

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์ เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการ มีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม จากอดีตจนถึงปัจจุบัน ในขณะเดียวกันความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ก็เจริญไปอย่างไม่หยุดยั้ง ธนาคารพาณิชย์จึงได้นำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เป็นกลยุทธ์เพื่อใช้แข่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาด เสนอทางเลือกและวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้อง ส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ กลับมาใช้บริการกับธนาคารอีก

การก้าวเข้าสู่ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking) หมายถึง ธนาคารสามารถประกอบธุรกรรมใดๆ ในกิจการที่เกี่ยวข้องกับธนาคารพาณิชย์ โดยการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์และระบบสื่อสารแทนการใช้พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนปกติ การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในยุคต้นคือ บริการระบบเอทีเอ็ม (Automatic Teller Machine : ATM) หรือระบบการฝากและถอนเงิน โดยการใช้บัตรเอทีเอ็มทำรายการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม จึงได้เข้ามามีบทบาทในธุรกิจธนาคาร เพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่งให้กับผู้ใช้บริการและเป็นที่ยอมรับว่าสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการของธนาคารเป็นอย่างมาก

ในปี พ.ศ. 2520 เป็นปีที่มีเอทีเอ็มเครื่องแรกของโลก โดยธนาคารซีทีแบงก์ ที่เมืองนิวยอร์ก (สมนึก คิริโต, 2538) เริ่มให้บริการฝากและถอนเงิน ซึ่งเครื่องเอทีเอ็มสามารถให้บริการได้ 24 ชั่วโมง บริการระบบใหม่ของธนาคารซีทีแบงก์ ได้ดึงดูดลูกค้าจากธนาคารอื่นมาเป็นลูกค้าของตนเองและเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดขึ้นเกือบสามเท่าตัว ในช่วงเวลา 6 เดือน ก่อนที่ธนาคารอื่นๆ จะไหวตัวทัน และนำเอาระบบเอทีเอ็ม มาให้บริการบ้าง ในปี พ.ศ. 2526 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้นำเอาระบบเอทีเอ็ม (Automatic Teller Machine : ATM) มาให้บริการในประเทศไทยครั้งแรก (อำนาจ ลีชาติพิชญกุล, 2531) ต่อมาเมื่อได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ในปี พ.ศ. 2536 ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ จัดให้มีการให้บริการร่วมกัน เรียกว่า "ATM POOL" (นายแบงก์(บาท), 2539) บริการระบบเอทีเอ็มสามารถให้บริการได้หลากหลาย เช่น ฝากและถอนเงินสด สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี และปัจจุบันได้พัฒนาให้ทำรายการได้อีกหลากหลาย เช่น การชำระค่าสาธารณูปโภค ชำระเงินกู้ ทำเป็นบัตรประจำตัว (ID Card) ทำเป็นบัตรส่วนลด (Discount Card) ขอรายการเดินบัญชี (Statement) ชำระค่าสินค้า การ โอนเงินเข้าบัญชีบุคคลอื่น ธนาคารเดียวกันหรือต่างธนาคาร เป็นต้น

นายแมงก(บาท), (2539) ได้กล่าวว่า การนำเครื่องเอทีเอ็มมาติดตั้งในระยะแรกๆ เพียงเพราะมีวัตถุประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ แต่ในเวลาต่อมาสามารถสร้างความพึงพอใจ จนทำให้คนไทยหันมาใช้บริการถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็ม เป็นจำนวนมากขึ้น

คำริ ลี้มหาคุณ, (2531) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของเอทีเอ็มว่า ธนาคารส่วนใหญ่ใช้เพื่อมุ่งหวังรายได้จากค่าธรรมเนียมต่างๆ จากการใช้บัตรเอทีเอ็มของลูกค้า อีกทั้งเพื่อเป็นการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด วิรัตน์ กำไร, (2539) มีความเห็นว่าเอทีเอ็ม มีส่วนสำคัญต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์เป็นอย่างมาก เพราะทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำและทำให้การบริการมีคุณภาพ สืบเนื่องจากความสามารถในการให้บริการของเครื่องเอทีเอ็มนี้เอง ทำให้ลูกค้านิยมใช้บัตรเอทีเอ็ม เพิ่มมากขึ้นในทุกๆ ปี

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488 สาขาแรกที่เปิดดำเนินการคือ สาขาสำนักเสื่อป่า กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นย่านธุรกิจการค้าที่สำคัญของเมืองไทยในยุคนั้นด้วยการสนับสนุน และไว้วางใจของลูกค้า และประชาชนโดยทั่วไป ส่งผลให้กิจการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ต่อมาจึงได้ขยายสาขาครอบคลุมทั่วกรุงเทพมหานคร และเขตอำเภอเมืองในต่างจังหวัดทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ อีกทั้งยังได้ขยายสาขาไปยังอำเภอรอบนอก เพื่ออำนวยความสะดวก และนำบริการที่ทันสมัย เพื่อให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นที่ทุรกันดาร

อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอำเภอหนึ่งที่อยู่ห่างไกล การคมนาคมไม่สะดวก เนื่องจากสภาพพื้นที่ ร้อยละ 70 เป็นพื้นที่ภูเขาสูงชัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินที่เห็นความสำคัญของการให้บริการ จึงได้เปิดดำเนินการ เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2537 และเป็นธนาคารพาณิชย์เพียงแห่งเดียว ที่เปิดให้บริการคู่กับธนาคารของรัฐ คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวนผู้มาใช้บริการทั้งที่เป็นคนไทยพื้นเมืองและชนกลุ่มน้อย มีแนวโน้มใช้บริการฝากและถอนเงินสด ผ่านบริการหน้าเคาน์เตอร์ของธนาคาร ในปริมาณที่เพิ่มขึ้นทุกๆ ปี ธนาคารจึงได้นำบริการระบบเอทีเอ็ม (Automatic Teller Machine : ATM) มาติดตั้งให้บริการ เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2543 เพิ่มช่องทางการให้บริการที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวก และรวดเร็ว ลดปัญหาความยาว ให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการกับธนาคาร เป็นช่องทางเพิ่มรายได้จากค่าทำบัตรเอทีเอ็มและค่าธรรมเนียมรายปี อีกทั้งเป็นการลดต้นทุนด้านการพนักงาน เนื่องจากการใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารมีต้นทุน 25 บาทต่อรายการ สูงกว่าบริการที่เครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งมีต้นทุน 7 บาทต่อรายการ

ประชากรในเขตอำเภอแม่แจ่ม ประกอบไปด้วย คนไทยพื้นเมืองและชนกลุ่มน้อยเผ่าต่างๆ ร้อยละ 40 ของผู้มาใช้บริการกับธนาคาร และเป็นผู้ใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาแม่แจ่ม เป็นชนกลุ่มน้อยเผ่าต่างๆ ได้แก่ กระเหรี่ยง จีนฮ่อ ม้ง มูเซอ ลีซอ ลัวะ และอีกชนกลุ่มน้อยเผ่าต่างๆ ดังที่กล่าวมาบางคนมีโอกาสได้รับการศึกษา แต่บางคนไม่มีโอกาสได้เข้ารับการศึกษา จึงทำให้ไม่มีความรู้ หรือความเข้าใจภาษาไทย ความสามารถในการพูด อ่าน และเขียน

ภาษาไทยอยู่ในเกณฑ์ระดับที่ค่อนข้างต่ำมาก ชนกลุ่มน้อยประมาณร้อยละ 10 ของผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคาร เป็นผู้ที่ไม่สามารถใช้ภาษาไทยในการสื่อสารได้ แต่ให้ความสนใจทำบัตรเอทีเอ็ม อย่างไรก็ตามจำนวนชนกลุ่มน้อยมีความต้องการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และมีความสนใจที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ธนาคารนำเสนอ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารที่มุ่งเน้นให้บริการที่ทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว ให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคาร

เขตการปกครองของอำเภอแม่แจ่ม 10 ตำบล 113 หมู่บ้าน ประชากรประกอบไปด้วย คนไทยพื้นเมือง และชนกลุ่มน้อย ได้แก่ กระเหรี่ยง จีนฮ่อ ม้ง มูเซอ ลีซอ ลัวะ และอีก้อ





ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวน ประชากร ในอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งตามเขตการปกครอง

ตำบล	ชาย	หญิง	รวม	พื้นเมือง	กระเหรี่ยง	จีนฮ่อ	ม้ง	มูเซอ/ลีซอ	ลัวะ/อีก้อ
ช่างเคิ่ง	5,584	5,317	10,901	****	*	*	*	*	
ท่าผา	2,489	2,414	4,903	****	**	**	**		
ปางหินฝน	3,442	3,339	6,781	*	****	*	***	*	*
กองแขก	2,991	2,850	5,841	**	***	*	**	*	*
แม่จาง	4,820	4,536	9,356	**	**	*	***	*	*
แม่ศึก	5,497	5,238	10,735	*	****		***	*	
บ้านทับ	3,164	3,055	6,219	***	**		**		
บ้านจันทร์	1,762	1,657	3,419	*	****		***	*	
แม่แคด	1,648	1,650	3,298	*	***		**		*
แจ่มหลวง	1,747	1,666	3,413	*	***		**		*
รวม	33,144	31,772	64,866						

**** มากที่สุด *** มาก ** ปานกลาง * น้อย

ที่มา : รายงานสภาพข้อมูลโดยทั่วไปของอำเภอแม่แจ่ม กุมภาพันธ์ 2544

ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์มีระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องถือเงินสด เพียงแต่ใช้บัตรเครดิต (Credit Card) หรือบัตรเดบิต (Debit Card) เช่น บัตรเอทีเอ็ม ก็สามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยจากการถือเงินสดไว้กับตนเอง ดังนั้นบุคคลจึงนิยมพกพาบัตรเครดิต (Credit Card) และบัตรเดบิต (Debit Card) เพื่อใช้ในการจับจ่ายใช้สอยเพื่อซื้อสินค้าอุปโภค หรือบริโภค ในภาวะที่ธุรกิจการเงินมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง จึงทำให้ธุรกิจการเงินแต่ละแห่งนำเสนอบริการใหม่ๆ เพื่อให้บริการทางการเงินกับผู้ใช้บริการหลากหลายรูปแบบ เช่น ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ได้ออกบัตรเดบิตในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้ได้ตรงตามความต้องการ ซึ่งบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย มี 4 รูปแบบ ได้แก่

1. บัตรเอทีเอ็มธรรมดา สามารถถอนเงินสดได้ตามจำนวนเงินที่มีอยู่ในบัญชีสูงสุด วันละ 20,000 บาท/วัน ที่เครื่องเอทีเอ็ม ที่มีสัญลักษณ์ ATM Pool ทั่วประเทศตลอด 24 ชั่วโมง
2. บัตรเอทีเอ็มท่องเที่ยว สามารถถอนเงินสดได้ตามจำนวนเงินที่มีอยู่ในบัญชีสูงสุด วันละ 100,000 บาท/วัน ที่เครื่องเอทีเอ็ม ที่มีสัญลักษณ์ ATM Pool ทั่วประเทศ และเครื่องเอทีเอ็มที่มีสัญลักษณ์  ทั่วโลกตลอด 24 ชั่วโมง
3. บัตรอี-แคชการ์ด ใช้เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ที่ร้านค้าที่มีเครื่องหมาย  ทั่วประเทศ ด้วยลายเซ็นของเจ้าของบัตร โดยชำระได้ตามจำนวนเงินคงเหลือในบัญชีหรือสูงสุด วันละ 50,000 บาท ยอดเงินที่ชำระจะถูกหักจากบัญชีที่ผูกไว้กับบัตรทันที ให้อิสระในการเลือกรูปที่ประทับใจเพื่อใช้ติดบนบัตร โดยไม่จำกัดว่าจะต้องรูปของเจ้าของบัตรเอง
4. บัตรวีซ่า - อิเล็กตรอน ใช้บัตรเพื่อชำระเงินค่าสินค้า/บริการต่างๆ ที่ร้านค้าที่มีเครื่องหมาย  ทั่วโลกด้วยลายเซ็นของเจ้าของบัตร โดยสามารถชำระได้ตามจำนวนเงินคงเหลือในบัญชี สูงสุด วันละ 100,000 บาท ยอดเงินที่ชำระจะถูกหักจากบัญชีทันที ใช้เป็นบัตรเอทีเอ็ม เพื่อถอนเงินสดได้ตามจำนวนเงินที่มีอยู่ในบัญชีสูงสุดวันละ 100,000 บาท ที่เครื่องหมายเอทีเอ็ม ที่มีสัญลักษณ์ ATM Pool ทั่วประเทศ และเครื่องหมาย ATM ที่มีสัญลักษณ์  ทั่วโลก ตลอด 24 ชั่วโมง

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปริมาณความต้องการถือบัตรเอทีเอ็ม ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาแม่แจ่ม ซึ่งเป็นชนกลุ่มน้อยเผ่าต่างๆ ได้แก่ กระเหรี่ยง จีนฮ่อ ม้ง มูเซอ ลีซอ ลัวะ และอีก้อ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรใดบ้าง ที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มซึ่งเป็นชนกลุ่มน้อยเผ่าต่างๆ
3. เพื่อศึกษาปัญหาและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม ของชนกลุ่มน้อย

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการตอบสนองอุปสงค์ของผู้ใช้บัตรเอทีเอ็ม ของชนกลุ่มน้อยได้อย่างเหมาะสม และใช้กำหนดเป้าหมายบัตรเอทีเอ็ม ให้สอดคล้องกับความต้องการของชนกลุ่มน้อย

2. ปัญหาข้อบกพร่อง และความคิดเห็นที่ได้รับจะเป็นข้อมูลสำหรับธนาคาร ในการวางแผนการให้บริการแก่ชนกลุ่มน้อย ให้เกิดความเข้าใจในการใช้บริการของธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ให้บริการ และธนาคาร

3. ใช้เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานภาครัฐ ของอำเภอแม่แจ่ม ในการกระจายระบบการศึกษา และข้อมูลข่าวสาร ให้ครอบคลุมทั่วทุกตำบล ที่มีชนกลุ่มน้อยอาศัยอยู่

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1. ศึกษาผู้ที่มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาแม่แจ่ม ของชนกลุ่มน้อย ได้แก่ชนเผ่า กระเหรี่ยง จีนฮ่อ ม้ง มูเซอ ลีซอ ลัวะ และอีก้อ ในเขตอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่

2. เลือกเก็บข้อมูลเฉพาะชนกลุ่มน้อยเผ่าดังที่กล่าวข้างต้น ที่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม โดยการออกแบบสอบถาม และสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ราย