

ชื่อหัวเรื่อง : ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรบริการ
เงินด่วน ATM ในเขตเทศบาล จ. เชียงใหม่

ชื่อผู้จัดทำ : นางสาวพัชรี แสนสอาด

อาจารย์ที่ปรึกษาวิชา : อาจารย์พิรพัฒน์ ตรังรัฐพิทย์

ปีการศึกษา : 2538

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อ
การเลือกใช้บัตรบริการเงินด่วน ATM ในเขตเทศบาล จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์
เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรบริการเงินด่วน
ATM โดยมีขอบเขตที่ศึกษาจำกัดอยู่เฉพาะกลุ่มผู้ใช้และไม่ใช้บริการจำนวน 100
ราย ซึ่งศึกษาถึงปัจจัยทางการตลาด จะเน้นศึกษาแต่เฉพาะเรื่องส่วนประ
สมทางการตลาด ซึ่งจำกัดอยู่ที่ 4 Ps เท่านั้น คือ ผลิตภัณฑ์ (PRODUCT)
ราคา (PRICE) ช่องทางการจัดจำหน่าย (PLACE) และการส่งเสริมการ
ตลาด (PROMOTION)

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม
เป็นแบบสัมภาษณ์ ซึ่งมีการกำหนดคำตอบไว้ให้มากกว่า 2 คำตอบ โดยการให้
เลือกตอบจากรายการที่กำหนดให้ จำนวนทั้งสิ้น 125 ชุด ซึ่งจะใช้จริง 100
ชุด กันเสียไว้ 25 ชุด สำหรับการวิเคราะห์ผลข้อมูล ใช้ไมโครคอมพิวเตอร์

โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS\PC+ โดยการแจกแจงออกมาในรูปของร้อยละ (PERCENTAGE) เพื่อทำการวิเคราะห์ความแตกต่าง และเปรียบเทียบข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บัณฑิตของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ที่เลือกและไม่ได้เลือกที่จะใช้บริการ บัตรบริการเงินด่วน ATM ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐานทางด้านเศรษฐกิจและสังคม อันประกอบด้วย เพศ, อายุ, การศึกษา, สถานภาพสมรส, อาชีพ, รายได้ และความคิดเห็นทางด้านบัณฑิตต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรบริการเงินด่วน ATM อันประกอบด้วย ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ในด้านของผลิตภัณฑ์ (บัตร ATM และ ตู้ ATM) ราคา (ค่าธรรมเนียม) ช่องทางการจัดจำหน่าย (สถานที่ตั้งตู้เครื่องบริการเงินด่วน ATM) และด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ผลิตภัณฑ์ คือตู้เครื่องบริการเงินด่วน ATM (PRODUCT) เป็นบัณฑิตสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการ คำนึงถึงเป็นสิ่งแรก และใช้เป็นตัวตัดสินใจว่าจะเลือกใช้บัตร ATM ของธนาคารใด รองลงมาคือเรื่องการมีสถานที่จอดรถสะดวกในเวลาที่ใช้บริการ (PLACE) ราคา (ค่าธรรมเนียม PRICE) และการส่งเสริมการตลาด โดยการทำบัตรให้ฟรี (PROMOTION) เป็นอันดับสุดท้าย

สำหรับปัญหาที่ผู้มาใช้บริการ ในเขตเทศบาล จ.เชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่และที่เป็นปัญหาสำคัญที่สุดคือ ต้องเข้าคิวนานเมื่อต้องการมาใช้บริการเครื่องเสียและปิดในช่วงสิ้นเดือน 3 ปัญหาซึ่งเป็นปัญหาสำคัญมาก ต้องทำการแก้ไขอย่างเร่งด่วนสำหรับธนาคารที่ให้บริการ ATM อยู่ รองลงมาคือ สถานที่ไม่สะดวก, เครื่องเสียบ่อย, การกดรหัสผิด ตามลำดับ