

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การวิเคราะห์อุปสงค์สำหรับบัตรเอทีเอ็ม

ชื่อผู้เขียน

นายอดิศร ชุ่มอินทรจักร์

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์เอนก นิมมรัตน์ ประธานกรรมการ
 อาจารย์ ดร. ทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์ กรรมการ
 ผศ. สุรภร วิศิษฐ์สุวรรณ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการใช้ประโยชน์ของบัตรเอทีเอ็มของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อนำไปใช้ในการลงทุน วางแผนการตลาด และการพัฒนาบริการบัตรเอทีเอ็มให้เหมาะสมกับกลุ่มความต้องการ

ข้อมูลสำหรับการศึกษามาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าธนาคารพาณิชย์ 4 แห่ง คือ บจม. ธนาคารกสิกรไทย สาขาบ่อสร้าง, บจม. ธนาคารกรุงเทพ สาขาสันกำแพง, บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสันกำแพง และ บจม. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาสันกำแพง รวมทั้งสิ้น 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าถือครองบัตรเอทีเอ็มเฉลี่ย 1.76 บัตรต่อคน เพื่อใช้ประโยชน์ในการถอนเงินสด เหตุผลที่ถือครองบัตรเอทีเอ็มเพราะสามารถใช้บริการจากแหล่งต่างๆ ได้ตลอดเวลา แต่มักพบปัญหาเครื่องขัดข้องบ่อยและค่าธรรมเนียมบริการค่อนข้างแพง และปัจจัยด้านเศรษฐกิจและเวลาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บัตรสูงกว่าปัจจัยอื่น

ลูกค้าทุกกลุ่มคือ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ใช้บัตรเอทีเอ็มเพื่อประโยชน์เพื่อถอนเงินฝาก แต่กลุ่มอายุมากกว่า 40 ปีใช้ประโยชน์ด้านนี้น้อยกว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า และยังพบว่า กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว มีการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า กลุ่มอาชีพที่มีรายได้เป็นรายวันหรือรายเดือน และกลุ่มที่มีรายได้เกินกว่า 10,000 บาทต่อเดือน เห็นความจำเป็นในการถือครองบัตรเอทีเอ็ม ความแตกต่างของการใช้ประโยชน์และความจำเป็นในการถือครองบัตรเอทีเอ็มจากปัจจัยส่วนบุคคล ธนาคารพาณิชย์ควรนำไปใช้กำหนดแผนการตลาดเพื่อพัฒนาบริการ บัตรเอทีเอ็มกำหนดแนวทางการลงทุนขยายเครื่องเอทีเอ็มให้เพียงพอ และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มได้

Independent Study Title	Analysis of Demand for ATM Cards		
Author	Mr. Adisorn Chumintrachark		
M. Econ.	Economics		
Examining Committee	Lecturer Aneck Nimmolrat	Chairperson	
	Lecturer Dr. Songsak Sriboonchitta	Member	
	Asst.Prof. Suraporn Wisitsuwan	Member	

ABSTRACT

The main purpose of this study was to investigate the demand for commercial banks' ATM cards in the area of Sankampang district, Chiangmai province in order to set up further marketing planning, and to improve the commercial bank service.

The data in this study was from interviewing 400 ATM cards members of the Thai Farmers Bank (Bosang branch), the Bangkok Bank (Sankampang branch), the Krung Thai Bank (Sankampang branch), and the Ayudhaya Bank (Sankampang branch).

The findings showed that the average of 1.76 cards was owned by each member. This was because of the convenience in withdrawing cash anywhere, in spite of frequently problematic telling systems and a significant service charge. Also, the economic and time factors played an important role influencing people using ATM cards than any other one.

All groups of the customers classified by sex, marital status, education ,occupation and income used the ATM cards to withdraw their savings as the main purpose,especially the customers under 40 years old.

Interestingly, the customers who were over 40, married, with bachelor's degree or higher and monthly income higher than 10,000 baht a month realized the necessity to own ATM cards.

According to the finding, it is necessary for the commercial banks to set up proper marketing planning, to improve service for ATM cards, and to increase the number of the ATM's accordingly.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University