประโยชน์ตอบแทนหรือเป็นทุนสวัสดิการให้สมาชิกได้เพิ่มมากขึ้น แต่ระบบการให้บริการทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ ยังเป็นการลงทุนที่มีค่าใช้จ่ายสูงและยังมีข้อควรคำนึงถึงอีกหลายด้าน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้มุ่งศึกษาเฉพาะในบริบทของของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจลงทุนอย่างแท้จริง



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5
The 5th STOU Graduate Research Conference

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1 ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด

1.2 ศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงินในการลงทุนติดตั้งเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความเป็นไปได้ในการลงทุนระบบการให้บริการทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด นั้น เป็นการวิเคราะห์เพื่อประเมินผลความคุ้มค่าต่อการลงทุน และประเมินความคิดเห็นของสมาชิก และนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์มาใช้ในการวางแผน อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการตัดสินใจของคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด ต่อไป ซึ่งการศึกษาค้นคว้าอิสระในเรื่องนี้จะมีวิธีการดำเนินการวิจัย 2 ส่วน คือ

1. การศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สมาชิกสามัญสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2558 จำนวน 8,083 คน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาระดับความคิดเห็นของสมาชิกสามัญต่อระบบการให้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด จำนวน 384 คน กำหนดขนาดโดยอ้างอิงจากสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) และอนุมานผลที่ได้รับนั้นไปยังกลุ่มประชากรทั้งหมด ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ในส่วนนี้ จะเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการออกแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามจากการสุ่มตัวอย่าง แยกตามรายอำเภอในจังหวัดพิจิตร ซึ่งเป็นเขตพื้นที่การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด โดยการขอความร่วมมือจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด เพื่อจัดส่งแบบสอบถามให้สมาชิก ระหว่างเดือน เมษายน 2558 จำนวน 384 ชุด ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540) โดยแบ่งกลุ่มพื้นที่ตามเขตการปกครองเป็นรายอำเภอ เสร็จแล้วได้ส่งกลับคืนมายังสหกรณ์ และสหกรณ์ส่งมอบคืนให้กับผู้ศึกษา เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงินในการลงทุนติดตั้งเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ในส่วนนี้ จะเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งได้มาจากการค้นคว้าและศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามจากบริษัทผู้ให้บริการติดตั้งเครื่องถอนเงินอัตโนมัติและข้อมูลงบการเงินจากรายงานประจำปี สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด พ.ศ.2548-2557 เนื่องจากผู้ศึกษากำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้จำนวน 1 บริษัท ข้อมูลที่นำมาทำการวิเคราะห์จึงได้มาจากบริษัทที่ให้บริการด้านระบบสหกรณ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด แล้วนำมาคำนวณหามูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV : Net Present value) อัตรา



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

ผลตอบแทนต่อต้นทุน (Benefit Cost Ratio : B/C Ratio) อัตราผลตอบแทนภายใน โครงการ (Internal Rate of Return : IRR) และ ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period: PB)

ผลการศึกษา

1. จากความคิดเห็นของสมาชิกในการรับบริการทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป และมีอายุการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด 25 ปีขึ้นไป

สมาชิกเห็นความสำคัญในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ทำให้ใช้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติในระดับมากที่สุด โดยสามารถเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความสะดวกและรวดเร็ว รองลงมาคือ สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ตามเวลาที่ต้องการ ไม่ต้องรอคิวใช้บริการหน้าเคาเตอร์ และความคิดเห็นน้อยที่สุดในกลุ่มคือใกล้ที่พัก/ใกล้ที่ทำงาน

สมาชิกให้ความเชื่อถือช่องทางในการทำธุรกรรมทางการเงินและใช้บริการเป็นประจำ ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เคาเตอร์บริการ รองลงมาคือ เครื่อง ATM , เครื่องรับฝากเงิน, เครื่องปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ Internet Banking และความเชื่อถือและใช้บริการต่ำที่สุดในกลุ่ม คือ Mobile Banking

สมาชิกให้เหตุผลที่ทำให้ไม่สามารถใช้บริการเครื่อง ATM ที่ถือบัตรได้ ในระดับความเห็นปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ที่ตั้งเครื่อง ATM อยู่ใกล้กับที่พักหรือที่ทำงาน รองลงมาคือ มีเครื่อง ATM ให้บริการเป็นจำนวนน้อย การคิดค่าธรรมเนียมในการบริการ มีผู้รอใช้บริการจำนวนมาก เครื่อง ATM ชักข้อบ่งชี้เงินในเครื่อง ATM หหมด และเหตุผลที่มีความเห็นน้อยที่สุด คือ รอบ ๆ บริเวณเครื่อง ATM เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรม

สมาชิกให้เหตุผลที่คิดว่าสหกรณ์ควรติดตั้งเครื่องถอนเงินสดผ่านเครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติเป็นของสหกรณ์เอง ในระดับ มาก โดยสามารถเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สามารถกระจายการให้บริการไปยังพื้นที่สมาชิก รองลงมาได้แก่ การให้บริการหน้าเคาเตอร์ของเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลาในการให้บริการหน้าเคาเตอร์ไม่สะดวกต่อการใช้งาน จำนวนช่องการให้บริการ เบิก-ถอน เงินสด มีน้อย และเหตุผลที่ให้ความเห็นน้อยที่สุด คือ ต้องรอคิวในการให้บริการนาน

จากข้อเสนอแนะของสมาชิกที่ตอบในแบบสอบถาม สรุปได้ว่า สมาชิกส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการติดตั้งเครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติของสหกรณ์ แต่ควรจะต้องติดตั้งอย่างทั่วถึงในทุกอำเภอ อย่างน้อยอำเภอละ 1 เครื่อง และไม่ควรถูกติดตั้งที่สำนักงานสหกรณ์ แต่มีบางคนที่เห็นว่าควรจะมีการปรับปรุงการให้บริการหน้าเคาเตอร์ให้เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการของสมาชิกก็เพียงพอแล้ว หรือเห็นว่าควรมีการศึกษาการลงทุนความคุ้มค่าและความเสี่ยงในการติดตั้งตู้เอทีเอ็ม และเมื่อมีการศึกษาแล้วควรให้ข้อมูลกับสมาชิกร่วมกันตัดสินใจ



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5
The 5th STOU Graduate Research Conference

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็น ด้านความสำคัญในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทาง การให้บริการถอน
เงินสดผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ

n = 384

ความสำคัญในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทาง การให้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความสะดวกและรวดเร็ว	4.56	0.64	มากที่สุด
2. สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ตามเวลาที่ต้องการ	4.40	0.74	มากที่สุด
3. ใกล้ที่พัก/ใกล้ที่ทำงาน	4.01	0.95	มาก
4. ไม่ต้องรอกิวใช้บริการหน้าเคาเตอร์	4.34	0.81	มากที่สุด
รวม	4.33	0.79	มากที่สุด

ที่มา : จากการสำรวจข้อมูลสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 1 พบว่า สมาชิกเห็นความสำคัญในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ทำให้ใช้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 โดยสามารถเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความสะดวกและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 รองลงมาคือ สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ตามเวลาที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ไม่ต้องรอกิวใช้บริการหน้าเคาเตอร์ 4.34 และความคิดเห็นน้อยที่สุดในกลุ่มคือใกล้ที่พัก/ใกล้ที่ทำงาน 4.01

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็น ด้านเหตุผลที่คิดว่าสหกรณ์ควรติดตั้งเครื่องถอนเงินอัตโนมัติเป็นของสหกรณ์เอง

n = 384

เหตุผลที่คิดว่าสหกรณ์ควรติดตั้งเครื่องถอนเงินอัตโนมัติเป็นของสหกรณ์เอง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การให้บริการหน้าเคาเตอร์ของเจ้าหน้าที่	3.91	0.93	มาก
2. จำนวนช่องการให้บริการ เบิก-ถอน เงินสด มีน้อย	3.83	0.92	มาก
3. ต้องรอกิวในการให้บริการนาน	3.80	0.97	มาก
4. ช่วงเวลาในการให้บริการหน้าเคาเตอร์ไม่สะดวกต่อการใช้งาน	3.90	0.93	มาก
5. สามารถกระจายการให้บริการไปยังพื้นที่สมาชิก	4.06	0.92	มาก
รวม	3.90	0.93	มาก

ที่มา : จากการสำรวจข้อมูลสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

จากตารางที่ 2 พบว่า สมาชิกให้เหตุผลที่คิดว่าสหกรณ์ควรติดตั้งเครื่องถอนเงินสดผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติเป็นของสหกรณ์เอง ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 โดยสามารถเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สามารถกระจายการให้บริการไปยังพื้นที่สมาชิก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาได้แก่ การให้บริการหน้าเคเตอร์ของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.91 ช่วงเวลาในการให้บริการหน้าเคเตอร์ไม่สะดวกต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 3.90 จำนวนช่องการให้บริการ เบิก-ถอน เงินสด มีน้อย ค่าเฉลี่ย 3.83 และเหตุผลที่ให้ความเห็นน้อยที่สุด คือ ต้องรอคิวในการให้บริการนาน ค่าเฉลี่ย 3.80

2. ศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงินในการลงทุนติดตั้งเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด

2.1 เงินลงทุนเริ่มต้นหรือเงินลงทุนของโครงการ

เงินลงทุนเริ่มแรกที่ใช้ในการติดตั้งระบบการให้บริการทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด นั้น เป็นการลงทุนเงินสดในสินทรัพย์หมุนเวียน มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 3 ประมาณการค่าใช้จ่ายที่เป็นเงินลงทุนเริ่มแรกในการติดตั้งระบบ

หน่วย:บาท		
รายการเงินลงทุน	จำนวนเงิน	หมายเหตุ
1) ค่าเครื่อง ATM (1 เครื่อง)	550,000.00	อายุการใช้งาน 5 ปี
2) ค่าโปรแกรม ATM สำหรับสหกรณ์	170,000.00	อายุการใช้งาน 5 ปี
3) ค่ารักษาความปลอดภัยระบบ	25,000.00	อายุการใช้งาน 5 ปี
4) ภาษีมูลค่าเพิ่ม (พร้อมเครื่อง)	60,690.00	อายุการใช้งาน 5 ปี
5) ค่าเตรียมสถานที่ในการติดตั้งครั้งแรก	10,000.00	อายุการใช้งาน 5 ปี
รวม	815,690.00	

ที่มา : ใบเสนอราคาของบริษัท ไอโซแคร์ซิสเต็ม จำกัด

ข้อสมมติในการวิเคราะห์ทางการเงินเกี่ยวกับแหล่งที่มาของเงินลงทุน คือ จากส่วนของเจ้าของ 100%

2.2 การประมาณการรายได้ของโครงการ

จากการศึกษางบการเงินของสหกรณ์ย้อนหลัง 10 ปี (รายงานประจำปี สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด : 2548-2557) พบว่า โครงสร้างรายได้และรายจ่ายหลักๆ ของสหกรณ์ ประกอบด้วย

1. รายได้หลัก ประกอบด้วย
 - 1.1 ดอกเบี้ยรับจากสมาชิก
 - 1.2 ดอกเบี้ยเงินรับฝากจากธนาคารและสหกรณ์อื่น
 - 1.3 ดอกเบี้ยรับจากสหกรณ์อื่นที่กู้
 - 1.4 ค่าธรรมเนียมแรกเข้า
 - 1.5 เงินปันผลในการถือหุ้นชุมนุมฯ
 - 1.6 รายได้อื่น ๆ



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

2 ค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย

- 2.1 ดอกเบี้ยจ่ายเงินฝากออมทรัพย์
- 2.2 ดอกเบี้ยเงินกองทุนฯ และเงินฝากอื่น ๆ
- 2.3 ดอกเบี้ยเงินกู้สถาบันการเงินอื่น
- 2.4 เงินสำรองบำเหน็จเจ้าหน้าที่
- 2.5 เงินเดือนและค่าจ้าง
- 2.6 ค่าตอบแทน
- 2.7 วัสดุ
- 2.8 ครุภัณฑ์และสินทรัพย์ถาวร
- 2.9 ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- 2.10 ค่าใช้สอย
- 2.11 รายจ่ายอื่น ๆ (รวมค่าเสื่อมและเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ)

จากการดำเนินงานด้านการเงิน โดยเฉพาะเงินรับฝากออมทรัพย์ ซึ่งเป็นหนี้สินหมุนเวียน และสามารถนำมาเป็นเงินทุนของสหกรณ์ได้นั้น ในช่วงปี 2548-2557 มีเงินรับฝากจากสมาชิก ปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวนเงินรับฝากของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด ในช่วงปี พ.ศ.2548-2557

หน่วย:บาท		
ปี พ.ศ.	จำนวนเงินรับฝากจากสมาชิก	ส่วนต่างระหว่างปี
2548	1,622,200,098.30	113,319,239.26
2549	1,911,807,190.01	289,607,091.71
2550	2,559,335,777.47	647,528,587.46
2551	2,641,234,452.98	81,898,675.51
2552	3,360,461,057.38	719,226,604.40
2553	3,668,281,128.83	307,820,071.45
2554	3,204,248,907.23	-464,032,221.60
2555	3,205,067,410.61	818,503.38
2556	2,937,054,476.32	-268,012,934.29
2557	4,182,132,483.61	1,245,078,007.29
ค่าเฉลี่ยส่วนต่าง		267,325,162.46
อัตราการเติบโต		57.61%

ที่มา : “งบการเงิน” รายงานประจำปี สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด พ.ศ.2548-2557



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5
The 5th STOU Graduate Research Conference

ตารางที่ 5 จำนวนเงินรับฝาก และ จำนวนเงินประมาณการจำนวนเงินที่ผ่านเข้ามาในระบบการให้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติในสัดส่วน 5 % ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัดในช่วงปี พ.ศ.2548-2557

หน่วย:บาท

ปี พ.ศ.	จำนวนเงินรับฝากจากสมาชิก	ประมาณการจำนวนเงิน 5%
2548	1,622,200,098.30	81,110,004.92
2549	1,911,807,190.01	95,590,359.50
2550	2,559,335,777.47	127,966,788.87
2551	2,641,234,452.98	132,061,722.65
2552	3,360,461,057.38	168,023,052.87
2553	3,668,281,128.83	183,414,056.44
2554	3,204,248,907.23	160,212,445.36
2555	3,205,067,410.61	160,253,370.53
2556	2,937,054,476.32	146,852,723.82

ตารางที่ 5 จำนวนเงินรับฝาก และ จำนวนเงินประมาณการจำนวนเงินที่ผ่านเข้ามาในระบบการให้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติในสัดส่วน 5 % ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัดในช่วงปี พ.ศ.2548-2557 (ต่อ)

หน่วย:บาท

ปี พ.ศ.	จำนวนเงินรับฝากจากสมาชิก	ประมาณการจำนวนเงิน 5%
2557	4,182,132,483.61	209,106,624.18
	ค่าเฉลี่ยส่วนต่าง	146,459,114.91
	ผลประมาณการรายได้	8,421,399.11

ที่มา : “งบการเงิน” รายงานประจำปี สหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด พ.ศ.2548-2557

จากตารางที่ 5 พบว่าจำนวนเงินประมาณการจำนวนเงินที่หมุนเวียนในระบบการให้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติในสัดส่วน 5 % ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัดในช่วงปี พ.ศ.2548-2557 มีค่าเฉลี่ยส่วนต่างเท่ากับ 146,459,114.91 บาท ซึ่งเมื่อนำค่าเฉลี่ยส่วนต่างไปประมาณการหารายได้ที่เกิดจากการนำเงินไปลงทุนต่อ ในอัตราดอกเบี้ยเท่ากับร้อยละ 5.75 บาทต่อปี ซึ่งเป็นอัตราดอกเบี้ยที่สหกรณ์ให้สินเชื่อกับสมาชิกในปัจจุบัน จะได้จำนวนเงินประมาณการรายได้เท่ากับ 8,421,399.11 บาท

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่าแนวโน้มของจำนวนเงินฝากเมื่อสิ้นปีทางบัญชีที่ผ่านมา 10 ปี เพิ่มขึ้น และรายได้ดอกเบี้ยและผลตอบแทนจากการลงทุนเมื่อสิ้นปีทางบัญชีที่ผ่านมา 10 ปี ก็เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

หากมีการบริหารจัดการในเรื่องการลงทุนการให้บริการทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด จะนำมาสู่การคาดหวังไว้ว่าจะสามารถทำให้สหกรณ์สามารถนำเงินไปลงทุน



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

ในส่วนธุรกิจอื่น ๆ ได้เพิ่มมากขึ้น โดยลดการพึ่งพิงแหล่งเงินทุนจากภายนอก อย่างน้อยต้องมีรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากรายได้ดอกเบี้ยและผลตอบแทนจากการลงทุน จากค่าเฉลี่ยส่วนต่างของเงินประมาณการที่หมุนเวียนอยู่ในระบบการให้บริการโอนเงินสดผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด ประมาณ 3% จากค่าเฉลี่ยส่วนต่างจากรายได้ดอกเบี้ยและผลตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งเป็นสัดส่วนที่ต้องมากกว่าอัตราเงินเฟ้อที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี (ปี พ.ศ.2558 อัตราเงินเฟ้ออยู่ที่ 2.8% และอัตราเงินเฟ้อทั่วไปเฉลี่ยรายปีอยู่ที่ร้อยละ 2.5 ± 1.5) (อ้างอิงจาก สารประชาสัมพันธ์ ข่าว รพท.ฉบับที่ 6/2558 โดยสำนักสื่อสารสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารการสื่อสารองค์กร ธนาคารแห่งประเทศไทย:2558) ซึ่งเป็นการประมาณการจากจำนวนเงินทุนที่เพิ่มขึ้นและสามารถนำไปทำให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 6 ประมาณการรายได้ดอกเบี้ยและผลตอบแทนจากการลงทุน

	หน่วย:บาท				
ประมาณการรายได้	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
รายได้ดอกเบี้ยและ					
ผลตอบแทนจากการ	8,421,399.11	8,421,399.11	8,421,399.11	8,421,399.11	8,421,399.11
ลงทุน					

ที่มา : จากการคำนวณค่าประมาณการรายได้ดอกเบี้ยและผลตอบแทนจากการลงทุน

2.3 การประมาณการค่าใช้จ่ายของโครงการ

ประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามโครงการนี้ ประกอบด้วยรายการที่เป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เช่น ค่าซ่อมบำรุงรายปี ค่าบัตรถอนเงินจากเครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ ค่าเช่าสถานที่ ค่าไฟฟ้า ค่าขนถ่ายเงิน เป็นต้น

ตารางที่ 7 ประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อปี

	หน่วย:บาท
รายการ	ค่าใช้จ่ายประมาณการต่อปี
1) ค่าซ่อมบำรุงรายปี	72,000.00
2) ค่าบัตรถอนเงินสดผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ	50,000.00
3) ค่าเช่าสถานที่	15,000.00
4) ค่าไฟฟ้า	12,000.00
5) ค่าขนส่งเงินใส่เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ	180,000.00
รวม	329,000.00

ที่มา : จากการคำนวณค่าประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5
The 5th STOU Graduate Research Conference

จากตารางที่ 7 แสดงการประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามโครงการหรือค่าใช้จ่ายในการบริหารโครงการ เท่ากับ 329,000 บาทต่อปี

ตารางที่ 8 ประมาณการค่าใช้จ่ายรายปีในการดำเนินงาน ตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปี 2562

					หน่วย:บาท
ประมาณการรายได้	ปี 2558	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	329,000	329,000	329,000	329,000	329,000

ที่มา : จากการคำนวณหาค่าประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรายปี

ตารางที่ 9 ข้อมูลการวิเคราะห์ทางการเงิน

					หน่วย : บาท
ปีที่	ค่าใช้จ่าย	รายได้ (ผลตอบแทน)	มูลค่าปัจจุบัน เงินสดจ่าย	มูลค่าปัจจุบัน เงินสดรับ	มูลค่าปัจจุบันสุทธิ
0	815,690.00	0	815,690.00	0	-815,690.00
1	329,000.00	8,421,399.11	311,111.11	7,967,265.00	7,656,153.89
2	329,000.00	8,421,399.11	294,194.90	7,537,620.63	7,243,425.72
3	329,000.00	8,421,399.11	278,198.49	7,131,145.34	6,852,946.85
4	329,000.00	8,421,399.11	263,071.86	6,746,589.73	6,483,517.87
5	329,000.00	8,421,399.11	248,767.72	6,382,771.74	6,134,004.02
รวม			2,211,034.08	35,765,392.44	33,554,358.36
NPV					33,554,358.36
B/C					16.18
Internal Rate of Return (IRR)					9.33
Payback Period					0.097

จากตารางที่ 9 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการลงทุน ดังนี้

จากการวิเคราะห์ทางการเงิน เพื่อหามูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value: NPV) อัตราผลตอบแทนภายในโครงการ (Internal Rate of Return: IRR) อัตราผลตอบแทนต่อต้นทุน (Benefit Cost Ratio: B/C Ratio) และ ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period: PB) และเมื่อกำหนดให้อัตรารอคอยคิดดอกเบี้ยที่เหมาะสมสำหรับโครงการร้อยละ 5.75 ซึ่งกำหนดให้เครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด นี้ มีระยะเวลาในการใช้งาน 5 ปี ผลตอบแทนปรากฏดังนี้ มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เท่ากับ 33,554,358.36 บาท อัตราผลตอบแทนภายในโครงการ (IRR) เท่ากับ 9.33 % อัตราผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C Ratio) เท่ากับ 16.18 และ ระยะเวลาคืนทุน (PB) เท่ากับ 0.097 หรือ ได้เท่ากับ 1.16 ปี หรือคิดเป็นจำนวน 14 เดือน



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

สรุปการวิเคราะห์ในส่วนที่ 2 การลงทุนทางการเงิน ตามหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ข้างต้นพบว่า มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) ค่าอัตราผลตอบแทนภายในโครงการ (IRR) อัตราผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C Ratio) และ ระยะเวลาคืนทุน (PB) ส่วนแล้วแต่ผ่านเกณฑ์ในการตัดสินใจการลงทุนทั้งสิ้น แสดงให้เห็นว่า การลงทุนระบบการให้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด มีความคุ้มค่าต่อการลงทุน

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนระบบการให้บริการทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด ทางด้านความคิดเห็นของสมาชิกในการรับบริการทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด และ การศึกษาการลงทุนทางการเงิน สามารถประเมินได้ว่าเป็นโครงการที่สมาชิกให้ความสนใจถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการถอนเงินอัตโนมัติในระดับมาก ด้วยเหตุผลว่าสามารถกระจายการให้บริการไปยังพื้นที่ของสมาชิกได้เป็นอันดับแรก เมื่อประกอบกับข้อเสนอแนะที่มีความต้องการให้ติดตั้งเครื่องถอนเงินอัตโนมัติให้ทั่วถึงครบทุกอำเภอ มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ไม่เห็นด้วย จึงทำให้สรุปได้ว่าความเห็นของสมาชิกส่วนใหญ่เห็นด้วยหากสหกรณ์จะลงทุนระบบการให้บริการทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด เอง โดยไม่ต้องใช้บริการผ่านธนาคาร

ซึ่งการศึกษาในส่วนที่ 1 นี้ได้สอดคล้องกับการศึกษาของสุรสิทธิ์ ชูลิเกียรติ (2551) ที่ได้ทำการศึกษาแนวทางในการพัฒนางานบริการของหน่วยงาน ATM Service เพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้ากรณีศึกษา บริษัท ABCD จำกัด ผลจากการศึกษาค้นคว้าส่วนหนึ่งพบว่าคุณภาพสารสนเทศด้านเวลาที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจโดยรวมและคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือได้

นอกจากนี้ผลการศึกษาในด้านความเห็นของสมาชิกยังสอดคล้องกับการศึกษาค้นคว้าของ ณัฐญา สันตดุสิต (2544) ที่ได้ศึกษาค้นคว้าถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของลูกค้าธนาคารออมสิน พบว่า สาเหตุหลักที่ลูกค้าใช้บริการเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ คือ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการถอนเงิน แต่ยังมีประเด็นที่ไม่สอดคล้องกันนั่นคือ สาเหตุหลักที่ทำให้ลูกค้าธนาคารออมสินไม่ใช้บริการเงินด่วนของธนาคารเป็นเพราะว่า บัตรไม่สามารถใช้ร่วมกับเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์อื่นได้ แต่ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยในเล่มนี้พบว่าสาเหตุที่ทำให้ไม่สามารถใช้บริการ ATM ได้ เนื่องจากที่ตั้งเครื่อง ATM อยู่ไกลกับที่พักหรือที่ทำงาน

การศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ นรินทร์ อัสวชัยสัจจา (2547) ที่พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) นั้นพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของลูกค้าที่มาใช้บริการเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในส่วนประสมของการบริการเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ผลจากการครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญญวัฒน์ สงวนวงษ์ (2556) ที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเงินกู้ฉุกเฉินระบบ ATM ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด การใช้เครื่อง ATM มีน้อยครั้ง และเป็นการใช้สำหรับการกู้ฉุกเฉินระบบ ATM ไม่ใช่การฝากเงิน แต่สิ่งหนึ่งที่พบว่าสอดคล้องไปทางเดียวกัน นั่นคือ สมาชิกมีความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดใน



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องและไปด้วยกันได้กับผลงานนวัตกรรม “ระบบสหกรณ์ ATM เพื่อพัฒนาให้สหกรณ์เป็นศูนย์กลางการเงินของสมาชิก” ของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้ จำกัด ชมรมสหกรณ์ออมทรัพย์กรุงเทพมหานคร เขตพื้นที่ 2 ที่ได้รับรางวัลผลงานนวัตกรรมการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ดีเด่นระดับประเทศ ประจำปี 2555 (เอกสารประกอบการสัมมนา “นวัตกรรมการบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์ 58”: 16 พฤษภาคม 2558) อีกทั้งนวัตกรรมนี้ยังช่วยสนับสนุนแนวคิดในการพัฒนาระบบการให้บริการทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ได้เป็นอย่างดี และนวัตกรรมนี้สามารถทำประโยชน์ได้ทั้งต่อสมาชิกต่อสหกรณ์และต่อสังคม

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานนวัตกรรม “การบริการทางการเงินระบบ Online ผ่าน ATM” ของ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูอุดรธานี จำกัด ที่ได้รับรางวัลผลงานนวัตกรรมการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ดีเด่นระดับประเทศ ประจำปี 2556 (เอกสารประกอบการสัมมนา “นวัตกรรมการบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์ 58”: 16 พฤษภาคม 2558) ถึงแม้ว่าจะมีความแตกต่างกันในด้านของการติดตั้งเครื่องบริการถอนเงินอัตโนมัติเป็นของสหกรณ์กับการให้บริการเครื่องถอนเงินอัตโนมัติผ่านธนาคารพาณิชย์ที่มีอยู่ทั่วประเทศ แต่ผลที่คาดหวังว่าจะได้รับมีความสอดคล้องกัน เนื่องจากการดำเนินการนี้จะมีประโยชน์ทั้งต่อสมาชิก ต่อสหกรณ์ และต่อสังคม

นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังเห็นว่าการศึกษาครั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรีชา สัทธิกกรณ (2551) ที่ได้เขียนบทความออนไลน์ ที่ชื่อว่า “ระบบบริการสหกรณ์ 24 ชั่วโมง อีกก้าวหนึ่งของการพัฒนามาตรฐานบริการสหกรณ์” ของสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด ที่กล่าวว่า การพัฒนาระบบเทคโนโลยีเป็นอีกก้าวหนึ่งของการพัฒนามาตรฐานบริการสหกรณ์ ซึ่งจะใช้เป็นเครื่องมือและอุปกรณ์มาช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงิน ซึ่งสามารถนำอุปกรณ์มาช่วยอำนวยความสะดวกบริการเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและลดข้อจำกัดในเรื่องของเวลาในการให้บริการ อีกทั้งยังลดต้นทุนต่อรายการในการให้บริการในระยะยาว การพัฒนาด้านระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีในการให้บริการของสหกรณ์ ยังสามารถสร้างศักยภาพแข่งขันในการให้บริการแก่สมาชิก เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่มั่นคงให้กับสหกรณ์ และอำนวยความสะดวก เป็นการสร้างประโยชน์ให้แก่สมาชิกได้อย่างชัดเจน

สำหรับการศึกษาในการลงทุนทางการเงินนั้น ผลปรากฏว่าการลงทุนระบบการให้บริการทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด ควรลงทุน เนื่องจากมีมูลค่าของการลงทุนที่ 33,554,358.36 บาท ซึ่งเป็นมูลค่าเมื่อเทียบกับมูลค่าปัจจุบันสุทธิแล้วนับว่ามีค่าที่สูง มีอัตราผลตอบแทนภายในโครงการถึง 9.33 % เมื่อเทียบกับอัตราดอกเบี้ยการคิดลดที่ 5.75% ซึ่งมากกว่าอัตราผลตอบแทนที่ต้องการถึง 27.25% แสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าในการลงทุน อัตราผลตอบแทนต่อต้นทุน เท่ากับ 16.18 ซึ่งมากกว่าหรือเท่ากับ 1 จึงเห็นได้ว่าโครงการนี้มีอัตราผลตอบแทนที่คุ้มค่าต่อการลงทุน และมีระยะเวลาในการคืนทุน 14 เดือน

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แม้ว่าผลการศึกษาทั้งสองส่วนมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน หากแต่ในการลงทุนนั้นยังมีสิ่งอื่น ๆ ที่จะต้องพิจารณาร่วมด้วย ในที่นี้ได้ทำการศึกษาค้นคว้าการติดตั้งเครื่องถอนเงินอัตโนมัติเพียงแห่งเดียวเท่านั้น ดังนั้น อาจจะต้องพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมหากจำเป็นจะต้องลงทุนติดตั้งเครื่องถอนเงินอัตโนมัติหลายเครื่อง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการแก่สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด และกระจายไปยังสมาชิกได้อย่างทั่วถึง



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

สิ่งอื่น ๆ ที่อาจจะต้องคำนึงถึงเพิ่มเติมนอกเหนือจากปัจจัยในการลงทุนด้านการเงิน และส่งผลต่อการตัดสินใจในการลงทุน เช่น การพัฒนาของเทคโนโลยี ความน่าสนใจของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ เงื่อนไขในการเบิกจ่ายเงิน กฎหมายระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ท่าเลที่ตั้งที่ดินในการติดตั้งเครื่องระบบรักษาความปลอดภัยของเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ กระบวนการนำเงินใส่ในเครื่อง การบำรุงซ่อมแซมและแก้ไขปัญหาเครื่องเสีย หรือแม้แต่รูปแบบการให้บริการมีน้อย เช่น ไม่มีการโอนเงินไปเข้าสู่บัญชีอื่น ๆ หรือโอนเงินเข้าธนาคารอื่น ๆ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีผลต่อการตัดสินใจของสมาชิกในการสมัครใช้บริการระบบการให้บริการทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติทั้งสิ้น

อนึ่ง ในการให้บริการการลงทุนระบบการให้บริการทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด หรือสหกรณ์อื่น ๆ อาจจะไม่ได้อิงพิจารณาในมุมมองของความเป็นไปได้ในด้านการเงินการลงทุนเพียงอย่างเดียว เพราะสหกรณ์ยังมีอีกมิติหนึ่งที่ไม่ได้มุ่งหวังการทำกำไร หากแต่สหกรณ์ได้มุ่งเน้นการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดการกินดี อยู่ดี มีสันติสุข อันจะเป็นการพัฒนาในด้านบริการแก่สมาชิกเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด อันเป็นเป้าหมายของสหกรณ์มากกว่าการมุ่งหวังการทำกำไร

ข้อเสนอแนะ

1. การนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการวิจัยที่พบ ทำให้สหกรณ์สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายกรณี เช่น การนำความคิดเห็นของสมาชิกที่ได้ไปพัฒนาการให้บริการหน้าเคาเตอร์ของเจ้าหน้าที่การเงิน หรือการเพิ่มช่องทางในการให้บริการหน้าเคาเตอร์ในช่วงเวลาเร่งด่วน หรือการลงทุนติดตั้งเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ ซึ่งสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นผู้ลงทุนเองทั้งหมด ไม่ใช้บริการผ่านธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 1) สามารถทราบได้ถึงความคิดเห็นของสมาชิกในการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด และนำไปปรับปรุงการให้บริการหน้าเคาเตอร์
- 2) สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการลงทุนให้บริการด้านระบบการให้บริการทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด
- 3) สามารถนำผลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการในด้านฝาก - ถอนเงินสดผ่านหน้าเคาเตอร์ เพื่อให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจมากที่สุด
- 4) สามารถวางแผนการพัฒนาเทคโนโลยีการให้บริการสมาชิกได้อย่างเป็นระบบ ว่าควรจะเริ่มลงทุนในเทคโนโลยีใดก่อนหรือหลัง และควรจะลงทุนในช่วงระยะเวลาใด เป็นจำนวนเท่าใด เป็นการวางแผน การพัฒนาเทคโนโลยีที่คุ้มค่าและครอบคลุม
- 5) สามารถวางแผนทางในการส่งเสริมหรือพัฒนาด้านการลงทุนระบบการให้บริการถอนเงินสดผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพิจิตร จำกัด หรือสหกรณ์อื่น ๆ
- 6) สหกรณ์มีเงินทุนหมุนเวียนเพิ่มขึ้น จากจำนวนเงินที่ไม่ต้องจ่ายออกไปยังบัญชีของสมาชิกตามบัญชีธนาคารพาณิชย์ หากแต่สามารถให้นำเข้าบัญชีออมทรัพย์ของสมาชิกเองที่เปิดไว้ที่สหกรณ์และสามารถเบิกถอนเงินสดได้ตลอดเวลา หากสหกรณ์ติดตั้งเครื่องถอนเงินอัตโนมัติเป็นของตนเอง



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

7) สมาชิกได้รับดอกผลที่เกิดจากการนำเงินฝากไว้ที่สหกรณ์ ซึ่งสูงกว่าการฝากเงินไว้กับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป

2. การศึกษาครั้งต่อไป

1) เนื่องจากการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความคิดเห็นของสมาชิกในการรับบริการทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์คุรุพิจิตร จำกัด ซึ่งสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการลงทุนได้จริง ทั้งสหกรณ์ออมทรัพย์คุรุพิจิตร จำกัด หรือสหกรณ์อื่นๆ ที่อาจนำไปเป็นแนวทางในการลงทุนของสหกรณ์ตนเองได้ แต่ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดให้ทำการศึกษาคิดตั้งเครื่องถอนเงินอัตโนมัติเพียงเครื่องเดียว ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะเพิ่มจำนวนการติดตั้งที่ประมาณการใกล้เคียงกับความต้องการของสมาชิก เพื่อให้ได้ค่าความเป็นไปได้ในการลงทุนที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด

2) ในการทำการศึกษาควระมัตระวังในเรื่องการกำหนดอัตราการคิดลด เพราะจะส่งผลกระทบต่อผลการศึกษา

3) เมื่อเทคโนโลยีมีความเจริญมากขึ้น จะมีรูปแบบการให้บริการที่สนองตอบพฤติกรรมการใช้ชีวิตของสมาชิกในยุคปัจจุบันมากขึ้น การศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรูปแบบอื่น ๆ ที่ใช้ในการให้บริการสมาชิกผู้ฝาก – ถอนเงิน ซึ่งในอนาคตอาจจะเป็นช่องทางในการให้บริการแก่สมาชิกได้

4) ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดให้จำเพาะเจาะจงนำเพียงธุรกิจเงินฝากมาคำนวณประมาณการรายได้เพียงอย่างเดียว โดยใช้เกณฑ์ความสัมพันธ์กับระบบการให้บริการทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติโดยตรง การศึกษาครั้งต่อไปอาจจะกำหนดให้นำผลประโยชน์ในรูปแบบอื่น ๆ มาคำนวณประมาณการรวม

5) ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาการให้บริการเพียงจุดเดียวและเป็นการติดตั้ง ณ ที่ตั้งสำนักงาน จึงทำให้ไม่มีค่าใช้จ่ายในด้านการเชื่อมโยงข้อมูลชนิดที่เรียกว่า Leased Line หรือสายเช่า คือ ค่าเช่าวงจรโทรศัพท์ความเร็วสูง ซึ่งในวงจรถ่ายงานจะหมายถึง สายการติดต่อ หรือสายการสื่อสารถาวรระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับศูนย์ข่าวหรือเครื่องปลายทาง (Terminal) ที่ทำหน้าที่ป้อนส่งข้อมูลตลอดเวลา ซึ่งสหกรณ์ต้องเช่าสายไว้เป็นการถาวรจากองค์การโทรศัพท์หรือการสื่อสาร เพื่อเป็นการประหยัด ทำให้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็นครั้ง ๆ หากในการศึกษาครั้งต่อไป ต้องการเพิ่มจำนวนติดตั้งเครื่องถอนเงินอัตโนมัติไปยังจุดต่าง ๆ ที่อยู่ต่างอำเภอ จึงควรนำค่าใช้จ่ายในการเชื่อมโยงข้อมูลนี้มาร่วมวิเคราะห์ด้วย

เอกสารอ้างอิง

ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด. (2558). *เอกสารประกอบการสัมมนา นวัตกรรมการบริหารสหกรณ์ออมทรัพย์ 58* วันที่ 16 พฤษภาคม 2558. นนทบุรี.

ณัฐญา สันตคุสิต. (2544). *การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้เครื่องถอนเงินอัตโนมัติของลูกค้าธนาคารออมสิน* (วิทยาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตรธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

นรินทร์ อศวชัยสัจจา. (2547). *ความพึงพอใจของลูกค้าในบริการเครื่องถอนเงินอัตโนมัติของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)* มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5

The 5th STOU Graduate Research Conference

บุญญวัฒน์ สงวนวงษ์. (2556). การศึกษาสภาพปัญหาและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเงินกู้ฉุกเฉินระบบ ATM ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด (ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และปกเจริญผล. ปรีชา สิทธิกรณ์ไกร. (2551). ระบบบริการสหกรณ์ 24 ชั่วโมง อีกก้าวของการพัฒนามาตรฐานบริการสหกรณ์.

สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/170625>

สุรสิทธิ์ ชูลิเกียรติ. (2551). ศึกษาแนวทางในการพัฒนางานบริการของหน่วยงาน ATM Service เพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษา บริษัท ABCD (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

