

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาดในการขยายฐานลูกค้าบัตรเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการขยายฐานลูกค้าบัตรเอทีเอ็ม ในเขตอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ตลอดจนศึกษาถึงเหตุผลและปัญหาของการใช้บัตรเอทีเอ็ม และเพื่อค้นหาศักยภาพขององค์กรในการแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ซึ่งผลการศึกษาพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	171	45.2
หญิง	207	54.8
รวม	378	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 207 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 171 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.2 ตามลำดับ แสดงว่าลูกค้าที่มาใช้บริการบัตรเอทีเอ็มส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง ซึ่งมีนิสัยชอบจับจ่ายใช้สอยเพื่อการดำรงชีวิตประจำวันจึงมีความจำเป็นในการถือบัตรเอทีเอ็มไว้เพื่อความสะดวกในการถอนเงินสดเพื่อใช้ซื้อสินค้า

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	21	5.6
20 – 30 ปี	156	41.3
31 – 40 ปี	93	24.6
41 – 50 ปี	75	19.8
51 ปีขึ้นไป	33	8.7
รวม	378	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี มีจำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี มีจำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.6 อายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.8 อายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.7 และอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามอายุแล้วจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี เป็นกลุ่มที่ให้ความสนใจตอบแบบสอบถามและร่วมแสดงความคิดเห็นในครั้งนี้

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	112	29.7
สมรส	174	46.0
หย่า	53	14.0
หม้าย	39	10.3
รวม	378	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีจำนวน 174 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมามีสถานภาพโสด มีจำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.7 สถานภาพหย่า มีจำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 และสถานภาพหม้าย มีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามลำดับ กลุ่มที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีการวางแผนทางการเงินที่ดีจึงนิยมใช้บัตรเครดิตเอทีเอ็มมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ในการอำนวยความสะดวกโดยไม่ต้องถือเงินสดติดตัวจำนวนมาก ประกอบกับเมื่อบุตรของเขาได้เดินทางไปทำงานในต่างจังหวัด พวกเขามักนิยมใช้บริการโอนเงินผ่านธนาคารพาณิชย์กลับมาให้ที่บ้าน ซึ่งนับเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ลูกค้ากลุ่มนี้นิยมใช้บริการบัตรเครดิตเอทีเอ็ม

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบัตรที่ถือครอง

ประเภทบัตรที่ถือครอง	จำนวน	ร้อยละ
บัตรประจำตัวประชาชน	336	88.9
ใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว	13	3.4
บัตรประจำตัวผู้พลหนีเข้าเมืองจากพม่า	20	5.3
บัตรประจำตัวบุคคลพื้นที่สูง	9	2.4
รวม	378	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถือครองบัตรประจำตัวประชาชน มีจำนวน 336 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.9 รองลงมาถือบัตรประจำตัวผู้พลหนีเข้าเมืองจากพม่า มีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.3 ใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.4 และบัตรประจำตัวบุคคลพื้นที่สูง มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ ผู้ที่มีถือครองบัตรประชาชนเป็นลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) สาขาแม่สาย รองลงมาเป็นลูกค้ากลุ่มที่ถือครองบัตรประจำตัวผู้พลหนีเข้าเมืองจากพม่า เดิมธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ในเขตติดต่อชายแดนสามารถรับฝากเงินกับบุคคลที่ถือครองบัตรประจำตัวผู้พลหนีเข้าเมืองจากพม่า บัตรประจำตัวบุคคลพื้นที่สูง บัตรเงินหย่อพพ สามารถเปิดบัญชีเงินฝากและถือครองบัตรเอทีเอ็มได้ แต่ในปี 2545 ทางธนาคารแห่งประเทศไทยมีความเข้มงวดในการรับเปิดบัญชีและถือครองบัตรเอทีเอ็มกับบุคคลกลุ่มดังกล่าว ซึ่งมีผลให้ปริมาณการถือครองบัตรเอทีเอ็มของคนกลุ่มนี้มีสัดส่วนที่ลดลง ปัจจุบันทางธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย ได้อนุญาตให้ลูกค้าที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวพร้อมสำเนาทะเบียนบ้านสามารถเปิดบัญชีและทำบัตรเอทีเอ็มกับทางธนาคารได้ เนื่องจากมีหนังสือแสดงถิ่นที่อยู่ที่แน่นอนแล้ว

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	24	6.3
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	45	12.0
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	216	57.1
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	71	18.8
เกษตรกร	12	3.2
แม่บ้าน	10	2.6
รวม	378	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีจำนวน 216 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมารับจ้าง/พนักงานบริษัท มีจำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.8 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0 นักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.3 เกษตรกร มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.2 และแม่บ้าน มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ แสดงว่าลูกค้าที่ทำธุรกิจส่วนตัวหรือมีอาชีพค้าขายนิยมใช้บริการเอทีเอ็มมากที่สุด เนื่องจากช่วยอำนวยความสะดวกในการโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้าที่เป็นเช่นนี้เพราะอำเภอแม่สายมีธุรกิจค้าขายชายแดนกับประเทศพม่า ลาวและจีน

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	5	1.3
มัธยมศึกษา	94	24.8
อนุปริญญา	122	32.3
ปริญญาตรี	82	21.7
สูงกว่าปริญญาตรี	45	12.0
ไม่ได้รับการศึกษา	30	7.9
รวม	378	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา มีจำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.8 ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.7 สูงกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0 ไม่ได้รับการศึกษา มีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.9 และระดับประถมศึกษา มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ระดับปานกลาง เนื่องจากคนกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับการค้าขายและการทำมาหากินมากกว่าให้ความสำคัญด้านการศึกษา

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	88	23.3
5,001 – 10,000 บาท	120	31.7
10,001 – 15,000 บาท	75	19.9
15,001 – 20,000 บาท	40	10.6
20,001 – 25,000 บาท	36	9.5
25,001 บาทขึ้นไป	19	5.0
รวม	378	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท มีจำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.3 รายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.9 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.6 รายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.5 และมีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ เป็นที่น่าสังเกตว่ากลุ่มลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปานกลาง ที่นิยมประกอบธุรกิจค้าขายชายแดนรายย่อยซึ่งมีผลให้ระดับรายได้ของลูกค้ากลุ่มนี้ไม่สูงมากนักอยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเอทีเอ็มของ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการด้านรูปแบบและกระบวนการให้บริการ

การให้บริการด้านรูปแบบและกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับอิทธิพล
1. รูปแบบบัตรสวยงามและสามารถติดรูปเจ้าของได้	3.48	1.15	มาก
2. ลูกค้านำสามารถกำหนดรหัสส่วนตัว (password) และรอร์รับบัตรได้ทันที	3.61	1.10	มาก
3. สามารถใช้บริการผ่านระบบ ATM Pool ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.58	1.15	มาก
4. กำหนดวงเงินบัตรผ่านระบบอัตโนมัติ โทร. 1333	3.63	1.07	มาก
5. ไม่ต้องรอกิวปะปนกับการใช้บริการด้านอื่น	3.50	1.14	มาก
6. อัตราค่าธรรมเนียมบัตรมีความเหมาะสม	3.74	1.09	มาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านรูปแบบและกระบวนการให้บริการบัตรเอทีเอ็มของ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีอิทธิพลในระดับมาก คือ อัตราค่าธรรมเนียมบัตรมีความเหมาะสม สามารถกำหนดวงเงินบัตรผ่านระบบอัตโนมัติ โทร. 1333 ลูกค้านำสามารถกำหนดรหัสส่วนตัว (password) และรอร์รับบัตรได้ทันที สามารถใช้บริการผ่านระบบ ATM Pool ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ต้องรอกิวปะปนกับการใช้บริการด้านอื่น และ รูปแบบบัตรสวยงามและสามารถติดรูปเจ้าของ โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 3.74, 3.63, 3.61, 3.58, 3.50 และ 3.48 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในอัตราค่าธรรมเนียมและรูปแบบบัตรเอทีเอ็มของ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ค่อนข้างมาก เนื่องจากปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งจะกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็มเท่ากันหมด

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการด้านพนักงาน

การให้บริการด้านพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับอิทธิพล
1. มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	4.01	0.99	มาก
2. ให้คำแนะนำประโยชน์ของการใช้บริการ	3.80	0.99	มาก
3. สามารถแก้ไขปัญหาจากการใช้บริการ	3.80	1.03	มาก
4. พุดจาไพเราะ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เป็นกันเอง	3.50	1.08	มาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า การให้บริการด้านพนักงานของ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีอิทธิพลในระดับมาก คือ มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ ให้คำแนะนำประโยชน์ของการใช้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาจากการใช้บริการ และ พุดจาไพเราะ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เป็นกันเอง โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 4.01, 3.80, 3.80 และ 3.50 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าลูกค้าส่วนมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญ อีกทั้งยังพุดจาไพเราะ แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมีอัธยาศัยเป็นกันเองอีกด้วย

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการด้านสถานที่/ความปลอดภัย

การให้บริการด้านสถานที่/ความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับอิทธิพล
1. มีสถานที่จอดรถสะดวก	4.01	0.99	มาก
2. บริเวณตั้งตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอ	3.84	1.04	มาก
3. บริเวณตู้เอทีเอ็มสะอาดน่าใช้บริการ	3.76	1.01	มาก
4. มีวงจรปิดบริเวณตู้เอทีเอ็ม	4.07	0.93	มาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านสถานที่/ความปลอดภัยของ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีอิทธิพลในระดับมาก คือ มีวงจรปิด บริเวณตู้เอทีเอ็ม มีสถานที่จอดรถสะดวก บริเวณตั้งตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอและบริเวณตู้เอทีเอ็มสะอาดน่าใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 4.07, 4.01, 3.84 และ 3.76 ตามลำดับ เนื่องจากสถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย อยู่บริเวณหน้าสาขาของธนาคารติดทางเท้าประกอบกับมีสถานที่จอดรถ ทำให้ลูกค้าบางรายไม่ต้องลงจากรถมอเตอร์ไซค์ก็สามารถจะถอนเงินจากตู้เอทีเอ็มได้ มีผลให้ลูกค้าพึงพอใจมาก

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการด้านการตลาด/
การประชาสัมพันธ์

การให้บริการด้านการตลาด/การประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับอิทธิพล
1. มีคู่มือที่เอื้อเพียงพต่อความต้องการ	3.63	1.07	มาก
2. มีการโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ	3.31	1.16	ปานกลาง
3. มีโปรโมชั่นแจกของสมนาคุณ	3.80	1.03	มาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านการตลาด/
การประชาสัมพันธ์ของ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีอิทธิพลในระดับมาก คือ
มีโปรโมชั่นแจกของสมนาคุณ มีคู่มือที่เอื้อเพียงพต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคือ 3.80 และ 3.63
ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีผู้ที่มีอิทธิพลในระดับปานกลางในด้านมีการโฆษณาผ่าน
หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.31 ลูกค้ำส่วนใหญ่เห็นว่าธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) สาขาแม่สาย มีคู่มือที่เอื้อให้บริการลูกค้าเพียงพอ นอกจากนี้ยังมีการจัดโปรโมชั่นแจก
ของสมนาคุณจากการใช้บริการผ่านสลิป ที่ลูกค้าทำรายการผ่านคู่มือที่เอื้อด้วย ปัจจุบันธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาแม่สาย มีคู่มือที่เอื้อให้บริการจำนวน 3 คู่มืออยู่บริเวณด้านหน้าสาขา
จำนวน 2 คู่มือ และใกล้แหล่งท่องเที่ยวบริเวณหน้าสถานีตำรวจอำเภอแม่สายอีก 1 คู่มือ ซึ่งคู่มือที่เอื้อ
ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย ที่ให้บริการลูกค้ามีมากกว่าธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ
ในเขตอำเภอแม่สาย แสดงให้เห็นว่าธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ให้ความสำคัญในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าของธนาคารเป็นหลัก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจจากการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของ
ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 12 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบัตรเอทีเอ็มที่ถือครอง
ของแต่ละธนาคาร

ธนาคารที่เลือกใช้บริการ	ความถี่	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ	228	24.7
ธนาคารกรุงไทย	190	20.6
ธนาคารกสิกรไทย	211	22.9
ธนาคารไทยพาณิชย์	144	15.6
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	92	10.0
ธนาคารทหารไทย	27	2.9
ธนาคารออมสิน	30	3.3
รวม	922	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถือครองบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมากที่สุด มีจำนวน 228 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.7 รองลงมาเป็นธนาคารกสิกรไทย มีจำนวน 211 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.9 ธนาคารกรุงไทย มีจำนวน 190 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.6 ธนาคารไทยพาณิชย์ มีจำนวน 144 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.6 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีจำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 ธนาคารออมสิน มีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.3 และธนาคารทหารไทย มีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ จากข้อมูลนี้จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากที่สุดเนื่องจากทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่บริเวณหน้าตลาดสดและเป็นย่านธุรกิจการค้าซึ่งมีผู้คนจับจ่ายใช้สอยในการซื้อสินค้าและบริการเป็นจำนวนมาก ขณะเดียวกันยังมีสถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัยไว้บริการ อีกทั้งยังมีตู้เอทีเอ็มให้บริการเพียงพอต่อความต้องการไม่ต้องรอนาน เป็นต้น

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความนิยมการเลือกใช้
บริการตู้เอทีเอ็มของแต่ละธนาคาร

ตู้เอทีเอ็มของธนาคารที่เลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ	106	28.0
ธนาคารกรุงไทย	68	18.0
ธนาคารกสิกรไทย	86	22.8
ธนาคารไทยพาณิชย์	63	16.7
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	25	6.6
ธนาคารทหารไทย	11	2.9
ธนาคารออมสิน	19	5.0
รวม	378	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพมากที่สุด มีจำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมาเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย มีจำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.8 ธนาคารกรุงไทย มีจำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0 ธนาคารไทยพาณิชย์ มีจำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.7 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.6 ธนาคารออมสิน มีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 และธนาคารทหารไทย มีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลในตารางที่ 12 ที่ลูกค้าส่วนใหญ่ถือครองบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) มากที่สุด เนื่องมาจากทางธนาคารมีจำนวนตู้เอทีเอ็มให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอและกระจายไปถึงแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ อีกด้วย

ตารางที่ 14 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบัตรเอทีเอ็มของ
ธนาคารกรุงเทพที่ถือครองในปัจจุบัน

ประเภทบัตร	ความถี่	ร้อยละ
บัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม	76	15.8
บัตรบัวหลวงพรีเมียร์	138	28.6
บัตรเดบิต Be 1 st	186	38.6
บัตรเดบิต Be 1 st EGV	82	17.0
รวม	482	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถือครองบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพประเภทบัตรเดบิต Be 1st มีจำนวน 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาเป็นบัตรบัวหลวงพรีเมียร์ มีจำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.6 บัตรเดบิต Be 1st EGV มีจำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0 และบัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม มีจำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.8 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่เลือกใช้บัตรเอทีเอ็มประเภทบัตรเดบิต Be 1st มากที่สุด เนื่องจากเป็นบัตรที่สามารถใช้ประโยชน์ได้ครอบคลุมทุกด้าน เช่น เบิกเงินสด ชำระค่าสินค้าและบริการ และใช้โอนเงินภายในวงเงินที่ลูกค้าสามารถกำหนดเองได้ เป็นต้น

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามของสมนาคุณที่ชอบ

ของสมนาคุณ	จำนวน	ร้อยละ
นาฬิกา	169	44.7
ร่ม	83	21.9
เสื้อยืด	32	8.5
กระเป๋าเดินทาง	94	24.9
รวม	378	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชอบของสมนาคุณประเภทนาฬิกา มากที่สุด มีจำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมาชอบกระเป๋าเดินทาง มีจำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.9 ร่ม มีจำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.9 และเสื้อยืด มีจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่านาฬิกาเป็นของสมนาคุณที่ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากลูกค้าได้ใช้ประโยชน์ของนาฬิกาในชีวิตประจำวัน อันดับรองลงมาเป็นกระเป๋าเดินทาง ตามลำดับ ดังนั้นในการจัดของสมนาคุณของธนาคารครั้งต่อไปควรคำนึงถึงประโยชน์และความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ต้องการของสมนาคุณ

ช่วงเวลาที่ต้องการของสมนาคุณ	จำนวน	ร้อยละ
มีของสมนาคุณตลอดเวลา	378	100.0
รวม	378	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้ธนาคารกรุงเทพจัดโปรโมชั่นของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าตลอดเวลา มีจำนวน 378 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0 สอดคล้องกับข้อมูลในตารางที่ 15 ที่ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับของสมนาคุณซึ่งชนิดของสมนาคุณที่ลูกค้าต้องการไม่เหมือนกัน เช่น บางกลุ่มต้องการนาฬิกา บางกลุ่มต้องการกระเป๋าเดินทาง บางกลุ่มต้องการร่ม บางกลุ่มต้องการเสื้อยืด เป็นต้น

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ
เอทีเอ็มต่อเดือน

จำนวนครั้งที่ใช้บริการเอทีเอ็มต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	5	1.3
2 ครั้ง	18	4.8
3 ครั้ง	34	9.0
4 ครั้ง	67	17.7
5 ครั้ง	52	13.8
มากกว่า 5 ครั้ง	202	53.4
รวม	378	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเอทีเอ็มมากกว่า 5 ครั้ง/เดือน มีจำนวน 202 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมาใช้ 4 ครั้ง/เดือน มีจำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.7 ใช้ 5 ครั้ง/เดือน มีจำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.8 ใช้ 3 ครั้ง/เดือน มีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0 ใช้ 2 ครั้ง/เดือน มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.8 และใช้ 1 ครั้ง/เดือน มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ แสดงว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่จะใช้บริการเอทีเอ็มบ่อยขึ้น เนื่องจากมีความสะดวกสบาย ไม่ยุ่งยาก ประกอบกับตู้เอทีเอ็มที่ให้บริการมีจำนวนมาก นอกจากนี้ยังสามารถใช้บริการตู้เอทีเอ็มต่างธนาคารได้ด้วย เป็นที่น่าสังเกตว่าที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาแม่สาย จะมีลูกค้ากลุ่มหนึ่งที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็มบ่อยๆอย่างต่อเนื่องในการโอนเงินให้กับลูกค้าที่ทำงานในประเทศได้ทุกวัน โดยการใช้บริการโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มเนื่องจากค่าบริการถูกกว่าโอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร (ค่าธรรมเนียมโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มหมื่นละ 10 บาทไม่คิดค่าบริการ ถ้าโอนผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารจะเสียค่าธรรมเนียมหมื่นละ 10 บาท ค่าบริการครั้งละ 20 บาท) จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ลูกค้ากลุ่มนี้มาใช้บริการโอนเงินผ่านบัตรเอทีเอ็มบ่อยครั้ง

ตารางที่ 18 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้ประโยชน์จากบัตรเอทีเอ็ม

การใช้ประโยชน์จากบัตรเอทีเอ็ม	ความถี่	ร้อยละ
ถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็ม	378	38.7
โอนเงิน	198	20.3
ชำระค่าสินค้าและบริการ	234	24.0
ตรวจสอบยอดบัญชีเงินฝาก	166	17.0
รวม	976	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์จากเอทีเอ็มในด้านถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็ม มีจำนวน 378 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ มีจำนวน 234 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 โอนเงิน มีจำนวน 198 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.3 ตรวจสอบยอดบัญชีเงินฝาก มีจำนวน 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0 ตามลำดับ เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่มีการศึกษาค่อนข้างต่ำ เมื่อได้รับการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร เพื่อชำระค่าสินค้า พวกเขาจึงนิยมถอนเงินสดออกมาโดยใช้บัตรเอทีเอ็ม หากต้องการโอนเงินค่าสินค้าก็จะถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็มแล้วนำมาโอนผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารแทนการโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มเนื่องจากลูกค้าไม่มั่นใจในการให้บริการของเครื่องอัตโนมัติ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการ
 บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ด้านต้นทุน

การให้บริการด้านต้นทุน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับอิทธิพล
1. อัตราค่าธรรมเนียมมีมาตรฐาน	3.92	0.96	มาก
2. บัตรมีความคงทนไม่เสื่อมง่าย	3.91	0.94	มาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านต้นทุนของ
 ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระดับมาก คือ อัตราค่าธรรมเนียม
 มีมาตรฐาน และบัตรมีความคงทนไม่เสื่อมง่าย มีค่าเฉลี่ยคือ 3.92 และ 3.91 ตามลำดับ เนื่องจาก
 อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี ไม่แตกต่างจากธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบัตร
 เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ด้านพนักงาน

การให้บริการด้านพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับอิทธิพล
1. มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	3.50	1.08	มาก
2. ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี	3.65	0.98	มาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านพนักงาน
 ของ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระดับมาก คือ ให้คำแนะนำ
 และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคือ 3.65 และ 3.50
 ตามลำดับ แสดงว่าลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย
 สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาต่างๆ ของลูกค้าในการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการ
 บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ด้านการตลาด/ประชาสัมพันธ์

การให้บริการด้านการตลาด/ประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับอิทธิพล
1. จัดของสมนาคุณได้เหมาะสม	3.48	1.15	มาก
2. มีการโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์, นิตยสาร	3.58	1.15	มาก
3. มีโปรโมชั่นพิเศษจากสลิปที่ใช้บริการผ่านตู้	3.77	1.13	มาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านการตลาด/
 ประชาสัมพันธ์ของ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระดับมาก
 คือ มีโปรโมชั่นพิเศษจากสลิปที่ใช้บริการผ่านตู้ มีการโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์, นิตยสาร
 และจัดของสมนาคุณได้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคือ 3.77, 3.58 และ 3.48 ตามลำดับ แสดงว่าลูกค้า
 ให้ความสนใจการโฆษณาผ่านสลิป จากการใช้บริการผ่านตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
 (มหาชน) สาขาแม่สายค่อนข้างมาก

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ด้านความสะดวก

การให้บริการด้านความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับอิทธิพล
1. มีจำนวนตู้เอทีเอ็มเพียงพอ	3.80	1.09	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการง่าย	3.86	1.02	มาก
3. ใช้บริการผ่านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติได้	3.60	0.97	มาก
4. มีสถานที่จอดรถสะดวก	3.94	0.94	มาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านความสะดวกของ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระดับมาก คือ มีสถานที่จอดรถสะดวก ขั้นตอนการให้บริการง่าย มีจำนวนตู้เอทีเอ็มเพียงพอและใช้บริการผ่านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติได้ มีค่าเฉลี่ยคือ 3.94, 3.86, 3.80 และ 3.60 ตามลำดับ ถูกค่าได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับสถานที่จอดรถเป็นอันดับแรก ซึ่งธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาแม่สาย มีทางเข้าออกสะดวกและมีสถานที่จอดรถยนต์กว้างขวางสามารถจอดรถได้ประมาณ 15 คัน

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการ
บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ด้านความปลอดภัย

การให้บริการด้านความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับอิทธิพล
1. มีวงจรถับบริเวณตู้เอทีเอ็ม	3.50	1.08	มาก
2. มีแสงสว่างเพียงพอบริเวณตู้เอทีเอ็ม	4.01	0.99	มาก
3. มีคำแนะนำเพื่อเป็นการป้องกันการแอบจ้ำรหัส	3.01	0.94	ปานกลาง

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านความปลอดภัยของ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระดับมาก คือ มีแสงสว่างเพียงพอบริเวณตู้เอทีเอ็ม มีวงจรถับบริเวณตู้เอทีเอ็ม มีค่าเฉลี่ยคือ 4.01 และ 3.50 ตามลำดับ สำหรับการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ มีคำแนะนำเพื่อเป็นการป้องกันการแอบจ้ำรหัส มีค่าเฉลี่ย 3.01 แสดงว่าลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยเพราะที่ตั้งของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย อยู่ห่างสถานีตำรวจเพียง 100 เมตร เท่านั้น

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการ
บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ด้านอื่น ๆ

การให้บริการด้านอื่น ๆ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับอิทธิพล
1. คุณภาพการให้บริการและชื่อเสียงของธนาคาร	4.23	1.00	มากที่สุด
2. สามารถกำหนดรหัสและรอร์ับบัตรได้ทันที	4.54	0.98	มากที่สุด
3. สถานที่สะอาดและสะดวกสบาย	3.59	0.94	มาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการด้านอื่น ๆ ของ
ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ สามารถ
กำหนดรหัสและรอร์ับบัตรได้ทันที คุณภาพการให้บริการและชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยคือ
4.54 และ 4.23 ตามลำดับ สำหรับการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
สถานที่สะอาดและสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ย 3.59 ปัจจุบันธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)
สาขาแม่สาย สามารถออกบัตรเอทีเอ็มโดยที่ลูกค้าสามารถกำหนดรหัสที่ใช้ร่วมกับบัตรได้เองและ
รอร์ับกลับได้ทันทีภายในเวลา 5 นาทีเท่านั้น

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความสำคัญของ

ปัญหาจากการใช้บัตรเอทีเอ็ม ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย

ปัญหา	ระดับความสำคัญของปัญหา (ร้อยละ)		
	สำคัญอันดับที่ 1	สำคัญอันดับที่ 2	สำคัญอันดับที่ 3
1. มีข้อจำกัดเรื่องบัตรแสดงตน	89 (23.6)	66 (17.5)	50 (13.2)
2. การสมัครใช้บริการมีความยุ่งยากและใช้เวลาในการออกบัตรนาน	52 (13.8)	79 (20.9)	62 (16.4)
3. ไม่สามารถเลือกของสมนาคุณได้	12 (3.2)	10 (2.6)	19 (5.0)
4. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการสูงเกินไป	102 (27.0)	93 (24.6)	115 (30.4)
5. บัตรเอทีเอ็มเสื่อมและชำรุดง่าย	10 (2.6)	5 (1.3)	13 (3.4)
6. จำนวนเครื่องเอทีเอ็มมีไม่เพียงพอและจัดช่องบ่อย	24 (6.3)	46 (12.2)	50 (13.2)
7. ความไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการของลูกค้า	11 (2.9)	9 (2.4)	15 (4.0)
8. มีการจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการใช้บริการถอนเงินหรือโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม	26 (6.9)	22 (5.8)	18 (4.8)
9. การบริการของพนักงานเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บัตรเอทีเอ็ม	15 (4.0)	18 (4.8)	21 (5.6)
10. การใช้บริการผ่านบริการอัตโนมัติ โทร. 1333 มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก	13 (3.4)	9 (2.4)	7 (1.9)
11. ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต	24 (6.3)	21 (5.5)	8 (2.1)
รวม	378 (100.0)	378 (100.0)	378 (100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัญหาในแต่ละอย่างแตกต่างกัน ซึ่งในการนำเสนอครั้งนี้จะนำเสนอเพียงแค่ 3 ลำดับความสำคัญของปัญหาเท่านั้น คือ

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในลำดับที่ 1 ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการสูงเกินไป มีจำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมาเป็นปัญหาที่มีข้อจำกัดเรื่องบัตรแสดงตน มีจำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.6 การสมัครใช้บริการมีความยุ่งยากและใช้เวลาในการออกบัตรนาน มีจำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.8 มีการจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการใช้บริการถอนเงินหรือโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม มีจำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.9 จำนวนเครื่องเอทีเอ็มมีไม่เพียงพอและขัดข้องบ่อย มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.3 ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.3 การบริการของพนักงานเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บัตรเอทีเอ็ม มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 การใช้บริการผ่านบริการอัตโนมัติ โทร. 1333 มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.4 ไม่สามารถเลือกของสมนาคุณได้ มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.2 ความไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้บริการของลูกค้า มีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.9 และบัตรเอทีเอ็มเสื่อมและชำรุดง่าย มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในลำดับที่ 2 ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการสูงเกินไป มีจำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.6 การสมัครใช้บริการมีความยุ่งยากและใช้เวลาในการออกบัตรนาน มีจำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.6 มีข้อจำกัดเรื่องบัตรแสดงตน มีจำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.5 จำนวนเครื่องเอทีเอ็มมีไม่เพียงพอและขัดข้องบ่อย มีจำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.2 มีการจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการใช้บริการถอนเงินหรือโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม มีจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.8 ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.1 การบริการของพนักงานเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บัตรเอทีเอ็ม มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.8 ไม่สามารถเลือกของสมนาคุณได้ มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.6 ความไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้บริการของลูกค้า มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 การใช้บริการผ่านบริการอัตโนมัติ โทร. 1333 มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 และบัตรเอทีเอ็มเสื่อมและชำรุดง่าย มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในลำดับที่ 3 ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการสูงเกินไป มีจำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.4 การสมัครใช้บริการมีความยุ่งยากและใช้เวลาในการออกบัตรนาน มีจำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.4 มีข้อจำกัดเรื่องบัตรแสดงตน

มีจำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.2 จำนวนเครื่องเอทีเอ็มที่มีไม่เพียงพอและชำรุดช้อยมีจำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.2 การบริการของพนักงานเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บัตรเอทีเอ็ม มีจำนวน 21 ราย 5.6 ไม่สามารถเลือกของสมนาคุณได้ มีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 มีการจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการใช้บริการถอนเงินหรือโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.8 ความไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้บริการของลูกค้า มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 บัตรเอทีเอ็มเสื่อมและชำรุดง่าย มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.4 ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.1 การใช้บริการผ่านบริการอัตโนมัติ โทร. 1333 มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.9 จากหลาย ๆ เหตุผลดังกล่าว ปัจจุบันธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาแม่สายได้พยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดย

1. บัตรแสดงตน ทางธนาคารได้อนุโลมให้ใช้ใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวพร้อมสำเนาทะเบียนบ้าน สามารถเปิดบัญชีและมีบัตรเอทีเอ็มกับทางธนาคารได้ เนื่องจากมีหนังสือแสดงถิ่นที่อยู่ที่แน่นอนแล้ว
2. การสมัครใช้บริการมีความยุ่งยากและใช้เวลานานในการออกบัตร ปัจจุบันสามารถรับบัตรได้ภายใน 5 นาที
3. ลูกค้าไม่สามารถเลือกของสมนาคุณได้ ทางธนาคารได้มีการปรับเปลี่ยนของสมนาคุณให้กับลูกค้าทุก ๆ 3 เดือน
4. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการสูงเกินไป ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็มเท่ากันหมด
5. บัตรเอทีเอ็มเสื่อมและชำรุดง่าย ทาง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้มีการปรับปรุงรูปแบบบัตรใหม่ให้มีความคงทนมากกว่าเดิม
6. มีจำนวนเครื่องเอทีเอ็มที่มีไม่เพียงพอและชำรุดช้อย จากเดิมมีตู้เอทีเอ็มให้บริการหน้าสาขาจำนวน 2 ตู้ และในเดือนตุลาคม 2548 ที่ผ่านมา ได้ดำเนินการติดตั้งตู้เอทีเอ็มเพิ่มบริเวณแหล่งท่องเที่ยวอีก 1 ตู้ แล้วจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลและแก้ไขปัญหาจากการใช้บริการผ่านตู้เอทีเอ็มโดยเฉพาะ
7. ความไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้บริการของลูกค้า มีพนักงานคอยให้คำแนะนำวิธีการใช้บัตรเอทีเอ็มตลอดเวลาทำการ
8. มีการจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการใช้บริการถอนเงินหรือโอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม ถ้าเป็นบัตรเดบิต Be 1st ลูกค้าสามารถกำหนดวงเงินได้ เช่น 50,000 บาท 100,000 บาท หรือ 150,000 บาท เป็นต้น

9. การบริการของพนักงานเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บัตรเอทีเอ็ม มีการจัดพนักงานไว้คอยดูแลแก้ไขปัญหาลูกค้าตลอดเวลาทำการธนาคารและผ่านบริการ โทร. 1333
10. การใช้บริการผ่านบริการอัตโนมัติ โทร. 1333 มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก มีพนักงานให้คำแนะนำถึงขั้นตอนและวิธีการใช้บริการครั้งแรก ในครั้งต่อไปลูกค้าก็สามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง
11. ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น ความผันแปรของภาวะเศรษฐกิจ ภาวะดอกเบี้ยการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ตลอดจนจำนวนพนักงานสาขาที่ลดลงอันเนื่องมาจากการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ทดแทนพนักงาน ในปัจจุบันทางธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาแม่สาย พยายามให้คำแนะนำวิธีใช้และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น จากเครื่องบริการทางการเงินสมัยใหม่ให้กับลูกค้า เช่น เครื่องปรับสมุด /ฝากเงินสดอัตโนมัติ ตลอดจนเครื่องเอทีเอ็ม ให้แก่ลูกค้าเพื่อที่จะสามารถใช้บริการเครื่องอิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้ได้อย่างชำนาญในอนาคต