

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บัตรเงินสด ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บัตรเงินสด รวมทั้งความคิดเห็นและปัญหาการใช้บริการบัตรเงินสดของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 ราย จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลลักษณะทั่วไป สรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุไม่เกิน 20 ปีมีจำนวนมากที่สุด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยเป็นนักเรียน/นักศึกษา รองลงมาเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน/เอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท รองลงมานั้น มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท

ส่วนผลการศึกษาข้อมูลลักษณะการใช้บริการบัตรเงินสด สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางจากที่พักเพื่อไปธนาคารเป็นระยะทางโดยเฉลี่ย 0 – 5 กิโลเมตรมากที่สุด และใช้เวลาในการเดินทางโดยเฉลี่ย 0 – 15 นาที ในส่วนของระยะเวลาการถือครองบัตรเงินสดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามถือครองหรือใช้บริการบัตรเงินสดเป็นเวลา 1.6 – 2.0 ปี มากที่สุด รองลงมาคือระหว่าง 7 เดือน – 1 ปี และใช้บริการบัตรเงินสดในความถี่เดือนละ 2 – 3 ครั้งมากที่สุด รองลงมาคือ เดือนละ 1 ครั้ง สำหรับแหล่งหรือสถานที่ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไปใช้บริการบัตรเงินสด ได้แก่ เครื่อง ATM ของธนาคารพาณิชย์ รองลงมาคือ ห้างสรรพสินค้า/ซูเปอร์มาร์เก็ต และสถาบันการศึกษาของตน แต่พบว่าใช้บริการกับหน่วยงานที่รับชำระค่าสาธารณูปโภคน้อยที่สุด ทั้งนี้ส่วนใหญ่นิยมใช้บัตรเงินสดสำหรับเบิกถอนเงินสดจากเครื่อง ATM รองลงมานั้นใช้บริการสอบถามยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร และบริการโอนเงินระหว่างบัญชีธนาคารเดียวกัน แต่ใช้บริการด้านชำระเงินกู้ยืมน้อยที่สุด

ส่วนผลการศึกษาข้อมูลการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการบัตรเงินสด สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการบัตรเงินสด ทั้งนี้ส่วนใหญ่ได้รับรู้ข้อมูล

ข่าวสารดังกล่าวจากพนักงานธนาคาร รองลงมาได้รับรู้จากญาติพี่น้อง/เพื่อนบ้าน และเพื่อนร่วมงาน ส่วนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ นั้นพบว่า ส่วนใหญ่ได้รับรู้จากแผ่นพับ/ใบปลิว/โปสเตอร์ของธนาคาร รองลงมาคือได้รับรู้จากโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร/วารสาร ตามลำดับ โดยได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารในความถี่ปีละ 2 – 3 ครั้งมากที่สุด รองลงมาคือ เดือนละ 1 ครั้ง

### 5.1.2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้บัตรเงินสด

จากผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้บัตรเงินสด สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า การบริการบัตรเงินสดมีความสะดวกสบายจากการใช้บริการผ่านเครื่อง ATM ทั่วประเทศได้ตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาเห็นว่ามีความสะดวกปลอดภัยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมาก ทั้งมีความทันสมัยและให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว จึงมั่นใจได้ ส่วนด้านความต้องการใช้บัตรเงินสดพบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการใช้บัตรเงินสดต่อไป โดยให้เหตุผลว่าสามารถถอนเงินจากเครื่อง ATM เพื่อใช้ในยามฉุกเฉินได้ตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ ต้องการถือเพื่อใช้ในยามฉุกเฉิน และการใช้จ่ายกระทำได้คล่องเหมือนกับใช้เงินสด อย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนเล็กน้อยที่มีความตั้งใจจะยกเลิกการใช้บริการบัตรเงินสด ทั้งนี้ได้ให้เหตุผลที่ตั้งใจจะยกเลิกใช้บริการไว้ว่า การใช้บัตรเงินสดนั้นไม่สะดวกเหมือนกับเงินสด รองลงมาเห็นว่า ต้องการใช้จ่ายอย่างอิสระโดยไม่จำกัดการใช้วงเงิน และต้องการที่จะใช้เงินสดใช้จ่ายทั่วไป

### 5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเงินสด

สำหรับผลการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเงินสด สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยด้านรูปลักษณะบัตร (Product) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านรูปลักษณะบัตรมีผลต่อความต้องการใช้บัตรเงินสด โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเงินสดในระดับมาก ได้แก่ การบริการสะดวกรวดเร็วและให้บริการได้ง่าย ความสวยงาม กระทัดรัด พกพาได้สะดวก และสามารถสอบถามยอดเงินคงเหลือได้ตลอดเวลา

ปัจจัยด้านสถานที่ (Place) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเงินสด โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเงินสดในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารมีภาพลักษณ์ที่ดีมีความน่าเชื่อถือ การมีสาขาธนาคารหลายแห่งจึงเลือกใช้บริการได้สะดวก และธนาคารมีเครื่อง ATM ที่ใหม่และสวยงามน่าใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อความต้องการใช้บัตรเงินสด โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเงินสดในระดับมาก ได้แก่ สามารถใช้บริการทั้งของธนาคารและต่างธนาคารได้ การสมัครใช้บริการกระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และพนักงานธนาคารสามารถ

ให้คำแนะนำ รวมทั้งตอบข้อสงสัยหรือปัญหาในการใช้บริการได้เป็นที่น่าพอใจ

ปัจจัยด้านราคา (Price) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อความต้องการใช้บัตรเงินสดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเงินสดในระดับปานกลาง ได้แก่ การใช้บัตรเงินสดช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายหลายด้าน อีกทั้งเสียค่าธรรมเนียมตามอัตราปกติเหมือนกับทุกธนาคาร อัตราค่าธรรมเนียมเป็นธรรมยอมรับได้ และมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

#### 5.1.4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บัตรเงินสด

จากผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บัตรเงินสด สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ถือบัตรเงินสด ส่วนใหญ่ประสบปัญหาจากการใช้บริการบัตรเงินสดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับประเด็นปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบมานั้น ได้แก่ ปัญหาการบริการรับแจ้งบัตรสูญหายหรือเกิดปัญหาจากการใช้บัตร ปัญหาการขอรับบัตรใหม่กรณีบัตรสูญหาย และปัญหาการจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการโอนหรือเบิกถอนผ่านเครื่อง ATM

#### 5.1.5 การทดสอบสมมติฐานในการศึกษา

จากผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษา สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเงินสดของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

- ปัจจัยด้านอายุ ( $\chi^2 = 14.746, df = 4, Sig. = 0.005^{**}$ )
- ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ( $\chi^2 = 14.297, df = 5, Sig. = 0.014^*$ )
- ปัจจัยทางการตลาดด้านราคา ( $\chi^2 = 12.253, df = 6, Sig. = 0.016^*$ )

ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเงินสดของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

- ปัจจัยด้านเพศ ( $\chi^2 = 3.032, df = 1, Sig. = 0.082$ )
- ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ( $\chi^2 = 12.386, df = 6, Sig. = 0.054$ )
- ปัจจัยด้านอาชีพ ( $\chi^2 = 7.883, df = 6, Sig. = 0.247$ )
- ปัจจัยด้านระยะทางโดยเฉลี่ยจากที่พักไปยังธนาคาร ( $\chi^2 = 9.293, df = 4, Sig. = 0.054$ )
- ปัจจัยด้านระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้เดินทางจากที่พักเพื่อไปใช้บริการที่ธนาคาร ( $\chi^2 = 9.146, df = 4, Sig. = 0.058$ )
- ปัจจัยด้านระยะเวลาที่ครอบครองบัตรเงินสด ( $\chi^2 = 0.731, df = 4, Sig. = 0.947$ )
- ปัจจัยด้านความถี่ในการใช้บริการบัตรเงินสด ( $\chi^2 = 12.876, df = 6, Sig. = 0.045$ )
- ปัจจัยทางการตลาดด้านรูปลักษณะบัตร ( $\chi^2 = 1.024, df = 3, Sig. = 0.795$ )
- ปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ( $\chi^2 = 7.462, df = 4, Sig. = 0.113$ )

จากผลการทดสอบสมมติฐานข้างต้น ทำให้สมมติฐานในการศึกษาที่กำหนดไว้ว่า “ปัจจัยลักษณะทั่วไป ปัจจัยลักษณะทางเศรษฐกิจ ปัจจัยลักษณะการใช้บริการ ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และปัจจัยทางการตลาด มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเงินสดของผู้ใช้บัตรเงินสด ของธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” จึงได้รับการปฏิเสธหรือไม่ยอมรับ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเงินสด ของผู้ใช้บัตรเงินสดของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นั้นมีเพียงบางปัจจัยเท่านั้น และในการศึกษารั้งนี้พบว่าได้แก่ ปัจจัยลักษณะทั่วไป คืออายุ ปัจจัยลักษณะทางเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยทางการตลาดด้านราคา

## 5.2 อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บัตรเงินสด ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการบัตรเงินสดในหลาย ๆ รูปแบบ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และความต้องการของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ส่วนใหญ่นิยมใช้บัตรเงินสดในการเบิกถอนเงินสดจากเครื่อง ATM รองลงมาคือ ใช้บริการสอบถามยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร และบริการ โอนเงินระหว่างบัญชีธนาคารเดียวกัน จึงเห็นได้ว่าการใช้บริการบัตรเงินสดมีลักษณะเช่นเดียวกับบัตรเอทีเอ็ม กล่าวคือ สามารถใช้เบิกถอนเงินสด สอบถามยอดบัญชีเงินฝาก และ โอนเงินระหว่างบัญชีผ่านเครื่อง ATM ได้เช่นเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตาม ก็มีข้อแตกต่างที่เห็นได้ชัดระหว่างการใช้บริการบัตรเงินสดและบัตรเอทีเอ็ม ดังนี้

ประการแรก บัตรเงินสดเปรียบเสมือนเงินประเภทหนึ่ง ที่ผู้ถือบัตรสามารถใช้แทนเงินสด ในการชำระค่าสินค้าและบริการ ได้ โดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารของลูกค้านั้นที่ บริการบัตรเงินสด จึงเป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์ทางการเงินรูปแบบใหม่ ที่อำนวยความสะดวกสบายในการซื้อสินค้าหรือบริการ โดยผู้ถือบัตร ไม่ต้องเบิกเงินหรือพกเงินสด เพียงแต่ใช้บัตรนี้ในการชำระค่าสินค้าและบริการ ได้ตามต้องการ ในขณะที่บัตรเอทีเอ็มไม่สามารถให้บริการดังกล่าวได้

ประการที่สอง การใช้บริการบัตรเงินสดนอกจากจะใช้บริการได้ ณ ที่ทำการธนาคารแล้ว ผู้ถือบัตรเงินสดยังสามารถใช้บริการบัตรเงินสดตามร้านค้าสมาชิกในสถานที่ต่าง ๆ มากมาย ส่วนบัตรเอทีเอ็มนั้นจะให้บริการได้ที่เครื่อง ATM เท่านั้น

ประการที่สาม ผู้ถือบัตรเงินสดนอกจากใช้เบิกเงินสดผ่านเครื่อง ATM ได้ทั่วโลก ตลอด 24 ชั่วโมงแล้ว ยังสามารถชำระค่าสินค้าและบริการด้วยวงเงินสูงสุดต่อวันต่อบัตร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนเงินในบัญชีของผู้ถือบัตร ส่วนบัตรเอทีเอ็มสามารถใช้ได้เฉพาะการเบิกเงินสดผ่านเครื่อง ATM ภายในประเทศเท่านั้น และเบิกเงินสดได้สูงสุดต่อวันต่อบัตรไม่เกิน 30,000 บาท



ประการสุดท้าย ผู้ใช้บริการบัตรเงินสดจะได้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จากการใช้จ่ายผ่านบัตรเงินสดทุกรายการ อาทิ ได้รับส่วนลดในการซื้อสินค้าจากร้านค้าสมาชิกจากการใช้จ่ายทุกรายการ มีการสะสมคะแนนในการใช้บัตรเพื่อแลกซื้อสินค้า มีบริการเสริมที่หลากหลายซึ่งตรงกับความต้องการใช้บริการ สามารถตรวจสอบการใช้จ่ายได้ เนื่องจากมีการส่งยอดการใช้บัญชีมาให้ และช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายจากการโอนเงินไปยังบุคคลที่ 3 ทั้งภายในและต่างธนาคาร เป็นต้น จึงเห็นได้ว่าลูกค้าผู้ให้บริการบัตรเงินสดได้รับสิทธิประโยชน์อย่างมากมาย ขณะที่บริการบัตรเอทีเอ็มไม่มีสิทธิประโยชน์ข้างต้น

### 5.3 ข้อค้นพบ

ในการศึกษาครั้งนี้มีข้อค้นพบจากการศึกษา ดังต่อไปนี้

- 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่นิยมใช้บัตรเงินสดมีอายุไม่เกิน 20 ปี โดยเป็นนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด
- 2) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นิยมใช้บัตรเงินสดในการเบิกถอนเงินสดจากเครื่อง ATM รองลงมาคือ ใช้บริการสอบถามยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร บริการ โอนเงินระหว่างบัญชีธนาคารเดียวกัน รวมทั้งใช้ซื้อสินค้าและบริการแทนเงินสด
- 3) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเงินสด โดยรับรู้จากพนักงานธนาคาร และจากเอกสารของธนาคารที่อยู่ในรูปแผ่นพับ/ใบปลิว/โปสเตอร์ของธนาคารมากที่สุด
- 4) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การใช้บริการบัตรเงินสดมีความสะดวกสบายจากการใช้บริการผ่านเครื่อง ATM ทั่วประเทศได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีความสะดวกปลอดภัยโดยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมาก
- 5) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดด้านรูปลักษณะบัตรสูงกว่าปัจจัยทางการตลาดด้านอื่น ๆ รองลงมาได้แก่ ปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่
- 6) ปัจจัยทางการตลาดด้านรูปลักษณะบัตร ที่มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเงินสดของผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด ได้แก่ การบริการที่สะดวกรวดเร็วสามารถให้บริการได้ง่าย
- 7) ปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่ ที่มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเงินสดของผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด ได้แก่ ธนาคารมีภาพลักษณ์ที่ดีมีความน่าเชื่อถือ และมีสาขาธนาคารหลายแห่งให้เลือกใช้บริการได้สะดวก
- 8) ปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเงินสดของผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด ได้แก่ สามารถให้บริการได้ทั้งของธนาคารและต่างธนาคาร
- 9) สำหรับปัจจัยทางการตลาดด้านราคา ที่มีผลต่อความต้องการใช้บัตรเงินสดของผู้ตอบ

แบบสอบถามสูงสุด ได้แก่ การใช้บัตรเงินสดช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายหลายด้าน และเสียดำธรรมเนียมตามอัตราปกติเหมือนกับทุกธนาคาร

10) ปัญหาจากการใช้บริการบัตรเงินสดที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาการบริการรับแจ้งบัตรสูญหายหรือเกิดปัญหาจากการใช้บัตร

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

##### 5.4.1 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) การศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บัตรเงินสดของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาในประเทศไทย
- 2) การศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บัตรเงินสดของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปใช้จ่ายในต่างประเทศ
- 3) การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงจุดคุ้มทุนของเครือข่ายทางการเงินกับประเภทของลูกค้าที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่การลงทุนมากที่สุด

##### 5.4.2 ข้อจำกัดในการศึกษา

ในการศึกษานี้ ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเกิดความเอนเอียงของข้อมูล ทั้งนี้เนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา อายุไม่เกิน 20 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ส่งผลให้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษากระจุกอยู่ในกลุ่มเดียว ไม่กระจายครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บัตรเงินสดทั้งหมด ดังนั้นหากมีผู้สนใจที่จะศึกษาเรื่องนี้เพิ่มเติมต่อไป ควรกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้กระจายทั่วถึงในหลาย ๆ กลุ่ม โดยให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

##### 5.4.3 การนำไปประยุกต์ใช้

- 1) ธนาคารพาณิชย์ผู้ให้บริการบัตรเงินสด ควรให้ความสำคัญต่อกลุ่มลูกค้าที่ใช้บัตรเงินสดที่เป็นวัยรุ่น โดยเฉพาะกลุ่มนักศึกษามากขึ้น ถึงแม้ว่าลูกค้ากลุ่มนี้จะมีศักยภาพทางการเงินในแง่การมีรายได้เป็นของตนเองไม่มากนักก็ตาม แต่ก็มีจำนวนมากกว่ากลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพทางการเงินที่ดีเป็นจำนวนมากค่อนข้างมาก
- 2) ธนาคารพาณิชย์ผู้ให้บริการบัตรเงินสด ควรปรับปรุงบริการบัตรเงินสดของเครื่อง ATM ได้แก่ บริการเบิกถอนเงินสดจากเครื่อง ATM บริการสอบถามยอดเงินในบัญชีเงินฝาก บริการโอนเงินระหว่างบัญชีธนาคารเดียวกัน เป็นต้น โดยให้มีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้บริการยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะบริการดังกล่าวเป็นที่นิยมใช้บริการของผู้ถือบัตรเงินสด นอกจากนี้ควรร่วมมือกับร้านค้า

สมาชิก และสถาบันต่าง ๆ ให้มีจำนวนมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บัตรเงินสดเลือกใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

3) ธนาคารพาณิชย์ผู้ให้บริการบัตรเงินสด ควรให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเงินสดผ่านสื่อต่าง ๆ มากขึ้นในด้านอัตราความถี่ และความหลากหลายของสื่อที่ใช้ และที่สำคัญคือการใช้สื่อบุคคลที่ทรงประสิทธิภาพมากที่สุดของธนาคารก็คือ พนักงานธนาคารเพื่อเชิญชวนให้ลูกค้าหันมาใช้บริการบัตรเงินสดมากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันธนาคารควรพัฒนาสื่อที่เป็นแผ่นพับ ใบปลิว และโปสเตอร์ของธนาคารให้มีสีสันที่ดึงดูดใจให้ลูกค้าเกิดความสนใจมากขึ้น โดยเพิ่มสาระด้านการบริการบัตรเงินสดมากขึ้น

4) ธนาคารพาณิชย์ผู้ให้บริการบัตรเงินสด ควรพัฒนาปรับปรุงบัตรเงินสดให้มีรูปร่างลักษณะที่สวยงามน่าใช้ ขนาดกระทัดรัดที่สามารถพกพาได้สะดวก และมีความคงทนใช้งานได้นาน โดยไม่เสื่อมสภาพได้ง่าย มีบริการที่สะดวกรวดเร็วสามารถให้บริการได้ง่าย

5) ธนาคารพาณิชย์ผู้ให้บริการบัตรเงินสด ควรสนใจและเอาใจใส่ดูแลเครื่อง ATM ของตนให้มีสภาพที่ดี เพื่ออำนวยความสะดวกสบายจากการใช้บริการผ่านเครื่อง ATM ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยจัดให้จำนวนเครื่องให้บริการครอบคลุมพื้นที่บริการอย่างทั่วถึง มีธนบัตรและกระดาษบันทึกข้อมูลการให้บริการเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการเบิกถอนเงินจำนวนมาก และทำงานได้ถูกต้องรวดเร็ว อีกทั้งภายในตู้ ATM ควรสะอาดและมีแสงสว่างที่เพียงพอ โดยติดตั้งไว้ในบริเวณที่ลูกค้าสามารถมาใช้บริการได้โดยสะดวก และที่สำคัญก็คือควรตั้งอยู่ในย่านชุมชนที่มีสิ่งแวดล้อม ที่ดีและปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ

6) ธนาคารพาณิชย์ผู้ให้บริการบัตรเงินสด ควรจัดทำกิจกรรมในด้านการส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าได้หันมาใช้บริการบัตรเงินสดมากยิ่งขึ้น

7) ธนาคารพาณิชย์ผู้ให้บริการบัตรเงินสด ควรกำหนดอัตราค่าบริการในการใช้บัตรเงินสดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และควรกำหนดค่าธรรมเนียมการใช้บริการในอัตราเดียวกันหรือใกล้เคียงธนาคารพาณิชย์แห่งอื่น

8) ธนาคารพาณิชย์ผู้ให้บริการบัตรเงินสด ควรปรับปรุงการบริการในด้านการรับแจ้งบัตรสูญหายหรือปัญหาจากการใช้บัตร เพื่อสนองตอบความต้องการใช้บริการด้านนี้ที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น