

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์อุปสงค์สำหรับบัตร เอทีเอ็มครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อจัดกลุ่มความต้องการใช้ประโยชน์ของบัตรเอทีเอ็มของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ทำการรวบรวมข้อมูลกับลูกค้าธนาคารพาณิชย์ จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบ่อสร้าง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง หรือธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง จำนวนทั้งสิ้น 400 ราย ด้วยแบบสอบถาม และการวิเคราะห์เพื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้ใช้สถิติพรรณนา (descriptive statistics) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) และการวิเคราะห์ไคสแควร์ (Chi-square) คือการนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยตารางพร้อมการอธิบายรายละเอียดพร้อมทำการเปรียบเทียบข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบ่อสร้าง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง หรือธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง จำนวน 400 ราย มีรายละเอียดของข้อมูลทั่วไปที่นำมาวิเคราะห์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ภูมิลำเนาปัจจุบัน อาชีพพร้อมรายละเอียดธุรกิจประกอบธุรกิจส่วนตัว และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อเดือน ดังแสดงในตารางที่ 4.1 ทั้งหมดมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1.1 เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าธนาคารต่าง ๆ ในอำเภอสันกำแพง จำนวน 400 ราย เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.25 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 49.75 แสดงว่าลูกค้าธนาคารประกอบด้วยกลุ่มเพศชายและหญิงในจำนวนใกล้เคียงกันทั้งนี้ธนาคารไม่มีข้อจำกัดใด ๆ เกี่ยวกับการให้บริการไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะเป็นเพศหญิงหรือชาย

4.1.2 อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าธนาคารจำนวน 400 รายส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมา อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.00 และอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.75 ส่วนที่เหลือกระจายอยู่ในกลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี อายุ 51 – 60 ปี และอายุตั้ง

แต่ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.75 ร้อยละ 5.50 และร้อยละ 1.50 ตามลำดับ แสดงว่าลูกค้าของธนาคารประกอบด้วยทุกกลุ่มอายุ โดยเฉพาะกลุ่มอายุในวัยแรงงานตั้งแต่ 21 ปี ถึง 50 ปี ส่วนกลุ่มอายุต่ำกว่า 21 ปี หรืออายุสูงกว่า 50 ปีขึ้นไปจำนวนที่ไปขอใช้บริการกับธนาคารในแต่ละวันมีจำนวนที่น้อยกว่า

4.1.3 สถานภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าธนาคารจำนวน 400 รายส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 49.75 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 37.75 ส่วนที่เหลือมีสถานภาพหย่า สมรสและไม่ได้จดทะเบียน และมีสถานภาพม่าย คิดเป็นร้อยละ 5.50 ร้อยละ 4.50 และร้อยละ 2.50 ตามลำดับ แสดงว่าลูกค้าของธนาคารจะเป็นกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสแล้วในจำนวนที่มากกว่ากลุ่มสถานภาพโสด ทั้งนี้กลุ่มสถานภาพโสดจะเป็นกลุ่มที่เริ่มต้นการหารายได้เมื่อรายได้มีจำนวนมากพอจึงจะไปใช้บริการฝากเงินไว้กับธนาคาร ในขณะที่กลุ่มสถานภาพสมรสจำเป็นต้องบริหารการเงินของครอบครัวดังนั้นการออมไว้กับธนาคารจึงเป็นช่องทางหนึ่งที่ถูกเลือกใช้เป็นจำนวนมาก

4.1.4 ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าธนาคารจำนวน 400 รายส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมา มีการศึกษาระดับ ปวส.อนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 23.50 การศึกษาระดับ ม.4 - ม.6 หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 18.50 ส่วนที่เหลือมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีการศึกษาระดับ ม.1 - ม.3 และมีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.00 ร้อยละ 7.50 และร้อยละ 2.00 ตามลำดับ แสดงว่า ประชาชนในอำเภอสันกำแพงปัจจุบันส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับสูง หรือตั้งแต่ระดับ ปวส. เป็นต้นไป ย่อมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์หรือผลประโยชน์อื่นที่จะได้รับที่เกี่ยวข้องเนื่องมาจากการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์เป็นอย่างดี

4.1.5 ภูมิลำเนา

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าธนาคารจำนวน 400 รายส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในอำเภอสันกำแพง คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมา มีภูมิลำเนาในเขตอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 36.75 ส่วนที่เหลือมีภูมิลำเนาต่างจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 7.25 แสดงว่าผู้ที่พำนักในอำเภอสันกำแพงและเป็นลูกค้าธนาคารส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในพื้นที่ และมีจำนวนหนึ่งเป็นบุคคลนอกพื้นที่เข้าไปตั้งรกรากถิ่นฐาน ในเขตอำเภอสันกำแพง อย่างไรก็ตามจากข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า

1) กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาในเขตอำเภอสันกำแพง กระจายอยู่ในตำบลหรือหมู่บ้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ ตำบลสันกำแพง ร้องวัวแดง สันกลาง บวกค้าง ทรายมูล ท่าศาลา หนองป่าครั่ง แข่ช้าง ปู่คา ร้องกวาง บวกครก เป็นต้น

2) กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่ นอกเขตอำเภอสันกำแพง กระจายอยู่ในภูมิลำเนาเดิม ดังนี้ อำเภอเมือง คอยสะเก็ด สันทราย สารภี หางดง แม่ริม แม่แตง แม่ฮ่องสอน แม่แจ่ม และเวียงแหง

3) กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาต่างจังหวัด ประกอบด้วย กรุงเทพมหานคร ลำพูนแพร่ น่าน เชียงราย ลำปาง และภาคอีสาน เป็นต้น

4.1.6 อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้ำธนาคารจำนวน 400 รายส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้างหรือเป็นพนักงานบริษัทห้างร้าน คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมา ประกอบอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 21.25 และประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 11.25 ส่วนที่เหลือประกอบอาชีพ เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา อาชีพค้าขาย และเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 10.00 ร้อยละ 7.75 และร้อยละ 0.75 ตามลำดับ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้ำของธนาคารพาณิชย์ เป็นผู้ประกอบอาชีพรับเงินเดือนสูงกว่ากลุ่มอาชีพอื่น มีเพียงร้อยละ 11.25 ที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว ซึ่งในจำนวนดังกล่าวสามารถแสดงรายละเอียดของธุรกิจได้ดังต่อไปนี้

1) รูปแบบของธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว 45 ราย ส่วนใหญ่มีธุรกิจแบบเจ้าของคนเดียว จำนวน 36 ราย และนิติบุคคล คือห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือบริษัทจำกัด จำนวน 9 คน

2) ประเภทของธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 45 ราย ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจประเภทซื้อมาและขายไป จำนวน 29 ราย รองลงมา ประเภทธุรกิจบริการ จำนวน 10 ราย ส่วนที่เหลือประเภท อุตสาหกรรม และเกษตรกรรม จำนวน 2 ราย และ 4 ราย ตามลำดับ

3) รายได้ของธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวจำนวน 45 ราย ส่วนใหญ่ธุรกิจมีรายได้ต่ำกว่า 1 แสนบาทต่อเดือน จำนวน 30 ราย รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 1 แสนบาท – 3 แสนบาท จำนวน 11 ราย ส่วนที่เหลือมีรายได้ตั้งแต่ 3 แสนบาทถึงเกินกว่า 1 ล้านบาทต่อเดือน จำนวน 4 ราย

4.1.7 รายได้

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้ำธนาคารจำนวน 400 รายส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.50 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.50 และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.50 ส่วนที่เหลือมีรายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป รายได้ระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท รายได้ระหว่าง 35,001 – 40,000 บาท และรายได้ระหว่าง 30,001 – 35,000

บาท คิดเป็นร้อยละ 11.25 ร้อยละ 11.00 ร้อยละ 7.75 ร้อยละ 6.25 ร้อยละ 3.00 และร้อยละ 2.25 ตามลำดับ แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างต่ำ และกลุ่มตัวอย่างประมาณร้อยละ 30.00 มีรายได้สูงกว่า 20,000 บาทต่อเดือน หรือมีรายได้ค่อนข้างสูง

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	201	50.25
หญิง	199	49.75
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	27	6.75
21 – 30 ปี	130	32.50
31 – 40 ปี	124	31.00
41 – 50 ปี	91	22.75
51 – 60 ปี	22	5.50
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	6	1.50
รวม	400	100.00
3. สถานภาพ		
โสด	151	37.75
สมรส	199	49.75
หย่า	22	5.50
ม่าย	10	2.50
ไม่จดทะเบียนสมรส	18	4.50
รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	8	2.00
ม.1 – ม.3	30	7.50
ม.4 – ม.6/ปวช.	74	18.50

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ปวส./อนุปริญญา	94	23.50
ปริญญาตรี	162	40.50
สูงกว่าปริญญาตรี	32	8.00
รวม	400	100.00
5. ภูมิถิ่นปัจจุบัน		
อำเภอต้นกำเนิด	224	56.00
อำเภออื่น ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่	147	36.75
ต่างจังหวัด	29	7.25
รวม	400	100.00
6. อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	85	21.25
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	45	11.25
ค้าขาย	31	7.75
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	196	49.00
นักเรียน/นักศึกษา	40	10.00
เกษตรกร	3	0.75
รวม	400	100.00
7. รูปแบบของธุรกิจ ¹		
เจ้าของคนเดียว	36	80.00
นิติบุคคล	9	20.00
รวม	45	100.00
8. ประเภทของธุรกิจ ¹		
ซื้อมา ขายไป	29	64.45
ธุรกิจบริการ	10	22.22
อุตสาหกรรม	2	4.44
เกษตรกรรม	4	8.89
รวม	45	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
9. รายได้ของธุรกิจต่อเนื่อง"		
ต่ำกว่า 1 แสนบาท	30	66.67
ตั้งแต่ 1 แสนบาทแต่ไม่เกิน 3 แสนบาท	11	24.44
ตั้งแต่ 3 แสนบาทแต่ไม่เกิน 5 แสนบาท	1	2.22
ตั้งแต่ 5 แสนบาทแต่ไม่เกิน 1 ล้านบาท	-	-
ตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป	3	6.67
รวม	45	100.00
10. รายได้เฉลี่ย (ต่อเดือน)		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	66	16.50
5,0001 - 10,000 บาท	78	19.50
10,001 - 15,000 บาท	90	22.50
15,001 - 20,000 บาท	44	11.00
20,001 - 25,000 บาท	45	11.25
25,001 - 30,000 บาท	25	6.25
30,001 - 35,000 บาท	9	2.25
35,001 - 40,000 บาท	12	3.00
ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป	31	7.75
รวม	400	100.00

หมายเหตุ " สัดส่วนร้อยละคำนวณเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว จำนวน 45 ราย

ที่มา : จากการสำรวจปี 2544

4.2 การใช้บริการธนาคารพาณิชย์และการถือบัตรเอทีเอ็ม

การวิเคราะห์การใช้บริการธนาคารพาณิชย์ และการถือบัตรเอทีเอ็มของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย รายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการหรือเป็นลูกค้าธนาคารใด ปัจจุบันถือครองบัตรเอทีเอ็มของธนาคารใดบ้าง ลักษณะการใช้ประโยชน์จากบัตรเอทีเอ็มลักษณะการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม สาเหตุที่ใช้บริการด้วยบัตรเอทีเอ็มแทนการบริการหน้าเคาน์เตอร์ เหตุผลในการขอใช้บัตรเอทีเอ็มและปัญหาจากการใช้บัตรเอทีเอ็มผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.2.1 ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย เป็นลูกค้าใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอสันกำแพง และภายนอกอื่น ๆ หลายธนาคาร และกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งอาจใช้บริการธนาคารพาณิชย์มากกว่า 1 ธนาคาร เมื่อนำรายละเอียดการเป็นลูกค้าใช้บริการเพื่อเรียงตามลำดับ ธนาคารที่กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ลำดับแรก ร้อยละ 45.50 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง ลำดับที่สอง ร้อยละ 43.25 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง ลำดับที่สาม ร้อยละ 42.25 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบ่อสร้าง และลำดับที่สี่ ร้อยละ 17.00 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่เป็นรัฐวิสาหกิจ และเอกชน 3 แห่ง ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์เอกชนอีกแห่งหนึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าหรือใช้บริการในสัดส่วนที่ต่ำกว่า อย่างไรก็ตามจากข้อมูลส่วนหนึ่งแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 19.50 ยังเป็นลูกค้าธนาคารพาณิชย์เดียวกันที่มีสาขานอกอำเภอสันกำแพงทั้งในอำเภอเมืองเชียงใหม่ หรือต่างจังหวัด และลูกค้าบางรายยังเป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์อื่นนอกเหนือจากรายละเอียดในแบบสอบถาม เช่น ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ธนาคารรัตนสิน จำกัด (มหาชน) เป็นต้น (ดูตารางที่ 4.2 ประกอบ)

ตารางที่ 4.2 การใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่าง

ธนาคารที่ใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บจม. กรุงไทย สาขาสันกำแพง	182	45.50
บจม. ธนาคารกรุงเทพ สาขาสันกำแพง	173	43.25
บจม. กสิกรไทย สาขาบ่อสร้าง	169	42.25
บจม. กรุงศรีอยุธยา สาขาสันกำแพง	68	17.00
อื่น ๆ	78	19.50

หมายเหตุ กลุ่มตัวอย่างแต่ละรายอาจใช้บริการธนาคารพาณิชย์มากกว่า 1 แห่ง

ที่มา : จากการสำรวจปี 2544

4.2.2 จำนวนบัตรเอทีเอ็มถือครอง

จำนวนบัตรเอทีเอ็มที่ถือครอง และจำนวนบัตรเอทีเอ็มที่ถือครองเฉพาะธนาคารพาณิชย์ แต่ละแห่งเฉลี่ยต่อรายของผู้ถือบัตรของธนาคารพาณิชย์นั้น ๆ ปรากฏว่าภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด (400 ราย) ถือครองบัตรเอทีเอ็ม รวมทั้งสิ้น 703 บัตร หรือเฉลี่ยรายละ 1.76 บัตร เมื่อจำแนก การถือครองบัตรเอทีเอ็มของแต่ละธนาคารที่กลุ่มตัวอย่างแต่ละรายเป็นลูกค้า พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 145 ราย ถือครองบัตรฯ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงาน กิ่ง จำนวน 179 บัตร หรือเฉลี่ย 1.23 บัตรต่อราย 2) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 158 ราย ถือครองบัตรของธนาคารกรุง ไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงาน กิ่ง จำนวน 171 บัตร หรือเฉลี่ย 1.08 บัตรต่อราย 3) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 162 ราย ถือครองบัตรฯ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบ่อสร้าง จำนวน 181 บัตร หรือเฉลี่ย 1.12 บัตรต่อราย 4) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 ราย ถือครองบัตรฯ ของธนาคารกรุงศรี ออยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงาน กิ่ง จำนวน 65 บัตร หรือเฉลี่ย 1.08 บัตรต่อราย และ 5) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 83 ราย ถือครองบัตรฯ กับธนาคารทั้ง 4 แห่ง หรือธนาคารอื่น ๆ ที่ตั้งสาขานอก อำเภอสันกำแพง จำนวน 107 บัตร หรือเฉลี่ย 1.29 บัตรต่อราย

จากข้อมูลแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าธนาคารแต่ละแห่งจะถือครองบัตรเอทีเอ็ม ของธนาคารนั้น ๆ อย่างน้อย 1 บัตร และจากข้อมูลเดียวกันแสดงให้เห็นว่าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างถือบัตรเฉลี่ยสูงกว่าธนาคารอื่นในอำเภอสันกำแพง (ดูตารางที่ 4.3 ประกอบ)

ตารางที่ 4.3 จำนวนบัตรเอทีเอ็มที่ถือครองเฉพาะธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งเฉลี่ยต่อราย ของผู้ถือบัตรธนาคารพาณิชย์นั้น ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง

การถือครองบัตรเอทีเอ็ม	จำนวน (ราย)	จำนวน (บัตร)	เฉลี่ย (บัตร/ราย)	S.D.
บจม. ธนาคารกรุงเทพ สาขาสำนักงาน กิ่ง	145	179	1.23	0.69
บจม. กรุงไทย สาขาสำนักงาน กิ่ง	158	171	1.08	0.34
บจม. กสิกรไทย สาขาบ่อสร้าง	162	181	1.12	0.38
บจม. กรุงศรีอยุธยา สาขาสำนักงาน กิ่ง	60	65	1.08	0.33
อื่น ๆ	83	107	1.29	0.55

หมายเหตุ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ถือครองบัตรเอทีเอ็มทั้งสิ้น 703 บัตร หรือเฉลี่ย 1.76 บัตร/ราย

ที่มา : จากการสำรวจ ปี 2544

4.2.3 การนำบัตรเอทีเอ็มไปใช้ประโยชน์

ทำการวิเคราะห์การนำบัตรเอทีเอ็มไปใช้ประโยชน์ด้านต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 7 ด้านคือ ฝากเงิน ถอนเงิน ชำระค่าสาธารณูปโภค ชำระหนี้ โอนเงินระหว่างบัญชี สอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้ ชำระค่าสินค้าหรือบริการ และทำการวิเคราะห์จำนวนเงินแต่ละบริการ โดยเฉลี่ยในแต่ละคราว ผลการวิเคราะห์มีดังต่อไปนี้

จากการสอบถามลำดับความสำคัญในการใช้ประโยชน์บริการด้านต่าง ๆ ด้วยบัตรเอทีเอ็มคำตอบถูกนำมากำหนดคะแนนตามลำดับความสำคัญคือ ความสำคัญลำดับแรกกำหนดให้เท่ากับ 10 คะแนน และลดหลั่นกันไปตามลำดับ ๆ ละ 1 คะแนน เพื่อสรุปเป็นคะแนนสะสมไปประเมินลำดับการใช้ประโยชน์จากบัตรเอทีเอ็มปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์เรียงตามลำดับคือ ลำดับแรก ร้อยละ 92.50 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ใช้ถอนเงินสด มีคะแนนสะสม 3,633 คะแนน จำนวนเงินที่ใช้บริการเฉลี่ย 4,748.70 บาทต่อครั้ง ลำดับที่สอง ร้อยละ 32.75 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ใช้สอบถามยอดเงินฝากหรือเงินกู้คงเหลือ มีคะแนนสะสม 1,107 คะแนน ลำดับที่สาม ร้อยละ 25.25 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ใช้โอนเงินระหว่างบัญชีหรือระหว่างธนาคาร มีคะแนนสะสม 888 คะแนน จำนวนเงินที่ใช้บริการเฉลี่ย 20,472.22 บาทต่อครั้ง ลำดับที่สี่ ร้อยละ 2.75 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ใช้ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ด้วยคะแนนสะสม 741 คะแนน จำนวนเงินที่ใช้บริการเฉลี่ย 2,796.87 บาทต่อครั้ง ส่วนที่เหลือเป็นการใช้ประโยชน์ด้านฝากเงินสดหรือเช็ค ชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ และชำระหนี้สิน ด้วยคะแนนสะสม 487 คะแนน 428 คะแนน และ 286 คะแนน ตามลำดับ (ดูตารางที่ 4.4 ประกอบ)

ตารางที่ 4.4 ลำดับการใช้ประโยชน์และมูลค่าเฉลี่ยการใช้บัตรเอทีเอ็มต่อครั้งของกลุ่มตัวอย่าง

การใช้ประโยชน์จากเอทีเอ็ม	จำนวนผู้ใช้ประโยชน์	คะแนนสะสม (คะแนน)	จำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้ง	ลำดับการใช้ประโยชน์
ฝากเงินสดหรือเช็ค	53(13.25)	487	5,358.62	5
ถอนเงินสด	370(92.50)	3,633	4,748.70	1
ชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ	54(13.50)	428	1,729.69	6
ชำระหนี้สิน	38(9.50)	286	4,384.21	7
โอนเงินระหว่างบัญชี/ธนาคาร	101(25.25)	888	20,472.22	3
สอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้คงเหลือ	131(32.75)	1,107	-	2
ชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ	11(2.75)	741	2,796.87	4

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย

ที่มา : จากการสำรวจ ปี 2544

4.2.4 ลักษณะการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

การใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ปรากฏว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการจากตู้เอทีเอ็มที่สาขาอื่น ๆ ของธนาคารเจ้าของบัตร คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมา ใช้บริการจากตู้เอทีเอ็มที่สาขาของธนาคารเจ้าของบัตร คิดเป็นร้อยละ 38.75 และใช้บริการจากตู้เอทีเอ็มของธนาคารใดก็ได้ คิดเป็นร้อยละ 12.75 แสดงว่า ลูกค้าธนาคารนิยมใช้บริการจากตู้เอทีเอ็มของธนาคารเจ้าของบัตรที่อาจไม่ใช่สาขาที่เป็นผู้ออกบัตรให้สูงกว่าวิธีอื่น แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า ลูกค้าไม่ค่อยนิยมใช้บริการผ่านตู้เอทีเอ็มร่วม หรือ ATM Pool (ดูตารางที่ 4.5 ประกอบ)

ตารางที่ 4.5 ลักษณะการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ที่สาขาของธนาคารสาขาเจ้าของบัตร	155	38.75
ที่สาขาอื่น ๆ ของธนาคารเจ้าของบัตร	194	48.50
จากตู้บริการร่วม	51	12.75
รวม	400	100.00

ที่มา : จากการสำรวจปี 2544

4.2.5 เหตุผลในการใช้บริการธนาคารผ่านเอทีเอ็ม

นำข้อมูลสอบถามลำดับความสำคัญของเหตุผลในการใช้บริการผ่านเอทีเอ็มของกลุ่มตัวอย่างมากำหนดเป็นคะแนน โดยเหตุผลสำคัญลำดับแรกกำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน และลดหลั่นกันไปเป็นลำดับ ๆ ละ 1 คะแนน เพื่อคำนวณคะแนนสะสมและนำไปประเมินเป็นลำดับ เหตุผลการใช้บัตรเอทีเอ็มปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างมีเหตุผลในการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มแทนบริการผ่านเคาน์เตอร์ ตามลำดับ คือ ลำดับแรก สามารถบริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ตลอดยี่สิบสี่ ชั่วโมง ด้วยคะแนนสะสม 3,016 คะแนน ลำดับที่สอง สามารถใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มจากสถานที่ใดก็ได้ ด้วยคะแนนสะสม 2,139 คะแนน ลำดับที่สาม ไม่สามารถไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารได้ ด้วยคะแนนสะสม 2,073 คะแนน และลำดับที่สี่ สามารถใช้บริการได้หลายครั้งในแต่ละวัน ด้วยคะแนนสะสม 1,524 คะแนน แสดงว่าการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มแทนบริการที่เคาน์เตอร์ของกลุ่มตัวอย่างมีเหตุผลเชิงหลักที่สำคัญ ๆ คือ ความสะดวกในการใช้บริการ ที่ไม่จำกัดช่วงเวลาบริการ ไม่จำกัดสถานที่ที่จะใช้บริการ และที่สำคัญยิ่งไปกว่านั้นคือความสามารถขจัดปัญหาด้านเวลาที่ต้องเสียไปกับการรอใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร (ดูตารางที่ 4.6 ประกอบ)

ตารางที่ 4.6 เหตุผลในการใช้บริการกับธนาคารด้วยเครื่องเอทีเอ็มแทนบริการผ่านเคาน์เตอร์

เหตุผล	คะแนนสะสม	ลำดับเหตุผล
ไม่มีเวลาไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์	2,073	3
สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3,016	1
ที่พักอาศัยอยู่ในชนบท	371	7
สามารถใช้บริการจากสถานที่ใด ๆ ได้	2,139	2
บริการเคาน์เตอร์เสียเวลา หรือล่าช้า	1,275	5
เงินที่ขอใช้บริการแต่ละครั้งไม่สูงนัก	1,060	6
มีความปลอดภัย	251	10
สำนักงานธนาคารไกลจากที่พักอาศัย	288	9
ธนาคารอยู่ในทำเลไม่สะดวกต่อการติดต่อ	78	11
ธนาคารตั้งอยู่ในบริเวณที่ไม่ปลอดภัย	36	12
สามารถใช้บริการได้หลายครั้งในแต่ละวัน	1,524	4
ไว้วางใจเทคโนโลยี	351	8

ที่มา : จากการสำรวจปี 2544

4.2.6 ปัจจัยหลักที่ทำให้ลูกค้าขอมีบัตรเอทีเอ็ม

ปัจจัยที่ผลักดันให้ลูกค้ามาขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์ เป็นการนำข้อมูลสอบถามลำดับความสำคัญของปัจจัยที่เป็นผลในการขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์มากำหนดเป็นคะแนน คือ ปัจจัยลำดับที่หนึ่งมีคะแนนเท่ากับ 10 และลดหลั่นกันไปเป็นลำดับ ๆ ละ 1 คะแนน เพื่อคำนวณเป็นคะแนนสะสมและประเมินเป็นลำดับปัจจัยที่ผลักดันให้ลูกค้าธนาคารพาณิชย์ขอมีบัตรเอทีเอ็ม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยผลักดันเรียงตามลำดับ ดังนี้ ลำดับแรก เห็นความจำเป็นต่อการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มแทนบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ด้วยคะแนนสะสม 2,723 คะแนน ลำดับที่สอง ต้องการความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับการจัดการดูแลการเงินของตนเอง ด้วยคะแนนสะสม 2,520 คะแนน และลำดับที่สาม ต้องการความทันสมัย ด้วยคะแนนสะสม 1,845 คะแนน แสดงว่า การยื่นคำร้องขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยผลักดันที่สำคัญคือ ความไม่สะดวกในการไปรอใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ประกอบกับธนาคารสามารถให้บริการหลายด้านผ่านเอทีเอ็มนอกจากนี้การมีบัตรเอทีเอ็มยังช่วยทำให้การจัดการดูแลเงินออมของตนเองมีความเป็น อย่างไรก็ตาม มีกลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งต้องการแสดงออกด้านความทันสมัยต่อเทคโนโลยีในปัจจุบัน (ดูตารางที่ 4.7 ประกอบ)

ตารางที่ 4.7 ปัจจัยที่ผลักดันให้ลูกธนาคารพาณิชย์เข้ามาขอมีบัตรเอทีเอ็ม

ปัจจุบัน	คะแนนสะสม	ลำดับเหตุผล
เห็นความจำเป็นที่ต้องใช้บริการผ่านเอทีเอ็ม	2,723	1
ธนาคารจัดส่งเสริมการขาย	876	4
บุคคลอื่นแนะนำ	372	5
ต้องการความเป็นส่วนตัว	2,520	2
ต้องการความทันสมัย.	1,845	3

หมายเหตุ : ลูกค้านาคารพาณิชย์อาจมีปัจจัยผลักดันให้เข้ามาขอมีบัตรมากกว่า 1 ปัจจัย
ที่มา : จากการสำรวจปี 2544

4.2.7 ปัญหาการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม

การวิเคราะห์ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างประสบในขณะที่ใช้บริการกับธนาคารผ่านเอทีเอ็มเป็นการนำข้อมูลสอบถามลำดับปัญหาในการใช้บริการผ่านเอทีเอ็มมากำหนดเป็นคะแนน โดยปัญหาลำดับแรกกำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 10 และลดหลั่นกันไปเป็นลำดับ ๆ ละ 1 คะแนน เพื่อคำนวณเป็นคะแนนสะสมและนำไปประเมินเป็นลำดับปัญหาการใช้บริการ ปรากฏว่า ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบในขณะที่ใช้บริการผ่านบัตรเอทีเอ็มเรียงตามลำดับ ดังนี้ ลำดับแรก ปัญหาจากเครื่องเอทีเอ็มขัดข้องบ่อยครั้ง ด้วยคะแนนสะสม 1,763 คะแนน ลำดับที่สอง ปัญหาค่าธรรมเนียมใช้บริการแต่ละครั้งสูงเกินไป ด้วยคะแนนสะสม 1,517 คะแนน ลำดับที่สาม ปัญหาด้านผู้ให้บริการมีจำนวนมากทำให้เสียเวลารอคอย ด้วยคะแนนสะสม 1,397 คะแนน และลำดับที่สี่ ปัญหาลิ้มรสประจำตัว แสดงว่า ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างมักประสบอยู่เป็นส่วนใหญ่คือ ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องที่ให้บริการมักขัดข้องบ่อยทำให้ไม่สะดวกเมื่อไปใช้บริการ ส่วนปัญหาด้านค่าธรรมเนียมแพงก็เป็นปัญหาหนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าแพงเกินไป (ดูตารางที่ 4.8 ประกอบ)

ตารางที่ 4.8 ปัญหาจากการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของกลุ่มตัวอย่าง

ปัญหา	คะแนนสะสม	ลำดับปัญหา
มักลืมรหัสประจำตัว	1,000	4
ฝาก/ถอนแต่ละครั้งได้จำนวนน้อย	363	8
สถานที่ตั้งของตู้เอทีเอ็มอยู่ไกลเกินไป	638	7
ความสะดวกน้อยกว่าบริการผ่านเคาน์เตอร์	213	10
ค่าธรรมเนียมแพง	1,517	2
ขั้นตอนการใช้ยุ่งยาก	875	5
เครื่องขัดข้องบ่อยครั้ง	1,763	1
มีผู้ใช้บริการมาก ทำให้เสียเวลารอคอย	1,397	3
บัตรเสื่อมหรือชำรุดได้ง่าย	769	6
บัตรถูกยึดบ่อยครั้ง	353	9

ที่มา : จากการสำรวจปี 2544

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของกลุ่มตัวอย่าง เป็นการวิเคราะห์ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวประเด็นต่าง ๆ ในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้บริการ จำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและเวลา 2) ปัจจัยด้านวัฒนธรรม 3) ปัจจัยด้านสังคม และ 4) ปัจจัยด้านกลุ่มอ้างอิงและครอบครัว

ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับถูกกำหนดเป็นคะแนนความเห็น คือ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็มระดับมากที่สุด กำหนดคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน ระดับมาก คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน ระดับปานกลาง คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน ระดับน้อย คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน และระดับน้อยที่สุด คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน พร้อมคำนวณคะแนนเฉลี่ยความเห็นเป็นรายชื่อเพื่อทำการเปรียบเทียบระดับอิทธิพลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม โดยอาศัยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในปัจจุบันนั้น มีอิทธิพลสูงกว่าประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า ผลการวิเคราะห์มีดังต่อไปนี้

4.3.1 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและเวลา

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและเวลา จากความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยด้านนี้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตเอเอ็ม ภาพร่วมด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.28 และเมื่อวิเคราะห์รายประเด็นภายในปัจจัย ปรากฏว่าแต่ละประเด็นกลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นด้วยคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน ทั้งนี้หากพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยตามลำดับจากมากไปหาน้อย 4 ประเด็น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการใช้บริการบัตรเครดิตเอเอ็มจะช่วยแก้ไขปัญหาการเงินในยามฉุกเฉินหรือวันหยุดได้ดีที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.24 (ประเด็นที่ 5) รองลงมาคือ การไม่มีเวลาไปติดต่อกับธนาคารจำเป็นต้องใช้บริการผ่านบัตรเครดิตเอเอ็ม ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.95 (ประเด็นที่ 4) การไม่นิยมพกพาเงินสดติดตัวไปเป็นจำนวนมากการใช้บัตรเครดิตเอเอ็มจะช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.71 (ประเด็นที่ 8) และมีเงินสดหมุนเวียนผ่านมือบ่อย การใช้บริการเอเอ็มช่วยทำให้ไม่ต้องไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.32 (ประเด็นที่ 1) ตามลำดับ (ดูตารางที่ 4.9 ประกอบ)

ตารางที่ 4.9 อิทธิพลของปัจจัยด้านเศรษฐกิจและเวลาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตเอเอ็ม

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและเวลา	มากที่สุด (5 คะแนน)	มาก (4 คะแนน)	ปาน กลาง (3 คะแนน)	น้อย (2 คะแนน)	น้อยที่ สุด (1 คะแนน)	คะแนน เฉลี่ย
1. เงินหมุนเวียนผ่านมือบ่อยครั้ง	70 (17.50)	103 (25.75)	138 (34.50)	64 (16.00)	25 (6.25)	3.32
2. สะดวกในการชำระค่าสินค้า บริการ และ สาธารณูปโภค	36 (9.00)	100 (25.00)	112 (28.00)	80 (20.00)	72 (18.00)	2.87
3. มีค่าใช้จ่ายเล็กน้อยในครอบครัวเสมอ	42 (10.50)	125 (31.25)	154 (38.50)	50 (12.50)	29 (7.25)	3.25
4. ไม่มีเวลาไปติดต่อกับธนาคาร	148 (37.00)	136 (34.00)	77 (19.25)	27 (6.75)	12 (3.00)	3.95
5. แก้ไขปัญหาต้องการถอนเงินฉุกเฉิน	194 (48.50)	138 (34.50)	46 (11.50)	13 (3.25)	9 (2.25)	4.24
6. ต้องโอนเงินระหว่างบัญชีหรือธนาคาร บ่อยครั้ง	49 (12.25)	95 (23.75)	99 (24.75)	80 (20.00)	77 (19.25)	2.9
7. ต้องเดินทางไปต่างจังหวัดบ่อยครั้ง	37 (9.25)	98 (24.50)	89 (22.25)	94 (23.50)	82 (20.50)	2.79

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและเวลา	มากที่สุด (5 คะแนน)	มาก (4 คะแนน)	ปาน กลาง (3 คะแนน)	น้อย (2 คะแนน)	น้อยที่ สุด (1 คะแนน)	คะแนน เฉลี่ย
8. ไม่นิยมพกพาเงินสดตัวเป็นจำนวนมาก	106 (26.50)	151 (37.75)	90 (22.50)	27 (6.75)	26 (6.50)	3.71
9. ที่อยู่อาศัยห่างไกลจากธนาคาร	36 (9.00)	73 (18.25)	137 (34.25)	85 (21.25)	69 (17.25)	2.81
10. ตรวจสอบรายการการเงินได้ง่าย	78 (19.50)	118 (29.50)	99 (24.75)	50 (12.50)	55 (13.75)	3.29
11. ต้องใช้บัตรร่วมกับสมาชิกในครอบครัว	40 (10.00)	66 (16.50)	81 (20.25)	87 (21.75)	126 (31.50)	2.52
สรุป	เฉลี่ย = 3.28		S.D. = 0.64			

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าร้อยละ

ที่มา : จากการรวบรวม ปี 2544

4.3.2 ปัจจัยด้านวัฒนธรรม

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านวัฒนธรรม จากความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยด้านนี้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็มด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.19 และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดในปัจจัย ปรากฏว่าแต่ละประเด็นกลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นด้วยคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน ทั้งนี้หากพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยตามลำดับจากมากไปหาน้อย 4 ประเด็น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มช่วยสร้างความพึงพอใจสูงกว่าการใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.84 (ประเด็นที่ 9) รองลงมาคือ การดำเนินชีวิตที่เต็มไปด้วยความรีบเร่ง การมีบัตรเอทีเอ็มช่วยสร้างความสะดวกด้านการเงินเพิ่มมากขึ้น ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.84 (ประเด็นที่ 7) บัตรเอทีเอ็มใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยจึงทำให้เกิดความสะดวกในการใช้ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.84 (ประเด็นที่ 6) และ บัตรเอทีเอ็มสามารถใช้จ่ายได้ง่ายเมื่อไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้า ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.14 (ประเด็นที่ 5) ตามลำดับ (ดูตารางที่ 4.10 ประกอบ)

ตารางที่ 4.10 อิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม

ปัจจัยด้านวัฒนธรรม	มากที่สุด (5 คะแนน)	มาก (4 คะแนน)	ปาน กลาง (3 คะแนน)	น้อย (2 คะแนน)	น้อยที่ สุด (1 คะแนน)	คะแนน เฉลี่ย
1. เพื่อนร่วมงานต่างก็ใช้บัตรเอทีเอ็ม	80 (20.00)	110 (27.50)	72 (18.00)	53 (13.25)	85 (21.25)	3.12
2. บุคคลในครอบครัวต่างก็มีบัตรเอทีเอ็มใช้	32 (8.00)	117 (29.25)	101 (25.25)	72 (18.00)	78 (19.50)	2.88
3. ต้องการความทันสมัย	41 (10.25)	100 (25.00)	154 (38.50)	75 (18.75)	30 (7.50)	3.12
4. ไม่ต้องกังวลในการหาซื้อสินค้า	51 (12.75)	120 (30.00)	107 (26.75)	46 (11.50)	76 (19.00)	3.06
5. ห้างสรรพสินค้าทุกแห่งมีตู้เอทีเอ็มให้บริการ	55 (13.75)	129 (32.25)	105 (26.25)	40 (10.00)	71 (17.75)	3.14
6. เทคโนโลยีทันสมัยและสะดวกในการใช้	96 (24.00)	185 (46.25)	86 (21.50)	26 (6.50)	7 (1.75)	3.84
7. ชีวิตเต็มไปด้วยความเร่งรีบมีบัตรเอทีเอ็มช่วยเพิ่มความสะดวก	112 (28.00)	172 (43.00)	76 (19.00)	21 (5.25)	19 (4.75)	3.84
8. ช่วยเสริมฐานะให้ทัดเทียมกับบุคคลอื่น	23 (5.75)	85 (21.25)	126 (31.50)	79 (19.75)	87 (21.75)	2.70
9. สร้างความพึงใจในการใช้บริการสูงกว่าการบริการผ่านเคาน์เตอร์	119 (29.75)	149 (37.25)	96 (24.00)	21 (5.25)	15 (3.75)	3.84
10. ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมขอใช้บัตร	31 (7.75)	40 (10.00)	68 (17.00)	70 (17.50)	191 (47.75)	2.13
สรุป	เฉลี่ย = 3.19		S.D. = 0.73			

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าร้อยละ

ที่มา : จากการรวบรวม ปี 2544

4.3.3 ปัจจัยด้านสังคม

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านสังคม จากความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยด้านนี้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็มด้วยคะแนนเฉลี่ย 2.72 และเมื่อวิเคราะห์รายประเด็นภายในปัจจัย ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นแต่ละประเด็นด้วยคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน ทั้งนี้หากพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยตามลำดับจากมากไปหาน้อย 4 ประเด็น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ กลุ่มตัว

อย่างเห็นว่าการ ประกอบอาชีพในปัจจุบันจำเป็นต้องถือบัตรเอทีเอ็ม เพื่อช่วยเสริมความคล่องตัวด้านการเงิน ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.30 (ประเด็นที่ 4) รองลงมาคือ การใช้บัตรเอทีเอ็มมีส่วนแสดงให้เห็นว่าเป็นผู้มีรสนิยมและเป็นคนทันสมัย ด้วยคะแนนเฉลี่ย 2.97 (ประเด็นที่ 6) บุคคลในครอบครัวให้ความสนใจใช้บริการธนาคารผ่านบัตรเอทีเอ็มมากกว่าใช้บริการที่เคาน์เตอร์ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 2.96 (ประเด็นที่ 1) และ เห็นว่าการถือบัตรเอทีเอ็มช่วยอำนวยความสะดวกการจ่ายค่าธรรมเนียมหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ชำระค่ามือถือ เพจเจอร์ และอินเตอร์เน็ต เป็นต้น ด้วยคะแนนเฉลี่ย 2.89 (ประเด็นที่ 5) ตามลำดับ (ดูตารางที่ 4.11 ประกอบ)

ตารางที่ 4.11 อิทธิพลของปัจจัยด้านสังคมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม

ปัจจัยด้านสังคม	มากที่สุด (5 คะแนน)	มาก (4 คะแนน)	ปาน กลาง (3 คะแนน)	น้อย (2 คะแนน)	น้อยที่ สุด (1 คะแนน)	คะแนน เฉลี่ย
1. ครอบครัวนิยมใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ ธนาคาร	39 (9.75)	101 (25.25)	123 (30.75)	80 (20.00)	57 (14.25)	2.96
2. ช่วยส่งเสริมการออมทรัพย์เพิ่มขึ้น	9 (2.25)	59 (14.75)	96 (24.00)	111 (27.75)	125 (31.25)	2.29
3. ได้รับสิทธิพิเศษจากธนาคาร	21 (5.25)	50 (12.50)	82 (20.50)	86 (21.50)	161 (40.25)	2.21
4. เหมาะสมกับอาชีพที่ประกอบในปัจจุบัน	61 (15.25)	133 (33.25)	115 (28.75)	49 (12.25)	42 (10.50)	3.31
5. อำนวยความสะดวกในการจ่ายค่าธรรมเนียม หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก	39 (9.75)	85 (21.25)	138 (34.50)	67 (16.75)	71 (17.75)	2.89
6. เพิ่มรสนิยมและแสดงความทันสมัย	32 (8.00)	98 (24.50)	134 (33.50)	96 (24.00)	40 (10.00)	2.97
7. ช่วยลดความแปลกแยกจากเพื่อนหรือบุคคล รอบตัว	15 (3.75)	77 (19.25)	133 (33.25)	102 (25.50)	73 (18.25)	2.65
8. ช่วยแสดงออกทางสังคมว่ามีฐานะดี	4 (1.00)	45 (11.25)	128 (32.00)	106 (26.50)	117 (29.25)	2.28
9. ช่วยแสดงออกว่าเป็นบุคคลมีรายได้ดี	4 (1.00)	44 (11.00)	129 (32.25)	111 (27.75)	112 (28.00)	2.29
สรุป	เฉลี่ย = 2.72		S.D. = 0.75			

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าร้อยละ

ที่มา : จากการรวบรวม ปี 2544

4.3.4 ปัจจัยด้านกลุ่มอ้างอิงและครอบครัว

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านกลุ่มอ้างอิงและครอบครัว จากความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยด้านนี้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็มด้วยคะแนนเฉลี่ย 2.72 และเมื่อวิเคราะห์ราย ประเด็นภายในปัจจัย ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นแต่ละประเด็นด้วยคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน ทั้งนี้หากพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยตามลำดับจากมากไปหาน้อย 4 ประเด็น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ กลุ่มตัวอย่างถือบัตรเอทีเอ็มเพราะไว้วางใจในชื่อเสียงของธนาคาร ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.58 (ประเด็นที่ 7) รองลงมาคือ ธนาคารได้ทำการโฆษณาผ่านสื่อจนเห็นว่าบัตรเอทีเอ็มของธนาคารมีความน่าเชื่อถือจึงได้เลือกใช้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.45 (ประเด็นที่ 6) กลุ่มตัวอย่างมีความไว้วางใจในชื่อเสียงของผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร จึงเลือกใช้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.09 (ประเด็นที่ 8) และ กลุ่มตัวอย่างให้ความไว้วางใจในพนักงานของธนาคาร จึงเลือกใช้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.06 (ประเด็นที่ 10) ตามลำดับ (ดูตารางที่ 4.12 ประกอบ)

ตารางที่ 4.12 อิทธิพลของปัจจัยด้านกลุ่มอ้างอิงและครอบครัวที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตร เอทีเอ็ม

ปัจจัยกลุ่มอ้างอิงและครอบครัว	มากที่สุด (5 คะแนน)	มาก (4 คะแนน)	ปาน กลาง (3 คะแนน)	น้อย (2 คะแนน)	น้อยที่ สุด (1 คะแนน)	คะแนน เฉลี่ย
1. บิดา มารดา ชักชวนให้ใช้เอทีเอ็ม	23 (5.75)	38 (9.50)	79 (19.75)	78 (19.50)	182 (45.50)	2.11
2. สามี/ภรรยา ชักชวนให้ใช้เอทีเอ็ม	18 (4.50)	47 (11.75)	97 (24.25)	65 (16.25)	173 (43.25)	2.18
3. เพื่อนบ้าน ชักชวนให้ใช้เอทีเอ็ม	10 (2.50)	37 (9.25)	83 (20.75)	78 (19.50)	192 (48.00)	1.99
4. เพื่อนร่วมสถาบันชักชวนให้ใช้เอทีเอ็ม	27 (6.75)	46 (11.50)	93 (23.25)	58 (14.50)	176 (44.00)	2.23
5. เพื่อนร่วมงานชักชวนให้ใช้เอทีเอ็ม	34 (8.50)	71 (17.75)	114 (28.50)	56 (14.00)	125 (31.25)	2.58
6. มีการโฆษณาประสิทธิภาพจนมั่นใจและ เชื่อถือ	91 (22.75)	117 (29.25)	110 (27.50)	46 (11.50)	36 (9.00)	3.45
7. มีความไว้วางใจชื่อเสียงของธนาคาร	96 (24.00)	142 (35.50)	91 (22.75)	41 (10.25)	30 (7.50)	3.58

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยกลุ่มอ้างอิงและครอบครัว	มากที่สุด (5 คะแนน)	มาก (4 คะแนน)	ปาน กลาง (3 คะแนน)	น้อย (2 คะแนน)	น้อยที่ สุด (1 คะแนน)	คะแนน เฉลี่ย
8. ใ่วางใจผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร	40 (10.00)	118 (29.50)	134 (33.50)	53 (13.25)	55 (13.75)	3.09
9. ใ่วางใจผู้จัดการสาขา	32 (8.00)	114 (28.50)	127 (31.75)	62 (15.50)	65 (16.25)	2.97
10. ใ่วางใจพนักงานธนาคาร	37 (9.25)	122 (30.50)	124 (31.00)	64 (16.00)	53 (13.25)	3.07
สรุป	เฉลี่ย = 2.72		S.D. = 0.80			

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าร้อยละ

ที่มา : จากการรวบรวม ปี 2544

4.4 การวิเคราะห์กลุ่มการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม

การวิเคราะห์กลุ่มการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งเป็นลักษณะข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่มีความสัมพันธ์หรือได้รับอิทธิพลจากตัวแปรตาม ซึ่งประกอบด้วย จำนวนบัตรถือครอง การใช้ประโยชน์จากบัตรเอทีเอ็ม เหตุผลในการใช้บริการผ่านเอทีเอ็มแทนบริการหน้าเคาน์เตอร์ และเหตุผลการขอใช้บัตรเอทีเอ็ม อย่างไรก็ตาม การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวอิสระกับตัวแปรตามเกี่ยวกับ การใช้ประโยชน์จากบัตรเอทีเอ็ม เหตุผลการใช้บริการผ่านเอทีเอ็มและเหตุผลการขอใช้บัตรเอทีเอ็มแสดงด้วยร้อยละ ทำให้ยากต่อการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ จึงกำหนดการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสถิติไค สแควร์ กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ประกอบด้วย การถือครองบัตร ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและเวลา ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านกลุ่มอ้างอิงและครอบครัว ใช้ค่าเฉลี่ยภาพรวมของปัจจัยเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยแต่ละลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง หากปรากฏว่าค่าเฉลี่ยในลักษณะใดของกลุ่มตัวอย่างสูงกว่าค่าเฉลี่ยภาพรวม แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวมีความแตกต่างภายในลักษณะของกลุ่มตัวอย่างนั้น ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.4.1 การนำบัตรเอทีเอ็มไปใช้ประโยชน์

จากข้อมูลการใช้ประโยชน์บัตรเอทีเอ็มด้านต่าง ๆ ที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.4 สามารถนำข้อมูลการใช้ประโยชน์เรียงตามลำดับ มาวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสถิติไคสแควร์ กำหนดนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

1) การใช้ประโยชน์บัตรเอทีเอ็มสำหรับการถอนเงินสด

การวิเคราะห์เหตุผลลำดับแรกคือ การใช้ประโยชน์จากบัตรเอทีเอ็มด้าน “การถอนเงินสด” จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุเกินกว่า 40 ปี นำบัตรเอทีเอ็มไปใช้ประโยชน์ด้านนี้แตกต่างกัน หรือ กลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 40 ปี ใช้ประโยชน์สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า

2) การใช้ประโยชน์บัตรเอทีเอ็มสำหรับการสอบถามยอดเงินตู้/เงินฝาก

การวิเคราะห์เหตุผลลำดับที่สอง คือ การใช้ประโยชน์จากบัตรเอทีเอ็มด้าน “สอบถามยอดเงินฝาก เงินกู้คงเหลือ” จำแนกตามลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 4.14 ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันนำบัตรเอทีเอ็มไปใช้ประโยชน์ด้านนี้แตกต่างกัน หรือจากข้อมูลอธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท จะนำบัตรเอทีเอ็มไปใช้ประโยชน์ด้านนี้สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

3) การใช้ประโยชน์บัตรเอทีเอ็มสำหรับการโอนเงินระหว่างบัญชี/ธนาคาร

การวิเคราะห์เหตุผลลำดับที่สาม คือ การใช้ประโยชน์จากบัตรเอทีเอ็มด้าน “การโอนเงินระหว่างบัญชีหรือระหว่างธนาคาร” จำแนกตามลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 4.15 ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย และมีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน จะนำบัตรเอทีเอ็มไปใช้ประโยชน์ด้านนี้สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

4) การใช้ประโยชน์บัตรเอทีเอ็มเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ

การวิเคราะห์เหตุผลลำดับที่สี่ คือการใช้ประโยชน์จากบัตรเอทีเอ็มด้าน “ชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ” ดังแสดงในตารางที่ 4.16 ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย และมีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน จะนำบัตรเอทีเอ็มไปใช้ประโยชน์ด้านนี้สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

5) การใช้ประโยชน์บัตรเอทีเอ็มด้านการฝากเงินสดหรือเช็ค

การวิเคราะห์เหตุผลลำดับที่ห้า คือการใช้ประโยชน์จากบัตรเอทีเอ็มด้าน “ฝากเงินสดหรือเช็ค” ดังแสดงในตารางที่ 4.17 ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพที่มีรายได้ประจำวันหรือเป็นประจำทุกเดือน จะใช้ประโยชน์ด้านนี้สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

ตารางที่ 4.13 เหตุผลของการใช้บัตรเอทีเอ็มเพราะว่าสามารถใช้ประโยชน์ในด้านการถอนเงินสด
ได้ จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

เหตุผลการใช้ประโยชน์ ตัวแปร	ไม่ใช่เหตุผล		ใช่เหตุผล		รวม		χ^2 (Sig.)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. เพศ							
ชาย	16	7.96	185	92.04	201	50.25	0.1233
หญิง	14	7.04	185	92.96	199	49.75	(0.7254)
รวม	30	7.50	370	92.50	400	100.00	
2. อายุ							
ไม่เกิน 40 ปี	15	5.34	266	94.66	281	70.25	6.3635
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	15	12.61	104	87.39	119	29.75	(0.0117)
รวม	30	7.50	370	92.50	400	100.00	
3. สถานภาพ							
โสด	11	6.01	172	93.99	183	45.75	1.0782
สมรส	19	8.76	198	91.24	217	54.25	(0.2991)
รวม	30	7.50	370	92.50	400	100.00	
4. ระดับการศึกษา							
ไม่เกินอนุปริญญา	20	9.71	186	90.29	206	51.50	2.9868
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	10	5.15	184	94.85	194	48.50	(0.0839)
รวม	30	7.50	370	92.50	400	100.00	
5. อาชีพ							
มีรายได้ประจำ/วัน/เดือน	20	7.12	261	92.88	281	70.25	3.7843
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	9	11.84	67	88.16	76	19.00	(0.1508)
น.ร./น.ศ./เกษตรกร	1	2.33	42	97.67	43	10.75	
รวม	30	7.50	370	92.50	400	100.00	
6. รายได้ต่อเดือน							
ไม่เกิน 20,000 บาท	18	6.47	260	93.53	278	69.50	1.3808
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	12	9.84	110	90.16	122	30.50	(0.2400)
รวม	30	7.50	370	92.50	400	100.00	

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.14 เหตุผลของการใช้บัตรเครดิตที่เต็มเพราะว่าสามารถใช้ประโยชน์ในการสอบถาม
ยอดเงินกู้/เงินฝาก คงเหลือได้ จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

เหตุผลการใช้ประโยชน์ ตัวแปร	ไม่ใช่เหตุผล		ใช่เหตุผล		รวม		χ^2 (Sig.)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. เพศ							
ชาย	142	70.65	59	29.35	201	50.25	2.1166
หญิง	127	63.82	72	36.18	199	49.75	(0.1457)
รวม	269	67.25	131	32.75	400	100.00	
2. อายุ							
ไม่เกิน 40 ปี	186	66.19	95	33.81	281	70.25	0.4799
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	83	69.75	36	30.25	119	29.75	(0.4885)
รวม	269	67.25	131	32.75	400	100.00	
3. สถานภาพ							
โสด	117	63.93	66	36.07	183	45.75	1.6837
สมรส	152	70.05	65	29.95	217	54.25	(0.1944)
รวม	269	67.25	131	32.75	400	100.00	
4. ระดับการศึกษา							
ไม่เกินอนุปริญญา	143	69.42	63	30.58	206	51.50	0.9060
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	126	64.95	68	35.05	194	48.50	(0.3412)
รวม	269	67.25	131	32.75	400	100.00	
5. อาชีพ							
มีรายได้ประจำ/วัน/เดือน	190	67.62	91	32.38	281	70.25	1.1292
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	53	69.74	23	30.26	76	19.00	(0.5686)
น.ร./น.ศ./เกษตรกร	26	60.47	17	39.53	43	10.75	
รวม	269	67.25	131	32.75	400	100.00	
6. รายได้ต่อเดือน							
ไม่เกิน 20,000 บาท	174	62.59	104	37.41	278	69.50	8.9873
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	95	77.87	27	22.13	122	30.50	(0.0027)
รวม	269	67.25	131	32.75	400	100.00	

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.15 เหตุผลของการใช้บัตรเครดิตที่เต็มเพราะว่าสามารถใช้ประโยชน์ในด้านการโอนเงิน
ระหว่างบัญชีธนาคารได้ จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

เหตุผลการใช้ประโยชน์ ตัวแปร	ไม่ใช่เหตุผล		ใช่เหตุผล		รวม		χ^2 (Sig.)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. เพศ							
ชาย	137	68.16	64	31.84	201	50.25	9.2984
หญิง	162	81.41	37	18.59	199	49.75	(0.0023)
รวม	299	74.75	101	25.25	400	100.00	
2. อายุ							
ไม่เกิน 40 ปี	218	77.58	63	22.42	281	70.25	4.0081
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	81	68.07	38	31.93	119	29.75	(0.0453)
รวม	299	74.75	101	25.25	400	100.00	
3. สถานภาพ							
โสด	130	71.04	53	28.96	183	45.75	2.4623
สมรส	169	77.88	48	22.12	217	54.25	(0.1166)
รวม	299	74.75	101	25.25	400	100.00	
4. ระดับการศึกษา							
ไม่เกินอนุปริญญา	170	82.52	36	17.48	206	51.50	13.6011
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	129	66.49	65	33.51	194	48.50	(0.0002)
รวม	299	74.75	101	25.25	400	100.00	
5. อาชีพ							
มีรายได้ประจำ/วัน/เดือน	222	79.00	59	21.00	281	70.25	25.3001
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	40	52.63	36	47.37	76	19.00	-
น.ร./น.ศ./เกษตรกร	37	86.05	6	13.95	43	10.75	
รวม	299	74.75	101	25.25	400	100.00	
6. รายได้ต่อเดือน							
ไม่เกิน 20,000 บาท	223	80.22	55	19.78	278	69.50	14.4273
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	76	62.30	46	37.70	122	30.50	(0.0002)
รวม	299	74.75	101	25.25	400	100.00	

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.16 เหตุผลของการใช้บัตรเอทีเอ็มเพราะว่าสามารถใช้ประโยชน์ในด้านชำระค่าสินค้าและบริการได้ จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

เหตุผลการใช้ประโยชน์ ตัวแปร	ไม่ใช่เหตุผล		ใช่เหตุผล		รวม		χ^2 (Sig.)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. เพศ							
ชาย	145	72.14	56	27.86	201	50.25	4.8132
หญิง	162	81.41	37	18.59	199	49.75	(0.0282)
รวม	307	76.75	93	23.25	400	100.00	
2. อายุ							
ไม่เกิน 40 ปี	215	76.51	66	23.49	281	70.25	0.0299
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	92	77.31	27	22.69	119	29.75	(0.8628)
รวม	307	76.75	93	23.25	400	100.00	
3. สถานภาพ							
โสด	139	75.96	44	24.04	183	45.75	0.1191
สมรส	168	77.42	49	22.58	217	54.25	(0.7300)
รวม	307	76.75	93	23.25	400	100.00	
4. ระดับการศึกษา							
ไม่เกินอนุปริญญา	167	81.07	39	18.93	206	51.50	4.4379
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	140	72.16	54	27.84	194	48.50	(0.0352)
รวม	307	76.75	93	23.25	400	100.00	
5. อาชีพ							
มีรายได้ประจำ/วัน/เดือน	218	77.58	63	22.42	281	70.25	5.1457
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	52	68.42	24	31.58	76	19.00	(0.0763)
น.ร./น.ศ./เกษตรกร	37	86.05	6	13.95	43	10.75	
รวม	307	76.75	93	23.25	400	100.00	
6. รายได้ต่อเดือน							
ไม่เกิน 20,000 บาท	225	80.94	53	19.06	278	69.50	8.9472
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	82	67.21	40	32.79	122	30.50	(0.0028)
รวม	307	76.75	93	23.25	400	100.00	

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.17 เหตุผลของการใช้บัตรเครดิตที่เต็มเพราะว่าสามารถใช้ประโยชน์ในด้านฝากเงินสดหรือเช็คได้ จำนวนตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

เหตุผลการใช้ประโยชน์ ตัวแปร	ไม่ใช่เหตุผล		ใช่เหตุผล		รวม		χ^2 (Sig.)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. เพศ							
ชาย	178	88.56	23	11.44	201	50.25	1.1480
หญิง	169	84.92	30	15.08	199	49.75	(0.2840)
รวม	347	86.75	53	13.25	400	100.00	
2. อายุ							
ไม่เกิน 40 ปี	246	87.54	35	12.46	281	70.25	0.5187
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	101	84.87	18	15.13	119	29.75	(0.4714)
รวม	347	86.75	53	13.25	400	100.00	
3. สถานภาพ							
โสด	159	86.89	24	13.11	183	45.75	0.0054
สมรส	188	86.64	29	13.36	217	54.25	(0.9416)
รวม	347	86.75	53	13.25	400	100.00	
4. ระดับการศึกษา							
ไม่เกินอนุปริญญา	183	88.83	23	11.17	206	51.50	1.6063
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	164	84.54	30	15.46	194	48.50	(0.2050)
รวม	347	86.75	53	13.25	400	100.00	
5. อาชีพ							
มีรายได้ประจำ/วัน/เดือน	235	83.63	46	16.37	281	70.25	8.0885
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	71	93.42	5	6.58	76	19.00	(0.0175)
น.ร./น.ศ./เกษตรกร	41	95.35	2	4.65	43	10.75	
รวม	347	86.75	53	13.25	400	100.00	
6. รายได้ต่อเดือน							
ไม่เกิน 20,000 บาท	237	85.25	41	14.75	278	69.50	1.7799
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	110	90.16	12	9.84	122	30.50	(0.1822)
รวม	347	86.75	53	13.25	400	100.00	

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.2 เหตุผลที่ใช้บริการธนาคารด้วยเครื่องเอทีเอ็ม

จากข้อมูลเหตุผลในการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ด้วยเครื่องเอทีเอ็มที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.6 สามารถนำข้อมูลเหตุผลการใช้บริการ จำนวน 5 ระดับ มาวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสถิติไคสแควร์ กำหนดนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

1) เหตุผลสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

การวิเคราะห์เหตุผลการใช้บริการด้วยเครื่องเอทีเอ็มลำดับแรก คือ “สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง” ดังแสดงในตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มสถานภาพโสด กลุ่มอาชีพที่มีรายได้เป็นประจำวันหรือเป็นประจำทุกเดือน และกลุ่มมีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือน ใช้บริการธนาคารด้วยเครื่องเอทีเอ็มด้วยเหตุผลนี้สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

2) เหตุผลสามารถใช้บริการได้หลายสถานที่

การวิเคราะห์เหตุผลการใช้บริการด้วยเครื่องเอทีเอ็มลำดับที่สอง คือ “สามารถใช้บริการได้จากหลายสถานที่” ดังแสดงในตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง กลุ่มมีการศึกษาระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป และกลุ่มอาชีพที่มีรายได้เป็นประจำวันหรือเป็นประจำทุกเดือน ใช้บริการธนาคารด้วยเครื่องเอทีเอ็มด้วยเหตุผลนี้สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

3) เหตุผลไม่มีเวลาไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์

การวิเคราะห์เหตุผลการใช้บริการด้วยเครื่องเอทีเอ็มลำดับที่สาม คือ “ไม่มีเวลาไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์” ดังแสดงในตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง และกลุ่มมีการศึกษาระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ใช้บริการธนาคารด้วยเครื่องเอทีเอ็มด้วยเหตุผลนี้สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

4) เหตุผลสามารถใช้บริการธนาคารได้หลายครั้งในแต่ละวัน

การวิเคราะห์เหตุผลการใช้บริการด้วยเครื่องเอทีเอ็มลำดับที่สี่ คือ “สามารถใช้บริการธนาคารได้หลายครั้งในแต่ละวัน” ดังแสดงในตารางที่ 4.21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจ และกลุ่มมีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน ใช้บริการธนาคารด้วยเครื่องเอทีเอ็มด้วยเหตุผลนี้สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

5) เหตุผลบริการผ่านเคาน์เตอร์ล่าช้าหรือเสียเวลา

การวิเคราะห์เหตุผลการใช้บริการด้วยเครื่องเอทีเอ็มลำดับที่ห้า คือ “การบริการผ่านเคาน์เตอร์ล่าช้าหรือเสียเวลา” ดังแสดงในตารางที่ 4.22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจ และกลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน ใช้บริการธนาคารด้วยเครื่องเอทีเอ็มด้วยเหตุผลนี้สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

ตารางที่ 4.18 เหตุผลของการขอใช้บริการธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็มแทนการให้บริการที่
 เคน์เตอร์ธนาคาร เพราะว่าสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง จำแนกตามลักษณะของกลุ่ม
 ตัวอย่าง

เหตุผลการใช้บริการ ตัวแปร	ไม่ใช่เหตุผล		ใช่เหตุผล		รวม		χ^2 (Sig.)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. เพศ							
ชาย	45	22.39	156	77.61	201	50.25	3.0135
หญิง	31	15.58	168	84.42	199	49.75	(0.0826)
รวม	76	19.00	324	81.00	400	100.00	
2. อายุ							
ไม่เกิน 40 ปี	47	16.73	234	83.27	281	70.25	3.1737
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	29	24.37	90	75.63	119	29.75	(0.0748)
รวม	76	19.00	324	81.00	400	100.00	
3. สถานภาพ							
โสด	27	14.75	156	85.25	183	45.75	3.9514
สมรส	49	22.58	168	77.42	217	54.25	(0.0468)
รวม	76	19.00	324	81.00	400	100.00	
4. ระดับการศึกษา							
ไม่เกินอนุปริญญา	43	20.87	163	79.13	206	51.50	0.9690
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	33	17.01	161	82.99	194	48.50	(0.3249)
รวม	76	19.00	324	81.00	400	100.00	
5. อาชีพ							
มีรายได้ประจำ/วัน/เดือน	42	14.95	239	85.05	281	70.25	10.4747
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	23	30.26	53	69.74	76	19.00	(0.0053)
น.ร./น.ศ./เกษตรกร	11	25.58	32	74.42	43	10.75	
รวม	76	19.00	324	81.00	400	100.00	
6. รายได้ต่อเดือน							
ไม่เกิน 20,000 บาท	39	14.03	239	85.97	278	69.50	14.6364
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	37	30.33	85	69.67	122	30.50	(0.0001)
รวม	76	19.00	324	81.00	400	100.00	

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.19 เหตุผลของการขอใช้บริการธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็มแทนการให้บริการที่เคาน์เตอร์
ธนาคาร เพราะสามารถใช้บริการได้หลายสถานที่ จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

เหตุผลการใช้บริการ ตัวแปร	ไม่ใช่เหตุผล		ใช่เหตุผล		รวม		χ^2 (Sig.)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. เพศ							
ชาย	90	44.78	111	55.22	201	50.25	9.7905 (0.0018)
หญิง	59	29.65	140	70.35	199	49.75	
รวม	149	37.25	251	62.75	400	100.00	
2. อายุ							
ไม่เกิน 40 ปี	103	36.65	178	63.35	281	70.25	0.1432 (0.7052)
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	46	38.66	73	61.34	119	29.75	
รวม	149	37.25	251	62.75	400	100.00	
3. สถานภาพ							
โสด	66	36.07	117	63.93	183	45.75	0.2025 (0.6528)
สมรส	83	38.25	134	61.75	217	54.25	
รวม	149	37.25	251	62.75	400	100.00	
4. ระดับการศึกษา							
ไม่เกินอนุปริญญา	94	45.63	112	54.37	206	51.50	12.7639 (0.0004)
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	55	28.35	139	71.65	194	48.50	
รวม	149	37.25	251	62.75	400	100.00	
5. อาชีพ							
มีรายได้ประจำ/วัน/เดือน	94	33.45	187	66.55	281	70.25	6.5332 (0.0381)
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	33	43.42	43	56.58	76	19.00	
น.ร./น.ศ./เกษตรกร	22	51.16	21	48.84	43	10.75	
รวม	149	37.25	251	62.75	400	100.00	
6. รายได้ต่อเดือน							
ไม่เกิน 20,000 บาท	102	36.69	176	63.31	278	69.50	0.1220 (0.7269)
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	47	38.52	75	61.48	122	30.50	
รวม	149	37.25	251	62.75	400	100.00	

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.20 เหตุผลของการขอใช้บริการธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็มแทนการใช้บริการที่เคาน์เตอร์
ธนาคาร เพราะไม่มีเวลาไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์ จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

เหตุผลการใช้บริการ ตัวแปร	ไม่ใช่เหตุผล		ใช่เหตุผล		รวม		χ^2 (Sig.)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. เพศ							
ชาย	100	49.75	101	50.25	201	50.25	10.6357
หญิง	67	33.67	132	66.33	199	49.75	(0.0011)
รวม	167	41.75	233	58.25	400	100.00	
2. อายุ							
ไม่เกิน 40 ปี	117	41.64	164	58.36	281	70.25	0.0050
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	50	42.02	69	57.98	119	29.75	(0.9439)
รวม	167	41.75	233	58.25	400	100.00	
3. สถานภาพ							
โสด	72	39.34	111	60.66	183	45.75	0.8028
สมรส	95	43.78	122	56.22	217	54.25	(0.3703)
รวม	167	41.75	233	58.25	400	100.00	
4. ระดับการศึกษา							
ไม่เกินอนุปริญญา	96	46.60	110	53.40	206	51.50	4.1115
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	71	36.60	123	63.40	194	48.50	(0.0426)
รวม	167	41.75	233	58.25	400	100.00	
5. อาชีพ							
มีรายได้ประจำ/วัน/เดือน	118	41.99	163	58.01	281	70.25	0.0359
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	31	40.79	45	59.21	76	19.00	(0.9822)
น.ร./น.ศ./เกษตรกร	18	41.86	25	58.14	43	10.75	
รวม	167	41.75	233	58.25	400	100.00	
6. รายได้ต่อเดือน							
ไม่เกิน 20,000 บาท	119	42.81	159	57.19	278	69.50	0.4178
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	48	39.34	74	60.66	122	30.50	(0.5181)
รวม	167	41.75	233	58.25	400	100.00	

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.21 เหตุผลของการขอใช้บริการธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็มแทนการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ธนาคาร เพราะสามารถใช้บริการได้หลายครั้งต่อวัน จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ไม่ใช่เหตุผล		ใช่เหตุผล		รวม		χ^2 (Sig.)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. เพศ							
ชาย	93	46.27	108	53.73	201	50.25	1.6876
หญิง	105	52.76	94	47.24	199	49.75	(0.1939)
รวม	198	49.50	202	50.50	400	100.00	
2. อายุ							
ไม่เกิน 40 ปี	139	49.47	142	50.53	281	70.25	0.0004
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	59	49.58	60	50.42	119	29.75	(0.9834)
รวม	198	49.50	202	50.50	400	100.00	
3. สถานภาพ							
โสด	94	51.37	89	48.63	183	45.75	0.4699
สมรส	104	47.93	113	52.07	217	54.25	(0.4930)
รวม	198	49.50	202	50.50	400	100.00	
4. ระดับการศึกษา							
ไม่เกินอนุปริญญา	113	54.85	93	45.15	206	51.50	4.8713
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	85	43.81	109	56.19	194	48.50	(0.0273)
รวม	198	49.50	202	50.50	400	100.00	
5. อาชีพ							
มีรายได้ประจำ/วัน/เดือน	141	50.18	140	49.82	281	70.25	6.1466
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	30	39.47	46	60.53	76	19.00	(0.0463)
น.ร./น.ศ./เกษตรกร	27	62.79	16	37.21	43	10.75	
รวม	198	49.50	202	50.50	400	100.00	
6. รายได้ต่อเดือน							
ไม่เกิน 20,000 บาท	148	53.24	130	46.76	278	69.50	5.0932
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	50	40.98	72	59.02	122	30.50	(0.0240)
รวม	198	49.50	202	50.50	400	100.00	

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.22 เหตุผลของการขอใช้บริการธนาคารผ่านเครื่องเอทีเอ็มแทนการใช้บริการที่เคาน์เตอร์
ธนาคาร เพราะความล่าช้าในการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

เหตุผลการใช้บริการ ตัวแปร	ไม่ใช่เหตุผล		ใช่เหตุผล		รวม		χ^2 (Sig.)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. เพศ							
ชาย	117	58.21	84	41.79	201	50.25	0.2795
หญิง	121	60.80	78	39.20	199	49.75	(0.5971)
รวม	238	59.50	162	40.50	400	100.00	
2. อายุ							
ไม่เกิน 40 ปี	169	60.14	112	39.86	281	70.25	0.1617
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	69	57.98	50	42.02	119	29.75	(0.6876)
รวม	238	59.50	162	40.50	400	100.00	
3. สถานภาพ							
โสด	104	56.83	79	43.17	183	45.75	0.9975
สมรส	134	61.75	83	38.25	217	54.25	(0.3179)
รวม	238	59.50	162	40.50	400	100.00	
4. ระดับการศึกษา							
ไม่เกินอนุปริญญา	124	60.19	82	39.81	206	51.50	0.0849
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	114	58.76	80	41.24	194	48.50	(0.7707)
รวม	238	59.50	162	40.50	400	100.00	
5. อาชีพ							
มีรายได้ประจำ/วัน/เดือน	175	62.28	106	37.72	281	70.25	7.1657
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	35	46.05	41	53.95	76	19.00	(0.0278)
น.ร./น.ศ./เกษตรกร	28	65.12	15	34.88	43	10.75	
รวม	238	59.50	162	40.50	400	100.00	
6. รายได้ต่อเดือน							
ไม่เกิน 20,000 บาท	181	65.11	97	34.89	278	69.50	11.8953
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	57	46.72	65	53.28	122	30.50	(0.0006)
รวม	238	59.50	162	40.50	400	100.00	

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.3 ปัจจัยที่ผลักดันให้ลูกค้าเข้ามาขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์

จากข้อมูลปัจจัยผลักดันให้ลูกค้าเข้ามาขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์ ที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.7 สามารถนำข้อปัจจัยผลักดัน จำนวน 5 ระดับ มาวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสถิติไคสแควร์ กำหนดนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

1) ปัจจัยผลักดันด้านความจำเป็นต้องใช้บริการผ่านเอทีเอ็ม

การวิเคราะห์ปัจจัยผลักดันลูกค้าไปขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์ ลำดับแรกคือ “เห็นความจำเป็นต้องใช้บริการผ่านเอทีเอ็ม” ดังแสดงในตารางที่ 4.23 พบว่า กลุ่มอายุเกิน 40 ปี กลุ่มมีสถานภาพสมรสแล้ว กลุ่มการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และกลุ่มประกอบอาชีพที่มีรายได้เป็นประจำวันหรือประจำทุกเดือน ปัจจัยนี้ผลักดันให้ไปขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์มากกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

2) ปัจจัยผลักดันด้านความเป็นส่วนตัว

การวิเคราะห์ปัจจัยผลักดันลูกค้าไปขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์ ลำดับที่สองคือ “มีความเป็นส่วนตัว” ดังแสดงในตารางที่ 4.24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มลักษณะ คือ กลุ่มเพศชายและหญิง กลุ่มที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน แต่มีปัจจัยผลักดันด้านนี้เพื่อขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์ไม่แตกต่างกัน

3) ปัจจัยผลักดันด้านความทันสมัย

การวิเคราะห์ปัจจัยผลักดันลูกค้าไปขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์ ลำดับที่สามคือ “ความทันสมัย” ดังแสดงในตารางที่ 4.25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มลักษณะ คือ กลุ่มเพศชายและหญิง กลุ่มที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน แต่มีปัจจัยผลักดันด้านนี้เพื่อขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์ไม่แตกต่างกัน

4) ปัจจัยผลักดันด้านธนาคารจัดส่งเสริมการขาย

การวิเคราะห์ปัจจัยผลักดันลูกค้าไปขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์ ลำดับที่สี่คือ “ธนาคารจัดส่งเสริมการขาย” ดังแสดงในตารางที่ 4.26 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ปัจจัยนี้ผลักดันให้ไปขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์มากกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

5) ปัจจัยผลักดันด้านบุคคลอื่นแนะนำ

การวิเคราะห์ปัจจัยผลักดันลูกค้าไปขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์ ลำดับที่ห้าคือ “บุคคลอื่นแนะนำ” ดังแสดงในตารางที่ 4.27 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มลักษณะ คือ กลุ่มเพศ

ชายและหญิง กลุ่มที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน แต่มีปัจจัยผลักดันด้านนี้เพื่อขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ความสำคัญของปัจจัย “เห็นความจำเป็นที่ต้องใช้บัตรเอทีเอ็ม” ทำให้ลูกค้าเข้ามา

ขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ไม่สำคัญ		สำคัญ		รวม		χ^2 (Sig.)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. เพศ							
ชาย	66	32.84	135	67.16	201	50.25	2.5103 (0.1131)
หญิง	51	25.63	148	74.37	199	49.75	
รวม	117	29.25	283	70.75	400	100.00	
2. อายุ							
ไม่เกิน 40 ปี	95	33.81	186	66.19	281	70.25	9.4816 (0.0021)
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	22	18.49	97	81.51	119	29.75	
รวม	117	29.25	283	70.75	400	100.00	
3. สถานภาพ							
โสด	67	36.61	116	63.39	183	45.75	8.8347 (0.0030)
สมรส	50	23.04	167	76.96	217	54.25	
รวม	117	29.25	283	70.75	400	100.00	
4. ระดับการศึกษา							
ไม่เกินอนุปริญญา	84	40.78	122	59.22	206	51.50	27.2699 (0.0000)
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	33	17.01	161	82.99	194	48.50	
รวม	117	29.25	283	70.75	400	100.00	
5. อาชีพ							
มีรายได้ประจำวัน/เดือน	64	22.78	217	77.22	281	70.25	19.1351 (0.0001)
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	34	44.74	42	55.26	76	19.00	
น.ร./น.ศ./เกษตรกร	19	44.19	24	55.81	43	10.75	
รวม	117	29.25	283	70.75	400	100.00	
6. รายได้ต่อเดือน							
ไม่เกิน 20,000 บาท	88	31.65	190	68.35	278	69.50	2.5469 (0.1105)
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	29	23.77	93	76.23	122	30.50	
รวม	117	29.25	283	70.75	400	100.00	

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.24 ความสำคัญของปัจจัย “มีความเป็นส่วนตัว” ทำให้ลูกค้าเข้ามาขอมีบัตรเอทีเอ็มกับ
ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ความสำคัญของปัจจัย		ไม่สำคัญ		สำคัญ		รวม		χ^2 (Sig.)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. เพศ									
ชาย	67	33.33	134	66.67	201	50.25			0.2170
หญิง	62	31.16	137	68.84	199	49.75			(0.6413)
รวม	129	32.25	271	67.75	400	100.00			
2. อายุ									
ไม่เกิน 40 ปี	86	30.60	195	69.40	281	70.25			1.1698
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	43	36.13	76	63.87	119	29.75			(0.2794)
รวม	129	32.25	271	67.75	400	100.00			
3. สถานภาพ									
โสด	51	27.87	132	72.13	183	45.75			2.9634
สมรส	78	35.94	139	64.06	217	54.25			(0.0852)
รวม	129	32.25	271	67.75	400	100.00			
4. ระดับการศึกษา									
ไม่เกินอนุปริญญา	71	34.47	135	65.53	206	51.50			0.9546
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	58	29.90	136	70.10	194	48.50			(0.3285)
รวม	129	32.25	271	67.75	400	100.00			
5. อาชีพ									
มีรายได้ประจำ/วัน/เดือน	90	32.03	191	67.97	281	70.25			2.5659
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	21	27.63	55	72.37	76	19.00			(0.2772)
น.ร./น.ศ./เกษตรกร	18	41.86	25	58.14	43	10.75			
รวม	129	32.25	271	67.75	400	100.00			
6. รายได้ต่อเดือน									
ไม่เกิน 20,000 บาท	87	31.29	191	68.71	278	69.50			0.3805
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	42	34.43	80	65.57	122	30.50			(0.5373)
รวม	129	32.25	271	67.75	400	100.00			

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.25 ความสำคัญของปัจจัย “ความทันสมัย” ทำให้ลูกค้าเข้ามาขอมีบัตรเอทีเอ็มกับ
ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ไม่สำคัญ		สำคัญ		รวม		χ^2 (Sig.)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. เพศ							
ชาย	84	41.79	117	58.21	201	50.25	2.8814
หญิง	100	50.25	99	49.75	199	49.75	(0.0896)
รวม	184	46.00	216	54.00	400	100.00	
2. อายุ							
ไม่เกิน 40 ปี	130	46.26	151	53.74	281	70.25	0.0264
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	54	45.38	65	54.62	119	29.75	(0.8710)
รวม	184	46.00	216	54.00	400	100.00	
3. สถานภาพ							
โสด	77	42.08	106	57.92	183	45.75	2.0905
สมรส	107	49.31	110	50.69	217	54.25	(0.1482)
รวม	184	46.00	216	54.00	400	100.00	
4. ระดับการศึกษา							
ไม่เกินอนุปริญญา	92	44.66	114	55.34	206	51.50	0.3069
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	92	47.42	102	52.58	194	48.50	(0.5796)
รวม	184	46.00	216	54.00	400	100.00	
5. อาชีพ							
มีรายได้ประจำ/วัน/เดือน	135	48.04	146	51.96	281	70.25	2.3582
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	29	38.16	47	61.84	76	19.00	(0.3076)
น.ร./น.ศ./เกษตรกร	20	46.51	23	53.49	43	10.75	
รวม	184	46.00	216	54.00	400	100.00	
6. รายได้ต่อเดือน							
ไม่เกิน 20,000 บาท	131	47.12	147	52.88	278	69.50	0.4622
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	53	43.44	69	56.56	122	30.50	(0.4966)
รวม	184	46.00	216	54.00	400	100.00	

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.26 ความสำคัญของปัจจัย “ธนาคารส่งเสริมการขาย” ทำให้ลูกค้าเข้ามาขอมีบัตร
เอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ความสำคัญของปัจจัย ตัวแปร	ไม่สำคัญ		สำคัญ		รวม		χ^2 (Sig.)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. เพศ							
ชาย	147	73.13	54	26.87	201	50.25	0.3966
หญิง	151	75.88	48	24.12	199	49.75	(0.5288)
รวม	298	74.50	102	25.50	400	100.00	
2. อายุ							
ไม่เกิน 40 ปี	213	75.80	68	24.20	281	70.25	0.8412
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	85	71.43	34	28.57	119	29.75	(0.3591)
รวม	298	74.50	102	25.50	400	100.00	
3. สถานภาพ							
โสด	136	74.32	47	25.68	183	45.75	0.0060
สมรส	162	74.65	55	25.35	217	54.25	(0.9385)
รวม	298	74.50	102	25.50	400	100.00	
4. ระดับการศึกษา							
ไม่เกินอนุปริญญา	167	81.07	39	18.93	206	51.50	9.6447
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	131	67.53	63	32.47	194	48.50	(0.0019)
รวม	298	74.50	102	25.50	400	100.00	
5. อาชีพ							
มีรายได้ประจำ/วัน/เดือน	207	73.67	74	26.33	281	70.25	0.3489
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	58	76.32	18	23.68	76	19.00	(0.8399)
น.ร./น.ศ./เกษตรกร	33	76.74	10	23.26	43	10.75	
รวม	298	74.50	102	25.50	400	100.00	
6. รายได้ต่อเดือน							
ไม่เกิน 20,000 บาท	211	75.90	67	24.10	278	69.50	0.9394
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	87	71.31	35	28.69	122	30.50	(0.3324)
รวม	298	74.50	102	25.50	400	100.00	

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.27 ความสำคัญของปัจจัย “บุคคลอื่นแนะนำ” ทำให้ลูกค้าเข้ามาขอมีบัตร
เอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ความสำคัญของปัจจัย ตัวแปร	ไม่สำคัญ		สำคัญ		รวม		χ^2 (Sig.)
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. เพศ							
ชาย	173	86.07	28	13.93	201	50.25	0.3092
หญิง	175	87.94	24	12.06	199	49.75	(0.5782)
รวม	348	87.00	52	13.00	400	100.00	
2. อายุ							
ไม่เกิน 40 ปี	244	86.83	37	13.17	281	70.25	0.0234
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	104	87.39	15	12.61	119	29.75	(0.8785)
รวม	348	87.00	52	13.00	400	100.00	
3. สถานภาพ							
โสด	155	84.70	28	15.30	183	45.75	1.5785
สมรส	193	88.94	24	11.06	217	54.25	(0.2090)
รวม	348	87.00	52	13.00	400	100.00	
4. ระดับการศึกษา							
ไม่เกินอนุปริญญา	183	88.83	23	11.17	206	51.50	1.2645
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	165	85.05	29	14.95	194	48.50	(0.2608)
รวม	348	87.00	52	13.00	400	100.00	
5. อาชีพ							
มีรายได้ประจำ/วัน/เดือน	246	87.54	35	12.46	281	70.25	1.3580
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	67	88.16	9	11.84	76	19.00	(0.5071)
น.ร./น.ส./เกษตรกร	35	81.40	8	18.60	43	10.75	
รวม	348	87.00	52	13.00	400	100.00	
6. รายได้ต่อเดือน							
ไม่เกิน 20,000 บาท	237	85.25	41	14.75	278	69.50	2.4630
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	111	90.98	11	9.02	122	30.50	(0.1166)
รวม	348	87.00	52	13.00	400	100.00	

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.4 จำนวนบัตรเอทีเอ็มถือครอง

จากการวิเคราะห์ จำนวนบัตรเอทีเอ็มที่กลุ่มตัวอย่างถือครอง เฉลี่ยเท่ากับ 1.76 บัตรต่อราย เมื่อจำแนกค่าเฉลี่ยการถือครองบัตรตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง พร้อมจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่าสุด และนำค่าเฉลี่ยภายในลักษณะเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการถือครองบัตรเอทีเอ็มของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด หากปรากฏว่าค่าเฉลี่ยภายในลักษณะใดสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมแสดงว่าลักษณะของกลุ่มตัวอย่างนั้นมีความแตกต่างด้านการครอบครองบัตร ผลการวิเคราะห์ แสดงในตารางที่ 4.28 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย อายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ถือครองบัตรเอทีเอ็มสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยการถือครองบัตร จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	เฉลี่ย (บัตร/ราย)	S.D.	ลำดับ
1. เพศ			
ชาย	1.82	0.97	1
หญิง	1.69	0.91	2
รวม	1.76	0.94	
2. อายุ			
ไม่เกิน 40 ปี	1.73	0.92	1
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	1.82	1.00	2
รวม	1.76	0.94	
3. สถานภาพ			
โสด	1.75	0.94	1
สมรส	1.76	0.95	2
รวม	1.76	0.94	
4. ระดับการศึกษา			
ไม่เกินอนุปริญญา	1.57	0.75	2
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	1.95	1.08	1
รวม	1.76	0.94	

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

รายการ	เฉลี่ย (บัตร/ราย)	S.D.	ลำดับ
5. อาชีพ			
มีรายได้ประจำ/วัน/เดือน	1.72	0.93	2
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	2.07	1.05	1
น.ร./น.ศ./เกษตรกร	1.49	0.67	3
รวม	1.76	0.94	
6. รายได้ต่อเดือน			
ไม่เกิน 20,000 บาท	1.62	0.83	2
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	2.07	1.11	1
รวม	1.76	0.94	

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.5 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและเวลา

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เมื่อจำแนกค่าเฉลี่ยของปัจจัยตามลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง พร้อมจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำสุด และนำค่าเฉลี่ยภายในแต่ละลักษณะเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรวม หากปรากฏว่าค่าเฉลี่ยภายในลักษณะใดสูงกว่าค่าเฉลี่ยภาพรวม แสดงว่า ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของกลุ่มตัวอย่างลักษณะนั้น ผลการวิเคราะห์ แสดงในตารางที่ 4.29 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง กลุ่มสถานภาพสมรส กลุ่มการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจ และกลุ่มรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน เลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็มเพราะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านเศรษฐกิจและเวลา สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านเศรษฐกิจและเวลาที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม
จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	เฉลี่ย	S.D.	ลำดับ
1. เพศ			
ชาย	3.27	0.68	2
หญิง	3.29	0.60	1
รวม	3.28	0.64	
2. อายุ			
ไม่เกิน 40 ปี	3.28	0.64	1
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	3.28	0.64	1
รวม	3.28	0.64	
3. สถานภาพ			
โสด	3.27	0.63	1
สมรส	3.29	0.65	2
รวม	3.28	0.64	
4. ระดับการศึกษา			
ไม่เกินอนุปริญญา	3.22	0.68	2
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	3.34	0.58	1
รวม	3.28	0.64	
5. อาชีพ			
มีรายได้ประจำ/วัน/เดือน	3.27	0.62	2
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	3.54	0.57	1
น.ร./น.ศ./เกษตรกร	2.88	0.65	3
รวม	3.28	0.64	
6. รายได้ต่อเดือน			
ไม่เกิน 20,000 บาท	3.21	0.62	2
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	3.44	0.65	1
รวม	3.28	0.64	

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.6 ปัจจัยด้านวัฒนธรรม

ปัจจัยด้านวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 เมื่อจำแนกค่าเฉลี่ยของปัจจัยตามลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง พร้อมจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำสุด และนำค่าเฉลี่ยภายในแต่ละลักษณะเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรวม หากปรากฏว่าค่าเฉลี่ยภายในลักษณะใดสูงกว่าค่าเฉลี่ยภาพรวม แสดงว่า ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของกลุ่มตัวอย่างลักษณะนั้น ผลการวิเคราะห์ แสดงในตารางที่ 4.30 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง กลุ่มอายุไม่เกิน 40 ปี กลุ่มสถานภาพโสด กลุ่มการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป กลุ่มอาชีพที่มีรายได้ประจำวันหรือเป็นประจำทุกเดือน และกลุ่มรายได้ไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือน เลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็มเพราะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านวัฒนธรรมสูงกว่ากลุ่มอื่น ในลักษณะเดียวกัน

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม
จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	เฉลี่ย	S.D.	ลำดับ
1. เพศ			
ชาย	3.07	0.71	2
หญิง	3.31	0.72	1
รวม	3.19	0.73	
2. อายุ			
ไม่เกิน 40 ปี	3.24	0.74	1
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	3.08	0.68	2
รวม	3.19	0.73	
3. สถานภาพ			
โสด	3.23	0.74	2
สมรส	3.15	0.71	1
รวม	3.19	0.73	
4. ระดับการศึกษา			
ไม่เกินอนุปริญญา	3.18	0.78	1
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	3.20	0.66	2
รวม	3.19	0.73	

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

รายการ	เฉลี่ย	S.D.	ลำดับ
5. อาชีพ			
มีรายได้ประจำ/วัน/เดือน	3.28	0.71	1
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	2.99	0.76	3
น.ร./น.ศ./เกษตรกร	2.99	0.70	2
รวม	3.19	0.73	
6. รายได้ต่อเดือน			
ไม่เกิน 20,000 บาท	3.25	0.74	1
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	3.05	0.68	2
รวม	3.19	0.73	

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.7 ปัจจัยด้านสังคม

ปัจจัยด้านสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 เมื่อจำแนกค่าเฉลี่ยของปัจจัยตามลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง พร้อมจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำสุด และนำค่าเฉลี่ยภายในแต่ละลักษณะเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรวม หากปรากฏว่าค่าเฉลี่ยภายในลักษณะใดสูงกว่าค่าเฉลี่ยภาพรวม แสดงว่า ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของกลุ่มตัวอย่างลักษณะนั้น ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 4.31 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง กลุ่มอายุไม่เกิน 40 ปี กลุ่มสถานภาพโสด กลุ่มการศึกษาไม่เกินอนุปริญญา ผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรหรือนักเรียน นักศึกษา และกลุ่มรายได้ไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือน เลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็มเพราะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านสังคมสูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านสังคมที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม
จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	เฉลี่ย	S.D.	ลำดับ
1. เพศ			
ชาย	2.68	0.77	2
หญิง	2.77	0.73	1
รวม	2.72	0.75	
2. อายุ			
ไม่เกิน 40 ปี	2.76	0.77	1
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	2.63	0.70	2
รวม	2.72	0.75	
3. สถานภาพ			
โสด	2.75	0.75	1
สมรส	2.70	0.75	2
รวม	2.72	0.75	
4. ระดับการศึกษา			
ไม่เกินอนุปริญญา	2.74	0.76	1
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	2.70	0.74	2
รวม	2.72	0.75	
5. อาชีพ			
มีรายได้ประจำ/วัน/เดือน	2.73	0.75	2
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	2.63	0.71	3
น.ร./น.ศ./เกษตรกร	2.84	0.81	1
รวม	2.72	0.75	
6. รายได้ต่อเดือน			
ไม่เกิน 20,000 บาท	2.79	0.74	1
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	2.57	0.75	2
รวม	2.72	0.75	

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.8 ปัจจัยด้านกลุ่มอ้างอิงและครอบครัว

ปัจจัยด้านกลุ่มอ้างอิงและครอบครัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 เมื่อจำแนกค่าเฉลี่ยของปัจจัยตามลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง พร้อมจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำสุด และนำค่าเฉลี่ยภายในแต่ละลักษณะเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยรวม หากปรากฏว่าค่าเฉลี่ยภายในลักษณะใดสูงกว่าค่าเฉลี่ยภาพรวม แสดงว่า ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของกลุ่มตัวอย่างลักษณะนั้น ผลการวิเคราะห์ แสดงในตารางที่ 4.32 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง กลุ่มอายุไม่เกิน 40 ปี กลุ่มสถานภาพโสด กลุ่มการศึกษาไม่เกินอนุปริญญา ผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรหรือนักเรียน นักศึกษา และกลุ่มรายได้ไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือน เลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็มเพราะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านกลุ่มอ้างอิงและครอบครัวสูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านกลุ่มอ้างอิงและครอบครัวที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	เฉลี่ย	S.D.	ลำดับ
1. เพศ			
ชาย	2.68	0.82	2
หญิง	2.75	0.77	1
รวม	2.72	0.80	
2. อายุ			
ไม่เกิน 40 ปี	2.78	0.80	1
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	2.56	0.78	2
รวม	2.72	0.80	
3. สถานภาพ			
โสด	2.76	0.82	1
สมรส	2.68	0.77	2
รวม	2.72	0.80	
4. ระดับการศึกษา			
ไม่เกินอนุปริญญา	2.74	0.82	1
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	2.69	0.77	2
รวม	2.72	0.80	

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายการ	เฉลี่ย	S.D.	ลำดับ
5. อาชีพ			
มีรายได้ประจำ/วัน/เดือน	2.75	0.78	2
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	2.38	0.74	3
น.ร./น.ศ./เกษตรกร	3.09	0.80	1
รวม	2.72	0.80	
6. รายได้ต่อเดือน			
ไม่เกิน 20,000 บาท	2.81	0.80	1
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	2.49	0.73	2
รวม	2.72	0.80	

ที่มา : จากการคำนวณ