

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	15
ขอบเขตการศึกษา	15
กลุ่มตัวอย่างและวิธีเลือกตัวอย่าง	16
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	16
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	17
การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
การวิเคราะห์ข้อมูล	18
ระยะเวลาในการศึกษา	19

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	20
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม.	24
2.1 พฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. โดยทั่วไป	24
2.2 พฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา	28
จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร	
2.3 ปัจจัยในการเลือกใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา	36
จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร	
ส่วนที่ 3 ปัญหาด้านการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. และข้อเสนอแนะ	40
ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา	47
จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	
ส่วนที่ 5 พฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา	56
จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้	
ส่วนที่ 6 ปัจจัยในการเลือกใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา	72
จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	
ส่วนที่ 7 ปัจจัยในการเลือกใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา	80
จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้	
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	88
สรุปผลการศึกษา	88
อภิปรายผลการศึกษา	102
ข้อค้นพบ	104
ข้อเสนอแนะ	105
ข้อจำกัดของการศึกษา	106
บรรณานุกรม	107
ภาคผนวก	108
ก. ประเภทและรูปแบบของบัตร เอ.ที.เอ็ม.	109
ข. แบบสอบถาม	116
ประวัติผู้เขียน	123

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร	3
2 แสดงคำถาม 7 คำถาม (6 W's และ 1 H) เพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (7Os)	10
3 แสดงสถานที่เก็บรวบรวมข้อมูลตามที่ตั้งตู้ เอ.ที.เอ็ม.	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	21
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	21
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส	22
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	22
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	23
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	23
10 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนบัตรเอ.ที.เอ็ม. ที่ผู้ตอบแบบสอบถามถือครองในปัจจุบัน	24
11 แสดงจำนวนและร้อยละของยี่ห้อบัตรเอ.ที.เอ็ม. ที่ผู้ตอบแบบสอบถามถือครองในปัจจุบัน ที่นอกเหนือจากบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร	25
12 แสดงจำนวนและร้อยละของยี่ห้อบัตรเอ.ที.เอ็ม. ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้มากที่สุด	26
13 แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร	27
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่มีบัตรเอ.ที.เอ็ม. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร	28

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำ ใช้บัตรเอ.ที.เอ็ม. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร	29
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวน ครั้งที่ใช้บัตรเอ.ที.เอ็ม. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร เฉลี่ยต่อเดือน	30
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการ ที่ใช้บริการผ่านบัตรเอ.ที.เอ็ม. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร	30
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการถอนเงิน	31
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงิน ที่ถอนคำนวณ กรณีใช้บริการผ่านบัตร เอ.ที.เอ็ม. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร	31
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงิน ที่ถอน โดยกำหนดจำนวนเงินเอง กรณีใช้บริการผ่านบัตร เอ.ที.เอ็ม. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร	32
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา การใช้บริการบัตร เอ.ที.เอ็ม. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ในรอบ 1 เดือน	33
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา การใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)สาขาสมุทรสาคร	34
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเลือกใช้ ตู้เอ.ที.เอ็ม.	34
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ ในการใช้บัตรเอ.ที.เอ็ม ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)สาขาสมุทรสาคร	35
25 ปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ด้านผลิตภัณฑ์	36
26 ปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ด้านราคา	37

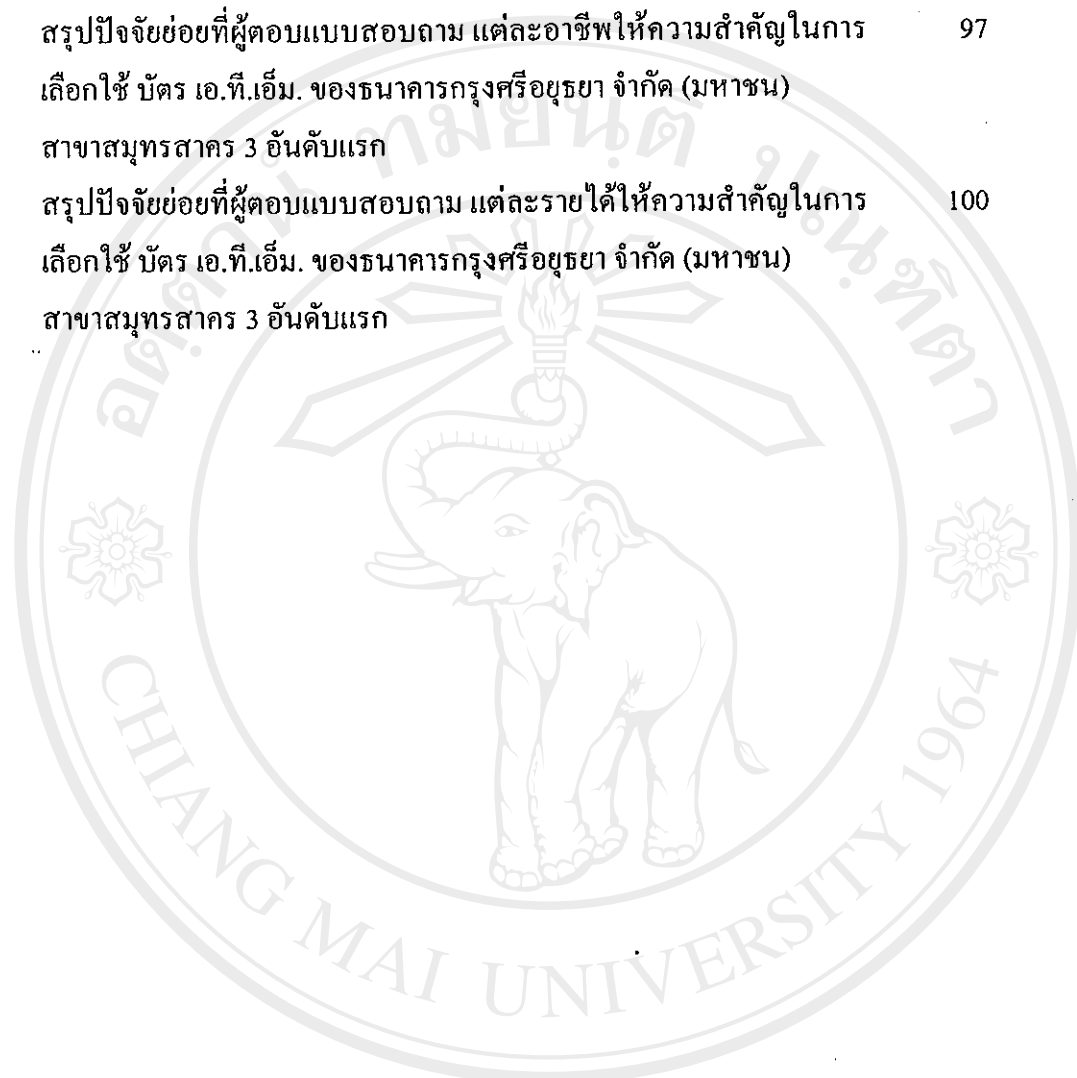
ตาราง	หน้า	
27	ปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ด้านสถานที่และความสะดวก	38
28	ปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ด้านส่งเสริมการตลาด	39
29	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม ไปทำรายการแทน	40
30	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมีปัญหาจากการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม	40
31	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาจากการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม.	41
32	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาจากการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม.	41
33	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาจากการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม.	42
34	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในข้อเสนอแนะที่ต้องการให้มีเพิ่มเติมในบัตร เอ.ที.เอ็ม.	43
35	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของบริการที่ต้องการให้มีเพิ่มเติมในเครื่อง เอ.ที.เอ็ม.	44
36	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในข้อเสนอแนะในการใช้บริการผ่านบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร	45
37	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของข้อเสนอแนะในการใช้เครื่อง เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร	46
38	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาการถือครองบัตร เอ.ที.เอ็ม. จำแนกตามอาชีพ	47
39	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผู้แนะนำให้ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. จำแนกตามอาชีพ	48
40	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับจำนวนครั้งการใช้บริการบัตร เอ.ที.เอ็ม. เฉลี่ยต่อเดือนจำแนกตามอาชีพ	49

ตาราง	หน้า
41 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการ ใช้ผ่านบัตร เอ.ที.เอ็ม. เฉลี่ยต่อเดือนจำแนกตามอาชีพ	50
42 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับจำนวนเงิน ที่ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม.ถอนเงินค่าน จำแนกตามอาชีพ	51
43 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับจำนวนเงิน ที่ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม.ถอน โดยกำหนดจำนวนเงินเอง จำแนกตามอาชีพ	52
44 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่วงของวัน ที่ใช้บริการบัตร เอ.ที.เอ็ม.มากที่สุดในแต่ละเดือน จำแนกตามอาชีพ	53
45 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ บัตร เอ.ที.เอ็ม.มากที่สุดในแต่ละวันจำแนกตามอาชีพ	54
46 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการเลือก ใช้ตู้ เอ.ที.เอ็ม.จำแนกตามอาชีพ	55
47 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลา การถือครองบัตร เอ.ที.เอ็ม. จำแนกตามรายได้	56
48 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผู้แนะนำให้ใช้ บัตร เอ.ที.เอ็ม. จำแนกตามรายได้	58
49 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับจำนวนครั้ง การใช้บริการบัตร เอ.ที.เอ็ม. เฉลี่ยต่อเดือนจำแนกตามรายได้	60
50 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการ ใช้บริการผ่านบัตร เอ.ที.เอ็ม. จำแนกตามรายได้	62
51 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับจำนวนเงิน ที่ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม.ถอนเงินค่าน จำแนกตามรายได้	63
52 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับจำนวนเงิน ที่ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม.ถอน โดยกำหนดจำนวนเงินเอง จำแนกตามรายได้	65
53 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่วงของวัน ที่ใช้บริการบัตร เอ.ที.เอ็ม.มากที่สุดในแต่ละเดือนจำแนกตามรายได้	67
54 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ บัตร เอ.ที.เอ็ม.มากที่สุดในแต่ละวันจำแนกตามรายได้	69



ตาราง	หน้า
55 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการเลือกใช้ ตู้ เอ.ที.เอ็ม. จำแนกตามรายได้	71
56 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการเลือกใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	72
57 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาในการเลือกใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	74
58 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่และความสะดวก ในการเลือกใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	76
59 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการ เลือกใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	78
60 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการเลือกใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้	80
61 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาในการเลือกใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้	82
62 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่และความสะดวก ในการเลือกใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้	84
63 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการ เลือกใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้	86

ตาราง	หน้า
64	สรุบบัญญัติย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละอาชีพให้ความสำคัญในการ เลือกใช้ บัณฑิต เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสหมุทรสาคร 3 อันดับแรก 97
65	สรุบบัญญัติย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละรายได้ให้ความสำคัญในการ เลือกใช้ บัณฑิต เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสหมุทรสาคร 3 อันดับแรก 100



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved