

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเพื่อวิเคราะห์อุปสงค์สำหรับบัตรเอทีเอ็ม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ 4 แห่ง ในเขตอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย เป็นชายมากกว่าเพศหญิงคือร้อยละ 50.25 และ 49.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 32.50 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 49.75 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40.50 มีภูมิลำเนาในเขตอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 56.00 ปัจจุบันประกอบอาชีพรับจ้างหรือเป็นพนักงานบริษัทห้างร้าน ร้อยละ 49.00 มีกลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งที่ประกอบอาชีพส่วนตัว ร้อยละ 11.25 และมีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 10,001-15,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 22.50

5.1.2 การใช้บริการธนาคารพาณิชย์และการถือบัตรเอทีเอ็ม

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ด้วยความถี่สูงสุด 3 ธนาคาร เรียงตามลำดับความถี่ของคำตอบดังนี้คือ ลำดับแรก ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง ร้อยละ 45.50 ลำดับที่สอง ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง ร้อยละ 43.25 และลำดับที่สาม ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบ่อสร้าง ร้อยละ 42.25 อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งเป็นลูกค้าหรือใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งอื่นทั้งในเขตอำเภอสันกำแพง หรืออำเภออื่น ๆ ข้างเคียง แต่มีสัดส่วนการใช้บริการต่ำกว่าธนาคารสามลำดับแรก 2 – 2.5 เท่า

5.1.3 การถือครองบัตรเอทีเอ็ม

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย ถือครองบัตรเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น 703 บัตร หรือเฉลี่ย 1.76 บัตรต่อราย แต่เมื่อพิจารณาการถือครองบัตรจำแนกรายธนาคารพาณิชย์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ถือครองบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบ่อสร้าง หรือรวมการถือครองทั้งสิ้น 181 บัตร รองลงมา กลุ่มตัวอย่าง ถือครองบัตรของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง หรือรวมการถือครองทั้งสิ้น 171 บัตร จากข้อมูลเดียวกัน

หากพิจารณาจากการถือบัตรเฉลี่ยปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างถือครองบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาต้นกำแพง เฉลี่ยสูงกว่าธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ หรือเท่ากับ 1.23 บัตรต่อราย

5.1.4 การนำบัตรเอทีเอ็มไปใช้ประโยชน์ และลักษณะการใช้ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย มีการนำบัตรเอทีเอ็มไปใช้ประโยชน์ด้านต่าง ๆ เรียงตามลำดับ คือ กลุ่มตัวอย่างนำบัตรเอทีเอ็มไปใช้ประโยชน์สำหรับถอนเงินสดมากที่สุด คือ ร้อยละ 92.50 รองลงมาคือ ใช้ประโยชน์สำหรับการสอบถามยอดเงินตู้หรือเงินฝากคงเหลือ ร้อยละ 32.75 ใช้ประโยชน์ด้านการโอนเงินระหว่างบัญชีหรือระหว่างธนาคาร ร้อยละ 25.25 เป็นลำดับที่สาม ส่วนการใช้ประโยชน์ด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย การชำระค่าสินค้าหรือชำระค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์จำนวนไม่มากนักหรือไม่เกิน 1 ใน 4 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ส่วนลักษณะการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้บริการที่สาขาอื่น ๆ ของธนาคารเจ้าของบัตร ร้อยละ 48.50 รองลงมาใช้ที่สาขาของธนาคารสาขาเจ้าของบัตร ร้อยละ 38.78

แสดงว่ากลุ่มลูกค้าธนาคารใช้บัตรเอทีเอ็ม เพื่อประโยชน์ด้านการถอนเงินสดสูงกว่าการใช้ประโยชน์อื่น ๆ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างจะไปใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มที่สาขาอื่น ๆ ของธนาคารเจ้าของบัตร แสดงว่าการใช้บัตรเอทีเอ็มสร้างความสะดวกสบายให้ลูกค้าด้านการไปใช้บริการกับธนาคาร

5.1.5 เหตุผลในการใช้บริการ และปัจจัยผลักดันให้ลูกค้าขอมีบัตรเอทีเอ็ม

จากการนำคะแนนลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ผลักดันให้ลูกค้าไปขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์ พบว่า ปัจจัยผลักดันสำคัญ 2 ประการ ประการแรก กลุ่มตัวอย่างเห็นความจำเป็นที่ต้องใช้บริการผ่านเอทีเอ็มแทนบริการผ่านเคาน์เตอร์ และลำดับที่สอง กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้บริการจากธนาคารในลักษณะส่วนตัวหรือต้องการความเป็นส่วนตัว จากปัจจัยสำคัญดังกล่าวสามารถอธิบายได้จากข้อค้นพบจากการศึกษา คือ เหตุผลในการใช้บริการกับธนาคารด้วยเครื่องเอทีเอ็มของกลุ่มตัวอย่าง คือ การใช้บริการด้วยเครื่องเอทีเอ็มสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงจากหลายสถานที่ หากลูกค้าธนาคารรายใดไม่มีเวลาไปใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ การใช้บริการด้วยเครื่องเอทีเอ็มจะช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างดี

5.1.6 ปัญหาการใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม

เมื่อนำลำดับความสำคัญของปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างแต่ละรายประสบจากการใช้บริการด้วยบัตรเอทีเอ็ม พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ปัญหาเครื่องเอทีเอ็มขัดข้องบ่อยครั้ง ลำดับที่สอง ค่าธรรมเนียมการใช้บริการด้วยบัตรเอทีเอ็มในแต่ละครั้งสูง และลำดับที่สาม เสียเวลารอคอยการใช้เครื่องเอทีเอ็มเพราะมีลูกค้าไปใช้บริการเป็นจำนวนมาก

5.1.7 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บัตร เอ ทีเอ็ม เรียงตามลำดับจากมีอิทธิพลมากไปหาน้อยกว่า คือ

1) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและเวลา ที่เกี่ยวกับประเด็น การถือครองบัตรเอทีเอ็มจะช่วยให้ผู้ถือครองไร้ข้อจำกัดด้านเวลาหรือวันหยุดทำการของธนาคาร สามารถช่วยแก้ไขปัญหาไม่มีเวลาไปใช้บริการธนาคาร และที่สำคัญผู้ถือบัตรไม่จำเป็นต้องพกพาเงินสดติดตัวจำนวนมาก

2) ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ที่เกี่ยวกับประเด็น ช่วยสร้างความพึงพอใจการบริการสูงกว่าการใช้บริการผ่านหน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร เพราะการดำเนินชีวิตในปัจจุบันเต็มไปด้วยความรีบเร่ง อีกทั้งการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มเป็นการบริการ ด้วยเทคโนโลยีจึงเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการด้วยบัตรเอทีเอ็มเป็นอย่างมาก

3) ปัจจัยด้านสังคม ที่เกี่ยวกับประเด็น การถือบัตรเอทีเอ็มช่วยเสริมความคล่องตัวทางการเงิน อีกทั้งยังช่วยแสดงออกถึงความเป็นผู้มีรสนิยมและช่วยแสดงออกถึงความทันสมัย อย่างไรก็ตาม การใช้บริการบัตรเอทีเอ็มที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลนี้ ผู้มีส่วนสำคัญคือบุคคลในครอบครัวที่ให้ความสนใจใช้บริการผ่านเอทีเอ็ม

4) ปัจจัยด้านกลุ่มอ้างอิงและครอบครัว ที่เกี่ยวกับประเด็น ความไว้วางใจในธนาคาร ไว้วางใจผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการ และพนักงานของธนาคาร

5.1.8 การวิเคราะห์อุปสงค์สำหรับ บัตรเอทีเอ็ม

จากการวิเคราะห์อุปสงค์สำหรับบัตรเอทีเอ็มโดยอาศัยปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ของกลุ่มตัวอย่าง กับเหตุการณ์ใช้บริการ เหตุผลในการขอใช้บริการบัตร ผลการวิเคราะห์กลุ่มการใช้บริการบัตร พบว่า

1) สถานภาพส่วนบุคคลกับเหตุการณ์ใช้บัตรเอทีเอ็มเพื่อประโยชน์ด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1) กลุ่มตัวอย่างอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ใช้ประโยชน์จากบัตรเอทีเอ็มเพื่อการถอนเงินสดสูงกว่ากลุ่มอายุที่ต่ำกว่า

1.2) กลุ่มตัวอย่างรายได้ต่ำกว่า 20,001 บาทต่อเดือน ใช้ประโยชน์จากบัตรเอทีเอ็มด้านการสอบถามยอดเงินกู้และเงินฝากคงเหลือ สูงกว่ากลุ่มรายได้ที่สูงกว่า

1.3) กลุ่มตัวอย่างเพศชาย อายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจ และมีรายได้เกินกว่า 20,001 บาทต่อเดือน ใช้ประโยชน์จากบัตรเอทีเอ็มด้านการโอนเงินระหว่างบัญชีหรือระหว่างธนาคาร สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

1.4) กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรี และมีรายได้เกินกว่า 20,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป จะใช้ประโยชน์จากบัตรเอทีเอ็มด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

1.5) กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจ จะใช้ประโยชน์จากบัตรเอทีเอ็มด้านฝากเงินสดหรือฝากด้วยเช็คสูงกว่ากลุ่มอาชีพอื่น

2) สถานภาพส่วนบุคคลกับเหตุการณ์ใช้บริการธนาคารด้วยบัตรเอทีเอ็มดังนี้

2.1) กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด ประกอบอาชีพที่มีรายได้ประจำวันหรือประจำทุกเดือน และมีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือน มีเหตุการณ์ใช้บริการธนาคารด้วยบัตรเอทีเอ็มเพราะสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

2.2) กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีและประกอบอาชีพที่มีรายได้ประจำวันหรือประจำทุกเดือน มีเหตุการณ์ใช้บริการธนาคารด้วยบัตรเอทีเอ็มเพราะสามารถใช้บริการได้หลายสถานที่ สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

2.3) กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง และมีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรี มีเหตุการณ์ใช้บริการธนาคารด้วยบัตรเอทีเอ็มเพราะไม่มีเวลาไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์ สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

2.4) กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจ และมีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีเหตุการณ์ใช้บริการธนาคารด้วยบัตรเอทีเอ็มเพราะสามารถใช้บริการได้หลายครั้งต่อวัน สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

2.5) กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจ และมีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีเหตุการณ์ใช้บริการธนาคารด้วยบัตรเอทีเอ็มเพราะความล่าช้าในการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

3) สถานภาพส่วนบุคคลกับปัจจัยผลักดันให้ลูกค้าขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์ดังนี้

3.1) ปัจจัยผลักดันด้าน “เห็นความจำเป็นที่ต้องขอใช้บัตรเอทีเอ็ม” ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และประกอบอาชีพที่มีรายได้เป็นประจำวันหรือประจำทุกเดือน ไปขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

3.2) ปัจจัยผลักดันด้าน “มีความเป็นส่วนตัว” ทำให้กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม ไปขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์ไม่แตกต่างกัน

3.3) ปัจจัยผลักดันด้าน “ความทันสมัย” ทำให้กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม ไปขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์ไม่แตกต่างกัน

3.4) ปัจจัยผลักดันด้าน “ธนาคารส่งเสริมการขาย” ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ไปขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

3.5) ปัจจัยผลักดันด้าน “บุคคลอื่นแนะนำ” ทำให้กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม ไปขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์ไม่แตกต่างกัน

4) สถานภาพส่วนบุคคลกับจำนวนบัตรเอทีเอ็มที่ถือครอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจ และมีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ถือครองบัตรเอทีเอ็มสูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

5) สถานภาพส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มดังนี้

5.1) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและเวลา มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มกับกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง สถานภาพสมรสแล้ว มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจ และมีรายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

5.2) ปัจจัยด้านวัฒนธรรม มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มกับกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง อายุไม่เกิน 40 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพที่มีรายได้ประจำหรือประจำทุกเดือน และมีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

5.3) ปัจจัยด้านสังคม มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มกับกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาไม่เกินอนุปริญญา ประกอบอาชีพเกษตรกรหรือนักเรียนนักศึกษา และมีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือน สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

5.4) ปัจจัยด้านกลุ่มอ้างอิงและครอบครัว มีอิทธิพลต่อการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มกับกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง อายุไม่เกิน 40 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาไม่เกินอนุปริญญา ประกอบอาชีพเกษตรกรหรือนักเรียนนักศึกษา และมีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือน สูงกว่ากลุ่มอื่นในลักษณะเดียวกัน

5.1.9 การลงทุน วางแผนการตลาด และการพัฒนาบริการบัตรเอทีเอ็มให้เหมาะสม กับกลุ่มความต้องการ

จากผลการวิเคราะห์กลุ่มการใช้ประโยชน์บัตรเอทีเอ็มดังแสดงรายละเอียดใน 5.1.8 สามารถนำผลการศึกษามาจัดแนวทาง วางแผนการตลาด ตลอดจนการพัฒนาบริการบัตรเอทีเอ็มให้เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มต่าง ๆ ได้ ซึ่งกลุ่มการใช้ประโยชน์นี้จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยสามารถจัดการบริการให้เหมาะสมกับกลุ่มใช้บริการ ดังนี้

1) กำหนดแผนการตลาด และพัฒนาบริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าของธนาคารขอถือครองบัตรเอทีเอ็มเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า เพศชายอายุสูงกว่า 41 ปีขึ้นไป ประกอบอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป จากการศึกษาพบว่า จะครอบครองบัตรสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ในลักษณะเดียวกัน ทั้งนี้แต่ละกลุ่มมีเหตุผลความจำเป็นในการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มคล้ายคลึงกันคือ มีเวลาไม่เพียงพอที่จะไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์ธนาคาร และการบริการที่เคาน์เตอร์มีความล่าช้า แต่ปัญหาดังกล่าวลูกค้าสามารถแก้ไขได้ด้วยการใช้บริการกับธนาคารด้วยเครื่องเอทีเอ็มแทน และจุดเด่นที่สำคัญคือสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อย่างไรก็ตามแม้ว่าผลการศึกษาจะชี้ให้เห็นว่าทุกกลุ่มจะใช้ประโยชน์จากบัตรเอทีเอ็มเพื่อการถอนเงินสดสูงกว่าเหตุผลอื่น แต่ต้องคำนึงถึงกลุ่มอายุต่ำกว่า 40 ปี ที่จะใช้ประโยชน์ในการถอนเงินสดสูงกว่ากลุ่มอายุสูงกว่า

2) กำหนดแผนการตลาดเพื่อกระตุ้นการถือครองบัตรเพิ่ม นอกจากจะพิจารณาจากปัจจัยข้างต้นแล้ว ต้องคำนึงถึงเหตุผลการใช้บัตรเอทีเอ็มของกลุ่มตัวอย่างจากธนาคารพาณิชย์ดังผลการศึกษา คือ กลุ่มลูกค้าอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรสแล้ว มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และประกอบอาชีพที่มีรายได้ประจำ มองเห็นความจำเป็นต่อการใช้บริการธนาคารด้วยบัตรเอทีเอ็มสูง ซึ่งหากนำรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่สอดคล้องกันระหว่าง 1) และ 2) ไปใช้ในการกำหนดแผนการตลาด และพัฒนาบริการบัตรเอทีเอ็มจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งฝ่ายธนาคารและลูกค้า

3) ธนาคารควรลงทุนติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มเพิ่มให้เพียงพอกับการนำบัตรเอทีเอ็มไปใช้ และให้สอดคล้องกับปัจจัยที่กระตุ้นให้ลูกค้าขอมีบัตรเอทีเอ็มกับธนาคารพาณิชย์ หรือเหตุผลด้านการใช้บริการด้วยเครื่องเอทีเอ็ม ตลอดจนการใช้ประโยชน์ด้านต่าง ๆ จากบัตรเอทีเอ็มของลูกค้า ทั้งนี้การลงทุนติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มจะเอื้อประโยชน์กับลูกค้าทุกกลุ่ม เพราะในเขตอำเภอสันกำแพง จัดเป็นอำเภอสำคัญอำเภอหนึ่งของจังหวัดเชียงใหม่ เป็นอำเภอที่มีแหล่งท่องเที่ยว แหล่งอุตสาหกรรม

ครัวเรือนอื่น ความเพียงพอของจำนวนเครื่องเอทีเอ็ม นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นแล้วยังสามารถให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่มาจากต่างจังหวัดได้อีกทางหนึ่งด้วย

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา การวิเคราะห์อุปสงค์สำหรับบัตรเอทีเอ็ม ของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอ สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

การดำเนินการตลาด หรือพัฒนาธุรกิจของธนาคารพาณิชย์เพื่อให้สอดคล้องความต้องการของกลุ่มลูกค้า ควรมีการดำเนินการปรับปรุง หรือพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้

1) ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง ควรพิจารณาแก้ไขปัญหาเครื่องเอทีเอ็มที่เกิดขัดข้องบ่อยครั้ง ด้วยการสำรวจสาเหตุของปัญหาเครื่องขัดข้อง หรือชำรุด ซึ่งหากเป็นปัญหาด้านเทคนิคที่ลูกค้าไม่ทราบวิธีปฏิบัติ หรือข้อเสนอแนะการปฏิบัติที่อธิบายไว้เพียงสั้น ๆ ควรได้รับการพิจารณาปรับปรุงเพื่อให้ลูกค้าสามารถแก้ไขปัญหาด้านเทคนิคได้ด้วยตนเอง เพราะการเกิดปัญหาลบย้อมส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจของลูกค้า

2) ควรพิจารณาให้มีการประชาสัมพันธ์หรือชี้แจงรายละเอียดของต้นทุนค่าใช้จ่ายของธนาคารเพียงสั้นๆ ในการให้บริการ เครื่องเอทีเอ็มและค่าธรรมเนียมที่ลูกค้าจะต้องเสียในการใช้บริการในบางรายการให้ลูกค้าเข้าใจ แม้จะเป็นที่ทราบกันเป็นอย่างดีว่าธนาคารต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการลงทุนติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มและระบบสัญญาณโทรคมนาคม จึงจำเป็นต้องแบ่งเบาระยะดังกล่าวโดยคิดค่าธรรมเนียมจากลูกค้าที่ใช้บริการ แต่ลูกค้าบางรายไม่สามารถทราบถึงค่าใช้จ่ายของลูกค้าในการได้รับบริการจากเครื่องเอทีเอ็มนี้ได้อย่างชัดเจน ในวันที่ลูกค้าขอทำบัตรเอทีเอ็มกับธนาคาร จึงทำให้ลูกค้าบางรายเห็นว่าค่าธรรมเนียมการให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มแพง

3) ควรพิจารณาปรับลดค่าธรรมเนียมแรกเข้า, รายปีหรือลดค่าธรรมเนียมการใช้บริการด้วยเครื่องเอทีเอ็มบางรายการ เช่น รายการโอนเงินระหว่างบัญชี , การชำระค่าสินค้าและบริการ ให้กับลูกค้า โดยพิจารณาจากต้นทุนค่าใช้จ่ายต่างๆของธนาคารกับปริมาณการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มของลูกค้าว่าเหมาะสมกับต้นทุนเพียงใดหรือมีโครงการร่วมกับผู้ขายสินค้ายกเว้นหรือลดค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าสินค้าด้วยเครื่องเอทีเอ็มเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้ามาขอใช้บริการบัตรเอทีเอ็มหรือซื้อสินค้านั้นมากขึ้น

4) เพิ่มจำนวนตู้เอทีเอ็มให้มีจำนวนสอดคล้องกับผู้ใช้บริการและต้นทุนในการให้บริการที่เหมาะสม ทั้งนี้ในเขตอำเภอสันกำแพง ซึ่งเป็นอำเภอหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญด้านอุตสาหกรรมทั้งอุตสาหกรรมระดับครัวเรือน และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ย่อมมีผู้มาใช้บริการผ่าน

เครื่องเอทีเอ็มสูงกว่าพื้นที่อื่นๆ ได้ ดังนั้นธนาคารจึงควรทำการสำรวจปริมาณการใช้ในแต่ละช่วงเวลาจากลูกค้า เพื่อหาทางพัฒนาการบริการแก่ลูกค้าให้เหมาะสม หรือควรเพิ่มเครื่องเอทีเอ็มให้มีจำนวนที่เหมาะสมกับปริมาณการใช้ โดยอาจจะพิจารณาติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มนอกที่ทำการธนาคาร ในทำเลที่มีชุมชนและการค้าหนาแน่นเพื่อกระจายการให้บริการแก่ลูกค้าโดยไม่ต้องเสียเวลารอใช้บริการจากเครื่องเอทีเอ็มเดิมที่มีอยู่อย่างจำกัด

5) การกำหนดแผนการตลาด การพัฒนาธุรกิจ หรือการลงทุนอื่น ๆ นอกจากธนาคารพาณิชย์จะทำการสำรวจปริมาณการใช้จากตลาดของตนเอง แต่จากการศึกษาครั้งนี้ได้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล มีอิทธิพลต่อการถือครองบัตร ลักษณะการใช้บริการ เหตุผลการใช้บริการ ตลอดจนเหตุผลที่ขอมิบัตรเอทีเอ็มกับธนาคาร ปัจจัยที่ค้นพบจากการศึกษานี้ธนาคารอาจนำไปพิจารณาร่วมด้วย ทั้งนี้เพื่อให้การลงทุนของธนาคารเกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีบริการเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคารและลูกค้า

5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งมีสถานประกอบการเป็นของตนเอง ดังนั้นการใช้บัตรเอทีเอ็มจึงเกิดขึ้นได้ในสองลักษณะ คือ บัตรเอทีเอ็มเพื่อใช้ประโยชน์เฉพาะตน และบัตรเอทีเอ็มเพื่อใช้ประโยชน์เฉพาะกิจการ ดังนั้นในการศึกษาในโอกาสต่อไป ควรทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการ เพื่อวิเคราะห์เหตุผลความจำเป็นในการใช้บริการด้วยบัตรเอทีเอ็ม ตลอดจนเพื่อค้นหาเหตุผลในการใช้บริการ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะทำให้ทราบถึงข้อแตกต่างการใช้บริการด้วยบัตรเอทีเอ็มของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองลักษณะ และจะมีผลต่อการจัดกลุ่มอุปสงค์ได้ใกล้เคียงข้อเท็จจริงเพิ่มมากขึ้น