

บทที่ 5

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

การศึกษาอุปสงค์และปัญหาของผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาแม่แจ่ม ของชนกลุ่มน้อย ในเขตอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปริมาณความต้องการใช้บัตรเอทีเอ็ม ศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรใดบ้าง ที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ใช้บริการเอทีเอ็ม ศึกษาปัญหาและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเอทีเอ็มของชนกลุ่มน้อย ซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคาร การศึกษานี้ได้ทำการออกแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ราย ซึ่งเป็นชนกลุ่มน้อยเผ่าต่าง ๆ ได้แก่ ชนเผ่ากระเหรี่ยง จีนฮ่อ ม้ง มูเซอ ลีซอ ลัวะ และอีก้อ

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย เป็นชายมากกว่าหญิง คือร้อยละ 55.33 และ 46.67 ตามลำดับ อายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 38.67 สถานภาพสมรส ร้อยละ 60.33 จบการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา ร้อยละ 37.67 จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างพบว่า เป็นชนเผ่ากระเหรี่ยงมากที่สุด ร้อยละ 40.33 รองลงมาคือ ชนเผ่าม้ง ร้อยละ 32.67 ชนเผ่าลีซอ มีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 1.33

5.1.2 ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ

จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง 300 ราย พบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ได้แก่ ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างประจำ ของหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจและเอกชน ร้อยละ 32.67 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 28.67 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนเงิน 2,001-4,000 บาท ร้อยละ 37.67

5.1.3 ข้อมูลการใช้บริการกับธนาคาร

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย พบว่าถือบัตรเอทีเอ็มธรรมดา ร้อยละ 92.00 ถือครองมาเป็นระยะเวลามากกว่า 12 เดือน วัตถุประสงค์ของการใช้บัตรเอทีเอ็ม ของชนกลุ่มน้อย ส่วนใหญ่ใช้ทำการถอนเงินสด เป็นลำดับแรก ร้อยละ 98.00 สอบถามยอดคงเหลือในบัญชี เป็นลำดับแรก ร้อยละ 2.00 ความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็มเฉลี่ย 2 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 46.33 และจำนวนเงินที่ใช้บัตร

เอทีเอ็มเฉลี่ย 100-2,000 บาท/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.67 วัตถุประสงค์ในการใช้บัตรเอทีเอ็มแทนบริการที่หน้าเคาน์เตอร์ เพราะว่าสามารถใช้บริการได้ 24 ชั่วโมงและไม่มีวันหยุด เหตุผลของการมีบัตรเอทีเอ็ม คือ มีความสะดวก และรวดเร็ว

5.1.4 ข้อมูลปัญหาจากการใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างชนกลุ่มน้อย จำนวน 300 ราย พบปัญหาจากการใช้บัตรเอทีเอ็มผ่านเครื่องเอทีเอ็ม มากที่สุด คือ ระบบการสื่อสารขัดข้อง หรือเครื่องขัดข้องบ่อยและปิดบริการบ่อย คิดเป็นร้อยละ 46.33 สาเหตุของปัญหาที่ธนาคารพบ คือ ระบบกระแสไฟฟ้าของอำเภอมีปัญหาขัดข้อง เช่น กระแสไฟฟ้าดับบ่อย กระแสไฟฟ้าตก และมีการซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบงานของหน่วยงานไฟฟ้าระหว่างวันทำการ ส่งผลกระทบต่อธนาคาร เป็นสาเหตุไม่สามารถให้บริการกับลูกค้าได้ ปัญหาการลืมรหัสจากการใช้บัตรเอทีเอ็ม พบว่าผู้ใช้บัตรเอทีเอ็ม ลืมรหัสเฉลี่ย 3 ครั้ง ร้อยละ 22.33 สำหรับราคาทำบัตรเอทีเอ็มและค่าธรรมเนียมรายปีของบัตร ชนกลุ่มน้อยผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นว่ามีราคาที่เหมาะสมแล้ว

5.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรถูกอธิบาย (Explained Variable) กับตัวแปรอธิบาย (Explanatory Variable) โดยการทดสอบค่า Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 1% และ 5% และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลที่ได้ให้ผลที่สอดคล้องกันทั้งสองวิธี สำหรับตัวแปรรายได้ พบว่า เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ใช้บัตรเอทีเอ็ม ของชนกลุ่มน้อย มากที่สุด ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎี ดังนี้

1. เมื่อรายได้มาก อุปสงค์ของความถี่ของการใช้บัตรเอทีเอ็มเฉลี่ย (ครั้ง/เดือน) ย่อมมากตามไปด้วย จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท ใช้บัตรเอทีเอ็ม เฉลี่ย มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 2,000 บาท พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บัตรเอทีเอ็มเฉลี่ย 1 ครั้ง/เดือน เป็นไปตามทฤษฎีอุปสงค์ (Demand Theory)

2. เมื่อรายได้มาก อุปสงค์ของจำนวนเงินที่ใช้บัตรเอทีเอ็มเฉลี่ยต่อครั้ง (บาท/ครั้ง) ย่อมมากตามไปด้วย เป็นไปตามทฤษฎีความต้องการถือเงิน (The Demand for Money) ความต้องการใช้บัตรเอทีเอ็ม ของชนกลุ่มน้อยส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ใช้เพื่อถอนเงินสด ร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความต้องการถือเงินของเคนส์ (Keynes's Theory of the Demand for Money) กล่าวคือ ความต้องการถือเงินขึ้นอยู่กับรายได้ ถ้ารายได้มากความต้องการถือเงินมาก ถ้ารายได้น้อยความต้องการถือเงินน้อย และความต้องการถือเงินของชนกลุ่มน้อย เพียงเพื่อจับจ่ายใช้สอยประจำวัน (transaction demand for money) เท่านั้น

5.2 ข้อสรุป และข้อเสนอแนะ

1. จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างชนกลุ่มน้อย 300 ราย พบว่าส่วนใหญ่มีความต้องการถือบัตรเอทีเอ็มธรรมดา มากที่สุด และผู้ศึกษาเห็นว่า มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการ และรายได้ของชนกลุ่มน้อย เนื่องจากบัตรเอทีเอ็มธรรมดา สามารถเบิกถอนได้วันละไม่เกิน 20,000 บาท ซึ่งเหมาะสำหรับชนกลุ่มน้อยที่ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย จำนวนเงิน 2,001-4,000 บาท เหตุผลของการมีบัตรเพราะความสะดวก และส่วนใหญ่ใช้บัตรเอทีเอ็มเพื่อถอนเงินสด ส่วนการทำรายการโอนเงินเข้าบัญชีบุคคลอื่น ยังไม่ได้รับความสนใจจากชนกลุ่มน้อยมากนัก เหตุผล เพราะชนกลุ่มน้อยยังขาดความมั่นใจในการใช้บริการผ่านระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น พนักงานธนาคารควรแนะนำช่องทางบริการด้านโอนเงินผ่านระบบเอทีเอ็ม ให้มากขึ้น

2. สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ ของผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม พบว่า ตัวแปรรายได้ มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของชนกลุ่มน้อยมากที่สุด

3. ปัญหาของผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม ของชนกลุ่มน้อย ในเขตอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงปัญหา ของชนกลุ่มน้อยที่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาแม่แจ่ม พบว่า ด้านการศึกษา จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37.67 มีความรู้และความเข้าใจภาษาไทยในเกณฑ์ที่ค่อนข้างต่ำ อัตราการเรียนต่อในชั้นมัธยมต่ำ และยังพบว่า มีผู้ที่ไม่ได้รับการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.67 ระดับการศึกษา มีผลต่อการใช้บริการกับธนาคาร เนื่องจากบางรายไม่ได้รับการศึกษา หรือแม้บางรายจบการศึกษาในระดับประถมศึกษาก็ตาม แต่ความสามารถในการอ่านและเขียนภาษาไทยอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำมาก พบว่า ปัญหาจากการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม นอกจากเครื่องเอทีเอ็มขัดข้องและปิดบริการบ่อยแล้ว ปัญหาที่รองลงมาคือ ไม่สามารถอ่านและเข้าใจขั้นตอนการให้บริการที่เครื่องเอทีเอ็ม

ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงานธนาคาร

1. พนักงานต้องมีความสามารถค้นหาความต้องการ (Need) ของลูกค้า เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ (responsiveness) ของลูกค้า และนำเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้อย่างถูกต้อง

2. พนักงานของธนาคารควรให้คำแนะนำถึงวิธีการ และขั้นตอนการใช้บัตรเอทีเอ็มผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ให้กับชนกลุ่มน้อย เพื่อให้เกิดความเข้าใจและมีความมั่นใจในการใช้บริการ โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่ควรใช้ภาษาของธนาคาร

3. พนักงานต้องมีความรู้และความชำนาญในงานด้านเอทีเอ็ม เพื่อที่จะทำให้

สามารถอธิบายปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม และสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว

4. พนักงานต้องมีความสามารถสร้างความมั่นใจ และไว้วางใจในการให้บริการของธนาคาร กับลูกค้าหรือผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

5. ควรมีการอบรม หรือให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการกับธนาคาร โดยเฉพาะการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานของรัฐ ด้านการศึกษา

1. ควรเพิ่มจำนวน โรงเรียนในระดับการศึกษาภาคบังคับให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ของอำเภอแม่แจ่ม

2. ส่งเสริมวิชาความรู้ให้กับนักเรียนชนกลุ่มน้อยด้านการใช้ภาษาไทย ให้มีความสามารถพูด อ่าน และเขียน ภาษาไทยได้ดี

3. ขยายโอกาสทางการศึกษาให้กับนักเรียนที่ต้องการศึกษาต่อ แต่มีฐานะยากจน

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาเรื่องของชนกลุ่มน้อย ในเขตอำเภอแม่แจ่ม

1. ควรมีความรู้ภาษาของชนเผ่าต่างๆ หรือมีล่ามที่มีความสามารถเป็นสื่อกลางในการสื่อสารภาษา ระหว่างผู้เก็บข้อมูล กับชนกลุ่มน้อย

2. ควรมีความพร้อมของยานพาหนะ ในการเดินทางไปเก็บข้อมูล เนื่องจากชนกลุ่มน้อยส่วนใหญ่ อาศัยอยู่บนที่ราบสูง การคมนาคมไม่สะดวก

3. เนื่องจากชนกลุ่มน้อยในเขตอำเภอแม่แจ่ม ส่วนใหญ่ เป็นชนเผ่ากระเหรี่ยง กับชนเผ่าม้ง ชนเผ่าอื่นๆ มีจำนวนเพียงเล็กน้อย ควรเก็บจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 2 ชนเผ่า เพื่อวิเคราะห์หาข้อแตกต่าง