

**ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
ของแรงงานสัญชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**
**Factors Affecting the Use of Banking Services of Krung Thai Bank (KTB)
by Myanmar Labors in Mueang, Chiang Mai**

ทิวาพร ภิรักษา¹ และ ประเสริฐ ไชยทิพย์²
Thiwaphorn Phiraksa¹ and Prasert Chaitip²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญชาติเมียนมา และเพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมในการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้วิธีเก็บตัวอย่างจากแบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และหาความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรที่เกี่ยวข้องด้วยค่าสถิติไค-สแควร์

ข้อมูลด้านบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา ส่วนใหญ่ทำงานอาชีพอิสระ (ลูกจ้าง/รับจ้าง) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท โดยผู้ตอบแบบสอบถามมาทำงานที่ประเทศไทยมาเป็นระยะเวลา 3 – 4 ปี ข้อมูลด้านพฤติกรรมในการใช้บริการทางการเงินของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มาเป็นระยะเวลามากกว่า 3 ปี โดยทำธุรกรรมทางการเงินโดยเฉลี่ยต่อเดือน 1 – 2 ครั้ง เลือกใช้บริการผ่านธนาคารเพราะใกล้บ้านหรือที่ทำงาน โดยเลือกช่องทางใช้บริการที่เครื่อง ATM หน้าธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการช่วงเวลา 10:31 – 12:30 เลือกใช้บริการประเภทฝาก/ถอนเงิน โดยปัญหาสำคัญสำหรับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารเกิดจากการรอคิวนาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยๆในการแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารและเลือกใช้บริการในอนาคตเท่าเดิม

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินพบว่าแรงงานสัญชาติเมียนมาให้ความสำคัญต่อขั้นตอนในการทำธุรกรรมที่ง่าย ไม่ซับซ้อน, ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร, การเดินทางไปใช้บริการสะดวก, มีจำนวนสาขาที่เพียงพอ, พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องและครบถ้วน, พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน, ขั้นตอนในการบริการที่รวดเร็ว, การบริการแบบ One Stop Service, ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร และการมีตู้ ATM บริการลูกค้าตลอดเวลา ในระดับความสำคัญที่มาก

ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาทำงานที่ประเทศไทย ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการแตกต่างกันในแต่ละระดับความสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.050 และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

¹ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 239 ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200

The graduate School, Chiang Mai University, 239 HuayKaew Road, Suthep, Muang, Chiang Mai 50200

² คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 239 ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200

Faculty of Economics, Chiang Mai University 239 HuayKaew Road, Suthep, Muang, Chiang Mai 50200

และระยะเวลาที่เข้ามาทำงานที่ประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำสำคัญ : ปัจจัยทางการตลาด พฤติกรรม ธุรกรรมทางการเงิน ธนาคารกรุงไทย แรงงานสัญชาติเมียนมา

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that affect the use of Banking Service of Krung Thai Bank Company Limited by Myanmar Labors in Mueang, Chiang Mai. The research also aims to analyze Myanmar labors' behavior for the use of Krung Thai Bank Banking Service (KTB). The questionnaires with 400 examples are applied for this study. Plus, the data are analyzed by using the statistic, including frequency, percentage, and average. Chi-Square test is also utilized in this study for finding the involvement of each variable.

According to characteristics of respondents, the study found that the majority of respondents are female and age between 21-30 years old. They are mostly freelance workers with the wage less than 10,000 baht per month. However, the researcher limited the data by asking only the Myanmar Labors who work in Thailand for 3-4 years. After analyzing the data, the researcher found that the respondents use Krung Thai banking service for over 3 years with average 1-2 per month, they mostly use ATM that is near their house or work place. Plus, they mostly use banking services, including the deposit and withdrawal around 10:31 – 12.30 pm. Anyway, the problem is they have to wait for quite long for their queue. They also feel indifferent for suggesting their known people to come using the banking service, and choose to use the banking service like the same they did before in the future.

For the factors that affect the use of Banking Service, Myanmar Labors give the importance to these several factors, including the easy and uncomplicated service, the bank's reputation and image, the convenient journey, enough branch, accurate information, clear advice, fast service, One Stop Service, security system, and the most importance is having the ATM for service in ever time.

Lastly, the result reveals that Myanmar Labors from different age, education level, career, average wage per month, and working period of time in Thailand give different importance to the factors in 0.05 for the level of statistical significance. Moreover, the age, education level, career, average wage per month, and working period of time in Thailand also involve with their behavior in using the banking service of Krung Thai Bank, Labors in Mueang, Chiang Mai.

Keywords: Factor Marketing, Behavior, Banking Service, KTB Bank, Myanmar Labors

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากปัจจัยการผลิต (Factors of Production) ในทางเศรษฐศาสตร์ประกอบไปด้วย ที่ดิน(Land) แรงงาน (Labor) ทุน(Capital) และผู้ประกอบการ(Entrepreneur) จะเห็นได้ว่า แรงงาน คือ ทรัพยากรมนุษย์ที่

นำไปใช้ผลิตสินค้าและบริการต่าง ๆ ทั้งที่ใช้ความสามารถด้านกำลังกายและด้านสติปัญญา ถือได้ว่าเป็นผู้มีส่วนร่วมในการผลิตทุกสาขาอาชีพ ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ประกอบกับประเทศไทยในช่วงที่ผ่านมา มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจส่งผลให้มีความต้องการใช้แรงงานที่มากขึ้น แต่งานประเภทไร้ฝีมือ(Unskilled Labors) ประสบภาวะขาดแคลนแรงงานในประเทศเป็นอย่างมาก แรงงานต่างด้าวจึงเป็นทางออกทางหนึ่งที่จะช่วยบรรเทาปัญหาการขาดแคลนแรงงานได้ จึงเกิดการเคลื่อนย้ายแรงงาน โดยการเข้ามาทำงานของแรงงานส่วนใหญ่เป็นประเภทไร้ฝีมือที่มีค่าจ้างต่ำกว่าจากประเทศเพื่อนบ้านตามแนวชายแดนของประเทศไทยที่ยาวประมาณ 2,532 กิโลเมตร ทำให้มีแรงงานต่างด้าวจาก 3 สัญชาติ คือ ประเทศเมียนมา ประเทศลาวและประเทศกัมพูชา เข้ามาทำงานในประเทศไทยกันเป็นจำนวนมาก

จำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือที่ราชอาณาจักรจำแนกตามลักษณะการเข้าเมืองและประเภทคนต่างด้าวแยกรายจังหวัดที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายมากที่สุดคือ กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 198,443 คน รองลงมาคือ สมุทรสาคร ปทุมธานี และเชียงใหม่ จำนวน 147,296 คน 138,373 คน และ 102,456 คน ตามลำดับ (สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ณ ธันวาคม 2558 <http://wp.doe.go.th>) จะเห็นได้ว่าจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดเดียวของเขตภาคเหนือ ที่ติดอันดับจำนวนแรงงานต่างด้าวมากที่สุดโดยแรงงานส่วนมากจะประกอบอาชีพก่อสร้าง และการเกษตร เนื่องจากเป็นจังหวัดในเขตภาคเหนือที่มีแนวโน้มการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจมากที่สุดและส่วนหนึ่งมาจากการที่มีเขตติดต่อกับชายแดนประเทศเพื่อนบ้าน จึงทำให้มีแรงงานต่างด้าวเข้าทำงานกันเป็นจำนวนมาก

จำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือของจังหวัดเชียงใหม่จำแนกแรงงานต่างด้าวตามมาตรา 9 ประเภทพิสูจน์สัญชาติเดิมและนำเข้ามาตาม MOU จำนวนแรงงานสัญชาติเมียนมามีจำนวนมากที่สุด จำนวน 84,730 คน รองลงมาคือ สัญชาติลาวและกัมพูชา จำนวน 159 คน และ 104 คน ตามลำดับ (สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ณ ธันวาคม 2558 <http://wp.doe.go.th>) จะเห็นได้ว่าเมื่อพิจารณาจำนวนแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยที่มีจำนวนมาก รายได้จากการจ้างงานของแรงงานต่างด้าวที่เกิดขึ้น จะก่อให้เกิดธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ผ่านตัวกลางทางการเงิน คือ ธนาคาร ซึ่งมีรายได้จากการเก็บค่าธรรมเนียมในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินเพิ่มมากขึ้น ส่งผลดีต่อผลประโยชน์ของธนาคารที่เพิ่มมากขึ้น ก่อให้เกิดการหมุนเวียนของปริมาณเงินในระบบเศรษฐกิจที่เพิ่มมากขึ้น

สำหรับความหมายของธุรกรรมทางการเงินนั้นหมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวกับนิติกรรม สัญญา หรือดำเนินการใด ๆ กับผู้อื่น ทางการเงิน ทางธุรกิจ หรือการดำเนินการเกี่ยวกับทรัพย์สิน หรือกิจกรรมที่เกี่ยวกับการทำนิติกรรม สัญญาหรือการดำเนินการใด ๆ กับผู้อื่น ทางการเงิน ทางธุรกิจ หรือการดำเนินการเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น การฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน สอบถามยอดเงิน หรือแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าธุรกรรมทางการเงินมีหลากหลายการบริการ ธนาคารจึงมีรายได้จากการทำธุรกรรมทางการเงินประเภทต่าง ๆ จากค่าธรรมเนียมการใช้บริการ หากมีการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแล้ว จะทำให้ธนาคารสามารถมีรายได้เพิ่มขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาถึงปัญหาการใช้ธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารเป็นหลัก และทำการศึกษาว่าปัจจัยและเหตุผลใดที่มีผลต่อการให้บริการธุรกรรมทางการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องด้วยว่าในเขตดังกล่าวมีความเจริญทางเศรษฐกิจสูง รวมทั้งยังเป็นศูนย์กลางการบริหารธุรกิจและวัฒนธรรมของเขตภาคเหนือ และเป็นแหล่งพื้นที่

ทางเศรษฐกิจที่สำคัญ จึงนับว่าเป็นเมืองที่มีความเจริญมากที่สุดแห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการธุรกรรมทางการเงินให้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด และเพื่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมและพฤติกรรมในการใช้ธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการบริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- 2) เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยถึงพฤติกรรมในการใช้ธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

วิธีการศึกษา

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและพฤติกรรมการใช้ธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมโดยการออกแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่เข้ามาประเทศไทย
- 2) ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่วิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบไค-สแควร์ (Chi Squares) มาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงิน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมในการใช้ธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและพฤติกรรมการใช้ธุรกรรมทางการเงินของแรงงานสัญชาติเมียนมาที่เข้ามาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ การหาค่าความถี่ ร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ของแรงงานสัญชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบไปด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัย

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ปัจจัยด้านกายภาพ และปัจจัยด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ธนาคาร ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้มาตราวัดแบบลิเคิทสเกล

ส่วนที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการทางการเงินและพฤติกรรมที่มีผลต่อการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ของแรงงานสัญญาชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการทดสอบแบบไค-สแควร์ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญญาชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้มาตราวัดแบบลิเคิทสเกล

ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการธุรกรรมทางการเงินแรงงานกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญญาชาติเมียนมา ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

- เพศ พบว่าแรงงานสัญญาชาติเมียนมาที่มารับบริการแบ่งเป็นเพศชายจำนวน 181 คนคิดเป็นร้อยละ 45.33 และเพศหญิงจำนวน 219 คนคิดเป็นร้อยละ 54.67

- อายุ พบว่าแรงงานสัญญาชาติเมียนมาส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 21 – 30 ปีจำนวน 149 คนคิดเป็นร้อยละ 37.33 รองลงมาคืออยู่ระหว่าง 31 – 40 ปีจำนวน 128 คนคิดเป็นร้อยละ 32.00

- ระดับการศึกษา พบว่าแรงงานสัญญาชาติเมียนมาส่วนใหญ่การศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 189 คนคิดเป็นร้อยละ 47.33 รองลงมาคือการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจำนวน 141 คนคิดเป็นร้อยละ 35.33

- อาชีพ พบว่าแรงงานสัญญาชาติเมียนมาส่วนใหญ่อาชีพอิสระจำนวน 149 คนคิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาคืออาชีพพนักงานบริษัทจำนวน 147 คนคิดเป็นร้อยละ 36.67

- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าแรงงานสัญญาชาติเมียนมาส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวน 272 คนคิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาทจำนวน 88 คนคิดเป็นร้อยละ 22.00

- ระยะเวลาทำงานที่ประเทศไทย พบว่าแรงงานสัญญาชาติเมียนมาส่วนใหญ่มาทำงานที่ประเทศไทยเป็นระยะเวลา 3 – 4 ปีจำนวน 133 คนคิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือทำงานที่ประเทศไทยเป็นระยะเวลา มากกว่า 5 ปีจำนวน 131 คนคิดเป็นร้อยละ 32.67

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้ธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญญาชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

- ระยะเวลาที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคาร พบว่าส่วนใหญ่แรงงานสัญญาชาติเมียนมามีระยะเวลาที่ทำธุรกรรมมาเป็นระยะเวลา มากกว่า 3 ปีจำนวน 128 คนคิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือมีระยะเวลาที่ทำธุรกรรมมาเป็นระยะเวลา 1 – 2 ปีจำนวน 104 คนคิดเป็นร้อยละ 26.00

- ระยะเวลาที่ทำธุรกรรมทางการเงินโดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่แรงงานสัญญาชาติเมียนมาทำธุรกรรมทางการเงินโดยเฉลี่ยต่อเดือน 1 – 2 ครั้งจำนวน 213 คนคิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมาคือทำธุรกรรมทางการเงินโดยเฉลี่ยต่อเดือน 3 – 5 ครั้งจำนวน 123 คนคิดเป็นร้อยละ 30.67

- เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคาร พบว่าส่วนใหญ่แรงงานสัญญาชาติเมียนมาเลือกเพราะใกล้บ้านหรือที่ทำงานจำนวน 165 คนคิดเป็นร้อยละ 41.33 รองลงมาคือเลือกเพราะมีปัญหาเงินเดือนของกิจการหรือสถานศึกษาใช้บริการอยู่จำนวน 80 คนคิดเป็นร้อยละ 20.00

- ช่องทางที่ใช้บริการผ่านธนาคารบ่อยที่สุด พบว่าส่วนใหญ่แรงงานสัญญาชาติเมียนมาใช้บริการเครื่อง ATM จำนวน 189 คนคิดเป็นร้อยละ 47.33 รองลงมาคือใช้บริการ ณ ที่ทำการสาขาจำนวน 184 คนคิดเป็นร้อยละ 46.00

- ช่วงเวลาที่ใช้บริการผ่านธนาคารบ่อยที่สุด พบว่าส่วนใหญ่แรงงานสัญญาชาติเมียนมาใช้บริการช่วงเวลา 10:31 – 12:30 จำนวน 96 คนคิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมาคือเลือกใช้บริการช่วงเวลา 12:31 – 14:30 จำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 20.67

- ประเภทของธุรกรรมทางการเงินที่ทำผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารบ่อยที่สุด พบว่าส่วนใหญ่แรงงานสัญญาชาติเมียนมาใช้บริการฝาก/ถอนเงินจำนวน 235 คนคิดเป็นร้อยละ 58.67 รองลงมาคือใช้บริการโอนเงิน 96 คนคิดเป็นร้อยละ 24.00

- ปัญหาสำคัญที่สุดสำหรับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคาร พบว่าส่วนใหญ่แรงงานสัญญาชาติเมียนมาพบปัญหาจากการที่รอคิวนานจำนวน 261 คนคิดเป็นร้อยละ 65.33 รองลงมาคือปัญหาจากการที่เสียเวลาในการเดินทางจำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 20.67

- การแนะนำบุคคลที่รู้จักมาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคาร พบว่าส่วนใหญ่แรงงานสัญญาชาติเมียนมาให้ความเห็นว่าย่อยในการแนะนำจำนวน 211 คนคิดเป็นร้อยละ 52.67 รองลงมาคือมีการแนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 181 คนคิดเป็นร้อยละ 45.33

- การใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารในอนาคต พบว่าส่วนใหญ่แรงงานสัญญาชาติเมียนมาใช้บริการเท่าเดิมจำนวน 200 คนคิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือใช้บริการเพิ่มขึ้นจำนวน 197 คนคิดเป็นร้อยละ 49.33

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญญาชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าให้ความสำคัญคือ ขั้นตอนการทำธุรกรรมที่ง่าย ไม่ซับซ้อนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ให้ความสำคัญในระดับ “มาก” รองลงมาคือชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ให้ความสำคัญในระดับ “มาก”

- ปัจจัยด้านราคา พบว่าให้ความสำคัญคือ อัตราค่าธรรมเนียมในระดับที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ให้ความสำคัญในระดับ “ปานกลาง” รองลงมาคืออัตราค่าธรรมเนียมที่ถูกกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ให้ความสำคัญในระดับ “ปานกลาง”

- ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าให้ความสำคัญคือ เดินทางไปใช้บริการได้สะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ให้ความสำคัญในระดับ “มาก” รองลงมาคือมีจำนวนสาขาที่เพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ให้ความสำคัญในระดับ “มาก”

- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าให้ความสำคัญคือ ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ให้ความสำคัญในระดับ “ปานกลาง” รองลงมาคือมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ให้ความสำคัญในระดับ “ปานกลาง”

- ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าให้ความสำคัญคือ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องและครบถ้วนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ให้ความสำคัญในระดับ “มาก” รองลงมาคือพนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ให้ความสำคัญในระดับ “มาก”

- ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าให้ความสำคัญคือ สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ถูกต้อง/แม่นยำและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ให้ความสำคัญในระดับ “มาก” รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ให้ความสำคัญในระดับ “มาก”

- ปัจจัยด้านกายภาพ พบว่าให้ความสำคัญคือ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารมีความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ให้ความสำคัญในระดับ “มาก” รองลงมาคือสถานที่พักรอระหว่างบริการมีความสะดวกสบายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ให้ความสำคัญในระดับ “มาก”

- ปัจจัยด้านเครื่องมือและเครื่องใช้ธนาคาร พบว่าให้ความสำคัญคือ มีตู้ ATM บริการลูกค้าตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ให้ความสำคัญในระดับ “มาก” รองลงมาคือเครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการทันสมัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ให้ความสำคัญในระดับ “มาก”

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินและพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1) สมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญชาติเมียนมา

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญชาติเมียนมา

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยการทดสอบทางสถิติไค-สแควร์ ประกอบไปด้วย

- ด้านอายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินด้านราคา โดยให้ความสำคัญในระดับ “ปานกลาง” แรงงานสัญชาติเมียนมาส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.011

- ด้านอายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยให้ความสำคัญในระดับ “มาก” แรงงานสัญชาติเมียนมาส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000

- ด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินด้านราคา โดยให้ความสำคัญในระดับ “ปานกลาง” แรงงานสัญชาติเมียนมาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.007

- ด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินด้านผลิตภัณฑ์ โดยให้ความสำคัญในระดับ “มาก” แรงงานสัญชาติเมียนมาส่วนใหญ่ทำงานอาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

- ด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินด้านราคา โดยให้ความสำคัญในระดับ “ปานกลาง” แรงงานสัญชาติเมียนมาส่วนใหญ่มีอาชีพอิสระอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.020

- ด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินด้านการส่งเสริมการตลาด โดยให้ความสำคัญในระดับ “มาก” แรงงานสัญชาติเมียนมาส่วนใหญ่มีอาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.050

- ด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินด้านกายภาพ โดยให้ความสำคัญในระดับ “มาก” แรงงานสัญญาชาติเมียนมาส่วนใหญ่ทำงานอาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000

- ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยให้ความสำคัญในระดับ “มาก” แรงงานสัญญาชาติเมียนมาส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.013

- ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินด้านเครื่องมือและเครื่องใช้ โดยให้ความสำคัญในระดับ “มาก” แรงงานสัญญาชาติเมียนมาส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.025

- ด้านระยะเวลาทำงานที่ประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินด้านราคา โดยให้ความสำคัญในระดับ “ปานกลาง” แรงงานสัญญาชาติเมียนมาส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงาน 1 – 2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.016

- ด้านระยะเวลาทำงานที่ประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินด้านการส่งเสริมการตลาด โดยให้ความสำคัญในระดับ “มาก” แรงงานสัญญาชาติเมียนมาส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงาน 1 - 2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.006

- ด้านระยะเวลาทำงานที่ประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยให้ความสำคัญในระดับ “มาก” แรงงานสัญญาชาติเมียนมาส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงานมากกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.008

- ด้านมีระยะเวลาทำงานที่ประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินด้านกายภาพ โดยให้ความสำคัญในระดับ “มาก” แรงงานสัญญาชาติเมียนมาส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงาน 1 – 2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.004

2) สมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญญาชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญญาชาติเมียนมา

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญญาชาติเมียนมา

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยการทดสอบทางสถิติไค-สแควร์ ประกอบไปด้วย

- ด้านอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินด้านระยะเวลาที่ทำธุรกรรมทางการเงิน โดยแรงงานสัญญาชาติเมียนมาที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปีจะมีระยะเวลาในการใช้บริการน้อยกว่า 2 ปี ส่วนแรงงานสัญญาชาติเมียนมาที่มีอายุมากกว่า 30 ปีจะมีระยะเวลาในการใช้บริการมากกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000

- ด้านอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินด้านระยะเวลาที่ทำธุรกรรมทางการเงินโดยเฉลี่ยต่อเดือน โดยแรงงานสัญญาชาติเมียนมาส่วนใหญ่ทำธุรกรรมทางการเงินโดยเฉลี่ยต่อเดือน 1-2 ครั้ง โดยมีอายุ 21 – 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.007

- ด้านอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินด้านช่วงเวลาที่ทำธุรกรรมทางการเงินบ่อยที่สุด โดยแรงงานสัญญาชาติเมียนมาใช้บริการช่วงเวลา 10:31 – 12:30 ส่วนใหญ่อยู่อายุ 21 – 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.005

- ด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินด้านระยะเวลาที่ทำธุรกรรมทางการเงิน โดยแรงงานสัญญาชาติเมียนมาส่วนใหญ่ใช้บริการมาเป็นระยะเวลามากกว่า 3 ปี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000

- ด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินด้านระยะเวลาที่ทำธุรกรรมทางการเงินโดยเฉลี่ยต่อเดือน โดยแรงงานสัญญาชาติเมียนมาใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน 1 – 2 ครั้ง ส่วนใหญ่ทำงานอาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.005

- ด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินด้านปัญหาสำคัญที่สุดในการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยแรงงานสัญญาชาติเมียนมามีปัญหาจากการรอคิวนาน ส่วนใหญ่ทำงานอาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000

- ด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินด้านการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินในอนาคต โดยแรงงานสัญญาชาติเมียนมาส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินในอนาคตเท่าเดิม โดยส่วนใหญ่ทำงานเป็นพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000

- ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินด้านระยะเวลาที่ทำธุรกรรมทางการเงิน โดยแรงงานสัญญาชาติเมียนมาส่วนใหญ่มีการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินมาเป็นระยะเวลามากกว่า 3 ปี พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.008

- ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินด้านการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินในอนาคต โดยแรงงานสัญญาชาติเมียนมาส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินในอนาคตเท่าเดิม พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000

- ด้านระยะเวลาทำงานที่ประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินด้านระยะเวลาที่ทำธุรกรรมทางการเงินโดยเฉลี่ยต่อเดือน โดยแรงงานสัญญาชาติเมียนมาส่วนใหญ่มีการทำธุรกรรมทางการเงินโดยเฉลี่ยต่อเดือน 1 – 2 ครั้ง ส่วนใหญ่มาทำงานที่ประเทศไทยเป็นระยะเวลา 3 – 4 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.002

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารและพนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญญาชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พบว่าลูกค้าแรงงานสัญญาชาติเมียนมามีความพึงพอใจต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารที่มีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับความพึงพอใจ “มาก” และลูกค้าแรงงานสัญญาชาติเมียนมามีความพึงพอใจต่อการใช้ธุรกรรมทางการเงินกับพนักงานธนาคารที่มีค่าเฉลี่ย 3.81 อยู่ในระดับความพึงพอใจ “มาก”

สรุปผลการศึกษา

1) สรุปผลการศึกษาส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 219 คนและเพศชาย 181 คนตามลำดับ ด้านอายุ พบว่าส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 30 ปีจำนวน 149 คนและอายุ 31 – 40 ปีจำนวน 128 คนตามลำดับ ด้านระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่การศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 189 คนและระดับมัธยมศึกษาจำนวน 141 คนตามลำดับ ด้านอาชีพ พบว่าทำงานอาชีพอิสระ(ลูกจ้าง/รับจ้าง)จำนวน 149 คนและพนักงานบริษัทจำนวน 147 คนตามลำดับ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวน 272 คนและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาทจำนวน 88 คนตามลำดับ

และด้านระยะเวลาทำงานที่ประเทศไทย พบว่าทำงานที่ประเทศไทยมา 3 – 4 ปีจำนวน 133 คนและทำงานที่ประเทศไทยมาเป็นระยะเวลามากกว่า 5 ปีจำนวน 131 คนตามลำดับ

2) สรุปผลการศึกษาด้านพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของผู้ตอบแบบสอบถาม

พฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระยะเวลาที่ธุรกรรมทางการเงิน พบว่ามีระยะเวลามากกว่า 3 ปีจำนวน 128 คนและมีระยะเวลา 1 – 2ปีจำนวน 104 คนตามลำดับ ด้านระยะเวลาที่ทำธุรกรรมโดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่าใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน 1 – 2 ครั้งและใช้บริการ 3 – 5 ครั้งต่อเดือนตามลำดับ ด้านเหตุผลที่เลือกใช้บริการ พบว่าธนาคารอยู่ใกล้บ้านจำนวน 165 คนและมีบัญชีเงินเดือนของกิจการ/สถานศึกษาใช้บริการจำนวน 80 คนตามลำดับ ด้านช่องทางที่ใช้บริการบ่อยที่สุด พบว่าใช้บริการที่เครื่อง ATM หน้าธนาคารจำนวน 189 คนและใช้บริการ ณ ที่ทำการสาขาจำนวน 184 คนตามลำดับ ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการผ่านธนาคารบ่อยที่สุด พบว่าช่วงเวลา 10:31 – 12:30 จำนวน 96 คนและช่วงเวลา 12:31 – 14:30 จำนวน 83 คนตามลำดับ ด้านประเภทของธุรกรรมที่ใช้บริการ พบว่าทำรายการฝาก/ถอนเงินจำนวน 235 คนและรายการโอนเงินจำนวน 96 คนตามลำดับ ด้านปัญหาสำคัญที่สุดในการทำธุรกรรม พบว่ามีปัญหาจากการรอคิวจำนวน 261 คนและเสียเวลาในการเดินทางจำนวน 83 คนตามลำดับ ด้านการแนะนำบุคคลที่รู้จักมาใช้บริการ พบว่าเฉยๆต่อการแนะนำจำนวน 211 คนและแนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 181 คนตามลำดับ ด้านการใช้บริการในอนาคต พบว่าเลือกใช้บริการเท่าเดิมจำนวน 200 คนและใช้บริการเพิ่มขึ้น 197 คนตามลำดับ

3) สรุปผลการศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยทางการตลาด-ด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในขั้นตอนการทำธุรกรรมที่ง่าย ไม่ซับซ้อน และชื่อเสียง/ภาพพจน์ของธนาคารอยู่ในระดับที่มาก เนื่องด้วยลูกค้าเห็นว่าหากขั้นตอนในการทำธุรกรรมต่าง ๆ มีมาก ใช้เวลาค่อนข้างนาน และใช้เอกสารจำนวนมาก จะทำให้ลูกค้าไม่มีความสนใจในผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่มีอยู่ ส่งผลต่อชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารลดลง ปัจจัยทางการตลาด-ด้านราคาของธนาคารกรุงไทย ลูกค้าให้ความสำคัญปานกลาง เนื่องด้วยอัตราค่าธรรมเนียมอยู่ในระดับที่เหมาะสมและถูกกว่าธนาคารอื่น ปัจจัยทางการตลาด-ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าให้ระดับความสำคัญที่มาก คือ การเดินทางไปใช้บริการได้สะดวกและมีจำนวนสาขาที่เพียงพอ เพราะลูกค้าเล็งเห็นว่าหากที่ตั้งของสาขาธนาคารกรุงไทยอยู่ไกล หรือมีจำนวนสาขาที่น้อยจะทำให้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินลดลง ซึ่งธนาคารกรุงไทยได้ดำเนินการเปิดสาขาครอบคลุมพื้นที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ปัจจัยทางการตลาด-ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เพียงพอและมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ เนื่องด้วยธนาคารกรุงไทยเองนั้นส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะรู้จักกันเป็นอย่างดี เพราะก่อตั้งมาเป็นเวลานานกว่า 50 ปี จึงทำให้ลูกค้าจึงรู้จักกันอย่างเพียงพอ โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งการประชาสัมพันธ์จากสื่อต่างๆ ปัจจัยทางการตลาด-ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าให้ระดับความสำคัญของพนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนและพนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน เนื่องด้วยธนาคารกรุงไทยมีการทำงานเป็นรัฐวิสาหกิจ พนักงานจึงยังมีความรู้สึกถึงการทำงานที่มากเกินรายได้ที่ควรจะเป็น ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการบริการธุรกรรมทางการเงิน ปัจจัยทางการตลาด-ด้านกระบวนการให้บริการ แรงงานสัญชาติเมียนมาเห็นว่า ทำธุรกรรมการเงินได้ถูกต้อง/แม่นยำ ขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว และกระบวนการ

ให้บริการเป็นแบบ One Stop Service ให้ความสำคัญในระดับมาก หากว่ามีการบริการที่ล่าช้า มีความผิดพลาดเกิดขึ้นจากการกระบวนการบริการ ขั้นตอนในการทำต้องรอการอนุมัติหลายขั้นตอน ทำให้ลูกค้าต้องรอคิวนานในการทำธุรกรรมทางการเงินในแต่ละครั้ง ดังนั้นหากธนาคารปรับปรุงกระบวนการบริการให้รวดเร็วเป็นแบบ One Stop Service จะทำให้ลูกค้าประทับใจในการบริการ ปัจจัยทางการตลาด-ด้านกายภาพ ให้ระดับความสำคัญของระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร และสถานที่พักระหว่างบริการที่อยู่ในระดับมาก เนื่องด้วยลูกค้าต้องการให้ธนาคารรักษาทรัพย์สินที่มีค่าให้ได้อย่างปลอดภัย ธนาคารจึงต้องรักษาทรัพย์สินดังกล่าวเอาไว้เป็นอย่างดี ปรับปรุงอาคารสถานที่ให้สวยงาม มีความปลอดภัย เพื่อให้ลูกค้าไว้วางใจและประทับใจในความสวยงามของสถานที่ และปัจจัยทางการตลาด-ด้านเครื่องมือและเครื่องใช้ธนาคาร ให้ความสำคัญที่อยู่ในระดับมากของการมีตู้ ATM บริการลูกค้าตลอดเวลา เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ไม่ติดขัด ถึงแม้ว่าเป็นช่วงเวลานอกทำการตามปกติของธนาคาร

4) สรุปผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญญาชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุพบว่าแรงงานสัญญาชาติเมียนมาอายุ 31 – 40 ปีให้ความสำคัญปัจจัยทางการตลาดด้านราคาในระดับปานกลางและด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับที่มาก ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาประถมศึกษาให้ความสำคัญด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ ส่วนใหญ่แรงงานสัญญาชาติเมียนมาอาชีพอิสระ(รับจ้าง/ลูกจ้าง)ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และด้านกายภาพในระดับมาก และให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดด้านราคาในระดับปานกลาง ส่วนอาชีพพนักงานบริษัทให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับน้อย ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แรงงานสัญญาชาติเมียนมาส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ธนาคารในระดับมาก และปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาทำงานที่ประเทศไทย พบว่าแรงงานสัญญาชาติเมียนมาที่เข้ามาทำงานที่ประเทศไทย 1 – 2 ปีให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดด้านราคาในระดับปานกลาง แรงงานสัญญาชาติเมียนมาที่เข้ามาทำงานที่ประเทศไทยมากกว่า 5 ปีให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับน้อย และด้านบุคลากรที่ให้บริการในระดับมาก และแรงงานสัญญาชาติเมียนมาที่เข้ามาทำงานที่ประเทศไทยมากกว่า 1 - 2 ปีและ 3 – 4 ปีให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดด้านกายภาพในระดับมาก

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญญาชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

5) สรุปผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญญาชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุพบว่าแรงงานสัญญาชาติเมียนมาอายุ 41 – 50 ปีทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารมาเป็นระยะเวลามากกว่า 3 ปี ส่วนอายุ 21 – 30 ปีทำธุรกรรมทางการเงินโดยเฉลี่ยต่อเดือน 1 – 2 ครั้งส่วนใหญ่ใช้บริการบ่อยที่สุดช่วงเวลา 10:31 – 12:30 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพพบว่าพนักงานบริษัทใช้บริการธุรกรรมทางการเงินมาเป็นระยะเวลามากกว่า 3 ปีและใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารในอนาคตเท่า

เดิม ส่วนแรงงานสัญชาติเมียนมาที่ทำงานอิสระ(รับจ้าง/ลูกจ้างทั่วไป)ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน 1 – 2 ครั้ง โดยปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินส่วนใหญ่เกิดจากการรอคิวใช้บริการที่นานเนื่องด้วยการที่ธนาคารมีผู้ใช้บริการกันเป็นจำนวนมาก ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าแรงงานสัญชาติเมียนมาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทมีการทำธุรกรรมทางการเงินมาเป็นระยะเวลามากกว่า 3 ปีและมีการใช้บริการในอนาคตที่เพิ่มขึ้น และปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่เข้ามาประเทศไทยพบว่าเมื่อเข้ามาทำงานในประเทศไทยเป็นระยะเวลา 3 – 4 ปีมีการใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน 1 – 2 ครั้ง

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและด้านระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

6) ความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารและพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของแรงงานสัญชาติเมียนมา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารและพนักงานธนาคารอยู่ในระดับความพึงพอใจ “มาก”

ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

ด้านผลิตภัณฑ์คือขั้นตอนการทำธุรกรรมที่ง่าย ไม่ซับซ้อนและเชื่อถือได้ ภาพพจน์ของธนาคาร ควรปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้มีความเข้าใจที่ง่ายต่อการใช้บริการ ครอบคลุมการใช้งานที่หลากหลายที่มากขึ้น เนื่องด้วยผลิตภัณฑ์ของธนาคารกรุงไทยมีค่อนข้างมาก ลูกค้าเกิดความสับสนในผลิตภัณฑ์ จึงทำให้ไม่สามารถใช้บริการได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของลูกค้าอย่างแท้จริง

ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายคือเดินทางไปใช้บริการที่สะดวกและมีจำนวนสาขาที่เพียงพอ เนื่องด้วยปัจจุบันลูกค้าของธนาคารกรุงไทยมีเป็นจำนวนมาก แต่ก็มีธนาคารต่าง ๆ จำนวนมากขึ้นเช่นเดียวกัน การเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของแรงงานสัญชาติเมียนมาจึงคำนึงถึงการเดินทางและจำนวนสาขาของธนาคาร ธนาคารจึงเพิ่มทางเลือกให้ลูกค้าด้วยการเปิดสาขาย่อยตามจุดต่าง ๆ ที่แรงงานสัญชาติเมียนมาส่วนใหญ่ทำงานอยู่ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มการทำธุรกรรมทางการเงินให้มากขึ้น

ด้านบุคลากรที่ให้บริการพบว่าแรงงานสัญชาติเมียนมาให้ความสำคัญคือพนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนและพนักงานมีความรู้ในการให้บริการ ดังนั้นธนาคารควรจัดให้มีการอบรมพนักงานธนาคาร และเพิ่มทักษะภาษาต่างประเทศให้พนักงาน เช่น ภาษาเมียนมา ภาษาจีน เป็นต้น นอกเหนือจากภาษาอังกฤษที่พนักงานควรจะใช้ได้เป็นอย่างดีอยู่แล้ว เพื่อเสริมความรู้ให้พนักงานและปรับปรุงข้อมูลในการบริการด้านต่าง ๆ ให้ทันสมัย ทำให้พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ส่งผลให้มีลูกค้ามาใช้บริการที่เพิ่มขึ้น

ด้านกระบวนการให้บริการคือสามารถทำธุรกรรมการเงินได้ถูกต้อง แม่นยำและขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว เนื่องด้วยลูกค้าของธนาคารมีจำนวนมากทั้งลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติ การบริการที่ถูกต้องรวดเร็วจึงถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญในลำดับแรก ธนาคารจึงควรปรับปรุงกระบวนการทำธุรกรรมให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมให้มีความกระชับ สั้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการ

ด้านกายภาพคือสถานที่พักรอระหว่างบริการมีความสะดวกสบายและระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ธนาคารควรปรับปรุงสถานที่ของสาขาธนาคารให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจในการบริการ เช่น ทำความสะอาดสถานที่อยู่เสมอทั้งเข้า-เย็น บริการน้ำดื่มและขนมขบเคี้ยวในช่วงระหว่างรอการให้บริการ เป็นต้น

ด้านเครื่องมือและเครื่องใช้ธนาคาร แรงงานสัญญาติเมียนมาเห็นว่าควรมีตู้ ATM บริการลูกค้าตลอดเวลา โดยอาจจะเพิ่มภาษาเมียนมาและภาษาในกลุ่ม AEC ในหน้าจอเมนูของตู้ ATM เพื่ออำนวยความสะดวกกับลูกค้าให้มากขึ้น ส่งผลให้มีผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กลุ่มงานพัฒนาระบบควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. (2558, กุมภาพันธ์). *วารสารสถิติจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานทั่วราชอาณาจักร ประจำปี 2557*. สืบค้นจาก <http://wp.doe.go.th/wp/images/statistic/sy/sy2557.pdf>
- ณัฐดนัย ใจชน. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี) พระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พุทธศักราช 2551. (2551, 22 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 125 ตอนที่ 37 ก. หน้า 24.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่นๆ. (2541). *กลยุทธ์การตลาด การบริการการตลาดและกรณีศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาศึกษา.
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน. (2559, กุมภาพันธ์). *สถิติจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือทั่วราชอาณาจักร ประจำเดือนธันวาคม 2558*. สืบค้นจาก http://lib.doe.go.th/ebookdoc/020400015674_0.pdf
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน. (2559, กุมภาพันธ์). *วารสารสถิติจำนวนคนต่างด้าวกลุ่มประเทศอาเซียนที่ได้รับอนุญาตทำงานประจำเดือนธันวาคม 2558*. สืบค้นจาก http://lib.doe.go.th/ebookdoc/020400015675_0.pdf
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2554, สิงหาคม). *สถานการณ์คนต่างด้าวที่ทำงานในประเทศไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. (2559, กุมภาพันธ์). *วารสารสถิติจำนวนคนต่างด้าวกลุ่มประเทศอาเซียนที่ได้รับอนุญาตทำงานประจำเดือนธันวาคม 2558*. กรุงเทพฯ: สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว.
- สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. (2559, กุมภาพันธ์). *สถิติจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือทั่วราชอาณาจักร ประจำเดือนธันวาคม 2558*. กรุงเทพฯ: สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว
- เสาวณีย์ อุดมเวชสกุล. (2557). *การศึกษาความพึงพอใจในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร และผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet banking) ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
- อภิชาติ เอกนาม. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริการกับการเลือกใช้บริการทางการเงินของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์)

อัจฉรา แสงมณี. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในการเลือกใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่. (การค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)

Abraham H.Maslow. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row Publisher Inc.

Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management the Millennium Edition*. New Jersey: PrenticeHall.

Shiffman, Leon G.; & Leslie Lazar Kanuk. (2000). *Consumer Behavior*. 5thed. New Jersey:Prentice-Hall, Inc.

Zeithaml, Valarie and Mary Jo Bitner. (1996). *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill.