

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ผู้ถือบัตร เอ.ที.เอ็ม. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำนวน 378 คน

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือบัตร เอ.ที.เอ็ม. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร

ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. โดยแบ่งเป็น ข้อย่อย 3 หัวข้อ คือ

2.1 พฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. โดยทั่วไป

2.2 พฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร

2.3 ปัจจัยในการเลือกใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของ ลูกค้า ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ปัญหาด้านการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ

ส่วนที่ 5 พฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้

ส่วนที่ 6 ปัจจัยในการเลือกใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ

ส่วนที่ 7 ปัจจัยในการเลือกใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือบัตร เอ.ที.เอ็ม. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือบัตร เอ.ที.เอ็ม. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จากจำนวนทั้งหมด 378 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 60.59 มีอายุระหว่าง 21 – 25 ปี เป็นส่วนมากคิดเป็นร้อยละ 29.10 โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 51.32 มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลายเป็นส่วนมากคิดเป็นร้อยละ 42.86 ส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนคิดเป็นร้อยละ 87.03 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาทเป็นส่วนมาก คิดเป็นร้อยละ 42.33

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บัตรเอ.ที.เอ็ม.

2.1 พฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. โดยทั่วไป

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 378 คน พบว่า ส่วนใหญ่ถือครองบัตรเอ.ที.เอ็ม. จำนวน 1 บัตร คิดเป็นร้อยละ 66.93 กรณีถือครองบัตรเอ.ที.เอ็ม. มากกว่า 1 บัตร นอกเหนือจากบัตรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แล้ว ผู้ตอบแบบสอบถาม ถือครองบัตรเอ.ที.เอ็ม. ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 23.46 บัตรเอ.ที.เอ็ม. ที่ใช้มากที่สุด ได้แก่บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 79.10 เหตุผลที่เลือกใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร มีเหตุผลคือ เงินเดือนเข้าบัญชีธนาคารคิดเป็นร้อยละ 80.42

2.2 พฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 378 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีบัตรเอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร เป็นเวลา 6 เดือน – 1 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.69 โดยส่วนใหญ่ผู้ที่แนะนำให้ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร คือบริษัท ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 86.77 การใช้บริการบัตร เอ.ที.เอ็ม. ในรอบ 1 เดือน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้บัตร 1 – 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 61.90 วิธีการใช้บริการผ่านบัตร เอ.ที.เอ็ม. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี ก่อนทำรายการถอนเงินและอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 66.67 กรณีที่ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ถอนเงินด่วน พบว่า ส่วนใหญ่จะถอนเงินจำนวน 2,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.71 แต่ถ้าเป็นการถอนเงินโดยกำหนดจำนวนเงินเอง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะถอนเงินจำนวน 2,001 – 5,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.90 ช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุดในแต่ละเดือนพบว่าในช่วง

วันเงินเดือนออก คิดเป็นร้อยละ 65.08 ในแต่ละวันผู้ตอบแบบสอบถาม จะใช้บริการผ่านบัตร เอ.ที.เอ็ม. ช่วงเวลา 06.01 – 12.00 นาฬิกา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.74 สำหรับผู้ เอ.ที.เอ็ม. ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการนั้น พบว่า จะใช้บริการผู้ เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารใดก็ได้ที่สะดวก และใกล้ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.02

วัตถุประสงค์ในการใช้บัตรเอ.ที.เอ็ม.แบ่งตามประเภทการให้บริการที่ใช้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชีใช้ในระดัปลานกลางมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.18 ส่วนการเบิกเงินในบัญชีพบว่า ใช้ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.33 ส่วนประเภทการบริการเติมเงิน โทรศัพท์พร้อมใช้ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการนี้ คิดเป็นร้อยละ 79.63 ส่วนโอนเงินระหว่างบัญชีส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการนี้ คิดเป็นร้อยละ 70.37 ส่วนชำระค่าสินค้าส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการนี้ คิดเป็นร้อยละ 83.07 ส่วนชำระค่าบริการเคดิตส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการนี้ คิดเป็นร้อยละ 84.39 ส่วนชำระค่าเบี้ยประกันส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการนี้ คิดเป็นร้อยละ 88.62 ส่วนจองตั๋วเครื่องบินส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการนี้คิดเป็นร้อยละ 91.80

2.3 ปัจจัยในการเลือกใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร โดยจำแนกเป็นปัจจัย 4 ด้าน ดังนี้

ปัจจัยในการเลือกใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง(3.23) สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากให้ความสำคัญในด้านบริการทำบัตรรวดเร็วรองรับได้เลย ในระดับมาก (3.53)

ปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาครด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.86) สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากให้ความสำคัญในด้านค่าธรรมเนียมต่ำกว่าธนาคารอื่นในระดับปานกลาง (3.04)

ปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาครด้านสถานที่และความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่และความสะดวก ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.70) สำหรับปัจจัยย่อยด้านสถานที่และความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากให้ความสำคัญในด้านเวลาในการใช้บริการเปิดตลอด 24 ชั่วโมง ในระดับมาก (3.86)

ปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยการส่งเสริมการตลาดในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.73) สำหรับปัจจัยย่อยด้านส่งเสริม

การตลาดผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากให้ความสำคัญในด้านมีรายการส่งสลิปชิงโชคในระดับปานกลาง (3.03)

ส่วนที่ 3 ปัญหาด้านการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม.

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 378 คน พบว่า มีจำนวน 207 คน เคยใช้บัตรเอ.ที.เอ็ม. ของตนเองให้บุคคลอื่นไปทำรายการแทน โดยพบมากเป็นบุคคลในครอบครัวคิดเป็นร้อยละ 75.8 และเป็นบุคคลอื่นคิดเป็นร้อยละ 24.2 และปัญหาเกิดจากการใช้บัตรเอ.ที.เอ็ม. พบว่า ส่วนมากมีปัญหาการใช้บัตรคิดเป็นร้อยละ 51.1 และไม่มีปัญหาคิดเป็นร้อยละ 48.9 โดยปัญหาที่ค้นพบมากที่สุดคือบัตรถูกอายัดโดยไม่ทราบสาเหตุ คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมา บัตรชำรุดไม่สามารถใช้บริการที่ตู้เอ.ที.เอ็ม. ได้ คิดเป็นร้อยละ 37 และบัตรหายคิดเป็นร้อยละ 30.5 จำนวนของตนเองไม่ได้คิดเป็นร้อยละ 26.4 และปัญหาอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 8.4 ส่วนกรณี ไปใช้บริการที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม. แล้วเกิดปัญหา พบว่า ส่วนมากก็อาจจะไปใช้ตู้ เอ.ที.เอ็ม. นั้นอีก คิดเป็นร้อยละ 20.6 ส่วนปัญหาที่เกิดจากตู้เอ.ที.เอ็ม. ส่วนมากเป็นเรื่อง คิวยาวต้องรอนานคิดเป็นร้อยละ 69.3 รองลงมาตู้ปิดบริการบ่อยครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48.9 ตู้ยัดบัตรโดยไม่ทราบสาเหตุ คิดเป็นร้อยละ 33.3

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ

จากการศึกษาการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร โดยจำแนกตามอาชีพ พบว่า

ข้าราชการส่วนใหญ่มีระยะเวลาการถือครองบัตร เอ.ที.เอ็ม. 2 – 3ปี คิดเป็นร้อยละ 57.13 โดยส่วนใหญ่มีผู้แนะนำให้ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. คือสถานที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 71.24 มีจำนวนครั้งในการใช้บริการส่วนใหญ่เฉลี่ยเดือนละ 3 – 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 57.14 ส่วนใหญ่มีวิธีการใช้โดยจะสอบถามยอดคงเหลือในบัญชีก่อนทำรายการคิดเป็นร้อยละ 71.43 จำนวนเงินที่ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ถอนเงินค่านส่วนใหญ่ถอนเงินค่านจำนวน 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนถอนเงินโดยกำหนดเองส่วนใหญ่ถอนจำนวนเงิน 2,001 – 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 66.67 และช่วงของวันในแต่ละเดือนที่ใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. ส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงของวันเงินเดือนออก คิดเป็นร้อยละ 57.13 และส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 18.01 – 24.00 นาฬิกา คิดเป็นร้อยละ 57.14 การเลือกใช้บริการที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม. ส่วนใหญ่เลือกใช้ตู้ เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารใดก็ได้ที่สะดวกและใกล้ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.14

พนักงานรัฐวิสาหกิจมีระยะเวลาการถือครองบัตร เอ.ที.เอ็ม. 6 เดือน – 1 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.67 โดยส่วนใหญ่มีผู้แนะนำให้ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. คือบริษัทที่ทำงาน คิดเป็น ร้อยละ 70.82 มีจำนวนครั้งในการใช้บริการส่วนใหญ่เฉลี่ยเดือนละ 3 – 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่มีวิธีการใช้โดยจะสอบถามยอดคงเหลือในบัญชีก่อนทำรายการคิดเป็นร้อยละ 83.33 จำนวนเงินที่ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ถอนเงินค่านส่วนใหญ่ถอนเงินค่านจำนวน 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.85 ส่วนถอนเงิน โดยกำหนดเองถอนจำนวนเงิน 1,001 – 2,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.10 และช่วงของวันในแต่ละเดือนที่ใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. ใช้บริการช่วงของวันเงินเดือนออก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.67 และใช้บริการในช่วงเวลา 06.01 – 12.00 นาฬิกา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.83 การเลือกใช้บริการที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม. ส่วนใหญ่เลือกใช้ตู้ เอ.ที.เอ็ม ของธนาคารใดก็ได้ที่สะดวกและใกล้ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.50

ธุรกิจส่วนตัว มีระยะเวลาการถือครองบัตร เอ.ที.เอ็ม. 2 – 3 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.69 โดยมีผู้แนะนำให้ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. คือสถานที่ทำงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.67 มีจำนวนครั้งในการใช้บริการส่วนใหญ่เฉลี่ยเดือนละ 3 – 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 66.67 ส่วนใหญ่มีวิธีการใช้โดยจะสอบถามยอดคงเหลือในบัญชีก่อนทำรายการคิดเป็นร้อยละ 58.33 จำนวนเงินที่ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ถอนเงินค่านจำนวน 5,000 บาท และ 10,000 บาท เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ส่วนถอนเงิน โดยกำหนดเอง มากกว่า 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 และช่วงของวันในแต่ละเดือนที่ใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. ใช้บริการช่วงของวันเงินเดือนออก และไม่แน่นอน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 06.01 – 12.00 นาฬิกา คิดเป็นร้อยละ 66.67 การเลือกใช้บริการที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม. ส่วนใหญ่เลือกใช้ตู้ เอ.ที.เอ็ม ของธนาคารใดก็ได้ที่สะดวกและใกล้ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.33

พนักงานบริษัทเอกชน มีระยะเวลาการถือครองบัตร เอ.ที.เอ็ม. 6 เดือน – 1 ปี มาก ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.03 โดยส่วนใหญ่มีผู้แนะนำให้ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. คือสถานที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 90.27 มีจำนวนครั้งในการใช้บริการส่วนใหญ่เฉลี่ยเดือนละ 1 – 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 65.35 ส่วนใหญ่มีวิธีการใช้โดยจะสอบถามยอดคงเหลือในบัญชีก่อนทำรายการคิดเป็นร้อยละ 66.67 จำนวนเงินที่ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ถอนเงินค่านส่วนใหญ่ถอนเงินค่านจำนวน 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 66.67 ส่วนถอนเงิน โดยกำหนดเองจำนวนเงิน 2,001 – 5,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.73 และช่วงของวันในแต่ละเดือนที่ใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. ส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงของวันเงินเดือนออก คิดเป็นร้อยละ 68.39 และส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 06.01 – 12.00 นาฬิกา

คิดเป็นร้อยละ 40.12 การเลือกใช้บริการที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม. ส่วนใหญ่เลือกใช้ตู้ เอ.ที.เอ็ม ของธนาคารใดก็ได้ที่สะดวกและใกล้ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.04

นักเรียนนักศึกษา ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการถือครองบัตร เอ.ที.เอ็ม. 2 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.67 โดยส่วนใหญ่ตัดสินใจด้วยตนเองในการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. คิดเป็นร้อยละ 63.67 มีจำนวนครั้งในการใช้บริการส่วนใหญ่เฉลี่ยเดือนละ 1 – 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่มีวิธีการใช้โดยจะสอบถามยอดคงเหลือในบัญชีก่อนทำรายการคิดเป็นร้อยละ 66.67 จำนวนเงินที่ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ถอนเงินค่านถอนเงินค่านจำนวน 500 บาท และ 2,000 บาท เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนถอนเงินโดยกำหนดเองส่วนใหญ่ถอนเงินไม่เกิน 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 66.67 และช่วงของวันในแต่ละเดือนที่ใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. ส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงของวันเสาร์-อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 66.67 และส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 – 18.00 นาฬิกา คิดเป็นร้อยละ 66.67 การเลือกใช้บริการที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม. ส่วนใหญ่เลือกใช้ตู้เอ.ที.เอ็ม.ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร คิดเป็นร้อยละ 66.67

แม่บ้าน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการถือครองบัตร เอ.ที.เอ็ม. 6 เดือน – 1 ปี คิดเป็น ร้อยละ 66.67 โดยส่วนใหญ่มีผู้แนะนำให้ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. คือสถานที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 100.00 มีจำนวนครั้งในการใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 1 – 2 ครั้ง , 3 – 5 ครั้ง 6 – 10 ครั้ง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ส่วนใหญ่มีวิธีการใช้โดยจะสอบถามยอดคงเหลือในบัญชีก่อนทำรายการ คิดเป็นร้อยละ 66.67 จำนวนเงินที่ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ถอนเงินค่านส่วนใหญ่ถอนเงินค่านจำนวน 500 บาท 5,000 บาท เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนถอนเงินโดยกำหนดเองส่วนใหญ่ ถอนจำนวนเงิน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 100.00 และช่วงของวันในแต่ละเดือนที่ใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. ส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงของวันเงินเดือนออก คิดเป็นร้อยละ 50.00 และส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 – 18.00 นาฬิกา คิดเป็นร้อยละ 100.00 การเลือกใช้บริการที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม. ส่วนใหญ่เลือกใช้ตู้ เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารใดก็ได้ที่สะดวกและใกล้ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

ส่วนที่ 5 พฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้

จากการศึกษาการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร โดยจำแนกตามรายได้ พบว่า

ผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีระยะเวลาการถือครองบัตร เอ.ที.เอ็ม. 6 เดือน – 1 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.12 โดยส่วนใหญ่มีผู้แนะนำให้ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. คือสถานที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 96.24 มีจำนวนครั้งในการใช้บริการส่วนใหญ่เฉลี่ยเดือนละ 1 – 2 ครั้ง คิดเป็น

ร้อยละ 76.88 ส่วนใหญ่มีวิธีการใช้โดยจะสอบถามยอดคงเหลือในบัญชีก่อนทำรายการคิดเป็นร้อยละ 73.13 จำนวนเงินที่ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ถอนเงินค่านจำนวน 500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.00 ส่วนถอนเงินโดยกำหนดเองถอนจำนวนเงิน 1,001 – 2,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.29 และช่วงของวันในแต่ละเดือนที่ใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. ส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงของวันเงินเดือนออก คิดเป็นร้อยละ 79.38 และใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 – 18.00 นาฬิกา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.00 การเลือกใช้บริการที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม. ส่วนใหญ่เลือกใช้ตู้ เอ.ที.เอ็ม ของธนาคารใดก็ได้ที่สะดวกและใกล้ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.38

ผู้มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีระยะเวลาการถือครองบัตร เอ.ที.เอ็ม. 6 เดือน – 1 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.38 โดยส่วนใหญ่มีผู้แนะนำให้ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. คือบริษัทที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 89.86 มีจำนวนครั้งในการใช้บริการส่วนใหญ่เฉลี่ยเดือนละ 1 – 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 65.22 ส่วนใหญ่มีวิธีการใช้โดยจะสอบถามยอดคงเหลือในบัญชีก่อนทำรายการคิดเป็นร้อยละ 72.46 จำนวนเงินที่ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ถอนเงินค่านส่วนใหญ่ถอนเงินค่านจำนวน 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนถอนเงินโดยกำหนดเองถอนจำนวนเงิน 2,001 – 5,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.98 และช่วงของวันในแต่ละเดือนที่ใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. ส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงของวันเงินเดือนออก คิดเป็นร้อยละ 62.32 และส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 06.01 – 12.00 นาฬิกา คิดเป็นร้อยละ 55.07 การเลือกใช้บริการที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม. ส่วนใหญ่เลือกใช้ตู้ เอ.ที.เอ็ม ของธนาคารใดก็ได้ที่สะดวกและใกล้ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.91

ผู้มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีระยะเวลาการถือครองบัตร เอ.ที.เอ็ม. 6 เดือน – 1 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.71 โดยส่วนใหญ่มีผู้แนะนำให้ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. คือสถานที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 70.73 มีจำนวนครั้งในการใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 3 – 5 ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.78 ส่วนใหญ่มีวิธีการใช้โดยจะสอบถามยอดคงเหลือในบัญชีก่อนทำรายการคิดเป็นร้อยละ 51.22 จำนวนเงินที่ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ถอนเงินค่านจำนวน 2,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.30 ส่วนถอนเงินโดยกำหนดเอง จำนวนเงิน 1,001 – 2,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 และช่วงของวันในแต่ละเดือนที่ใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. ใช้บริการช่วงของวันเงินเดือนออก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.02 และใช้บริการในช่วงเวลา 06.01 – 12.00 นาฬิกา มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.40 การเลือกใช้บริการที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม. ส่วนใหญ่เลือกใช้ตู้ เอ.ที.เอ็ม ของธนาคารใดก็ได้ที่สะดวกและใกล้ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.93

ผู้มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีระยะเวลาการถือครองบัตร เอ.ที.เอ็ม. มากกว่า 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.25 โดยส่วนใหญ่มีผู้แนะนำให้ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. คือสถานที่ทำงาน

คิดเป็นร้อยละ 56.25 มีจำนวนครั้งในการใช้บริการส่วนใหญ่เฉลี่ยเดือนละ 3 – 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่มีวิธีการใช้โดยจะสอบถามยอดคงเหลือในบัญชีก่อนทำรายการคิดเป็นร้อยละ 56.25 จำนวนเงินที่ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ถอนเงินค่านจำนวน 5,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.44 ส่วนใหญ่ถอนเงิน โดยกำหนดเองจำนวนเงิน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.00 และช่วงของวันในแต่ละเดือนที่ใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. ส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงของวันเงินเดือนออก คิดเป็นร้อยละ 50.00 และใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 – 18.00 นาฬิกา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.75 การเลือกใช้บริการที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม. ส่วนใหญ่เลือกใช้ตู้เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารใดก็ได้ที่สะดวกและใกล้ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.25

ผู้มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีระยะเวลาการถือครองบัตร เอ.ที.เอ็ม. มากกว่า 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 โดยส่วนใหญ่มีผู้แนะนำให้ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. คือสถานที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีจำนวนครั้งในการใช้บริการส่วนใหญ่เฉลี่ยเดือนละ 3 – 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 80.00 ส่วนใหญ่มีวิธีการใช้โดยจะทำรายการทันที คิดเป็นร้อยละ 70.00 จำนวนเงินที่ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ถอนเงินค่านจำนวน 500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 ส่วนถอนเงิน โดยกำหนดเองถอนเงินไม่เกิน 2,001 – 5,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.45 และช่วงของวันในแต่ละเดือนที่ใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. ช่วงของวันจันทร์ – ศุกร์, วันเงินเดือนออก เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และใช้บริการในช่วงเวลา 06.01 – 12.00 นาฬิกา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 การเลือกใช้บริการที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม. ส่วนใหญ่เลือกใช้ตู้เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร คิดเป็นร้อยละ 80.00

ผู้มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท มีระยะเวลาการถือครองบัตร เอ.ที.เอ็ม. 6 เดือน – 1 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.15 โดยมีผู้แนะนำให้ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. คือสถานที่ทำงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.15 มีจำนวนครั้งในการใช้บริการส่วนใหญ่เฉลี่ยเดือนละ 3 – 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 53.85 ส่วนใหญ่มีวิธีการใช้โดยจะสอบถามยอดคงเหลือในบัญชีก่อนทำรายการคิดเป็นร้อยละ 61.54 จำนวนเงินที่ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ถอนเงินค่านส่วนใหญ่ถอนเงินค่านจำนวน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.50 ส่วนถอนเงิน โดยกำหนดเองถอนจำนวนเงิน 5,001 – 10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และช่วงของวันในแต่ละเดือนที่ใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. ใช้บริการช่วงของวันเงินเดือนออก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.15 และส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 – 18.00 นาฬิกา คิดเป็นร้อยละ 61.54 การเลือกใช้บริการที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม. ส่วนใหญ่เลือกใช้ตู้ เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารใดก็ได้ที่สะดวกและใกล้ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.54

ส่วนที่ 6 ปัจจัยในการเลือกใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญในการเลือกใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ ในภาพรวมพบว่า

ข้าราชการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดเรียงตามลำดับความสำคัญคือ ด้านสถานที่และความสะดวก (3.71) ด้านผลิตภัณฑ์ (2.81) ด้านการส่งเสริมการตลาด (2.61) ด้านราคา (2.38)

พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดเรียงตามลำดับความสำคัญคือ สถานที่และความสะดวก (3.67) ด้านผลิตภัณฑ์ (3.29) ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคาให้ความสำคัญเท่ากัน (2.97)

ธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดเรียงตามลำดับความสำคัญคือ ด้านสถานที่และความสะดวก (3.72) ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญเท่ากัน (3.00) ด้านผลิตภัณฑ์ (2.97)

พนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดเรียงตามลำดับความสำคัญคือ ด้านสถานที่และความสะดวก (3.71) ด้านผลิตภัณฑ์ (3.25) ด้านราคา (2.87) ด้านการส่งเสริมการตลาด (2.71)

นักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดเรียงตามลำดับความสำคัญคือ ด้านสถานที่และความสะดวก (3.56) ด้านผลิตภัณฑ์ (3.22) ด้านการส่งเสริมการตลาด (2.75) ด้านราคา (2.67)

แม่บ้าน ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดเรียงตามลำดับความสำคัญคือ ด้านสถานที่และความสะดวก (3.67) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.38) ด้านราคา (3.00) ด้านผลิตภัณฑ์ (2.83)

สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละอาชีพให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก แสดงในตารางที่ 64

ตารางที่ 64 สรุปปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละอาชีพให้ความสำคัญในการเลือกใช้ บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร 3 อันดับแรก

อาชีพ ปัจจัย	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัทเอกชน	นักเรียน/ นักศึกษา	แม่บ้าน
ด้านผลิตภัณฑ์	1.บริการทำบัตรรวดเร็ว รับได้เลข(3.43) 2.บริการที่ใช้ผ่านบัตรมีความหลากหลาย หลาย(2.71) 3.รูปแบบของบัตรมีความสวยงาม(2.29)	1.บริการทำบัตรรวดเร็ว รับได้เลข(3.58) 2.บริการที่ใช้ผ่านบัตรมีความหลากหลาย หลาย(3.37) 3.รูปแบบของบัตรมีความสวยงาม(2.92)	1.บริการทำบัตรรวดเร็ว รับได้เลข(3.17) 2.บริการที่ใช้ผ่านบัตรมีความหลากหลาย หลาย(3.00) 3.รูปแบบของบัตรมีความสวยงาม(2.75)	1.บริการทำบัตรรวดเร็ว รับได้เลข(3.54) 2.บริการที่ใช้ผ่านบัตรมีความหลากหลาย หลาย(3.19) 3.รูปแบบของบัตรมีความสวยงาม(3.02)	1.บริการทำบัตรรวดเร็ว รับได้เลข(3.33) 2.บริการที่ใช้ผ่านบัตรมีความหลากหลาย หลาย(3.33) 3.รูปแบบของบัตรมีความสวยงาม(3.00)	1.บริการทำบัตรรวดเร็ว รับได้เลข(3.50) 2.บริการที่ใช้ผ่านบัตรมีความหลากหลาย หลาย(3.00) 3.รูปแบบของบัตรมีความสวยงาม(2.00)
ด้านราคา	1.ค่าธรรมเนียมต่ำกว่าธนาคารอื่น (2.57) 2.มีการลดหย่อนค่าธรรมเนียมรายปี (2.29) 3.ได้รับการลดหย่อน/ยกเว้นค่าทำบัตร (2.28)	1.ค่าธรรมเนียมต่ำกว่าธนาคารอื่น (3.17) 2.ได้รับการลดหย่อน/ยกเว้นค่าทำบัตร (2.87) 3.มีการลดหย่อนค่าธรรมเนียมรายปี (2.86)	1.ได้รับการลดหย่อน/ยกเว้นค่าทำบัตร (3.17) 2.ค่าธรรมเนียมต่ำกว่าธนาคารอื่น (3.00) 3.มีการลดหย่อนค่าธรรมเนียมรายปี (3.00)	1.ค่าธรรมเนียมต่ำกว่าธนาคารอื่น (3.05) 2.มีการลดหย่อนค่าธรรมเนียมรายปี (2.79) 3.ได้รับการลดหย่อน/ยกเว้นค่าทำบัตร (2.76)	1.ค่าธรรมเนียมต่ำกว่าธนาคารอื่น (3.00) 2.ได้รับการลดหย่อน/ยกเว้นค่าทำบัตร (2.67) 3.มีการลดหย่อนค่าธรรมเนียมรายปี (2.33)	1.ได้รับการลดหย่อน/ยกเว้นค่าทำบัตร (3.50) 2.มีการลดหย่อนค่าธรรมเนียมรายปี (3.00) 3.ค่าธรรมเนียมต่ำกว่าธนาคารอื่น (2.50)

ตารางที่ 64 สรุปปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละอาชีพให้ความสำคัญในการเลือกใช้ บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร 3 อันดับแรก (ต่อ)

อาชีพ ปัจจัย	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัทเอกชน	นักเรียน/ นักศึกษา	แม่บ้าน
ด้านสถานที่และ ความสะดวก	1. สถานที่ตั้งตู้ เอ.ที.เอ็ม.มี จำนวนมาก สะดวกในการ เลือกใช้ (4.01) 2.เปิดบริการ24 ชั่วโมง(3.71) 3.สถานที่ตั้ง ของธนาคาร สะดวกในการ เดินทาง(3.43)	1.เปิดบริการ24 ชั่วโมง(3.71) 2.สถานที่ตั้งตู้ เอ.ที.เอ็ม. จำนวนมาก สะดวกในการ เลือกใช้ (3.67) 3.สถานที่ตั้ง ของธนาคาร สะดวกในการ เดินทาง(3.63)	1. สถานที่ตั้งตู้ เอ.ที.เอ็ม. จำนวนมาก สะดวกในการ เลือกใช้ (4.00) 2.เปิดบริการ24 ชั่วโมง(3.71) 3.สถานที่ตั้ง ของธนาคาร สะดวกในการ เดินทาง(3.43)	1.เปิดบริการ24 ชั่วโมง(3.88) 2.สถานที่ตั้ง ของธนาคาร สะดวกในการ เดินทาง(3.63) 3. สถานที่ตั้งตู้ เอ.ที.เอ็ม. จำนวนมาก สะดวกในการ เลือกใช้ (3.61)	1. สถานที่ตั้งตู้ เอ.ที.เอ็ม.มี จำนวนมาก สะดวกในการ เลือกใช้ (3.67) 2.เปิดบริการ24 ชั่วโมง(3.67) 3.สถานที่ตั้ง ของธนาคาร สะดวกในการ เดินทาง(3.33)	1.เปิดบริการ24 ชั่วโมง(4.50) 2.สถานที่ตั้งตู้ เอ.ที.เอ็ม. จำนวนมาก สะดวกในการ เลือกใช้ (3.50) 3.สถานที่ตั้ง ของธนาคาร สะดวกในการ เดินทาง(3.00)
ด้านการส่งเสริม การตลาด	1.มีรายการส่ง สลิปชิงโชค (3.57) 2.มีการโฆษณา ทางโทรทัศน์ วิทยุ(2.86) 3.มีพนักงาน ออกไปแนะนำ/ ชักชวน(2.14)	1.มีรายการส่ง สลิปชิงโชค (3.25) 2.มีการโฆษณา ทางโทรทัศน์ วิทยุ(2.92) 3.มีพนักงาน ออกไปแนะนำ/ ชักชวน(2.79)	1.มีการโฆษณา ทางโทรทัศน์ วิทยุ(3.25) 2.มีการแจกของ ชำร่วยจากการ ทำบัตร(3.08) 3.มีรายการส่ง สลิปชิงโชค (3.57)	1.มีรายการส่ง สลิปชิงโชค (3.00) 2.มีการแจกของ ชำร่วยจากการ ทำบัตร(3.00) 3.มีการโฆษณา ทางโทรทัศน์ วิทยุ(2.93)	1.มีการโฆษณา ทางโทรทัศน์ วิทยุ(3.00) 2.มีรายการส่ง สลิปชิงโชค (3.00) 3.มีการแจกของ ชำร่วยจากการ ทำบัตร(2.67)	1.มีรายการส่ง สลิปชิงโชค (4.00) 2.มีการแจกของ ชำร่วยจากการ ทำบัตร(3.50) 3.มีการโฆษณา ทางโทรทัศน์ วิทยุ(3.00)

ส่วนที่ 7 ปัจจัยในการเลือกใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญในการเลือกใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้ ในภาพรวมพบว่า

ผู้มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดเรียงตามลำดับความสำคัญคือ ด้านสถานที่และความสะดวก (3.72) ด้านผลิตภัณฑ์ (3.21) ด้านราคา (2.38) ด้านการส่งเสริมการตลาด (2.61)

ผู้มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดเรียงตามลำดับความสำคัญคือ สถานที่และความสะดวก (3.67) ด้านผลิตภัณฑ์ (3.21) ด้านราคา (2.75) ด้านการส่งเสริมการตลาด (2.05)

ผู้มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดเรียงตามลำดับความสำคัญคือ ด้านสถานที่และความสะดวก (3.42) ด้านผลิตภัณฑ์ (3.14) ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญเท่ากัน (2.76)

ผู้มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดเรียงตามลำดับความสำคัญคือ ด้านสถานที่และความสะดวก (3.94) ด้านผลิตภัณฑ์ (3.50) ด้านราคา (3.31) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.11)

ผู้มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดเรียงตามลำดับความสำคัญคือ ด้านสถานที่และความสะดวก (3.93) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.33) ด้านผลิตภัณฑ์ (3.20) ด้านราคา (3.00)

ผู้มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดเรียงตามลำดับความสำคัญคือ ด้านสถานที่และความสะดวก (3.90) ด้านราคา (3.30) ด้านผลิตภัณฑ์ (2.92) ด้านการส่งเสริมการตลาด (2.79)

สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายได้ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรกแสดงในตารางที่ 65

ตารางที่ 65 สรุปปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละรายได้ให้ความสำคัญในการเลือกใช้ บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร 3 อันดับแรก

รายได้ ปัจจัย	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
ด้านผลิตภัณฑ์	1.บริการทำ บัตรรวดเร็ว รับได้เลข(3.51) 2.บริการที่ใช้ ผ่านบัตรมี ความหลากหลาย(3.16) 3.รูปแบบของ บัตรมีความ สวยงาม(2.97)	1.บริการทำ บัตรรวดเร็ว รับได้เลข(3.60) 2.บริการที่ใช้ ผ่านบัตรมี ความหลากหลาย(3.26) 3.รูปแบบของ บัตรมีความ สวยงาม(3.02)	1.บริการทำ บัตรรวดเร็ว รับได้เลข(3.44) 2. รูปแบบของ บัตรมีความ สวยงาม(3.00) 3.บริการที่ใช้ ผ่านบัตรมี ความหลากหลาย หลาย(2.98)	1.บริการทำ บัตรรวดเร็ว รับได้เลข(3.87) 2.บริการที่ใช้ ผ่านบัตรมี ความหลากหลาย หลาย(3.50) 3.รูปแบบของ บัตรมีความ สวยงาม(3.13)	1.บริการทำ บัตรรวดเร็ว รับได้เลข(3.40) 2.บริการที่ใช้ ผ่านบัตรมี ความหลากหลาย หลาย(3.50) 3.รูปแบบของ บัตรมีความ สวยงาม(3.13)	1.บริการทำ บัตรรวดเร็ว รับได้เลข(3.15) 2.บริการที่ใช้ ผ่านบัตรมี ความหลากหลาย หลาย(3.00) 3.รูปแบบของ บัตรมีความ สวยงาม(2.61)
ด้านราคา	1.ค่าธรรมเนียม ต่ำกว่าธนาคาร อื่น (3.00) 2.ได้รับการลด หย่อน/ยกเว้น ค่าทำบัตร (2.63) 3.มีการลด หย่อนค่าธรรมเนียม รายปี (2.62)	1.ค่าธรรมเนียม ต่ำกว่าธนาคาร อื่น (3.11) 2.มีการลด หย่อนค่าธรรมเนียม รายปี (2.90) 3.ได้รับการลด หย่อน/ยกเว้น ค่าทำบัตร (2.80)	1.ได้รับการลด หย่อน/ยกเว้น ค่าทำบัตร (2.78) 2.มีการลด หย่อนค่าธรรมเนียม รายปี (2.78) 3.ค่าธรรมเนียม ต่ำกว่าธนาคาร อื่น (2.73)	1.ค่าธรรมเนียม ต่ำกว่าธนาคาร อื่น (3.56) 2.มีการลด หย่อนค่าธรรมเนียม รายปี (3.19) 3.ได้รับการลด หย่อน/ยกเว้น ค่าทำบัตร (3.19)	1.ค่าธรรมเนียม ต่ำกว่าธนาคาร อื่น (3.00) 2.ได้รับการลด หย่อน/ยกเว้น ค่าทำบัตร (3.00) 3.มีการลด หย่อนค่าธรรมเนียม รายปี (3.00)	1.ได้รับการลด หย่อน/ยกเว้น ค่าทำบัตร (3.61) 2.มีการลด หย่อนค่าธรรมเนียม รายปี (3.15) 3.ค่าธรรมเนียม ต่ำกว่าธนาคาร อื่น (3.15)

ตารางที่ 65 สรุปปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละรายได้ให้ความสำคัญในการเลือกใช้ บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร 3 อันดับแรก (ต่อ)

รายได้ ปัจจัย	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
ด้านสถานที่และ ความสะดวก	1. เปิดบริการ24 ชั่วโมง (3.94) 2. สถานที่ตั้ง ของธนาคาร สะดวกในการ เดินทาง(3.63) 3. สถานที่ตั้งตู้ เอ.ที.เอ็ม.มี จำนวนมาก สะดวกในการ เลือกใช้ (3.60)	1.เปิดบริการ24 ชั่วโมง(3.88) 2.สถานที่ตั้งตู้ เอ.ที.เอ็ม.มี จำนวนมาก สะดวกในการ เลือกใช้ (3.65) 3.สถานที่ตั้ง ของธนาคาร สะดวกในการ เดินทาง(3.58)	1.สถานที่ตั้ง ของธนาคาร สะดวกในการ เดินทาง(3.49) 2.เปิดบริการ24 ชั่วโมง(3.39) 3.สถานที่ตั้งตู้ เอ.ที.เอ็ม. จำนวนมาก สะดวกในการ เลือกใช้ (3.37)	1.เปิดบริการ24 ชั่วโมง(4.31) 2.สถานที่ตั้งตู้ เอ.ที.เอ็ม.มี จำนวนมาก สะดวกในการ เลือกใช้ (3.81) 3.สถานที่ตั้ง ของธนาคาร สะดวกในการ เดินทาง(3.69)	1. สถานที่ตั้งตู้ เอ.ที.เอ็ม. มี จำนวนมาก สะดวกในการ เลือกใช้ (4.10) 2.สถานที่ตั้ง ของธนาคาร สะดวกในการ เดินทาง(4.00) 3.เปิดบริการ24 ชั่วโมง(3.67)	1.สถานที่ตั้งตู้ เอ.ที.เอ็ม.มี จำนวนมาก สะดวกในการ เลือกใช้ (4.07) 2.สถานที่ตั้ง ของธนาคาร สะดวกในการ เดินทาง(3.84) 3.เปิดบริการ24 ชั่วโมง(3.80)
ด้านการส่งเสริม การตลาด	1.มีรายการส่ง สลิปชิงโชค (3.60) 2.มีการโฆษณา ทางโทรทัศน์ วิทยุ(2.94) 3.มีการแจกของ ชำร่วยจากการ ทำบัตร(2.29)	1.มีรายการส่ง สลิปชิงโชค (3.00) 2.มีการโฆษณา ทางโทรทัศน์ วิทยุ(2.93) 3.มีการแจกของ ชำร่วยจากการ ทำบัตร(2.59)	1.มีรายการส่ง สลิปชิงโชค (2.90) 2.มีการแจกของ ชำร่วยจากการ ทำบัตร(2.85) 3.มีการโฆษณา ทางโทรทัศน์ วิทยุ(2.71)	1.มีรายการส่ง สลิปชิงโชค (3.56) 2.มีการโฆษณา ทางโทรทัศน์ วิทยุ(3.06) 3.มีการแจกของ ชำร่วยจากการ ทำบัตร(3.00)	1.มีรายการส่ง สลิปชิงโชค (3.40) 2.มีการโฆษณา ทางโทรทัศน์ วิทยุ(3.30) 3.มีการแจกของ ชำร่วยจากการ ทำบัตร(3.20)	1.มีการโฆษณา ทางโทรทัศน์ วิทยุ(3.30) 2.มีการแจกของ ชำร่วยจากการ ทำบัตร(2.92) 3.มีรายการส่ง สลิปชิงโชค (2.61)

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ได้นำแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลดังนี้

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร สามารถอธิบายได้โดยการใช้ทฤษฎีสั่งกระตุ้น-ตอบสนอง (S-R Theory) ซึ่งเริ่มต้นจากมีสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่ทำให้เกิดความต้องการผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's Black Box) ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำ ซึ่งผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ จะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่าง ๆ ของผู้ซื้อ และก็จะมีการตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer's purchase Decision) ตามทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (Model of Consumer Behavior) การบริหารการตลาดยุคใหม่ ของ รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. สิ่งกระตุ้น(Stimulus) สิ่งกระตุ้นอาจเกิดขึ้นเองจากภายในร่างกาย และ สิ่งกระตุ้นจากภายนอก ธนาคารต้องสนใจจัดสิ่งกระตุ้นภายนอกเพื่อให้ลูกค้าเกิดความต้องการใช้ บัตรเอ.ที.เอ็ม. โดยสิ่งกระตุ้นภายนอกมี 2 ส่วนคือ

1.1 สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Marketing stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ซึ่งส่วนประสมทางการตลาดแต่ละตัว มีผลทำให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมตอบสนองต่อปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

1.1.1 สิ่งกระตุ้นด้านสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ (Product) ลูกค้าเลือกใช้บริการ เพราะรูปแบบของบัตรมีความสวยงาม ส่วนบริการที่ใช้บัตรมีความหลากหลาย บริการรวดเร็ว รอรับบัตรได้ทันที

1.1.2 สิ่งกระตุ้นด้านราคา (Price) ลูกค้าเลือกใช้บริการเพราะค่าธรรมเนียมต่ำกว่าธนาคารอื่น มีการลดหย่อนค่าธรรมเนียมแรกเข้ายกเว้นค่าทำบัตรในบางกรณี

1.1.3 สิ่งกระตุ้นด้านสถานที่และความสะดวก (Place) ลูกค้าให้ความสำคัญในด้านความสะดวกสบาย ในการเดินทางไปใช้บริการ และทางธนาคารมีสถานที่ติดตั้งตู้เอ.ที.เอ็ม. เป็นจำนวนมาก อีกทั้งเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง เป็นเรื่องสำคัญ

1.1.4 สิ่งกระตุ้นด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ผู้บริโภคให้ความสำคัญในเรื่องมีการส่งเสริมการตลาดจากการส่งสติ๊กเกอร์ไปชิงโชค มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ

1.2 สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ (Other stimulus) ได้แก่ทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยของเครื่องเอ.ที.เอ็ม. ที่มีบริการที่หลากหลาย กระตุ้นให้ลูกค้ามีความต้องการใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคาร

2. กล่องดำ หรือความรู้สึกลึกลับของผู้ซื้อ (Buyer's Black Box)

สิ่งที่มีอิทธิพลต่อลักษณะของลูกค้า และกระบวนการตัดสินใจของลูกค้า ได้แก่ ปัจจัยทางด้านอาชีพ ซึ่งลูกค้าเลือกใช้บริการ เอ.ที.เอ็ม. กับทางธนาคาร เพราะทางบริษัทที่ทำงานเป็นผู้แนะนำให้ใช้บริการ และเงินเดือนของตนเอง เข้าบัญชีผ่านทางธนาคาร

3. ผลจากสิ่งกระตุ้นภายนอกและกล่องดำหรือความรู้สึกลึกลับของผู้ซื้อทำให้เกิดการตอบสนองด้านต่าง ๆ

3.1 ด้านการเลือกผลิตภัณฑ์ ลูกค้าเลือกใช้บริการเอ.ที.เอ็ม. เพราะรูปแบบบัตรเอ.ที.เอ็ม. มีความสวยงาม มีบริการที่หลากหลาย และ บริการที่รวดเร็วรองรับบัตรได้เลย

3.2 การเลือกตราหยี้อ จากการศึกษาลูกค้าเลือกใช้บริการเอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร เพราะได้รับการแนะนำให้ใช้บริการจากที่ทำงาน จึงได้ทำบัตรเอ.ที.เอ็ม. ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของวชิรินทร์ ภูวพิทยานนท์ (2536) ในเรื่องพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ใช้บริการบัตรเครดิต เลือกใช้บัตรเครดิตแตกต่างกันตามอาชีพ คือ ข้าราชการจะเลือกใช้บริการเครดิตของธนาคารกรุงไทย พนักงานรัฐวิสาหกิจจะเลือกใช้บริการเครดิตของธนาคารกสิกรไทย และ พนักงานบริษัทเอกชนจะเลือกใช้บริการเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์

3.3 การเลือกผู้ขาย จากการศึกษาพบว่าปัจจัยทางด้านสถานที่ความสะดวกในการเดินทาง ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก จากการที่ธนาคารมีเครื่องเอ.ที.เอ็ม. ไว้คอยบริการมาก และสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศิริรัตน์ ถั่วเฉลิมวงศ์ (2544) การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการเครื่องเอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาจอมพลวิทยาลักษณ์เกษตรศาสตร์ พบว่าผู้ใช้บริการให้เหตุผลในการมาใช้บริการ เพราะความสะดวก และพอใจมากในด้านสถานที่ติดตั้งตู้เอ.ที.เอ็ม

3.4 เวลาในการซื้อ ลูกค้าส่วนมากใช้บริการผ่านเอ.ที.เอ็ม. เฉลี่ยเดือนละ 1-2 ครั้ง ในช่วงวันเงินเดือนออก

3.5 สถานที่ใช้ ลูกค้าสะดวกสบายในการมีสถานที่ติดตั้งตู้เอ.ที.เอ็ม. ไว้คอยบริการจำนวนมาก

3.6 ปริมาณในการซื้อ ลูกค้าส่วนมากมีบัตรเอ.ที.เอ็ม.ถือครองอยู่คนละ 1 บัตร ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร สามารถใช้ทฤษฎี 6 W's 1H ของ รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ตามกลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ ซึ่งสามารถใช้ในการอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ใครคือผู้ใช้บริการบัตรเอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร พบว่า ผู้ใช้บริการ คือกลุ่มลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 21 – 25 ปี มีรายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท ต่อเดือน มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย
2. ผู้บริโภคใช้บริการผ่านบัตรเอ.ที.เอ็ม. เพื่อเบิกเงินในบัญชีมากที่สุด และรองลงมาใช้สอบถามยอดคงเหลือในบัญชี
3. เหตุผลที่ผู้บริโภค เลือกใช้บัตรเอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร เนื่องจากเงินเดือนเข้าบัญชีกับทางธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร
4. ใครเป็นผู้แนะนำให้ใช้บัตรเอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร พบว่า ส่วนมากได้รับคำแนะนำให้ใช้บริการจากที่ทำงาน
5. ผู้บริโภคใช้บริการผ่านบัตรเอ.ที.เอ็ม. ในช่วงวันเงินเดือนออกมากที่สุด
6. ผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการตู้เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารใดก็ได้โดยไม่คำนึงถึงตราปีที่ออก แต่จะคำนึงถึงสถานที่ ที่ใกล้ที่สุด และสะดวกที่สุด
7. ผู้บริโภคเลือกใช้บริการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชีก่อนถอนเงินจากตู้เอ.ที.เอ็ม.

ข้อค้นพบ

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร มีข้อค้นพบที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

1. ผู้ที่มาใช้บริการตู้ เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ตามสถานที่ตั้งตู้ทั้ง 9 แห่ง ที่ทำการสำรวจ พบว่า เป็นผู้ที่ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ประจําคิดเป็นร้อยละ 79.00 และใช้บัตรเอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารอื่น คิดเป็นร้อยละ 21.00
2. แม้ว่าตู้ เอ.ที.เอ็ม. ที่ลูกค้ามาใช้บริการแล้วเกิดปัญหา ผู้ใช้บริการก็อาจจะมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป คิดเป็นร้อยละ 38.90
3. ผู้ใช้บริการจากตู้ เอ.ที.เอ็ม. เลือกใช้ตู้ เอ.ที.เอ็ม. โดยไม่คำนึงว่าเป็นตู้เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารใด จะใช้ตู้เอ.ที.เอ็ม. ตู้ใด ของธนาคารใดก็ได้ ที่สะดวก และใกล้ที่สุด
4. ผู้ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ส่วนใหญ่ ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร เพราะทางบริษัทที่ทำงานเป็นผู้แนะนำให้ใช้

5. ผู้ถือบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ทุกอาชีพส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดในด้านสถานที่และความสะดวก จากตู้ เอ.ที.เอ็ม. ที่มีบริการจำนวนมาก

6. พฤติกรรมในการใช้บริการ ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท และ ผู้ที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท จะใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 1-2 ครั้ง เป็นส่วนมาก ส่วนผู้มีรายได้ตั้งแต่ 15,000 บาท ขึ้นไป จะใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 3-5 ครั้ง ต่อเดือน เป็นส่วนมาก

7. ผู้ถือบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร อาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญในระดับน้อย กับปัจจัยด้านราคา เกี่ยวกับการลดหย่อนค่าธรรมเนียม และการลดหย่อนค่าทำบัตร ส่วนผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 25,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยด้านราคา เกี่ยวกับการลดหย่อนค่าธรรมเนียม และการลดหย่อนค่าทำบัตร

8. ผู้ถือบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร อาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญกับ การส่งเสริมการตลาด ด้านการแจกของขวัญจากรายการบัตร ในระดับน้อย ส่วนแม่บ้านให้ความสำคัญในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้ถือบัตร เอ.ที.เอ็ม. ส่วนใหญ่ได้รับการแนะนำจากทางบริษัทที่ทำงาน ดังนั้นหากธนาคารต้องการเพิ่มจำนวนบัตร เอ.ที.เอ็ม. ให้ได้มาก ธนาคารควรทำการตลาด กับทางบริษัทต่าง ๆ จะได้ผลมากกว่า และเร็วกว่าการทำการตลาดกับบุคคลทั่วไป

2. ผู้ถือบัตร เอ.ที.เอ็ม. ส่วนใหญ่จะมาใช้บริการในวันเงินเดือนออก ดังนั้นธนาคารควรจัดพนักงานให้คำแนะนำ ตลอดจนดูแลตู้ เอ.ที.เอ็ม. ไม่ให้เกิดการขัดข้องทุกกรณี และเตรียมเงินสำรองให้เพียงพอต่อปริมาณการใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้าที่ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

3. ตู้ เอ.ที.เอ็ม. ที่ปิดบริการบ่อยครั้ง ธนาคารควรดูแลการให้บริการอย่างใกล้ชิด ให้ทราบถึงปัญหาของการปิดบริการของตู้ เอ.ที.เอ็ม. และสามารถแก้ไข หรือ ซ่อมแซมดูแลให้เครื่อง เอ.ที.เอ็ม. เปิดบริการลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง

4. ในช่วงวันเงินเดือนออก และช่วงเวลาก่อนเข้าทำงาน (เวลา 6.00 – 8.00 นาฬิกา) ช่วงพักกลางวัน (เวลา 11.30 – 12.30 นาฬิกา) และช่วงหลังเลิกทำงาน (17.00 – 19.00 นาฬิกา) จะมีลูกค้ามาใช้บริการที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม. เป็นจำนวนมากกว่าปกติ และจะมีการเข้าแถวรอคอยใช้บริการนาน

คั้งนั้นธนาคารควรพิจารณาถึงปริมาณการใช้บริการตู้ เอ.ที.เอ็ม. ต่อจำนวนครั้งในการใช้และแก้ไข โดยการเพิ่มตู้ เอ.ที.เอ็ม. ให้กับบริเวณนั้น ๆ หรือบริเวณใกล้เคียง หรือธนาคารอาจนำ ตู้เอ.ที.เอ็ม. เคลื่อนที่ (Mobile A.T.M.) มาบริการเสริมในบริเวณ หรือจุดติดตั้งตู้ที่มีการใช้บริการมาก

5. ผู้ถือบัตร เอ.ที.เอ็ม. ทุกอาชีพ ทุกรายได้ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญทางด้านสถานที่ติดตั้งตู้เอ.ที.เอ็ม. ในการเดินทางไปใช้บริการ และมีจำนวนมาก ในข้อนี้ธนาคารควรเห็นเป็นโอกาส ในการขยายฐานบัตร เอ.ที.เอ็ม. โดยการเพิ่มจำนวนตู้เอ.ที.เอ็ม. เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกถึงความสะดวกสบายในการใช้บริการ มีผลให้ลูกค้ามีความต้องการใช้บริการทางด้าน เอ.ที.เอ็ม. กับทางธนาคาร

6. ผู้ถือบัตร เอ.ที.เอ็ม. ส่วนมากจะคำนึงถึงความสะดวกสบายในการใช้บริการผ่านตู้ เอ.ที.เอ็ม. และจะเลือกใช้ตู้ เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารใด ก็ได้ ที่ใกล้ และสะดวกที่สุด คั้งนั้นธนาคารควรพิจารณาติดตั้งตู้ เอ.ที.เอ็ม. ให้เหมาะสมกับจำนวนบัตร เอ.ที.เอ็ม. ที่ธนาคารออกให้กับลูกค้า เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการให้บริการแก่ผู้ถือบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคาร และ เป็นการบริหารต้นทุนในการดำเนินงานของธนาคารให้เหมาะสม และสามารถแข่งขันกับ คู่แข่งขันได้

7. ธนาคารควรมีการกระตุ้น ให้ลูกค้าใช้บริการบางรายการผ่านบัตร เอ.ที.เอ็ม. ให้มากขึ้น โดยการสร้างการรับรู้จากบริการที่เครื่อง เอ.ที.เอ็ม. มีให้บริการ

8. ผู้ถือบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร มีจำนวน 26,385 บัตร นับว่าเป็นจำนวนมาก คั้งนั้นควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม.

ข้อจำกัดของการศึกษา

เนื่องจากการค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้ ได้ทำการเก็บแบบสอบถามจากผู้ถือบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร แบบเฉพาะเจาะจง ตามสถานที่ติดตั้งตู้ เอ.ที.เอ็ม. ของสาขาสมุทรสาครที่เป็นผู้ดูแล 9 แห่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งตู้ เอ.ที.เอ็ม. 9 แห่ง จะติดตั้งอยู่บริเวณหน้าโรงงานอุตสาหกรรมเป็นส่วนมาก และ ผู้ถือบัตร เอ.ที.เอ็ม. ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (สาขาสมุทรสาคร) ส่วนมากจะเป็นพนักงาน ที่ทางธนาคารฯ ได้บริการจ่ายเงินเดือนพนักงานผ่านเข้าบัญชี คั้งนั้นข้อมูลที่ได้จึงเป็นข้อมูลเฉพาะ สำหรับ จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งผู้ถือบัตร เอ.ที.เอ็ม. ส่วนมากจะเป็นพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม