

**บทที่ 4**  
**ผลการศึกษา**

การศึกษาปัญหาในการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัดในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัญหาในการเรียกเก็บเช็คของธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดลำพูน ว่าเกิดขึ้นจากฝ่ายธนาคารหรือเกิดจากฝ่ายลูกค้าผู้ใช้เช็ค สำหรับการศึกษาปัญหาจากฝ่ายธนาคารพาณิชย์จะศึกษาว่าปัญหาเกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานหรือเกิดจากวิธีการในการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัดของธนาคารและส่วนการศึกษาปัญหาจากการใช้เช็คก็จะศึกษาว่าปัญหาเกิดจากอะไรและเพราะสาเหตุใด ดังนั้นการนำเสนอผลงานศึกษาจึงแยกนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน คือ ผลการศึกษาปัญหาจากการปฏิบัติงานของธนาคารพาณิชย์ และผลการศึกษาปัญหาจากพฤติกรรมของผู้ใช้เช็คในบัญชีเงินฝากเดินสะพัด และเงินฝากธนาคารออมทรัพย์

**4.1 ผลการศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานของธนาคารพาณิชย์**

ผลการศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานของธนาคารพาณิชย์ได้แยกนำเสนอออกเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลการปฏิบัติงานด้านเช็คเรียกเก็บต่างจังหวัด ของธนาคารพาณิชย์ ได้นำเสนอตามตาราง 4.1 ดังนี้

**ตาราง 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานธนาคาร**

| ธนาคาร                | เพศ  |      | อายุของพนักงาน |            | ระยะเวลาปฏิบัติงานในธนาคาร |                | ระยะเวลาปฏิบัติงาน B/C |                | วุฒิการศึกษา           |            | ได้รับการเรียนรู้จาก |             |
|-----------------------|------|------|----------------|------------|----------------------------|----------------|------------------------|----------------|------------------------|------------|----------------------|-------------|
|                       | ชาย  | หญิง | 21-30 (ปี)     | 31-50 (ปี) | 2-5 (ปี)                   | มากกว่า 5 (ปี) | 2-4 (ปี)               | มากกว่า 4 (ปี) | ประกาศนียบัตรถึง ป.ตรี | มัธยมศึกษา | การฝึกอบรม           | เรียนรู้เอง |
| ธ.ไทยพาณิชย์ จำกัด    |      | 1    | 1              |            | 1                          |                | 1                      |                | 1                      |            | 1                    |             |
| ธ.กรุงเทพ จำกัด       | 1    |      |                | 1          | 1                          |                | 1                      |                | 1                      |            |                      | 1           |
| ธ.กรุงไทย จำกัด       | 1    |      |                | 1          |                            | 1              |                        | 1              |                        |            |                      | 1           |
| ธ.กสิกรไทย จำกัด      | 1    |      | 1              |            | 1                          |                | 1                      |                | 1                      |            | 1                    | 1           |
| ธ.ทหารไทย จำกัด       | 1    |      |                | 1          |                            | 1              | 1                      |                | 1                      |            |                      | 1           |
| ธ.กรุงศรีอยุธยา จำกัด | 1    |      | 1              |            | 1                          |                | 1                      |                | 1                      |            |                      | 1           |
| ธ.นครหลวงไทย จำกัด    | 1    |      | 1              |            | 1                          |                | 1                      |                | 1                      |            |                      | 1           |
| ธ.ศรีนคร จำกัด        | 1    |      | 1              |            | 1                          |                | 1                      |                | 1                      |            |                      | 1           |
| ธ.เอเชีย จำกัด        | 1    |      | 1              |            | 1                          |                | 1                      | 1              | 1                      | 1          |                      | 1           |
| รวม                   | 8    | 1    | 6              | 3          | 7                          | 2              | 7                      | 2              | 8                      | 1          | 2                    | 7           |
| ร้อยละ (%)            | 88.9 | 11.1 | 66.7           | 33.3       | 77.7                       | 22.2           | 77.7                   | 22.2           | 88.8                   | 11.1       | 22.2                 | 77.7        |

หมายเหตุ : ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ข้อมูล ใน ตาราง 4.1 ซึ่งให้เห็นว่าพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานด้านเช็กระยะเก็บต่างจังหวัดของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดลำพูนทั้ง 9 ธนาคาร ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 88.9 แสดงให้เห็นว่างานด้านนี้ ธนาคารส่วนใหญ่ใช้พนักงานเพศชาย เนื่องจากมีความคล่องตัวสูง เพราะงานด้านเช็กระยะ B/C นี้ส่วนหนึ่งพนักงาน จะออกไปปฏิบัติงานด้านนอกที่ทำการได้สะดวก หากมีปัญหาเกี่ยวกับลูกค้าหรือติดต่อกับศูนย์หักบัญชีของจังหวัดนั้น ๆ และติดต่อกับธนาคารอื่นได้ไม่ว่าเวลาใด เพราะพนักงานเพศหญิงหากออกนอกที่ทำการจะมีปัญหา เช่น ต้องมีพนักงานขับรถไปส่งหรือมีพนักงานไปเป็นเพื่อน

พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานด้านเช็กระยะส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็น ร้อยละ 66.7 % แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเนื่องจากมีความคล่องตัวที่ใช้พนักงานเพศชายแล้วมีอายุที่จะปฏิบัติงานได้เต็มที่ คือเป็นคนหนุ่ม คนสาว ยังมีความแข็งแรงอยู่ ธนาคารใดที่ใช้พนักงานที่มีอายุมากขึ้นก็จะมีอุปสรรคและปัญหาด้านความคล่องตัวอยู่เนื่องจาก อีก 33.3 % เป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี ขึ้นไป

ในด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานในธนาคาร พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ อายุงานระหว่าง 2 – 5 ปีคิดเป็นร้อยละ 77.7 % การที่พนักงานมีอายุงานน้อยอยู่อาจมีปัญหาด้านประสบการณ์ ในงานด้านธนาคารนี้ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานการตัดสินใจที่ถูกต้องย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ดังนั้นทุกธนาคารจะมีปัญหาอายุงาน ประสบการณ์ที่ปฏิบัติงาน คงเป็นปัญหาเช่นเดียวกับระยะเวลาปฏิบัติงานด้านเช็กระยะเรียกเก็บ B/C ที่จะต้องอาศัยประสบการณ์ของพนักงาน เนื่องจากการเปลี่ยนหรือหมุนเวียนงานก็จะเกิดปัญหาพนักงานในหน่วยงานนั้นต้องมีการเริ่มต้นสะสมประสบการณ์และเรียนรู้งานใหม่ หากจะฝึกงานหรือส่งไปอบรม คงต้องใช้ระยะเวลาและงบประมาณเพิ่มขึ้น จึงเป็นปัญหาอีกทางหนึ่งในการสร้างศักยภาพของพนักงานขึ้นมา จากการสัมภาษณ์ พนักงานตอบว่าอุปกรณ์เครื่องไม้เครื่องมือมีความพร้อมแล้ว จำนวนพนักงานก็มีความพอเพียงจึงแสดงให้เห็นว่า เมื่อมีความเพียงพอแล้วยังเกิดปัญหาความล่าช้าของงานอยู่แล้วแสดงว่า พนักงานขาดศักยภาพ (ประสบการณ์ , ความรู้ความสามารถพื้นฐาน)

สำหรับด้านวุฒิการศึกษาของพนักงานก็พบว่าพนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรถึงปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 88.9 จึงคงเป็นพื้นฐานที่ดีในการที่จะศึกษาเอาความรู้เพิ่มเติม เพื่อเข้ารับการอบรมตามหลักสูตรของธนาคารเกี่ยวกับความรู้ทางด้านต่าง ๆ ที่จะช่วยให้เป็นการเพิ่มศักยภาพของพนักงานขึ้นได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพซึ่งในสายงานส่วนการเรียนรู้งานของพนักงานส่วนใหญ่เรียนรู้งานด้วยตนเองคิดเป็นร้อยละ 77.7 และเรียนรู้จากการฝึกอบรมมาเพียง 22.2 % ก็คงเป็นปัญหาในเรื่องความรู้พื้นฐานในงาน และหากจะมีการปรับปรุงหรือพัฒนาศักยภาพของพนักงานก็คงเป็นวิธีการให้พนักงานได้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรของธนาคาร ดังได้กล่าวมาแล้ว แต่ก็คงมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว

## 2. วิธีการและระยะเวลาที่ใช้ในการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัดของธนาคารพาณิชย์

ข้อมูลวิธีการและระยะเวลาที่ใช้เรียกเก็บเช็คต่างจังหวัดของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดลำพูนทั้ง 9 ธนาคารได้นำเสนอในตาราง 4.2 ดังนี้

ตาราง 4.2 ข้อมูลวิธีการและระยะเวลาเรียกเก็บเพื่อเข้าบัญชีลูกค้า

| ธนาคาร  | จำนวนพนักงานที่ใช้ปฏิบัติงานด้านเช็คเรียกเก็บ B/C | เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน | วิธีการส่งเช็คเรียกเก็บ B/C |                         | วิธีการตอบรับเช็คเรียกเก็บ B/C |                      | ระยะเวลาในการเรียกเก็บเช็ค B/C<br>เริ่มตั้งแต่ ส่ง - ตอบรับ เข้าบัญชีลูกค้า |
|---|---|-------------------------------------|-----------------------------|-------------------------|--------------------------------|----------------------|---|
|   |   |                                     | ทางไปรษณีย์                 | ทางระบบแม่ข่ายของธนาคาร | ทางไปรษณีย์                    | ระบบออนไลน์ Computer |   |
| ธ.ไทยพาณิชย์ จำกัด  | 2 - 3   | ใช้เครื่อง P/C และระบบออนไลน์       | /                           | /                       | /                              | /                    | 3   |
| ธ. กรุงเทพ จำกัด  | 2 - 3   | ใช้เครื่อง P/C และระบบออนไลน์       | /                           | /                       | /                              | /                    | 5   |
| ธ. กรุงไทย จำกัด  | 2 - 3   | เช่นเดียวกัน                        | /                           | /                       | /                              | /                    | 5   |
| ธ. กสิกรไทย จำกัด   | 1 - 2   | เช่นเดียวกัน                        | /                           | /                       | /                              | /                    | 5   |
| ธ. ทหารไทย จำกัด  | 1 - 2   | เช่นเดียวกัน                        | /                           | /                       | /                              | /                    | 6   |
| ธ. กรุงศรีอยุธยา จำกัด  | 2 - 3   | ใช้เครื่อง P/C อย่างเดียว           | /                           | /                       | /                              | /                    | 5   |
| ธ. นครหลวงไทย จำกัด   | 1 - 2   | ใช้เครื่อง P/C อย่างเดียว           | /                           | /                       | /                              | (ทาง FAX)            | 9   |
| ธ. ศรีนคร จำกัด   | 1 - 2   | ใช้เครื่อง P/C อย่างเดียว           | /                           | /                       | /                              | /                    | 6   |
| ธ. เอเชีย จำกัด   | 1 - 2   | ใช้เครื่อง P/C และระบบออนไลน์       | /                           | /                       | /                              | /                    | 6   |
| จากการสำรวจจากทุกธนาคารเช็คเรียกเก็บส่วนใหญ่เป็นเช็คที่มาจากภาคกลางโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลถึง 90 % |   |                                     |                             |                         |                                |                      |   |

ที่มา : ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์

จากการสำรวจพบว่าอัตราเรียกเก็บเช็ค B/C คิดเป็นเงินเรียกเก็บในอัตรา 10,000 บาท ละ 20 บาท ตามจำนวนเงินหน้าตั๋ว (จำนวนเงินในเช็คนั้น)และเนื่องจากเป็นสาขาห่างไกลธนาคารยังใช้การขนส่งทางไปรษณีย์อยู่ ดังนั้นจึงมีบางธนาคารจะตอบรับเข้าบัญชีให้ลูกค้าแต่ไม่ได้ KEY เครื่อง ON - LINE โดยตรง แต่จะมีการส่งข้อมูลเป็นรายงานให้สาขาแล้วหัวหน้าควบคุมงานจะเป็นผู้อนุมัติปล่อยเข้าบัญชีลูกค้าในวันทำการถัดไปอีกครั้งหนึ่ง บางธนาคาร KEY ตรง

เข้าบัญชีลูกค้าทันที เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ส่วนธนาคารนครหลวงไทย ใช้ตอบรับทาง FAX เพื่อให้สาขา KEY รายการอีกครั้งหนึ่ง

ข้อมูลในตารางที่ 4.2 ชี้ให้เห็นว่าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ธนาคารกรุงไทย จำกัด ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ต่างก็ใช้พนักงานปฏิบัติงานเช็คเรียกเก็บ ประมาณ 2 -3 คน แสดงว่าธนาคารระดับใหญ่ มีปริมาณงานที่เป็นเช็คเรียกเก็บ B/C มากกว่าจากธนาคารขนาดเล็กในขณะเดียวกันพนักงานของธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง เช่น ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด และธนาคารศรีนคร จำกัด ใช้พนักงานเพียง 1-2 คน

ในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ก็คงเช่นเดียวกันในด้านอุปกรณ์คงใช้อุปกรณ์ที่เป็นระบบไฮเทค (HI-TECH) ที่มีทั้งเครื่อง P/C ใช้ระบบออนไลน์ เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว แต่ก็ยังมีธนาคารขนาดกลางที่ยังใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพียงเครื่อง P/C อย่างเดียว มีจำนวนถึง 3 ธนาคาร เช่น ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด , ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด , ธนาคารศรีนคร จำกัด ซึ่งขนาดความคล่องตัวความสะดวกรวดเร็ว ในการส่งข้อมูลและข่าวสาร จนถึงการตอบรับเข้าบัญชีลูกค้า ยังมีไม่เพียงพอ

สำหรับวิธีส่งเช็คเรียกเก็บ B/C ทุกธนาคารมีการส่งเช็คและการตอบรับเช็คทางไปรษณีย์ กรณีนี้จะใช้เฉพาะที่มีสาขาของธนาคารที่อยู่นอกระบบการส่งเอกสารของธนาคาร ทั้งนี้ธนาคารที่ส่งเช็คทางแม่ข่ายของธนาคาร ส่วนใหญ่จะเป็นธนาคารขนาดใหญ่ ซึ่งมีจำนวนถึง 5 ธนาคาร ตามตาราง 4.2

ส่วนวิธีการตอบรับ จะมีธนาคารบางธนาคารที่ตอบรับการเข้าบัญชีให้ลูกค้าทางระบบออนไลน์เช่น ธนาคารระดับใหญ่ ๆ 4-5 ธนาคาร แต่มีธนาคารนครหลวงไทยจะตอบรับเข้าบัญชีให้ลูกค้าทาง แฟกซ์ (FAX)

ระยะเวลาในการเรียกเก็บจากตาราง 4.2 แสดงให้เห็นว่าธนาคารส่วนใหญ่ใช้เวลา ส่งเอกสารจนถึงตอบรับเข้าบัญชีให้ลูกค้าซึ่งจะใช้เวลา มากกว่า 5 วัน มีเฉพาะธนาคารไทยพาณิชย์ ๆ ธนาคารเดียวเท่านั้นที่สามารถตอบรับเข้าบัญชีให้ลูกค้าภายในเวลา 3 วัน ทั้งนี้คงเป็นเพราะว่าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ใช้อุปกรณ์ คำสั่ง และตอบรับ ในระบบออนไลน์ ทั้งหมด แต่ธนาคารส่วนใหญ่ ยังคงใช้ระบบส่งไปและกลับทางไปรษณีย์ทั้งหมด

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความล่าช้าเกิดจากขั้นตอนตั้งแต่เริ่มขบวนการรับเอกสารเช็คจากลูกค้า พนักงานผู้ปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ขาดแคลนหรือไม่ทันสมัย พอ เจ้าหน้าที่บริหาร คองงาน ไม่ตรวจงานทันที ทำให้งานค้าง บางครั้งส่งไม่ทันเที่ยวแม่ข่ายต่าง ๆ เนื่องจากใช้ข้ออ้างว่าต้องใช้เวลาเรียกเก็บอย่างน้อย 5 -7 วันทำการ

จากสภาพปัญหาด้านการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร พบว่าความคิดเห็นของพนักงานส่วนใหญ่จากการสัมภาษณ์ เห็นว่า จำนวนพนักงานในหน่วยงานเพียงพอต่อปริมาณงานที่ทำอยู่แล้ว โดยความคิดเห็นของพนักงาน ทั้ง 9 ธนาคาร พบว่า พนักงาน ยังมีความต้องการให้ธนาคารมีการพัฒนาด้านบุคลากร อยู่ในสัดส่วนที่เป็นจำนวนสูง ซึ่งแสดงว่าแม้จำนวนพนักงานจะเพียงพอก็ตาม แต่ในด้านคุณภาพนั้นยังไม่เพียงพอ

**ปัญหาด้านการส่งเอกสารภายในประเทศ** จากการสัมภาษณ์พนักงานธนาคาร (ดูตาราง 4.2) พบว่าธนาคารบางธนาคารหันมาใช้ระบบการส่งเอกสารของบริษัทขนส่งเอกสารเอกชน และของธนาคารเอง โดยมีพนักงานนำส่งเอกสารให้ถึงมือผู้รับโดยตรง (ต่างจากการส่งทางไปรษณีย์ที่เสียเวลาไป 3 วัน กลับ 3 วัน) และบางธนาคารก็ยังใช้บริการของการสื่อสารแห่งประเทศไทยอยู่(ไปรษณีย์) ซึ่งแม้จะเป็นเอกสารที่ระบุให้ส่งด่วนเจ้าหน้าที่จะนำส่งที่หน่วยงานกลางที่รับเอกสารเท่านั้น ไม่ได้ส่งถึงมือผู้รับโดยตรงทันที

#### 4.2 ผลการศึกษาปัญหาจากพฤติกรรมของผู้ใช้เช็คในบัญชีเงินฝากเดินสะพัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าธนาคารจากแบบสอบถามจำนวน 141 ชุด ได้ทราบข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของลูกค้าผู้ใช้เช็ค ตามที่แสดงในตาราง 4.3 ดังนี้

ตาราง 4.3 ข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้าผู้ใช้เช็คบัญชีเดินสะพัดฯ

| ข้อมูล ลูกค้า   | จำนวน | ร้อยละ | หมายเหตุ  |
|---|-------|--------|---|
| 1. เพศ  |       |        |   |
| ชาย   | 99    | 70.2   |   |
| หญิง  | 42    | 29.8   |   |
| รวม   | 141   | 100.0  |   |
| 2. อายุ   |       |        |   |
| 15 - 30 (ปี)  | 43    | 30.5   |   |
| 31 ปีขึ้นไป   | 98    | 69.5   |   |
| รวม   | 141   | 100.0  |   |
| 3. อาชีพ  |       |        | ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้เช็คเรียกเก็บ B/C มีอาชีพค้าขายกว่า 60 %  |
| ส่วนตัว / ค้าขาย  | 84    | 59.6   |   |
| ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ                            | 35    | 24.8   |   |
| ผู้จัดการ (บริษัทจำกัด / ห้างร้าน , ห้างหุ้นส่วน จำกัด)   | 22    | 15.6   |   |
| รวม   | 141   | 100.0  |   |
| 4. ระดับการศึกษา  |       |        |   |
| มัธยมศึกษา - ประกาศนียบัตรวิชาชีพ                         | 60    | 42.6   |   |
| ปริญญาตรี - ปริญญาโท                                      | 81    | 57.4   |   |
| รวม   | 141   | 100.0  |   |
| 5. ประเภทสินเชื่อของลูกค้านาคาร                           |       |        | (39. + 9.9 + 18.4 = 67.3)<br>กว่า 67.3 % ของลูกค้าใช้สินเชื่อ<br>หรือเป็นลูกหนี้ธนาคารอยู่  |
| มีบัญชีเงินกู้ (LOAN)                                     | 55    | 39.0   |   |
| มีบัญชีเงินเบิกเกินบัญชี (OVER DRAFT)                     | 14    | 9.9    |   |
| มีทั้ง 2 ประเภท   | 26    | 18.4   |   |
| ไม่มี   | 46    | 32.7   |   |
| รวม   | 141   | 100.0  |   |
| 6. รายได้เฉลี่ยลูกค้า                                     |       |        | ลูกค้ามีรายได้ต่ำกว่า 40,000 บาท มี<br>ถึง 67.4 %<br><br>กว่า 66.7 % ของลูกค้าที่ได้รับเงิน<br>เข้าบัญชีภายในหลังส่งเช็คไปเรียกเก็บ<br>มากกว่า 3 วันทำการ |
| รายได้ต่ำกว่า 40,000 บาท / เดือน                          | 95    | 67.4   |   |
| รายได้ มากกว่า 40,000 บาท / เดือน                         | 46    | 32.6   |   |
| รวม   | 141   | 100.0  |   |
| 7. ลูกค้าได้รับเงินเข้าบัญชีในระยะเวลา                    |       |        |   |
| ระยะเวลา 1 - 3 วัน  | 47    | 33.3   |   |
| ระยะเวลา 5 วันขึ้นไป                                      | 94    | 66.7   |   |
| รวม   | 141   | 100.0  |   |
| 8. ลูกค้ามีปัญหาจากเช็คที่ส่งไปเรียกเก็บต่างจังหวัด (B/C) |       |        | กรณีจ่ายเป็นเช็คส่วนบุคคลหรือเช็ค<br>ต่างท้องถิ่นจะถูกเรียกเก็บเป็น B/C   |
| เงินในบัญชีไม่พอจ่าย                                      | 83    | 58.87  |   |
| เช็คผ่าน (เช็คมีเงิน)                                     | 58    | 41.13  |   |
| รวม   | 141   | 100.0  |   |

## ตาราง 4.3( ต่อ )

| ข้อมูล ลูกค้า  | จำนวน | ร้อยละ | หมายเหตุ   |
|--|-------|--------|--|
| 9. พฤติกรรมของลูกค้าในการจ่ายเช็คซื้อสินค้ากับลูกค้าที่อยู่ต่างจังหวัด โดยจ่ายค่าสินค้าเป็นเช็คส่วนบุคคล (Personal cheque)<br>ตั๋วแลกเงินหรือเงินโอน | 74    | 52.48  | กรณีจ่ายเป็นเช็คส่วนบุคคลหรือเช็คต่างท้องถิ่น จะถูกเรียกเก็บเป็น B/C   |
|  | 67    | 47.52  |  |
| รวม  | 141   | 100.0  |  |
| 10. พฤติกรรมการจ่ายเงินตามเช็คของลูกค้า  |       |        | เป็นผลให้มีการคืนเช็ค 2 ครั้ง จึงเกิดความล่าช้า (เหตุผลเช็คคืนข้อ 18 มีคำสั่งให้ระงับการจ่าย)<br>มีปัญหาในเงินหมุนเวียนทางการค้า |
| ลูกค้าใช้ความสนิทสนมหรืออำนาจบางอย่างให้ธนาคารชะลอการจ่ายเช็ค  | 23    | 16.31  |  |
| ขอให้ธนาคารผ่านเช็คโดยขอเบิกเกินบัญชี  | 21    | 14.89  |  |
| มีคำสั่งให้ระงับการจ่าย  | 15    | 10.64  |  |
| มีปัญหาในเงินหมุนเวียนทางการค้า  | 60    | 42.55  |  |
| อื่น ๆ   | 22    | 15.61  |  |
| รวม  | 141   | 100.0  |  |

ที่มา : ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (แบบสอบถาม)

จากตาราง 4.3 จะเห็นว่า ลูกค้าที่ใช้เช็คหรือบัญชีเดินสะพัดและบัญชีออมทรัพย์ เป็นเพศชาย 70.2 % เพศหญิง 29.8 % แสดงให้เห็นว่าบัญชีใช้เช็คส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าเพศชาย และลูกค้าผู้ใช้เช็คส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 69.5 % ส่วนใหญ่มีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัวค้าขาย จำนวน 59.6 % โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ถึง 57.4 % แสดงให้เห็นว่าลูกค้าที่มีอาชีพค้าขายเป็นพ่อค้า แม่ค้า ที่มีความรู้สูง ซึ่งมักจะดำเนินธุรกิจที่กล้าได้กล้าเสียมากกว่า พ่อค้า แม่ค้า ที่มีความรู้ต่ำหรือกล้าค้าขายลงทุนกับภาวะเศรษฐกิจขณะในปัจจุบันที่มีปัญหาอยู่ในขณะนี้ ซึ่งมักจะมัวแต่กังวลถึงกำไร ที่จะมีความเสี่ยงสูง รวมถึงชอบกล้าที่จะกู้เงินจากสถาบันการเงินหรือธนาคารพาณิชย์ มาลงทุน โดยกู้ในรูปของเงินกู้ (Loan หรือบัญชีเงินเบิกเกินบัญชี (Over Draft) จำนวนที่เป็นลูกหนี้ธนาคารจึงมีถึง 67.3 % ที่กู้ธนาคารมาประกอบอาชีพค้าขาย

ลูกค้าได้รับเงินเข้าบัญชีในระยะเวลา 1 - 3 วัน หรือไม่เกิน 3 วัน มีจำนวน 47 ราย จากจำนวน แบบสอบถาม 141 ชุด คิดเป็น 33.3 % ที่เหลือจะได้รับเงินเข้าบัญชีหลังจากเช็คเรียกเก็บแล้ว 5 วันขึ้นไป มีจำนวน 94 ราย คิดเป็น 66.7 % ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด (ตามตาราง 4.3) แสดงให้เห็นว่า เกิดความล่าช้าในการส่งเช็คไปเรียกเก็บยังปลายทาง

แสดงให้เห็นว่าปกติอาชีพค้าขายระดับรายได้ต่อเดือน ควรจะสูงกว่า 40,000 บาท เนื่องจากปัจจุบันเกิดภาวะเงินเฟ้อขึ้นในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งก็หมายถึง ของมีราคาแพงขึ้นตลอด แต่ปริมาณของสินค้าในระบบเศรษฐกิจ ไม่ได้เพิ่มขึ้นมากตาม เช่น น้ำมันเชื้อเพลิง ที่มีปริมาณเท่าเดิมแต่มีราคาเพิ่มสูงขึ้น ๆ ในอัตราต่อลิตร ดังนั้นรายได้ที่เกิดขึ้นควรจะเพิ่มมากกว่าปกติ ทำให้เกิดผลเสียกับ อาชีพค้าขาย ก่อให้เกิดการขาดทุนในทางการค้า มีการใช้จ่ายที่ไม่พอเพียง ทำให้พ่อค้าหมุนเวียนเงินไม่ทันกับระบบการค้าที่ใช้จ่ายเพิ่มขึ้น จึงเกิดเช็คคืน มีจำนวนมากขึ้น

ลูกค้าพบปัญหาจากเช็คที่ได้รับจากการติดต่อซื้อขายสินค้าและบริการแล้วส่งเป็นเช็คเรียกเก็บต่างจังหวัด มีจำนวน เช็คคืน เนื่องจากเงินในบัญชีไม่พอจ่าย มีจำนวนถึง 83 ราย จากทั้งหมดที่ส่งแบบสอบถาม 141 ชุด คิดเป็น 58.87 % (ตามตาราง 4.3) แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าที่ใช้เช็คมีปัญหาในการหมุนเวียนเพื่อใช้ในธุรกิจตนเอง สินค้าและบริการ เนื่องจากขาดแคลนเงินที่ใช้หมุนเวียนในธุรกิจค้าขายดังกล่าว

พฤติกรรมของลูกค้าในการจ่ายเช็คซื้อสินค้า และบริการกับลูกค้าที่อยู่ต่างจังหวัด ส่วนใหญ่จ่ายค่าสินค้าเป็นเช็คส่วนบุคคล (Personal cheque) มีจำนวนถึง 74 ราย จากจำนวนแบบสอบถาม 141 ชุด คิดเป็นร้อยละ 52.48 ส่วนที่จ่ายเป็นตั๋วแลกเงินหรือเงินโอนมีจำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.52 (ตามตาราง 4.3) แสดงให้เห็นว่าลูกค้ามักจะจ่ายค่าสินค้าและบริการเป็นเช็คส่วนตัวซึ่งเป็นผลทำให้ต้องเสียเวลาส่งเช็คนั้นไปเรียกเก็บยังต่างจังหวัด (B/C) จึงเป็นปัญหาในความล่าช้า ในการที่จะได้รับเงินมาใช้จ่ายหมุนเวียนทางธุรกิจทางการค้าได้ทันที

พฤติกรรมในการจ่ายเงินตามเช็คของลูกค้า ตามตาราง 4.3 จะพบว่าลูกค้าใช้ความสนิทสนมหรืออำนาจบางอย่างให้ธนาคารชะลอการจ่ายเช็ค เนื่องจากมีการส่งกลับมาเรียกเก็บ เงินจากต่างจังหวัด (B/C) มีจำนวนถึง 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.31 โดยวิธีนี้ลูกค้าขอให้ธนาคารคืนเช็คเหตุผลข้อที่ 5 ว่ายังมีการเรียกเก็บเงินจากตราสารที่รอเข้าบัญชีอยู่ แสดงให้เห็นว่าความล่าช้าเกิดจากการคืนเช็คข้อ 5 หมายความว่า ขอให้มีการยื่นเช็คนี้เข้าเคลียร์ใหม่ ซึ่งธนาคารสามารถคืนข้อ 5 ได้ 2 ครั้ง ตามกฎระเบียบของสำนักหักบัญชี (ตัวแทนธนาคารกลาง) จึงก่อให้เกิดปัญหาในความล่าช้าของขบวนการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัด (B/C) ขึ้นได้

พบว่าพฤติกรรมการจ่ายเงินตามเช็คเรียกเก็บต่างจังหวัด (B/C) อีกอย่างหนึ่ง ก็คือ ขอให้ธนาคารคืนเช็คในข้อที่เหตุผลมีคำสั่งให้ระงับการจ่ายเช็ค เนื่องจากยังไม่ได้ตกลงทางการค้า ซึ่งหมายถึงข้ออ้างที่ว่าสินค้าและบริการไม่ตรงตามที่สั่ง ตามตาราง 4.3 ข้อ 10 จำนวนลูกค้าที่มีการระงับการจ่ายเงินตามเช็คมีจำนวน 15 ราย คิดเป็น 10.64 % ของจำนวนลูกค้าที่ได้ส่งแบบสอบถามทั้งหมด และลูกค้ามีปัญหาในเงินหมุนเวียน ทางการค้ามี 60 ราย คิดเป็น 42.55 % จาก



จำนวนลูกค้า 141 ราย ที่ส่งแบบสอบถามด้วย ทั้งยังมีจำนวนลูกค้าที่ขอให้ธนาคารผ่านเช็คในบัญชี ก่อให้เกิดตัวแดงเป็นเงินเบิกทางธนาคารเรียกว่า คลีน โอ / ดี ( Clean O/D) จำนวน 21 ราย คิดเป็น 14.89 % ของจำนวนลูกค้าที่ส่งแบบสอบถามทั้งหมด 141 ราย และมีลูกค้าใช้วิธีอื่น ๆ อีก 22 ราย คิดเป็น 15.61 % ของจำนวนทั้งหมด 141 ราย ด้วย ซึ่งพฤติกรรมที่ลูกค้าชะลอการจ่ายเช็คตามเหตุผลข้อต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมานี้ คือ เป็นการประวิงเวลาในการจ่ายเงิน ตามเช็คของลูกค้าซึ่งนับเป็นปัญหาอย่างหนึ่งของการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัด (B/C) ที่เกิดขึ้นมาดังกล่าว

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University