

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาอุปสงค์และปัญหาของผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของชนกลุ่มน้อย ในเขตอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาแม่แจ่ม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม ที่เป็นชนกลุ่มน้อย เผ่าต่างๆ ได้แก่ กระเหรี่ยง จีนฮ่อ ม้ง มูเซอ ลีซอ ลัวะ และอีก้อ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 300 ราย ข้อมูลที่ทำการศึกษามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ชนเผ่า การศึกษา
2. ข้อมูลสถานะทางเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาชีพ รายได้
3. ข้อมูลการใช้บริการกับธนาคาร
4. ข้อมูลปัญหาจากการใช้บริการกับธนาคาร
5. ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากการใช้บริการกับธนาคาร

### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลเพศ ชนเผ่า ของชนกลุ่มน้อย

ราย (ร้อยละ)

เพศ	กระเหรี่ยง	จีนฮ่อ	ม้ง	มูเซอ	ลีซอ	ลัวะ	อีก้อ	รวม
1. ชาย	68 (22.67)	9 (3.00)	59 (19.67)	4 (1.33)	1 (0.33)	14 (4.67)	5 (1.67)	160 (53.33)
2. หญิง	53 (17.67)	10 (3.33)	39 (13.00)	15 (5.00)	3 (1.00)	16 (5.33)	4 (1.33)	140 (46.67)
รวม	121 (40.33)	19 (6.33)	98 (32.67)	19 (6.33)	4 (1.33)	30 (10.00)	9 (3.00)	300 (100.00)

ที่มา : จากการเก็บข้อมูล เมษายน 2545

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างชนกลุ่มน้อย จำนวน 300 ราย เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.33 และ เพศหญิง ร้อยละ 46.67 และพบว่า เป็นชนเผ่ากระเหรี่ยงมากที่สุด ร้อยละ 40.33 เป็นเพศชาย ร้อยละ 22.67 เพศหญิง ร้อยละ 17.67 รองลงมาคือ ชนเผ่าม้ง 98 ราย ร้อยละ 32.67 เพศชาย

ร้อยละ 19.67 เพศหญิง ร้อยละ 13.00 คนเผ่าลีซอ มีจำนวนน้อยที่สุด 4 ราย ร้อยละ 1.33 เพศชาย ร้อยละ 0.33 เพศหญิง ร้อยละ 1.00

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลอายุ ของชนกลุ่มน้อย

ราย (ร้อยละ)

อายุ	กระเหรี่ยง	จีนฮ่อ	ม้ง	มูเซอ	ลีซอ	ลัวะ	อีเก้อ	รวม
1. ต่ำกว่า 20 ปี	13 (4.33)	1 (0.33)	11 (3.67)	4 (1.33)	2 (0.67)	3 (1.00)	1 (0.33)	35 (11.67)
2. 20-30 ปี	52 (17.33)	8 (2.67)	35 (11.67)	5 (1.67)	-	14 (4.67)	2 (0.67)	116 (38.67)
3. 31-40 ปี	30 (10.00)	5 (1.67)	26 (8.67)	6 (2.00)	2 (0.67)	10 (3.33)	-	79 (26.33)
4. 41-50 ปี	20 (6.67)	5 (1.67)	17 (5.67)	3 (1.00)	-	2 (0.67)	5 (1.67)	52 (17.33)
5. 51-60 ปี	3 (1.00)	-	6 (2.00)	1 (0.33)	-	1 (0.33)	1 (0.33)	12 (4.00)
6. มากกว่า 60 ปี	3 (1.00)	-	3 (1.00)	-	-	-	-	6 (2.00)
รวม	121 (40.33)	19 (6.33)	98 (32.67)	19 (6.33)	4 (1.33)	30 (10.00)	9 (3.00)	300 (100.00)

ที่มา : จากการเก็บข้อมูล เมษายน 2545

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างชนกลุ่มน้อย จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในวัยทำงานมีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 38.67 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 26.33 สำหรับผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด พิจารณาชนเผ่าที่มีจำนวนมากที่สุด เรียงตามลำดับพบว่า ชนเผ่ากระเหรี่ยง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีมากที่สุด ร้อยละ 17.33 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี ร้อยละ 10.00 เช่นเดียวกับชนเผ่าม้ง และชนเผ่าลัวะ สำหรับผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี พบว่า เป็นเป็นชนเผ่ากระเหรี่ยง และม้ง มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 1.00

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลสถานภาพ ชนกลุ่มน้อย

ราย (ร้อยละ)

สถานภาพ	กระเหรี่ยง	จีนฮ่อ	ม้ง	มูเซอ	ลีซอ	ลาวะ	อีเก้อ	รวม
1. โสด	44 (14.67)	5 (1.67)	30 (10.00)	6 (2.00)	3 (1.00)	10 (3.33)	1 (0.33)	99 (33.00)
2. สมรส	72 (24.00)	13 (4.33)	57 (19.00)	12 (4.00)	1 (0.33)	19 (6.34)	7 (2.34)	181 (60.34)
3. หย่า	1 (0.33)	-	3 (1.00)	-	-	-	-	4 (1.33)
4. ม่าย	4 (1.33)	1 (0.33)	8 (2.67)	1 (0.33)	-	1 (0.33)	1 (0.33)	16 (5.33)
รวม	121 (40.33)	19 (6.33)	98 (32.67)	19 (6.33)	4 (1.33)	30 (10.00)	9 (3.00)	300 (100.00)

ที่มา : จากการเก็บข้อมูล เมษายน 2545

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างชนกลุ่มน้อย จำนวน 300 ราย พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 60.34 รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด ร้อยละ 33.00 สำหรับผู้ที่มีสถานภาพหย่ามีเพียง 2 คนเผ่า คือ ชนเผ่าม้ง และกระเหรี่ยง ร้อยละ 1.00 และ 0.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลระดับการศึกษา ของชนกลุ่มน้อย

ราย (ร้อยละ)

การศึกษา	กระเหรี่ยง	จีนฮ่อ	ม้ง	มูเซอ	ลีซอ	ลัวะ	อีเก้อ	รวม
1. ไม่ได้รับการศึกษา	24 (8.00)	3 (1.00)	28 (9.33)	2 (0.67)	1 (0.33)	2 (0.67)	2 (0.67)	62 (20.67)
2. ประถมศึกษา	45 (15.00)	4 (1.33)	30 (10.00)	15 (5.00)	3 (1.00)	10 (3.33)	6 (2.00)	113 (37.67)
3. ม.1 - ม.3	22 (7.33)	7 (2.33)	17 (5.67)	1 (0.33)	-	7 (2.33)	-	54 (18.00)
4. ม.4 - ม.6 / ปวช	18 (6.00)	2 (0.67)	17 (5.67)	1 (0.33)	-	10 (3.33)	1 (0.33)	49 (16.33)
5. ปวส/ อนุปริญญา	9 (3.00)	2 (0.67)	5 (1.67)	-	-	-	-	16 (5.33)
6. ปริญญาตรี	3 (1.00)	1 (0.33)	1 (0.33)	-	-	1 (0.33)	-	6 (2.00)
รวม	121 (40.33)	19 (6.33)	98 (32.67)	19 (6.33)	4 (1.33)	30 (10.00)	9 (3.00)	300 (100.00)

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างชนกลุ่มน้อย จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 37.67 รองลงมาคือ ไม่ได้รับการศึกษา ร้อยละ 20.67 ส่วนผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีเพียงเล็กน้อย ร้อยละ 2.00 เมื่อพิจารณาชนเผ่าต่างๆ พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมาคือ ไม่ได้รับการศึกษา และจะเห็นได้ว่า ชนเผ่าลีซอ เป็นชนเผ่าที่การศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำมาก การศึกษาสูงสุด คือ จบเพียงระดับประถมศึกษา และไม่มีโอกาสได้รับการศึกษาต่อ สำหรับผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า เป็นชนเผ่ากระเหรี่ยง ร้อยละ 1.00 รองลงมาคือ ชนเผ่าจีนฮ่อ ม้ง และลัวะ มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 0.33

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูล ความสามารถในการพูดภาษาอื่นๆ ของชนกลุ่มน้อย

ราย (ร้อยละ)

ภาษา	กระเหรี่ยง	จีนฮ่อ	ม้ง	มูเซอ	ลีซอ	ลัวะ	อีเกื้อ	รวม
1. ภาษาพื้นเมืองภาคเหนือ	65 (21.67)	14 (4.67)	59 (19.66)	10 (3.33)	1 (0.33)	26 (8.67)	6 (2.00)	181 (60.33)
2. ไทยกลาง	22 (7.33)	2 (0.66)	9 (3.00)	2 (0.67)	-	3 (1.00)	1 (0.33)	39 (13.00)
3. พูดได้เฉพาะภาษาตนเอง	32 (10.66)	3 (1.00)	28 (9.33)	7 (2.33)	3 (1.00)	1 (0.33)	2 (0.67)	76 (25.33)
4. ภาษาอื่นๆ ได้แก่ ภาษา อังกฤษ	2 (0.67)	-	2 (0.67)	-	-	-	-	4 (1.33)
รวม	121 (40.33)	19 (6.33)	98 (32.67)	19 (6.33)	4 (1.33)	30 (10.00)	9 (3.00)	300 (100.00)

ที่มา : จากการเก็บข้อมูล เมษายน 2545

จากตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างชนกลุ่มน้อย จำนวน 300 ราย นอกจากสามารถพูดภาษาประจำเผ่าของตนเองแล้ว ยังสามารถพูดภาษาพื้นเมืองภาคเหนือได้ ร้อยละ 60.33 สำหรับผู้ที่พูดได้เฉพาะภาษาของตนเองมี ร้อยละ 25.33 สำหรับภาษาไทยกลาง นั้น ส่วนใหญ่พบว่าทุกเผ่าสามารถพูดได้ ยกเว้น ชนเผ่าลีซอ ไม่สามารถพูดภาษาไทยกลางได้เลย สามารถพูดเฉพาะภาษาของตนเอง และภาษาพื้นเมืองภาคเหนือได้เท่านั้น ส่วนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ มีเพียง 2 เผ่า คือชนเผ่ากระเหรี่ยง และม้ง มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 0.67

## 4.2 ข้อมูลสถานะทางเศรษฐกิจ

ตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลอาชีพ ของชนกลุ่มน้อย

รวม (ร้อยละ)

อาชีพ	กระเหรี่ยง	จีนฮ่อ	ม้ง	มูเซอ	ลีซอ	ลัวะ	อีเก้อ	รวม
1. รับจ้าง	50 (16.67)	4 (1.33)	24 (8.00)	6 (2.00)	- (-)	11 (3.67)	3 (1.00)	98 (32.67)
2. ทำการเกษตร	21 (7.00)	5 (1.67)	37 (12.33)	4 (1.33)	2 (0.67)	11 (3.67)	6 (2.00)	86 (28.67)
3. ลูกจ้างโครงการหลวง	24 (8.00)	1 (0.33)	22 (7.33)	8 (2.67)	2 (0.67)	- (-)	- (-)	57 (19.00)
4. ค้าขาย	19 (6.33)	8 (2.67)	8 (2.67)	- (-)	- (-)	2 (0.66)	- (-)	37 (12.33)
5. นักเรียน/แม่บ้าน ฯลฯ	7 (2.33)	1 (0.33)	7 (2.33)	1 (0.33)	- (-)	6 (2.00)	- (-)	22 (7.33)
รวม	121 (40.33)	19 (6.33)	98 (32.67)	19 (6.33)	4 (1.33)	30 (10.00)	9 (3.00)	300 (100.00)

ที่มา : จากการเก็บข้อมูล เมษายน 2545

จากตารางที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างชนกลุ่มน้อย จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างมากที่สุด ร้อยละ 32.67 อาชีพรองลงมา คือ ทำการเกษตร ร้อยละ 28.67 ลูกจ้างโครงการหลวง เช่น โครงการแม่จอนหลวง โครงการปลูกป่า เป็นต้น มีร้อยละ 19.00 สำหรับอาชีพค้าขาย มีเพียงร้อยละ 12.33

พิจารณาอาชีพของแต่ละชนเผ่าแล้ว พบว่า ชนเผ่าที่มีอาชีพรับจ้างส่วนใหญ่เป็นชนเผ่ากระเหรี่ยง มากที่สุด ร้อยละ 16.67 รองลงมาคือ ชนเผ่าม้ง ร้อยละ 8.00 ส่วนอาชีพทำการเกษตร พบว่า เป็นชนเผ่าม้ง มากที่สุด ร้อยละ 12.33 สำหรับลูกจ้างโครงการหลวง เป็นเผ่ากระเหรี่ยง มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 8.00 รองลงมา คือ ชนเผ่าม้ง ร้อยละ 7.33 สำหรับชนเผ่ามูเซอ แล้ว ส่วนใหญ่ จะเป็นลูกจ้างโครงการหลวง ร้อยละ 2.67 ส่วนชนเผ่าที่ประกอบอาชีพ ค้าขาย พบว่า มีเพียง 4 ชนเผ่า โดยพบว่าเป็นชนเผ่ากระเหรี่ยง มากที่สุด ร้อยละ 6.33 รองลงมาคือ ชนเผ่าจีนฮ่อ และม้ง มีจำนวนที่เท่ากัน ร้อยละ 2.67 ส่วนชนเผ่าลัวะ มีจำนวน ร้อยละ 0.66

ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลรายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน) ของชนกลุ่มน้อย

รายได้	ราย (ร้อยละ)							รวม
	กระเหรี่ยง	จีนฮ่อ	ม้ง	มูเซอ	ลีซอ	ลัวะ	อีเกื้อ	
1. ต่ำกว่า 2,000 บาท	22 (7.33)	1 (0.33)	11 (3.67)	2 (0.67)	1 (0.33)	1 (0.33)	1 (0.33)	39 (13.00)
2. 2,001-4,000 บาท	45 (15.00)	3 (1.00)	41 (13.67)	8 (2.67)	2 (0.67)	12 (4.00)	2 (0.67)	113 (37.67)
3. 4,001-6,000 บาท	35 (11.67)	9 (3.00)	38 (12.66)	6 (2.00)	1 (0.33)	7 (2.34)	3 (1.00)	99 (33.00)
4. 6,001-8,000 บาท	9 (3.00)	4 (1.33)	4 (1.33)	2 (0.67)	-	9 (3.00)	3 (1.00)	31 (10.33)
5. 8,001-10,000 บาท	1 (0.33)	-	2 (0.67)	-	-	1 (0.33)	-	4 (1.33)
6. มากกว่า 10,000 บาท	9 (3.00)	2 (0.67)	2 (0.67)	1 (0.33)	-	-	-	14 (4.67)
รวม	121 (40.33)	19 (6.33)	98 (32.67)	19 (6.33)	4 (1.33)	30 (10.00)	9 (3.00)	300 (100.00)

ที่มา : จากการเก็บข้อมูล เมษายน 2545

จากตารางที่ 4.7 กลุ่มตัวอย่างของชนกลุ่มน้อย จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 2,001-4,000 บาท ร้อยละ 37.67 รองลงมาคือ 4,001-6,000 บาท ร้อยละ 33.00 สำหรับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 10,000 บาท มีเพียงร้อยละ 4.67 เมื่อพิจารณาชนเผ่าแต่ละเผ่า พบว่า ชนเผ่าที่มีรายได้เฉลี่ย 2,001-4,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นชนเผ่ากระเหรี่ยง มากที่สุด ร้อยละ 15.00 รองลงมาคือ ชนเผ่าม้ง ร้อยละ 13.67 ชนเผ่าลัวะ และมูเซอ ร้อยละ 4.00 และ 2.67 ตามลำดับ สำหรับช่วงรายได้เฉลี่ย 4,001-6,000 บาท นั้น พบว่า ส่วนใหญ่ ชนเผ่าจีนฮ่อ จะมีรายได้เฉลี่ยในช่วงนี้มากที่สุด ร้อยละ 3.00 สำหรับชนเผ่าที่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 10,000 บาท เป็นชนเผ่ากระเหรี่ยง มากที่สุด ร้อยละ 3.00 รองลงมาคือ ชนเผ่าจีนฮ่อ และม้ง มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 0.67 ส่วนชนเผ่ามูเซอ มีจำนวนเพียงเล็กน้อย ร้อยละ 0.33

## 4.2 ข้อมูลการใช้บริการกับธนาคาร

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลประเภทของบัตรเอทีเอ็ม ที่ชนกลุ่มน้อยถือครอง

ราย (ร้อยละ)

ประเภทบัตร	กระเหรียญ	เงินสด	มั่ง	มูเซอ	ลีซอ	ลัวะ	อีเก้อ	รวม
1. เอทีเอ็มธรรมดา	111 (37.00)	14 (4.66)	96 (32.00)	17 (5.67)	3 (1.00)	26 (8.67)	9 (3.00)	276 (92.00)
2. เอทีเอ็มท่องเที่ยว	5 (1.67)	2 (0.67)	1 (0.33)	1 (0.33)	-	3 (1.00)	-	12 (4.00)
3. บัตร E-cash Card	3 (1.00)	2 (0.67)	-	-	-	1 (0.33)	-	6 (2.00)
4. บัตร Visa-Electron	2 (0.67)	1 (0.33)	1 (0.33)	1 (0.33)	1 (0.33)	-	-	6 (2.00)
รวม	121 (40.33)	19 (6.33)	98 (32.67)	19 (6.33)	4 (1.33)	30 (10.00)	9 (3.00)	300 (100.00)

ที่มา : จากการเก็บข้อมูล เมษายน 2545

จากตารางที่ 4.8 กลุ่มตัวอย่างชนกลุ่มน้อย จำนวน 300 ราย พบว่า ส่วนใหญ่ถือบัตรเอทีเอ็มธรรมดา ร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาแต่ละชนเผ่า แล้วพบว่า ชนเผ่ากระเหรี่ยง จะถือบัตรเอทีเอ็มธรรมดามากที่สุด ถึงร้อยละ 37.00 รองลงมาคือชนเผ่าม้ง ร้อยละ 32.00 สำหรับชนเผ่าอีเก้อทุกราย พบว่า ถือบัตรเอทีเอ็มธรรมดา เท่านั้น

ตารางที่ 4.9 แสดงข้อมูล ระยะเวลาการถือครองบัตรเอทีเอ็ม ของชนกลุ่มน้อย

ราย (ร้อยละ)

เดือน	กระเหรี่ยง	เงินสด	มั่ง	มูเซอ	ลีซอ	ลัวะ	อีเก้อ	รวม
1. ต่ำกว่า 6 เดือน	13 (4.33)	2 (0.67)	13 (4.33)	5 (1.67)	2 (0.67)	-	1 (0.33)	36 (12.00)
2. 6-12 เดือน	36 (12.00)	5 (1.67)	23 (7.67)	7 (2.33)	-	5 (1.67)	5 (1.67)	81 (27.00)
3. มากกว่า 12 เดือน	72 (24.00)	12 (4.00)	62 (20.67)	7 (2.33)	2 (0.67)	25 (8.33)	3 (1.00)	183 (61.00)
รวม	121 (40.33)	19 (6.33)	98 (32.67)	19 (6.33)	4 (1.33)	30 (10.00)	9 (3.00)	300 (100.00)

ที่มา : จากการเก็บข้อมูล เมษายน 2545



จากตารางที่ 4.9 กลุ่มตัวอย่างชนกลุ่มน้อย จำนวน 300 ราย พบว่า ส่วนใหญ่ ถี้อบัตรเอทีเอ็ม มาเป็นระยะเวลา มากกว่า 12 เดือน ร้อยละ 61.00 รองลงมาคือ ระยะเวลาถือครองบัตรเอทีเอ็ม 6-12 เดือน ร้อยละ 27.00 ชนเผ่าที่ถือครองบัตรเอทีเอ็ม มากกว่า 12 เดือน เรียงจากชนเผ่าที่มีจำนวนมาก ที่สุด พบว่า เป็นชนเผ่ากระเหรี่ยง ร้อยละ 24.00 ชนเผ่าม้ง ร้อยละ 20.67 สำหรับชนเผ่าอีก็้อ ส่วน ใหญ่จะถี้อบัตรเอทีเอ็ม ในช่วงระยะเวลา 6-12 เดือน ร้อยละ 1.67

ตารางที่ 4.10 แสดงข้อมูลวัตถุประสงค์ของการใช้บัตรเอทีเอ็ม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อเรียงตามลำดับโดย ลำดับที่ 1 ถือว่าสำคัญที่สุด)

ราย (ร้อยละ)

วัตถุประสงค์ของการใช้ บัตรเอทีเอ็ม	กระเหรี่ยง	จีนฮ่อ	ม้ง	มูเซอ	ลีซอ	ลัวะ	อีก็้อ	รวม
1. ถอนเงินสด ลำดับที่ 1	121 (40.33)	18 (6.00)	98 (32.67)	18 (6.00)	4 (1.33)	26 (8.67)	9 (3.06)	294 (98.00)
2. สอบถามยอดคงเหลือ ในบัญชี ลำดับที่ 1	-	1 (0.33)	-	1 (0.33)	-	4 (1.33)	-	6 (2.00)
3. โอนเงินเข้า/ข บุคคลอื่น ลำดับที่ 1	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	121 (40.33)	19 (6.33)	98 (32.67)	19 (6.33)	4 (1.33)	30 (10.00)	9 (3.00)	300 (100.00)

ที่มา : จากการเก็บข้อมูล เมษายน 2545

จากตารางที่ 4.10 กลุ่มตัวอย่างชนกลุ่มน้อย จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่ใช้บัตรเอทีเอ็ม เพื่อ ถอนเงินสด เป็นลำดับที่ 1 ร้อยละ 98.00 ทำรายการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี เป็นลำดับที่ 1 ร้อยละ 2.00 พิจารณากลุ่มชนเผ่าแต่ละเผ่าที่ใช้บัตรเอทีเอ็ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกรายของชนเผ่า กระเหรี่ยง ม้ง ลีซอ และอีก็้อ ใช้บัตรเอทีเอ็มเพื่อทำรายการถอนเงินสดเป็นลำดับที่ 1 ร้อยละ 40.33 32.67 , 3.06 และ 1.33 ตามลำดับ สำหรับชนเผ่าที่เลือกทำรายการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี เป็นลำดับที่ 1 พบว่า มีเพียง 3 เผ่า คือ ชนเผ่าลัวะ ร้อยละ 1.33 ชนเผ่าจีนฮ่อ และมูเซอ มีจำนวน เท่ากันคือ ร้อยละ 0.33

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูล ความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็มเฉลี่ย (ครั้ง/เดือน)

ราย (ร้อยละ)

ความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็ม	กระเหรียง	จันทอ	ม้ง	มุเซอ	ลีซอ	ลัวะ	อีเก้อ	รวม
1. 1 ครั้ง/เดือน	43 (14.33)	3 (1.00)	34 (11.34)	9 (3.00)	3 (1.00)	10 (3.34)	3 (1.00)	105 (35.00)
2. 2 ครั้ง/เดือน	55 (18.33)	8 (2.67)	46 (15.33)	8 (2.67)	1 (0.33)	15 (5.00)	6 (2.00)	139 (46.33)
3. 3 ครั้ง/เดือน	8 (2.67)	4 (1.33)	13 (4.33)	-	-	1 (0.33)	-	26 (8.67)
4. มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน	15 (5.00)	4 (1.33)	5 (1.67)	2 (0.66)	-	4 (1.33)	-	30 (10.00)
รวม	121 (40.33)	19 (6.33)	98 (32.67)	19 (6.33)	4 (1.33)	30 (10.00)	9 (3.00)	300 (100.00)

ที่มา : จากการเก็บข้อมูล เมษายน 2545

จากตารางที่ 4.11 กลุ่มตัวอย่างชนกลุ่มน้อย จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็มเฉลี่ย 2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 46.33 รองลงมาคือ เฉลี่ย 1 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 35.00 และมีความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็มมากกว่า 3 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 10.00 เมื่อพิจารณาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง แล้วพบว่า ชนเผ่าที่มีความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็มเฉลี่ย 2 ครั้ง/เดือน เป็นชนเผ่ากระเหรียงมากที่สุด ร้อยละ 18.33 รองลงมาคือ ชนเผ่าม้ง ร้อยละ 15.33 ชนเผ่าลัวะ ร้อยละ 5.00 ชนเผ่าจันทอ และมุเซอ มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 2.67 ส่วนชนเผ่าอีเก้อ และลีซอ ร้อยละ 2.00 และ 0.33 ตามลำดับ สำหรับชนเผ่าที่มีความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็มเฉลี่ยมากกว่า 3 ครั้ง/เดือน พบว่ามีเพียง 5 เผ่า คือ ชนเผ่ากระเหรียง ม้ง จันทอ ลัวะและมุเซอ ซึ่งชนเผ่ากระเหรียงมีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 5.00 ชนเผ่าม้ง ร้อยละ 1.67 ชนเผ่าจันทอ และลัวะ มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 1.33 สำหรับชนเผ่ามุเซอ มีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 0.66 เท่านั้น

ตารางที่ 4.12 แสดงข้อมูล จำนวนเงินที่ใช้บัตรเอทีเอ็มเฉลี่ยต่อครั้ง (บาท/ครั้ง)

ราย(ร้อยละ)

จำนวนเงินที่ใช้บัตรเอทีเอ็มเฉลี่ย(บาท/ครั้ง)	กระเหรียง	จีนฮ่อ	ม้ง	มุเซอ	ลีซอ	ลัวะ	อีเก้อ	รวม
1. 100-2,000 บาท	58 (19.33)	6 (2.00)	44 (14.67)	10 (3.33)	3 (1.00)	13 (4.33)	6 (2.00)	140 (46.67)
2. 2,100-4,000 บาท	51 (17.00)	9 (3.00)	48 (16.00)	8 (2.67)	1 (0.33)	16 (5.33)	2 (0.67)	135 (45.00)
3. 4,100-6,000 บาท	9 (3.00)	1 (0.33)	4 (1.33)	-	-	1 (0.33)	1 (0.33)	16 (5.33)
4. 6,100-8,000 บาท	-	-	-	-	-	-	-	-
5. 8,100-10,000 บาท	2 (0.67)	3 (1.00)	-	1 (0.33)	-	-	-	6 (2.00)
6. มากกว่า 10,000 บาท	1 (0.33)	-	2 (0.67)	-	-	-	-	3 (1.00)
รวม	121 (40.33)	19 (6.33)	98 (32.67)	19 (6.33)	4 (1.33)	30 (10.00)	9 (3.00)	300 (100.00)

ที่มา : จากการเก็บข้อมูล เมษายน 2545

จากตารางที่ 4.12 กลุ่มตัวอย่างชนกลุ่มน้อย 300 ราย พบว่า จำนวนเงินที่ใช้บัตรเอทีเอ็มเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ระหว่าง 100-2,000 บาท ร้อยละ 46.67 รองลงมาคือ 2,100-4,000 บาท ร้อยละ 45.00 ส่วนจำนวนเงินมากกว่า 10,000 บาท พบว่ามีเพียงร้อยละ 1.00

จากการพิจารณาข้อมูลชนกลุ่มน้อยแต่ละชนเผ่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของ ชนเผ่ากระเหรียง มุเซอ ลีซอ และอีเก้อ นั้นมีจำนวนเงินที่ใช้บัตรเอทีเอ็มเฉลี่ยต่อครั้ง ระหว่าง 100-2,000 บาท โดยเป็นชนเผ่ากระเหรียง มากที่สุด ร้อยละ 19.33

สำหรับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ของชนเผ่าม้ง ลัวะ และจีนฮ่อ มีจำนวนเงินที่ใช้บัตรเอทีเอ็มเฉลี่ยต่อครั้ง ระหว่าง 2,100-4,000 บาท โดยเป็นชนเผ่าม้ง มากที่สุด ร้อยละ 16.00

ส่วนจำนวนเงินที่ใช้บัตรเอทีเอ็มเฉลี่ยต่อครั้ง มากกว่า 10,000 บาท พบว่ามีเพียง 2 เผ่า คือ ชนเผ่าม้ง ร้อยละ 0.67 และชนเผ่ากระเหรียง ร้อยละ 0.33

ตารางที่ 4.13 แสดงข้อมูลเหตุผล ของการมีบัตรเอทีเอ็ม ของกลุ่มตัวอย่าง

ราย (ร้อยละ)

เหตุผลการใช้บัตรเอทีเอ็ม	กระเหรียง	จีนฮ่อ	ม้ง	มูเซอ	ลีซอ	ลัวะ	อีเก้อ	รวม
1. สะดวก	85 (28.33)	16 (5.33)	64 (21.34)	4 (1.33)	1 (0.33)	21 (7.00)	4 (1.33)	195 (65.00)
2. ทันทัย	11 (3.67)	2 (0.67)	7 (2.33)	3 (1.00)	-	-	2 (0.67)	25 (8.33)
3. บุคคลอื่นแนะนำ หรือ พฤติกรรมการเล่นแบบ	17 (5.67)	1 (0.33)	19 (6.33)	7 (2.33)	1 (0.33)	7 (2.33)	-	52 (17.33)
4. ธนาคารมีช่วง โปร โมชั่น (ลดค่าธรรมเนียม/แจกของแถม)	8 (2.67)	-	8 (2.67)	5 (1.67)	2 (0.67)	2 (0.67)	3 (1.00)	28 (9.34)
รวม	121 (40.33)	19 (6.33)	98 (32.67)	19 (6.33)	4 (1.33)	30 (10.00)	9 (3.00)	300 (100.00)

ที่มา : จากการเก็บข้อมูล เมษายน 2545

จากตารางที่ 4.13 กลุ่มตัวอย่างชนกลุ่มน้อย จำนวน 300 ราย เหตุผลส่วนใหญ่ที่ต้องการมีบัตรเอทีเอ็ม เพราะความสะดวก ร้อยละ 65.00 รองลงมาคือ บุคคลอื่นแนะนำ หรือพฤติกรรมการเล่นแบบ ร้อยละ 17.33 สำหรับเหตุผลของการมีบัตรเอทีเอ็ม เพราะเป็นช่วงที่ธนาคารมีโปร โมชั่น หมายถึง ธนาคารมีการยกเว้นค่าทำบัตร แจกของแถม จับรางวัลให้กับผู้โชคดีที่ทำบัตรเอทีเอ็มกับธนาคาร มีร้อยละ 9.34 ส่วนมีบัตรเอทีเอ็มเพราะว่า มีความทันสมัย ร้อยละ 8.33

เมื่อพิจารณาเหตุผลของแต่ละชนเผ่า พบว่า เหตุผลส่วนใหญ่ของการมีบัตรเอทีเอ็ม เพราะความสะดวก โดยเป็นชนเผ่ากระเหรียง มากที่สุด ร้อยละ 28.33 รองลงมา คือ ชนเผ่าม้ง ร้อยละ 21.34 สำหรับชนเผ่ามูเซอ ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการมีบัตรเอทีเอ็ม เพราะบุคคลอื่นแนะนำ หรือพฤติกรรมการเล่นแบบ ร้อยละ 2.33 เหตุผลมีบัตรเอทีเอ็ม เพราะธนาคารมีช่วงโปร โมชั่น พบว่าเป็นชนเผ่ากระเหรียง และม้ง มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 2.67 รองลงมาคือ ชนเผ่า มูเซอ ร้อยละ 1.67 ส่วนเหตุผลมีบัตรเอทีเอ็ม เพราะทันสมัย พบว่า เป็นชนเผ่ากระเหรียง มากที่สุด ร้อยละ 3.67 รองลงมาคือ ชนเผ่าม้ง ร้อยละ 2.33

ตารางที่ 4.14 แสดงข้อมูล เหตุผล ที่ใช้บัตรเอทีเอ็ม แทนบริการหน้าเคาน์เตอร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
เรียงตามลำดับ โดยลำดับที่ 1 สำคัญที่สุด)

ราย (ร้อยละ)

วัตถุประสงค์ของการใช้ บัตรเอทีเอ็ม	กระหรียง	จิ้นฮ่อ	มั่ง	มุเชอ	ลึชอ	ถั่ว	ชีก้อ	รวม
<b>ให้บริการได้ 24 ชั่วโมง และไม่มีวันหยุด</b>								
เลือกลำดับที่ 1	49 (16.33)	12 (4.00)	27 (9.00)	4 (1.33)	1 (0.33)	10 (3.33)	1 (0.33)	104 (34.67)
เลือกลำดับที่ 2	19 (6.33)	3 (1.00)	17 (5.67)	3 (1.00)	2 (0.67)	10 (3.33)	2 (0.67)	56 (18.67)
เลือกลำดับที่ 3	19 (6.33)	1 (0.33)	21 (7.00)	6 (2.00)	-	6 (2.00)	4 (1.33)	57 (19.00)
เลือกลำดับที่ 4	8 (2.67)	-	4 (1.33)	-	-	1 (0.33)	-	13 (4.33)
ไม่เลือก	26 (8.67)	3 (1.00)	29 (9.67)	6 (2.00)	1 (0.33)	3 (1.00)	2 (0.67)	70 (23.33)
<b>รวม</b>	<b>121 (40.33)</b>	<b>19 (6.33)</b>	<b>98 (32.67)</b>	<b>19 (6.33)</b>	<b>4 (1.33)</b>	<b>30 (10.00)</b>	<b>9 (3.00)</b>	<b>300 (100.00)</b>
<b>มีความสะดวก รวดเร็ว</b>								
เลือกลำดับที่ 1	26 (8.67)	4 (1.33)	35 (11.67)	7 (2.33)	3 (1.00)	15 (5.00)	4 (1.33)	94 (31.33)
เลือกลำดับที่ 2	31 (10.33)	6 (2.00)	24 (8.00)	7 (2.33)	1 (0.33)	7 (2.33)	3 (1.00)	79 (26.33)
เลือกลำดับที่ 3	15 (5.00)	4 (1.33)	10 (3.33)	1 (0.33)	-	7 (2.33)	1 (0.33)	38 (12.67)
เลือกลำดับที่ 4	3 (1.00)	-	2 (0.67)	1 (0.33)	-	1 (0.33)	-	7 (2.33)
ไม่เลือก	46 (15.33)	5 (1.67)	27 (9.00)	3 (1.00)	-	-	1 (0.33)	82 (27.33)
<b>รวม</b>	<b>121 (40.33)</b>	<b>19 (6.33)</b>	<b>98 (32.67)</b>	<b>19 (6.33)</b>	<b>4 (1.33)</b>	<b>30 (10.00)</b>	<b>9 (3.00)</b>	<b>300 (100.00)</b>

ที่มา : จากการเก็บข้อมูล เมษายน 2545

## ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ราย (ร้อยละ)

วัตถุประสงค์ของการ ใช้บัตรเครดิตเอเอ็ม	กระเหรียง	จีนฮ้อ	มั่ง	มูเซอ	ลีซอ	ลัวะ	อีเก้อ	รวม
<b>ไม่มีเวลาไปใช้บริการที่ หน้าเคาน์เตอร์</b>								
เลือกลำดับที่ 1	41 (13.67)	3 (1.00)	27 (9.00)	8 (2.67)	- -	4 (1.33)	3 (1.00)	86 (28.67)
เลือกลำดับที่ 2	15 (5.00)	3 (1.00)	20 (6.67)	6 (2.00)	- -	7 (2.33)	3 (1.00)	54 (18.00)
เลือกลำดับที่ 3	9 (3.00)	2 (0.67)	9 (3.00)	- -	1 (0.33)	6 (2.00)	- -	27 (9.00)
เลือกลำดับที่ 4	6 (2.00)	2 (0.67)	5 (1.67)	- -	- -	5 (1.67)	1 (0.33)	19 (6.30)
ไม่เลือก	50 (16.67)	9 (3.00)	37 (12.33)	5 (1.67)	3 (1.00)	8 (2.67)	2 (0.67)	114 (38.00)
<b>รวม</b>	<b>121 (40.33)</b>	<b>19 (6.33)</b>	<b>98 (32.67)</b>	<b>19 (6.33)</b>	<b>4 (1.33)</b>	<b>30 (10.00)</b>	<b>9 (3.00)</b>	<b>300 (100.00)</b>
<b>ได้รับความสะดวก เพราะสามารถใช้ บริการตู้เอทีเอ็มได้</b>								
เลือกลำดับที่ 1	4 (1.33)	- -	9 (3.00)	- -	- -	1 (0.33)	1 (0.33)	15 (5.00)
เลือกลำดับที่ 2	19 (6.33)	3 (1.00)	22 (7.33)	- -	- -	5 (1.67)	- -	49 (16.33)
เลือกลำดับที่ 3	13 (4.33)	3 (1.00)	8 (2.67)	2 (0.67)	- -	9 (3.00)	- -	35 (11.67)
เลือกลำดับที่ 4	14 (4.67)	5 (1.67)	11 (3.67)	2 (0.67)	- -	7 (2.33)	3 (1.00)	42 (14.00)
ไม่เลือก	71 (23.67)	8 (2.67)	48 (16.00)	15 (5.00)	4 (1.33)	8 (2.67)	5 (1.67)	159 (53.00)
<b>รวม</b>	<b>121 (40.33)</b>	<b>19 (6.33)</b>	<b>98 (32.67)</b>	<b>19 (6.33)</b>	<b>4 (1.33)</b>	<b>30 (10.00)</b>	<b>9 (3.00)</b>	<b>300 (100.00)</b>

ที่มา : จากการเก็บข้อมูล เมษายน 2545

จากตารางที่ 4.14 และตารางที่ 4.14 (ต่อ) กลุ่มตัวอย่างชนกลุ่มน้อย 300 ราย มีเหตุผลในการใช้บัตรเอทีเอ็ม แทนบริการหน้าเคาน์เตอร์ เพราะ

1. สามารถใช้บริการได้ 24 ชั่วโมง และไม่มีวันหยุด ร้อยละ 34.67
2. มีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 31.33
3. ไม่มีเวลาไปใช้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์ ร้อยละ 28.67
4. ได้รับความสะดวกเพราะสามารถใช้บริการตู้เอทีเอ็มที่ใดก็ได้ ร้อยละ 5.00

หมายเหตุ มีผู้ที่ไม่ตอบคำถามในข้อนี้ 1 ราย ร้อยละ 0.33

เมื่อพิจารณาเหตุผลของแต่ละชนเผ่าแล้ว พบว่า

กลุ่มตัวอย่าง ของชนเผ่ากระเหรี่ยง ร้อยละ 16.33 ชนเผ่าม้ง ร้อยละ 9.00 และชนเผ่าจีนฮ่อ ร้อยละ 4.00 เลือกเหตุผลเพราะสามารถใช้บริการได้ 24 ชั่วโมงและไม่มีวันหยุด เป็นลำดับที่ 1

กลุ่มตัวอย่าง ของชนเผ่าม้ง ร้อยละ 11.67 ชนเผ่าลัวะ ร้อยละ 5.00 ชนเผ่าอีเก้อ ร้อยละ 1.33 และชนเผ่าลีซอ ร้อยละ 1.00 เลือกเหตุผล เพราะมีความสะดวก และรวดเร็ว เป็นลำดับที่ 1

เหตุผล ไม่มีเวลาไปใช้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์ เลือกเป็นลำดับที่ 1 พบว่า เป็นชนเผ่ากระเหรี่ยง มากที่สุด ร้อยละ 13.67 รองลงมาคือ ชนเผ่าม้ง ร้อยละ 9.00

เหตุผล ได้รับความสะดวกเพราะสามารถใช้บริการตู้เอทีเอ็มที่ใดก็ได้ (ATM Pool) พบว่ามีเพียง 4 เผ่าที่เลือกเหตุผลข้อนี้ เป็นลำดับ 1 ได้แก่ ชนเผ่าม้ง ร้อยละ 3.00 รองลงมา คือ ชนเผ่ากระเหรี่ยง ร้อยละ 1.33 ชนเผ่าลัวะ และอีเก้อ มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 0.33

#### 4.4 ข้อมูลปัญหาจากการใช้บริการ

ตารางที่ 4.15 แสดงข้อมูล ปัญหาจากการใช้บัตรเอทีเอ็มผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของชนกลุ่มน้อย

ราย(ร้อยละ)

ปัญหาการใช้บัตรเอทีเอ็ม	กระเหรี่ยง	จีนฮ่อ	ม้ง	มุเซอ	ลีซอ	ลัวะ	อีเก้อ	รวม
1.ขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยากซับซ้อน	18 (6.00)	5 (1.67)	12 (4.00)	9 (3.00)	1 (0.33)	8 (2.67)	3 (1.00)	56 (18.67)
2. ระบบการสื่อสารขัดข้องและปิดบริการบ่อย	62 (20.67)	9 (3.00)	47 (15.66)	3 (1.00)	2 (0.67)	15 (5.00)	1 (0.33)	139 (46.33)
3. ไม่สามารถอ่านและเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ	24 (8.00)	3 (1.00)	26 (8.67)	4 (1.33)	-	5 (1.67)	4 (1.33)	66 (22.00)
4. เสียเวลารอนานเนื่องจากมีผู้รอให้บริการเป็นจำนวนมาก	16 (5.33)	1 (0.33)	11 (3.67)	3 (1.00)	1 (0.33)	2 (0.67)	1 (0.33)	35 (11.67)
5. ไม่มีปัญหาในการใช้	1 (0.33)	1 (0.33)	2 (0.67)	-	-	-	-	4 (1.33)
รวม	121 (40.33)	19 (6.33)	98 (32.67)	19 (6.33)	4 (1.33)	30 (10.00)	9 (3.00)	300 (100.00)

ที่มา : จากการเก็บข้อมูล เมษายน 2545

จากตารางที่ 4.15 ปัญหาที่พบมากที่สุด จากการใช้บัตรเอทีเอ็มผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ของชนกลุ่มน้อย คือ ระบบการสื่อสารขัดข้อง (OFF LINE) หรือเครื่องเอทีเอ็มขัดข้องและปิดบริการบ่อย ร้อยละ 46.33 แต่เมื่อพิจารณาปัญหาของแต่ละชนเผ่า เป็นดังนี้

ชนเผ่ากระเหรี่ยง จีนฮ่อ ม้ง ลีซอ ลัวะ ส่วนใหญ่ พบปัญหา ระบบการสื่อสารขัดข้องและปิดบริการบ่อย ร้อยละ 20.67 3.00 15.67 0.67 และร้อยละ 5.00 ตามลำดับ สาเหตุของระบบการสื่อสารขัดข้องและปิดบริการบ่อย เพราะระบบไฟฟ้าของอำเภอแม่แจ่ม มีปัญหากระแสไฟฟ้าตก หรือมีการซ่อมแซมระบบงานไฟฟ้าระหว่างวันทำการ ใช้เวลาในการซ่อมแซมนานหลายชั่วโมง ส่งผลกระทบต่องานของธนาคารไม่สามารถให้บริการได้

ชนเผ่ามุเซอ ส่วนใหญ่พบปัญหาขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 3.00 สาเหตุเนื่องหน้าจอของเครื่องเอทีเอ็ม มีขั้นตอนการให้บริการหลายขั้นตอน จึงทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกยุ่งยาก ชนเผ่าอีเก้อ ส่วนใหญ่พบปัญหา ไม่สามารถอ่านและเข้าใจขั้นตอนการให้บริการที่เครื่องเอทีเอ็ม ร้อยละ 1.33 เนื่องจากชนเผ่าอีเก้อ มีการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการ



ศึกษาระดับสูงสุดเพียงชั้นประถมศึกษาเท่านั้น จึงทำให้ความสามารถในการพูด อ่าน และเขียนภาษาไทยไม่ได้ หรืออยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำ

ตารางที่ 4.16 แสดงข้อมูล ปัญหาลิ้มรสบัตรเอทีเอ็ม (จำนวนครั้ง) ของกลุ่มตัวอย่าง

ราย (ร้อยละ)

ลิ้มรส	กระเทียม	จีนฮ่อ	มั่ง	มุเซอ	ลิซอ	ลัวะ	อีโก้	รวม
1. จำนวน 1 ครั้ง	14 (4.67)	2 (0.67)	13 (4.33)	4 (1.33)	- (0.33)	3 (1.00)	-	36 (12.00)
2. จำนวน 2 ครั้ง	11 (3.67)	5 (1.67)	19 (6.33)	7 (2.33)	1 (0.33)	-	-	49 (16.33)
3. จำนวน 3 ครั้ง	22 (7.33)	5 (1.67)	20 (6.67)	6 (2.00)	-	8 (2.67)	6 (2.00)	67 (22.33)
4. ไม่มีปัญหา	74 (24.67)	7 (2.33)	46 (15.33)	2 (0.67)	3 (1.00)	13 (4.33)	3 (1.00)	148 (49.33)
รวม	121 (40.33)	19 (6.33)	98 (32.67)	19 (6.33)	4 (1.33)	30 (10.00)	9 (3.00)	300 (100.00)

ที่มา : จากการเก็บข้อมูล เมษายน 2545

จากตารางที่ 4.16 กลุ่มตัวอย่างชนกลุ่มน้อย จำนวน 300 ราย ไม่มีปัญหาลิ้มรสบัตรเอทีเอ็ม ร้อยละ 49.33 และมีปัญหาลิ้มรส ร้อยละ 50.67 พบว่า ส่วนใหญ่ลิ้มรสบัตรเอทีเอ็มเฉลี่ย 3 ครั้ง เป็นชนเผ่ากระเทียม มากที่สุด ร้อยละ 7.33 ชนเผ่าจีนฮ่อ ร้อยละ 1.67 ชนเผ่ามั่ง ร้อยละ 6.67 ชนเผ่ามุเซอ ร้อยละ 2.00 และชนเผ่าอีโก้ ร้อยละ 2.00 สำหรับชนเผ่าลิซอ ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาลิ้มรส บัตร เอทีเอ็ม แต่มีเพียง ร้อยละ 0.33 เท่านั้นที่ลิ้มรสบัตรเอทีเอ็ม 2 ครั้ง ถ้าผู้ใช้บัตรเอทีเอ็ม ลิ้มรสประจำบัตร จะต้องทำการยกเลิกบัตรเก่า และทำบัตรใบใหม่ทดแทน โดยเสียค่าธรรมเนียม ค่าทำบัตรใหม่ 50 บาท

ตารางที่ 4.17 แสดงข้อมูล ความคิดเห็นราคาค่าทำบัตร และค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม

ราย (ร้อยละ)

ความเห็นราคาค่าทำบัตร เอทีเอ็มและค่าธรรมเนียม	กระเหรียง	จีนฮ่อ	มั่ง	มูเซอ	ลีซอ	ลัวะ	อีเก้อ	รวม
1. แพง	35 (11.67)	2 (0.67)	26 (8.67)	9 (3.00)	2 (0.67)	5 (1.67)	1 (0.33)	80 (26.67)
2. ไม่แพง	11 (3.66)	5 (1.67)	10 (3.33)	-	-	5 (1.67)	2 (0.67)	33 (11.00)
3. ราคาเหมาะสม	75 (25.00)	12 (4.00)	62 (20.67)	10 (3.33)	2 (0.67)	20 (6.67)	6 (2.00)	187 (62.33)
รวม	121 (40.33)	19 (6.33)	98 (32.67)	19 (6.33)	4 (1.33)	30 (10.00)	9 (3.00)	300 (100.00)

ที่มา : จากการเก็บข้อมูล เมษายน 2545

จากตารางที่ 4.17 กลุ่มตัวอย่างชนกลุ่มน้อย จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าราคา  
ค่าทำบัตร และค่าธรรมเนียมรายปีของบัตรเอทีเอ็มธรรมดา มีราคาเหมาะสม ร้อยละ 62.33 ส่วนชน  
เผ่าผู้ที่เห็นว่ามีราคาแพง ร้อยละ 26.67 โดยพบว่า เป็นชนเผ่ากระเหรียงมากที่สุด ร้อยละ 11.67 รอง  
ลงมาคือ ชนเผ่ามั่ง ร้อยละ 8.67

#### 4.5 ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ของชนกลุ่มน้อยผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม

1. บริการด้านแคน์เตอร์ งานรับ-จ่ายเงินสด ของธนาคาร มีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ  
กับการให้บริการลูกค้า ได้ด้วยความรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการต้องเสียเวลาในการรอคิวเป็นเวลานาน  
ชนกลุ่มน้อย ส่วนใหญ่เสนอแนะ ให้ธนาคารเพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอกับการให้บริการ
2. บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาแม่แจ่ม เป็น  
ธนาคารพาณิชย์ เพียงแห่งเดียวของอำเภอแม่แจ่ม และมีบริการเครื่องเอทีเอ็ม เพียง 1 เครื่อง เพื่อให้  
บริการกับ ลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารอื่นๆ (ATM Pool) ผู้ใช้บริการ  
ชนกลุ่มน้อยให้ความคิดเห็นว่าควรมีการเพิ่มเครื่องเอทีเอ็ม เนื่องจากในวันขึ้นเดือนและในช่วงต้น  
เดือนของทุกเดือน จะมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้เสียเวลารอใช้บริการที่เครื่องเอทีเอ็มเป็น  
เวลานาน และขอให้ธนาคารมีการแก้ไขปัญหาเครื่องเอทีเอ็มที่ขัดข้องและปิดบริการบ่อย ให้มี  
พนักงานคอยแนะนำ หรือแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว
3. ผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม ซึ่งเป็นชนกลุ่มน้อย ส่วนใหญ่ไม่ต้องการให้สอบถามข้อมูล  
ส่วนตัวโดยเฉพาะข้อมูลด้านแหล่งที่มาของรายได้ และการนำเงิน ไปใช้

## 4.6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

4.6.1 การทดสอบโดยค่า Chi-Square ( $\chi^2$  - test)

ตารางที่ 4.18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็ม (Explained Variable) กับ เพศ อายุ และชนเผ่า (Explanatory Variables)

ความถี่ในการใช้บัตร	จำนวน 1 ครั้ง	จำนวน 2 ครั้ง	จำนวน 3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง	รวม	(ครั้ง/เดือน)	
						$\chi^2$	p-value
<b>เพศ</b>							
1. ชาย	54	68	20	18	160	7.59	0.055
2. หญิง	51	71	6	12	140		
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>139</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	<b>300</b>		
<b>อายุ</b>							
1. ต่ำกว่า 20 ปี	11	18	2	4	35	8.90	0.883
2. 20-30 ปี	39	54	11	12	116		
3. 31-40 ปี	23	38	9	9	79		
4. 41-50 ปี	23	21	4	4	52		
5. 51-60 ปี	5	6	-	4	12		
6. มากกว่า 60 ปี	4	2	-	-	6		
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>139</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	<b>300</b>		
<b>ชนเผ่า</b>							
1. กระเหรี่ยง	43	55	8	15	121	23.27	0.180
2. จีนฮ่อ	3	8	4	4	19		
3. ม้ง	34	46	13	5	98		
4. มูเซอ	9	8	-	2	19		
5. ลีซอ	3	1	-	-	4		
6. ลัวะ	10	15	1	4	30		
7. อีเก้อ	3	6	-	-	9		
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>139</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	<b>300</b>		

หมายเหตุ : เครื่องหมาย \*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 1% และ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 5%

ตารางที่ 4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็ม (Explained Variable) กับ การศึกษา อาชีพ และรายได้ (Explanatory Variables)

(ครั้ง/เดือน)

ความถี่ในการใช้บัตร	จำนวน 1 ครั้ง	จำนวน 2 ครั้ง	จำนวน 3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง	รวม	$\chi^2$	p-value
<b>การศึกษา</b>							
1. ไม่ได้รับการศึกษา	29	29	1	3	62	61.15*	0.012
2. ประถมศึกษา	44	55	7	7	113		
3. ม.1-ม.3	17	30	4	3	54		
4. ม.4-ม.6/ปวช	11	19	9	10	49		
5. ปวส/อนุปริญญา	4	5	4	3	16		
6. ปริญญาตรี	-	1	1	4	6		
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>139</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	<b>300</b>		
<b>อาชีพ</b>							
1. รับจ้าง	37	46	8	7	98	74.69**	0.000
2. ทำการเกษตร	39	39	4	4	86		
3. ลูกจ้างโครงการหลวง	22	32	1	2	57		
4. ค้าขาย	4	12	10	11	37		
5. นักเรียน/แม่บ้าน	3	10	3	6	22		
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>139</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	<b>300</b>		
<b>รายได้</b>							
1. ต่ำกว่า 2,000 บาท	22	10	3	4	39	102.02**	0.000
2. 2,000-4,000 บาท	43	59	6	5	113		
3. 4,001-6,000 บาท	28	55	10	6	99		
4. 6,001-8,000 บาท	10	12	6	3	31		
5. 8,001-10,000 บาท	-	-	-	4	4		
6. มากกว่า 10,000 บาท	2	3	1	8	14		
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>139</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	<b>300</b>		

หมายเหตุ : เครื่องหมาย \*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 1% และ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 5%

ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่าง จำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตเอทีเอ็มเฉลี่ย (Explained Variable) กับ เพศ อายุ ชนเผ่า (Explanatory Variables)

(บาท/ครั้ง)

จำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตเอทีเอ็มเฉลี่ย	100-2000	2,100-4,000	4,100-6,000	6,100-8,000	8,100-10,000	มากกว่า 10,000	รวม	$\chi^2$ (p-value)
<b>เพศ</b>								
1. ชาย	70	75	9		3	3	160	3.60 (0.463)
2. หญิง	70	60	7		3	-	140	
<b>รวม</b>	<b>140</b>	<b>135</b>	<b>26</b>		<b>6</b>	<b>3</b>	<b>300</b>	
<b>อายุ</b>								
1. ต่ำกว่า 20 ปี	24	11	-		-	-	35	5.63 (0.120)
2. 20-30 ปี	64	50	1		1	-	116	
3. 31-40 ปี	28	39	7		2	3	79	
4. 41-50 ปี	16	27	7		2	-	52	
5. 51-60 ปี	3	7	1		1	-	12	
6. มากกว่า 60 ปี	5	1	-		-	-	6	
<b>รวม</b>	<b>140</b>	<b>135</b>	<b>16</b>		<b>6</b>	<b>3</b>	<b>300</b>	
<b>ชนเผ่า</b>								
1. กระเหรี่ยง	58	51	9		2	1	121	32.37 (0.118)
2. จีนฮ่อ	6	9	1		3	-	19	
3. ม้ง	44	48	4		-	2	98	
4. มูเซอ	10	8	-		1	-	19	
5. ลีซอ	3	1	-		-	-	4	
6. ลัวะ	13	16	1		-	-	30	
7. อีเกื้อ	6	2	1		-	-	9	
<b>รวม</b>	<b>140</b>	<b>135</b>	<b>16</b>		<b>6</b>	<b>3</b>	<b>300</b>	

หมายเหตุ : เครื่องหมาย \*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 1% และ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 5%

ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่าง จำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตที่เอ็มเจ็ลี่ย (Explained Variable) กับ การศึกษา อาชีพ และรายได้ (Explanatory Variables)

จำนวนเงิน	(บาท/ครั้ง)						รวม	$\chi^2$ (p-value)
	100- 2000	2,100- 4,000	4,100- 6,000	6,100- 8,000	8,100- 10,000	มากกว่า 10,000		
<b>การศึกษา</b>								
1. ไม่ได้รับการศึกษา	26	31	5		-	-	62	
2. ประถมศึกษา	47	58	6		2	-	113	
3. ม.1-ม.3	25	23	4		1	1	54	
4. ม.4-ม.6/ปวช	27	18	1		1	2	49	
5. ปวส/อนุปริญญา	10	4	-		2	-	16	
6. ปริญญาตรี	5	1	-		-	-	6	29.62
<b>รวม</b>	<b>140</b>	<b>135</b>	<b>16</b>		<b>6</b>	<b>3</b>	<b>300</b>	<b>(0.076)</b>
<b>อาชีพ</b>								
1. รับจ้าง	49	47	2		-	-	98	
2. ทำการเกษตร	40	37	7		1	1	86	
3. ลูกจ้างโครงการหลวง	24	30	3		-	-	57	
4. ค้าขาย	9	17	4		5	2	37	
5. นักเรียน/แม่บ้าน	18	4	-		-	-	22	58.65**
<b>รวม</b>	<b>140</b>	<b>135</b>	<b>16</b>		<b>6</b>	<b>3</b>	<b>300</b>	<b>(0.000)</b>
<b>รายได้</b>								
1. ต่ำกว่า 2,000 บาท	39	-	-		-	-	39	
2. 2,000-4,000 บาท	65	48	-		-	-	113	
3. 4,001-6,000 บาท	31	60	8		-	-	99	
4. 6,001-8,000 บาท	3	23	4		1	-	31	
5. 8,001-10,000 บาท	1	2	1		-	-	4	
6. มากกว่า 10,000 บาท	1	2	3		5	3	14	246.42**
<b>รวม</b>	<b>140</b>	<b>135</b>	<b>16</b>		<b>6</b>	<b>3</b>	<b>300</b>	<b>(0.000)</b>

หมายเหตุ : เครื่องหมาย \*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 1% และ \* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 5%

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรถูกอธิบาย (Explained Variable) กับตัวแปรอธิบาย (Explanatory Variables) โดยใช้ค่า Chi-Square พบว่า ตัวแปร เพศ อายุ และชนเผ่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการบัตรเครดิตเอเอ็มเจเลีย (ครั้ง/เดือน)

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรถูกอธิบาย (Explained Variable) กับตัวแปรอธิบาย (Explanatory Variables) โดยใช้ค่า Chi-Square พบว่า การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการบัตรเครดิตเอเอ็มเจเลีย (ครั้ง/เดือน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 5% 1% และ 1% ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรถูกอธิบาย (Explained Variable) กับตัวแปรอธิบาย (Explanatory Variables) โดยใช้ค่า Chi-Square พบว่า ตัวแปร เพศ อายุ และชนเผ่า ไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตเอเอ็มเจเลีย (บาท/ครั้ง)

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรถูกอธิบาย (Explained Variable) กับตัวแปรอธิบาย (Explanatory Variables) โดยใช้ค่า Chi-Square พบว่า การศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตเอเอ็มเจเลีย (บาท/ครั้ง) สำหรับอาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตเอเอ็มเจเลีย (บาท/ครั้ง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 1%

4.6.2 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ( Multiple Regression Analysis ) วิเคราะห์ตัวแปร  
ถูกอธิบาย (Explained Variable) กับ ตัวแปรอธิบาย (Explanatory Variables)

สมการความถดถอยเชิงพหุ ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง Y และ  $X_1, X_2, \dots, X_k$  ดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_k X_{ki} + e_i$$

กำหนดค่าตัวแปร

- |   |  |
|---|--|
| 1. เพศ (SEX) ชาย = 0<br>หญิง = 1  | 2. อายุ (AGE) ต่ำกว่า 20 ปี = 1<br>อายุ 21-30 ปี = 2<br>อายุ 31-40 ปี = 3<br>อายุ 41-50 ปี = 4<br>อายุ 51-60 ปี = 5<br>อายุมากกว่า 60 ปี = 6 |
| 3. ชนเผ่า (D)<br>กระเหรี่ยง D1 = 1 ชนเผ่าอื่นๆ D1 = 0<br>จีนฮ่อ D2 = 1 ชนเผ่าอื่นๆ D2 = 0<br>ม้ง D3 = 1 ชนเผ่าอื่นๆ D3 = 0<br>มูเซอ D4 = 1 ชนเผ่าอื่นๆ D4 = 0<br>ลีซอ D5 = 1 ชนเผ่าอื่นๆ D5 = 0<br>ลัวะ D6 = 1 ชนเผ่าอื่นๆ D6 = 0<br>อีเก้อ = 0 | 4. การศึกษา (EDU) ไม่ได้รับการศึกษา = 1<br>ประถมศึกษา = 2<br>ม.1-ม.3 = 3<br>ม.4-ม.6/ปวช = 4<br>ปวส/อนุปริญญา = 5<br>ปริญญาตรี = 6            |
| 5. อาชีพ (DUM) รับจ้าง DUM1 = 1 อาชีพอื่นๆ DUM1 = 0<br>ทำการเกษตร DUM2 = 1 อาชีพอื่นๆ DUM2 = 0<br>ลูกจ้างโครงการหลวง DUM3 = 1 อาชีพอื่นๆ DUM3 = 0<br>ค้าขาย DUM4 = 1 อาชีพอื่นๆ DUM4 = 0  |  |
| 6. รายได้ (INC) ต่ำกว่า 2,000 บาท = 1 (หมายเหตุ: ระดับรายได้แต่ละระดับเปลี่ยน<br>2,001-4,000 บาท = 2 แปลงไประดับละ 2,000 บาท)<br>4,001-6,000 บาท = 3<br>6,001-8,000 บาท = 4<br>8,001-10,000 บาท = 5<br>มากกว่า 10,000 บาท = 6                   |  |



ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ของความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บัตรเครดิตเอ็มแอลีย (ครั้ง/เดือน) :  $U_{ATM}$  กับ เพศ (SEX) อายุ (AGE) หนาตา (D) การศึกษา (EDU) การศึกษา (DUM) และรายได้อ (INC)

$U_{ATM}$	CONSTANT	SEX	AGE	D1	D2	D3	D4	D5	D6	EDU	DUM1	DUM2	DUM3	DUM4	INC	adj $R^2$	F-test
สมการที่ 1.	0.973 (3.483)**	-8.088 (0.836)	-3.610 (0.712)							0.208 (4.640)**					0.247 (5.690)**	0.197	19.375**
สมการที่ 2	0.820 (2.069)**	-7.365 (0.747)	-4.294 (0.836)	0.218 (0.765)	0.510 (1.522)	0.205 (0.713)	0.115 (0.344)	-0.186 (0.374)	7.576 (0.241)	0.197 (4.319)**					0.243 (5.490)**	0.195	8.221**
สมการที่ 3	1.757 (4.593)**	-0.137 (1.421)	-2.977 (0.600)							0.129 (2.560)	-0.435 (2.027)*	-0.540 (2.445)*	-0.491 (2.094)*	0.154 (0.657)	0.192 (4.218)**	0.237	12.583**
สมการที่ 4	1.683 (3.509)	-0.130 (1.320)	-3.604 (0.714)	0.103 (0.362)	0.317 (0.952)	0.126 (0.445)	8.661 (0.260)	-0.209 (0.424)	2.574 (0.008)	0.214 (2.423)	-0.449 (2.065)*	-0.550 (2.462)	-0.508 (2.120)*	9.130 (0.378)	0.194 (4.180)**	0.227	7.283**

หมายเหตุ : 1. ตัวเลขในวงเล็บคือค่า absolute t - Statistic 2. เครื่องหมาย \*\* และ \* แสดงถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 1% และ 5% ตามลำดับ

สมการที่ 1 ความถี่ในการใช้บัตรเครดิตเอ็มแอลีย (ครั้ง/เดือน) :  $U_{ATM} = f[\text{เพศ (SEX)}, \text{อายุ (AGE)}, \text{การศึกษา (EDU)}, \text{รายได้อ (INC)}]$

สมการที่ 2 ความถี่ในการใช้บัตรเครดิตเอ็มแอลีย (ครั้ง/เดือน) :  $U_{ATM} = f[\text{เพศ (SEX)}, \text{อายุ (AGE)}, \text{หนาตา (D)}, \text{การศึกษา (EDU)}, \text{รายได้อ (INC)}]$

สมการที่ 3 ความถี่ในการใช้บัตรเครดิตเอ็มแอลีย (ครั้ง/เดือน) :  $U_{ATM} = f[\text{เพศ (SEX)}, \text{อายุ (AGE)}, \text{การศึกษา (EDU)}, \text{อาชีพ (DUM)}, \text{รายได้อ (INC)}]$

สมการที่ 4 ความถี่ในการใช้บัตรเครดิตเอ็มแอลีย (ครั้ง/เดือน) :  $U_{ATM} = f[\text{เพศ (SEX)}, \text{อายุ (AGE)}, \text{หนาตา (D)}, \text{การศึกษา (EDU)}, \text{อาชีพ (DUM)}, \text{รายได้อ (INC)}]$

จากตารางที่ 4.22 สมการที่ 1 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่า

สัมประสิทธิ์ของตัวแปรเพศ อายุ มีเครื่องหมายเป็นลบ แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า เพศ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการเอทีเอ็ม

สัมประสิทธิ์ของ ตัวแปรการศึกษา มีเครื่องหมายเป็นบวก ตามที่คาดหมาย และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 1% แสดงว่า การศึกษามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความถี่ในการใช้บริการเอทีเอ็ม พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ของการศึกษามีค่าเท่ากับ 0.208 หมายความว่า เมื่อการศึกษาสูงขึ้น 1 ระดับ จะทำให้ความถี่ในการใช้บริการเอทีเอ็ม เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.208 ครั้ง หรือผู้ที่ได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นจะมีความถี่ในการใช้บริการเอทีเอ็ม สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำ และความถี่ในการใช้บริการจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ยมากกว่า 3 ครั้ง/เดือน

สัมประสิทธิ์ของ ตัวแปรรายได้ มีเครื่องหมายเป็นบวก ตามที่คาดหมายและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 1% แสดงว่า รายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความถี่ในการใช้บริการเอทีเอ็ม ค่าสัมประสิทธิ์ของรายได้ มีค่าเท่ากับ 0.247 หมายความว่า เมื่อรายได้ เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 1 ระดับ หรือ 2,000 บาท จะทำให้ความถี่ในการใช้บริการเอทีเอ็มเฉลี่ย เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.247 ครั้ง จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท มีความถี่ในการใช้บริการเอทีเอ็ม มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 2,000 บาท มีความถี่ในการใช้บริการเอทีเอ็มเฉลี่ย 1 ครั้ง/เดือน

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า ค่า adjusted  $R^2$  มีค่าเท่ากับ 0.197 หมายความว่า ตัวแปรอธิบาย (Explanatory Variables) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรที่ถูกอธิบาย (Explained Variable) ได้ 19.70 % ส่วนอีก 80.30 เกิดจากตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา เช่น สภาพดินฟ้า อากาศ และฤดูกาล ระยะทางในการเดินทางมาใช้บริการกับธนาคาร พบว่า ในช่วงฤดูฝน ความถี่ในการใช้บริการของชนกลุ่มน้อย จะมีปริมาณที่ลดลง เนื่องจาก การเดินทางไม่สะดวก สภาพถนนเป็นดินลูกรัง การสัญจรไปมาไม่สะดวก บางหมู่บ้านยานพาหนะไม่สามารถสัญจรไป-มาได้ สำหรับค่า F-statistics มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 1% แสดงว่าตัวแปรอธิบาย (Explanatory Variables) อย่างน้อย 1 ตัว มีความสัมพันธ์กับตัวแปรถูกอธิบาย (Explained Variable)

จากตารางที่ 4.22 สมการที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่า

สัมประสิทธิ์ของตัวแปรเพศ และอายุ มีเครื่องหมายเป็นลบ แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า เพศ และอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการเอทีเอ็ม สัมประสิทธิ์ของตัวแปรชนเผ่า กระเหรี่ยง จีนฮ่อ ม้ง มูเซอ และกะเหรี่ยง มีเครื่องหมายเป็นบวก ชนเผ่าลีซอ มีเครื่องหมายเป็นลบ แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่าชนเผ่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการเอทีเอ็ม

สัมประสิทธิ์ของ ตัวแปรการศึกษา มีเครื่องหมายเป็นบวก มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 1% แสดงว่า การศึกษามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็ม ค่าสัมประสิทธิ์ของการศึกษา มีค่าเท่ากับ 0.197 หมายความว่า เมื่อการศึกษาเปลี่ยนแปลงสูงขึ้น 1 ระดับ จะทำให้ความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็ม เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.197 ครั้ง ซึ่งเป็นไปตามที่คาดหมาย คือ ผู้ที่มีการศึกษาสูง มีความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็ม สูงกว่าคนที่มีการศึกษาในระดับต่ำ

สัมประสิทธิ์ของ ตัวแปรรายได้ มีเครื่องหมายเป็นบวก ตามที่คาดหมาย และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 1% แสดงว่า รายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็ม ค่าสัมประสิทธิ์ของรายได้ มีค่าเท่ากับ 0.243 หมายความว่า เมื่อรายได้ เปลี่ยนแปลงไป 1 ระดับ หรือ 2,000 บาท จะทำให้ความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็ม เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.243 ครั้ง จะทำให้ความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็ม เพิ่มขึ้น 0.243 ครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีอุปสงค์ (Demand Theory) คือ เมื่อรายได้เพิ่มขึ้น อุปสงค์ของความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็ม ย่อมเพิ่มขึ้น ตามไปด้วย

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า ค่า adjusted R<sup>2</sup> มีค่าเท่ากับ 0.195 หมายความว่า ตัวแปรอธิบาย (Explanatory Variables) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรที่ถูกอธิบาย (Explained Variable) ได้ 19.50 ส่วนอีก 80.50 เกิดจากตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา เช่น สภาพดิน ฟ้า อากาศ และฤดูกาล เป็นต้น สำหรับค่า F-statistics มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 1% แสดงว่าตัวแปรอธิบาย (Explanatory Variables) อย่างน้อย 1 ตัว มีความสัมพันธ์กับตัวแปรถูกอธิบาย (Explained Variable)

จากตารางที่ 4.22 สมการที่ 3 ได้มีการเพิ่มตัวแปรอธิบาย (Explanatory Variable) คือ อาชีพ เข้าพิจารณาเพิ่มในสมการที่ 1 ผลที่ได้สอดคล้องกับสมการที่ 1 คือ เพศ และอายุ ยังคงมีเครื่องหมายเป็นลบ แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการศึกษา ยังคงมีเครื่องหมายเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับตัวแปรอาชีพ ที่นำเข้ามาพิจารณาเพิ่มจาก สมการที่ 1 นั้น พบว่า อาชีพทำการเกษตร และ ลูกจ้างโครงการหลวง มีสัมประสิทธิ์เป็นเครื่องหมายลบ แต่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อาชีพทั้งสองข้างต้น มีความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็ม น้อยกว่าอาชีพอื่นๆ จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง พบว่า อาชีพทำการเกษตร และลูกจ้างโครงการหลวง มีความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็มเฉลี่ย มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน น้อยกว่า อาชีพรับจ้าง และอาชีพค้าขาย สำหรับตัวแปรรายได้ ยังคงพบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็ม ซึ่งเป็นไปตามที่คาดหมาย

จากตารางที่ 4.22 สมการที่ 4 ได้นำตัวแปรอธิบาย (Explanatory Variabels) ทุกตัวแปร ( เพศ อายุ ชนเผ่า การศึกษา อาชีพ และรายได้ ) ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรถูกอธิบาย (Explained Variabel) เข้าพิจารณาในสมการ ผลการวิเคราะห์สมการถดถอย ให้ผลสอดคล้องกับสมการที่ 1-3 นอกจากนี้ตัวแปรรายได้ ยังคงเป็นตัวแปร ที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็ม มากที่สุด

#### สรุป ผลการวิเคราะห์ความถดถอย จากสมการที่ 1-4

พบว่า ตัวแปรการศึกษา มีความสัมพันธ์กับตัวแปรถูกอธิบาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ผู้ที่มีการศึกษาสูง จะมีความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็ม สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาที่ต่ำกว่า จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ที่จบปริญญาตรี จะมีความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็ม มากกว่า ผู้ที่ไม่ได้รับการศึกษา สำหรับตัวแปรรายได้ พบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็ม คือ เมื่อรายได้มาก อุปสงค์ของความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็ม มาก แต่ถ้ารายได้น้อย อุปสงค์ของความถี่ในการใช้บัตรเอทีเอ็ม น้อย ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีอุปสงค์ (Demand Theory)

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ของความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินที่ชำระดอกเบี้ยเฉลี่ย (บาท/ครั้ง) :  $M_{ATM}$  กับ เพศ (SEX) อายุ (AGE) ขนาด (D) การศึกษา (EDU) อาชีพ (DUM) และรายได้ (INC)

$M_{ATM}$	CONSTANT	SEX	AGE	D1	D2	D3	D4	D5	D6	EDU	DUM1	DUM2	DUM3	DUM4	INC	.adj $R^2$	F
สมการที่ 1	0.610 (2.720)**	-8.402 (1.082)	8.198 (0.201)							-5.274 (1.466)					0.498 (14.265)***	0.434	58.372***
สมการที่ 2	0.206 (0.651)	-7.391 (0.940)	5.709 (0.140)	0.427 (1.876)*	0.644 (2.412)**	0.448 (1.956)*	0.348 (1.304)	0.265 (0.667)	0.218 (0.866)	5.792 (1.589)					0.499 (14.168)**	0.440	24.535***
สมการที่ 3	0.415 (1.340)	-9.988 (1.281)	5.022 (0.125)							-3.704 (0.910)	0.187 (1.078)	0.369 (2.068)**	0.265 (1.396)	0.594 (3.144)**	0.459 (12.480)***	0.454	32.089***
สมการที่ 4	-9.862 (0.026)	-8.843 (1.116)	3.229 (0.080)	0.450 (1.968)**	0.581 (2.169)**	0.457 (2.004)**	0.423 (1.578)	0.251 (0.656)	0.272 (1.093)	-4.155 (1.015)	0.167 (0.953)	0.369 (2.055)**	0.217 (1.126)	0.514 (2.648)**	0.468 (12.548)***	0.456	18.893***

หมายเหตุ: 1. ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่า absolute t - Statistic 2. เครื่องหมาย \*\*\* แสดงถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 1% เครื่องหมาย \*\* และ \* แสดงถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 5% 10%

สมการที่ 1 จำนวนเงินที่ชำระดอกเบี้ยต่อครั้ง (บาท/ครั้ง) :  $M_{ATM} = f[\text{เพศ (SEX), อายุ (AGE), การศึกษา (EDU), รายได้ (INC)}]$

สมการที่ 2 จำนวนเงินที่ชำระดอกเบี้ยต่อครั้ง (บาท/ครั้ง) :  $M_{ATM} = f[\text{เพศ (SEX), อายุ (AGE), ขนาด (D), การศึกษา (EDU), รายได้ (INC)}]$

สมการที่ 3 จำนวนเงินที่ชำระดอกเบี้ยต่อครั้ง (บาท/ครั้ง) :  $M_{ATM} = f[\text{เพศ (SEX), อายุ (AGE), การศึกษา (EDU), อาชีพ (DUM), รายได้ (INC)}]$

สมการที่ 4 จำนวนเงินที่ชำระดอกเบี้ยต่อครั้ง (บาท/ครั้ง) :  $M_{ATM} = f[\text{เพศ (SEX), อายุ (AGE), ขนาด (D), การศึกษา (EDU), อาชีพ (DUM), รายได้ (INC)}]$

#### จากตารางที่ 4.23 สมการที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความถดถอย พบว่า

สัมประสิทธิ์ของ ตัวแปรเพศ และการศึกษา มีเครื่องหมายเป็นลบ แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ เพศ และการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตเอเอ็มแอลียต์ต่อครั้ง สัมประสิทธิ์ของ ตัวแปรอายุ มีเครื่องหมายเป็นบวก แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ อายุไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตเอเอ็ม

สัมประสิทธิ์ของ ตัวแปรรายได้ มีเครื่องหมายเป็นบวก เป็นไปตามที่คาดหมาย และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 1% แสดงว่ารายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับจำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตเอเอ็มแอลียต์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรรายได้ มีค่าเท่ากับ 0.498 หมายความว่า เมื่อรายได้เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 1 ระดับ หรือ 2,000 บาท จะทำให้จำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตเอเอ็มแอลียต์ต่อครั้ง เพิ่มขึ้น 996 บาท เป็นไปตามทฤษฎีความต้องการถือเงินของเคนส์ (Keynes's Theory of the Demand for Money) คือ เมื่อมีรายได้มาก ความต้องการถือเงินมาก ถ้ารายได้น้อยความต้องการถือเงินน้อย

นอกจากนี้ยังพบว่าค่า adjusted R<sup>2</sup> มีค่าเท่ากับ 0.434 หมายความว่า ตัวแปรอธิบาย (Explanatory Variables) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงตัวแปรถูกอธิบาย (Explained Variable) ได้ 43.20% ส่วนอีก 46.80% พบว่าเกิดจากตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา เช่น จำนวนเงินที่บรรจุในเครื่องเอเอ็มแอลียต์ หรือธนบัตรที่บรรจุในกล่องเอเอ็มแอลียต์ 100 บาท กล่าวคือ ถ้าผู้ใช้บัตรเครดิตเอเอ็มแอลียต์ ต้องการถอนเงินจากเครื่องเอเอ็มแอลียต์ จำนวน 10,000 บาท จะต้องทำรายการผ่านเครื่องเอเอ็มแอลียต์ จำนวน 5 ครั้ง และได้ธนบัตรฉบับละ 100 บาท จำนวน 100 ฉบับ ทำให้ผู้ใช้บัตรเครดิตเอเอ็มแอลียต์ไม่สะดวกในการพกพาธนบัตรใบละ 100 บาท อาจเปลี่ยนความตั้งใจถอนเงินในจำนวนที่น้อยลงจากความตั้งใจเดิม ค่า F-statistic มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 1% แสดงว่าตัวแปรอธิบาย (Explanatory Variables) อย่างน้อย 1 ตัว มีความสัมพันธ์กับตัวแปรถูกอธิบาย (Explained Variable)

#### จากตารางที่ 4.23 สมการที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความถดถอย พบว่า

สัมประสิทธิ์ของ ตัวแปรเพศ มีเครื่องหมายเป็นลบ แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ เพศ และการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตเอเอ็มแอลียต์

สัมประสิทธิ์ของตัวแปรอายุ และการศึกษา มีเครื่องหมายเป็นบวก แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ อายุ และการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตเอเอ็มแอลียต์

สัมประสิทธิ์ของตัวแปร ชนเผ่า (กระเหรี่ยง จีนฮ่อ และม้ง) มีเครื่องหมายเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 10%, 10% และ 5% แสดงว่าชนเผ่ากระเหรี่ยง จีนฮ่อ และม้ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับจำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตเอเอ็มแอลียต์ จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างพบว่า ชนเผ่าทั้ง 3 เผ่า จำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตเอเอ็มแอลียต์ต่อครั้ง ตั้งแต่ 6,000- มากกว่า 10,000 บาท สำหรับชนเผ่าอื่นๆ พบว่า จำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตเอเอ็มแอลียต์ต่อครั้ง ตั้งแต่ 100- 6,000 บาท

สัมประสิทธิ์ตัวแปรรายได้ มีเครื่องหมายเป็นบวก ตามที่คาดหมาย และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 1% แสดงว่า รายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรรายได้ มีค่าเท่ากับ 0.499 หมายความว่า เมื่อรายได้เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 1 ไร่คืบ หรือ 2,000 บาท จะทำให้จำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตเพิ่มขึ้น 998 บาท ซึ่งยังคงสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการถือเงินของเคนส์ (Keynes's Theory of the Demand for Money) คือ เมื่อมีรายได้มาก ความต้องการถือเงินมาก ถ้ารายได้น้อยความต้องการถือเงินน้อย

นอกจากนี้ยังพบว่าค่า adjusted R<sup>2</sup> มีค่าเท่ากับ 0.440 หมายความว่า ตัวแปรอธิบาย (Explanatory Variables) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงตัวแปรถูกอธิบาย (Explained Variable) ได้ 44.00% ส่วนอีก 46.00% พบว่าเกิดจากตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา สำหรับ ค่า F-statistic มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 1% แสดงว่าตัวแปรอธิบาย (Explained Variables) อย่างน้อย 1 ตัว มีความสัมพันธ์กับตัวแปรถูกอธิบาย (Explanatory Variable)

จากตารางที่ 4.23 สมการที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความถดถอย พบว่า

ตัวแปรเพศ อายุ และการศึกษา พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตเอ็มเอ็ม สัมประสิทธิ์ของตัวแปรอาชีพ (ทำการเกษตร และค้าขาย) มีเครื่องหมายเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 5% แสดงว่า อาชีพทำการเกษตร และค้าขาย มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับจำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตเอ็มเอ็ม จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง พบว่า นอกจากชนกลุ่มน้อยผู้ที่ประกอบอาชีพทำการเกษตรเป็นอาชีพหลักแล้ว ยังมีอาชีพรอง คือ ค้าขายผลผลิตทางการเกษตรของตนเอง ด้วย จึงมีความจำเป็นที่ต้องใช้เงินลงทุนในการทำเกษตรกรรม ในด้านต่างๆ เช่น ซื้อสารเคมี ปุ๋ย ยา กำจัดศัตรูพืช เป็นต้น ทำให้จำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตเอ็มเอ็มเฉลี่ยต่อครั้ง สูงกว่าชนเผ่าอื่นๆ

ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรรายได้ มีเครื่องหมายเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 1% เป็นไปตามที่คาดหมาย เช่นเดียวกับสมการที่ 1-2

จากตารางที่ 4.23 สมการที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความถดถอย พบว่า

เนื่องจาก สมการที่ 4 เป็นการนำเอาตัวแปรทุกตัว ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินที่ใช้บริการบัตรเครดิตเอ็มเอ็มเฉลี่ยต่อครั้ง เข้าพิจารณาในสมการ ผลลัพธ์ที่ได้มีความสอดคล้องกับ สมการที่ 1-3 และพบว่า ตัวแปรรายได้ มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของจำนวนเงินที่ใช้บัตรเครดิตเอ็มเอ็ม มากที่สุด และเป็นไปตามทฤษฎีความต้องการถือเงินของเคนส์ (Keynes's Theory of the Demand for Money)

สรุป ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรถูกอธิบาย (Explained Variable) กับตัวแปรอธิบาย (Explanatory Variables) โดยการทดสอบ Chi-Square และวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่าให้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกัน และพบว่า ตัวแปรรายได้มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตเอ็ม ของชนกลุ่มน้อย มากที่สุด

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University