

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย สามารถนำเสนอผลการศึกษาแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการเดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนที่ 4 ปัญหาด้านการใช้บริการเดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์

4.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายที่ใช้บริการบัตรเดบิต

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองเชียงราย ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้ากับธนาคารไทยพาณิชย์ ประเภทบัญชีเงินฝาก และจำนวนเงินฝากของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์

1) เพศ ลูกค้าที่ใช้บัตรเดบิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายเล็กน้อย โดยมีเพศชายจำนวน 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.3 และเป็นเพศหญิง จำนวน 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.7 (ตารางที่ 4.1) อาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงมีนิสัยในการเก็บออมเงินมากกว่าเพศชาย

ตาราง 4.1 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	145	48.3
หญิง	155	51.7
รวม	300	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

2) อายุ ลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเครดิตมีอายุในส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20-30 ปี จำนวน 154 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.0 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.7 ตามลำดับ (ตาราง 4.2)

เมื่อจำแนกตามอายุแล้วจะเห็นว่า ช่วงอายุ 20-30 ปี เป็นกลุ่มที่เริ่มทำงาน และช่วงอายุ 31-40 ปี กลุ่มนี้ยังเป็นกลุ่มวัยทำงาน เป็นวัยที่กำลังสร้างฐานะ มีรายได้เป็นของตนเอง มีการรับเงินเดือนผ่านธนาคารมีการวางแผนในการใช้เงิน จึงมาใช้บริการธนาคาร

ตาราง 4.2 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	2	0.7
20-30 ปี	154	51.3
31 – 40 ปี	105	35.0
41 – 50 ปี	38	12.7
มากกว่า 50 ปี	1	0.3
รวม	300	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

3) สถานภาพสมรส ลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ มีสถานภาพสมรสแล้วมากที่สุด จำนวน 160 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาเป็นโสด จำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.0 และอื่นๆ ม่าย แต่งโดยไม่จดทะเบียนสมรส จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.7 (ตารางที่ 4.3)

ตาราง 4.3 จำนวนลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	126	42.0
สมรส	160	53.3
อื่นๆ	14	4.7
รวม	300	100.00

ที่มา : จากแบบสอบถาม

4) อาชีพ ลูกค้าที่ใช้บัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวนมากที่สุดจำนวน 232 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.3 รองลงมาคือ อาชีพนักธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0 ผู้เกษียณอายุ, นักการเมืองท้องถิ่น และนายควม จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 (ตาราง 4.4) แสดงให้เห็นว่าลูกค้าโดยส่วนใหญ่ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองเชียงราย เป็นพนักงานบริษัทเอกชน เนื่องจากที่ตั้งของธนาคารทั้ง 4 สาขาอยู่ในกลุ่มของบริษัท ห้างร้าน ทำให้อาชีพของลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนใหญ่ เป็นพนักงานบริษัท

ตาราง 4.4 จำนวนลูกค้าตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	2	0.7
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	1.3
ธุรกิจส่วนตัว	36	12.0
พนักงานบริษัทเอกชน	232	77.3
เกษตรกร	9	3.0
นักเรียน/นักศึกษา	2	0.7
ผู้เกษียณอายุ, นักการเมืองท้องถิ่น, นายควม	15	5.0
รวม	300	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

5) **ระดับการศึกษา** ลูกค้ำผู้ถือบัตรเดบิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมาคือ อนุปริญญา มีจำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.7 มีจำนวนผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษา 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 ที่เหลือเป็นผู้มีการศึกษาค่ำกว่าชั้นประถมศึกษาหรือไม่ได้เรียน จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.7 และผู้จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0 (ตามตาราง 4.5)

เมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษา จะเห็นว่า ลูกค้ำผู้ใช้บริการส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งนี้เนื่องจากจากผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีนิยมใช้บริการแบบทันสมัย สามารถใช้บริการด้วยตนเอง (Self Service) คือ การบริการแบบใช้บริการด้วยตัวเอง มีหลายช่องทาง และสามารถทำได้ง่ายๆ ยกตัวอย่างเช่น การชำระค่าสินค้าและบริการ บริการแบบนี้ เรียกว่า SCB Easy Banking ลูกค้ำสามารถใช้บริการได้ 6 ช่องทาง ช่องทางที่ 1 เรียกว่า SCB Laser Zone โดยลูกค้ำสามารถนำไปแจ้งการชำระค่าสินค้าและบริการมาชำระที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม โดยใช้ผ่านบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ช่องทางที่ 2 เรียกว่า SCB Easy CDM ซึ่ง ลูกค้ำธนาคารไทยพาณิชย์สามารถใช้บริการจ่ายบิลผ่านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ ช่องทางที่ 3 เรียกว่า SCB Easy Phone ลูกค้ำธนาคารไทยพาณิชย์สามารถชำระค่าสินค้าและบริการทางโทรศัพท์ ช่องทางที่ 4 คือลูกค้ำธนาคารไทยพาณิชย์สามารถชำระค่าสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ต ช่องทางที่ 5 เรียกว่า SCB Easy M- Pay คือลูกค้ำธนาคารไทยพาณิชย์สามารถชำระค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ ช่องทางที่ 6 เรียกว่า SCB Easy Counter คือ ลูกค้ำสามารถชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคารจะเห็นว่าลูกค้ำสามารถทำการได้ต่างๆ เพียงทำตามขั้นตอนที่ได้แนะนำไว้ ก็สามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง

ตาราง 4.5 จำนวนลูกค้ำของธนาคารไทยพาณิชย์จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	18	6.0
อนุปริญญา	77	25.7
ปริญญาตรี	188	62.7
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.0
อื่น ๆ ไม่ได้เรียน, ไม่จบประถมศึกษา	14	4.7
รวม	300	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลูกค้ำที่ใช้บัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 160 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.3 ของลูกค้ำธนาคารไทยพาณิชย์ทั้งหมด รองลงมาคือ ช่วงรายได้ 10,001- 20,000 บาท มีจำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.0 และรายได้มากกว่า 50,000 บาท มีจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.7 รายได้ ช่วง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7 ช่วงรายได้ 40,001 – 50,000 มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 ในช่วงรายได้ 30,001-40,000 มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ (ตาราง 4.6) จะเห็นว่าลูกค้ำของธนาคารไทยพาณิชย์ที่ใช้บริการบัตรเดบิต ส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้ระดับปานกลาง

ตาราง 4.6 จำนวนลูกค้ำตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	160	53.3
10,001 – 20,000 บาท	105	35.0
20,001 – 30,000 บาท	8	2.7
30,001 – 40,000 บาท	4	1.3
40,001 – 50,000 บาท	6	2.0
มากกว่า 50,000 บาท	17	5.7
รวม	300	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

7) ระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำกับธนาคารไทยพาณิชย์ ลูกค้ำของธนาคารไทยพาณิชย์ ใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารส่วนใหญ่เป็นลูกค้ำกับธนาคารมาเป็นเวลา มากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีจำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา เป็นลูกค้ำธนาคารไม่เกิน 1 ปี มีจำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.3 กลุ่มลูกค้ำมีอายุการใช้บริการของธนาคารมาเป็นเวลา 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี มีจำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.3 กลุ่มลูกค้ำมีอายุการใช้บริการของธนาคารตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี มีจำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.3 (ตารางที่ 4.7) จะเห็นว่าลูกค้ำของธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นลูกค้ำของธนาคารมานานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป

ตาราง 4.7 ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์

ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	73	24.3
มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	58	19.3
มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	43	14.3
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	126	42.0
รวม	300	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

8) บริการที่ลูกค้าใช้จากธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวนลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายใช้บริการในด้าน เงินฝากมากที่สุดเป็นจำนวน 275 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.7 ซึ่งธนาคารไทยพาณิชย์ มีการให้บริการเงินฝาก 7 ประเภท คือ

1. มีบัญชีออมทรัพย์ ซึ่งเป็นเงินฝาก ที่สามารถฝากและถอนได้ทุกวัน อัตราดอกเบี้ยเท่ากับ 0.75% ต่อปี

2. บัญชีออมทรัพย์ร่วมโพธิ์ คือบัญชีออมทรัพย์ มีบริการประกันชีวิตควบคู่ไปด้วย โดยที่ลูกค้าไม่ต้องเสียค่าเบี้ยประกัน อัตราดอกเบี้ยเท่ากับ 0.25% ต่อปี

3. บัญชีออมทรัพย์เพื่อการกุศล คือบัญชีที่ฝากไว้สำหรับการบริจาค โดยระบุนหน่วยงานที่รับบริจาคไว้ตั้งแต่ขั้นตอน การเปิดบัญชี และมีการกำหนดระยะเวลาให้ตัดบัญชี

4. บัญชีเงินฝากในสกุลเงินตราต่างประเทศ คือ บัญชีที่ลูกค้าของธนาคารฝากอยู่ในสกุลเงินต่างประเทศ เช่น สกุล USD EURO JPY มีให้บริการเฉพาะสาขาที่มีศูนย์การค้าระหว่างประเทศ เช่น ที่สำนักงานใหญ่ สาขาท่าแพ

5. บัญชีเดินสะพัด คือบัญชีที่ถอนโดยใช้เช็ค ไม่มีดอกเบี้ยสำหรับบัญชีเดินสะพัด การเปิดบัญชีเดินสะพัดส่วนมากใช้พ่วงกับบริการเบิกเงินเกินบัญชี(OD)

6. บัญชีระยะยาว คือบัญชีที่ฝากทุกๆ เดือน มีกำหนด 5 ปี 8 ปี อัตราดอกเบี้ยให้มากกว่าบัญชีฝากประจำ 3 เดือน 0.50% ต่อปี

7. บัญชีฝากประจำคือบัญชีที่คิดดอกเบี้ยให้เมื่อครบกำหนดระยะเวลา เช่น 3 เดือน, 6 เดือน, 12 เดือน, 24 เดือน, 36 เดือน ถ้ามีการถอนก่อนกำหนดจะไม่ได้รับดอกเบี้ย

ส่วนบริการที่ถูกค่าใช้มากเป็นอันดับสอง คือ การขอสินเชื่อจากธนาคารไทยพาณิชย์ มีจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.0 ในการให้บริการสินเชื่อ มีหลายประเภท จำแนกตามวัตถุประสงค์ของผู้กู้

1. สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค คือสินเชื่อเพื่อวัตถุประสงค์ใช้จ่ายในครัวเรือน
2. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย คือสินเชื่อเกี่ยวกับบ้าน สร้างบ้าน ซ่อมแซมบ้าน
3. สินเชื่อเอนกประสงค์ คือ สินเชื่อมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในด้านต่างๆ เช่น ชำระหนี้สินเดิม เพื่อใช้ในการศึกษา เพื่อซื้อรถยนต์ เพื่อซื้อเฟอร์นิเจอร์บ้าน ซื้อมอเตอร์ไซด์
4. สินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี (OD) สินเชื่อใช้หมุนเวียนในกิจการ คิดดอกเบี้ยตามจำนวนเงินที่นำออกไปใช้

ส่วนบริการที่ถูกค่าใช้มากอันดับสาม คือ บริการประกันชีวิตและประกันภัย ซึ่งมีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 สำหรับการประกันมีบริการ 5 ประเภท มีความคุ้มครองทั้งประเภททรัพย์สินและชีวิตซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การประกัน SCB Life+ เป็นการประกันเพิ่มค่าเงินฝาก เป็นการลงทุนในรูปแบบของประกันชีวิตที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่าเงินฝากและมีคุ้มครองชีวิต
2. เคหะบริการคือการประกันชีวิตของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ โดยมีธนาคารไทยพาณิชย์เป็นผู้รับผลประโยชน์ในอันดับแรก
3. การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล เป็นการคุ้มครองกรณีเกิดอุบัติเหตุสูญเสียชีวิตวงเงินประกันจำนวน 100,000 บาท มีค่าเบี้ยประกันจำนวน 180.00 บาทต่อปี
4. การประกันรักษัสุขภาพ คือคุ้มครองในกรณีเจ็บป่วยเป็นคนไข้ในของโรงพยาบาล
5. การประกันพิทักษ์สุขภาพ เป็นการคุ้มครองชดเชยรายได้ เนื่องจากเจ็บป่วยไม่สามารถทำงานและขาดรายได้
6. การประกันรถยนต์ เป็นความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติ และคุ้มครองในแผนประกันชั้นที่ 1 และ 2

ส่วนบริการอันดับที่ 4 บริการด้านการโอนเงิน มีจำนวนลูกค้าตอบแบบสอบถามข้อนี้จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.3 ซึ่งการโอนเงิน มีหลายช่องทางการโอน คือ

1. การโอนต่างสาขา เป็นการให้บริการโอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร โดยการโอนประเภทนี้ผู้รับปลายทางต้องมีหมายเลขบัญชีของธนาคารไทยพาณิชย์
2. การบริการโอนลอย การโอนประเภทนี้ ไม่จำเป็นต้องมีหมายเลขบัญชีของธนาคารไทยพาณิชย์ ให้ระบุชื่อ นามสกุล ผู้รับเงิน และสาขาปลายทางของธนาคารไทยพาณิชย์ที่ผู้รับเงินต้องการไปรับบริการ

3. โอนบาทเน็ต เป็นการโอนบัญชีต่างธนาคารการโอนเงินไปต่างประเทศ (SWIFF) ให้บริการโอนเงินเข้าบัญชีลูกค้าที่ต่างประเทศ

4. บริการโอนเงินมันนี่แกรม เป็นการบริการโอนเงินต่างประเทศที่ไม่ต้องใช้หมายเลขบัญชี ใช้เฉพาะชื่อ สกุล และรหัส

บริการด้านปริวรรตเงินตราต่างประเทศ มีจำนวนลูกค้าตอบแบบสอบถาม จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 มีบริการรับซื้อเงินต่างประเทศ เช็กเดินทาง รับเงินโอนจากต่างประเทศ บริการเช็ทเรียกเก็บต่างประเทศ บริการครีฟต่างประเทศ

บริการบัตรเครดิต มีจำนวนลูกค้าของธนาคาร จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7 มีบัตรหลายชนิด เช่น บัตรเครดิต แพลทินั่ม ซึ่งกำหนดรายได้ขั้นต่ำ 50,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป บัตรเครดิต วิซ่า บัตรเครดิต มาสเตอร์การ์ด กำหนดรายได้ 15,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป

ส่วนบริการอันดับสุดท้าย ประเภทการลงทุนทางการเงิน จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.3 มีหลายประเภท เช่น การลงทุนในกองทุนปิด เป็นกองทุนที่ต้องครบเวลาไถ่ถอนจึงจะทำการขายได้ กองทุนเปิด คือ กองทุนที่ไม่กำหนดระยะเวลาไถ่ถอนคืน กองทุนตราสารหนี้ คือกองทุนที่กำหนดนโยบายการลงทุนเฉพาะตราสารหนี้

ตาราง 4.8 บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ นอกเหนือจากบัตรเดบิต

ประเภทที่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ นอกเหนือจากบัตรเดบิต	จำนวน	ร้อยละของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ทั้งหมด (300ราย)
เงินฝาก	275	91.7
สินเชื่อ	69	23.0
ปริวรรตเงินตราต่างประเทศ	24	8.0
บัตรเครดิต	8	2.7
ด้านประกันชีวิตและประกันภัย	39	13.0
การโอนเงิน	34	11.3
การลงทุนทางการเงิน	1	0.3

ที่มา : จากแบบสอบถาม

หมายเหตุ : ลูกค้าตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

9) ประเภทบัญชีเงินฝากของลูกค้านาคารไทยพาณิชย์ ลูกค้ำที่ที่ถือบัตรเดบิตจะต้องมีบัญชีเงินฝากประเภทใดประเภทหนึ่งกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝากเป็นลูกค้ำถือบัญชีออมทรัพย์ จำนวน 293 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.7 รองลงมา เป็นลูกค้ำมีบัญชีเดินสะพัด จำนวน 38 ราย คิดเป็น ร้อยละ 12.7 และเป็นลูกค้ำฝากระยะยาว จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.3 (ตารางที่ 4.9) ซึ่งลูกค้ำถือบัตรเดบิตต้องมีบัญชีออมทรัพย์หรือเดินสะพัดเป็นอย่างน้อย 1 บัญชี

ตาราง 4.9 จำนวนลูกค้ำตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝาก

ประเภทบัญชีเงินฝาก	จำนวน	ร้อยละของลูกค้ำ ธนาคารไทย พาณิชย์ทั้งหมด (300ราย)
บัญชีออมทรัพย์	293	97.7
บัญชีเดินสะพัด	38	12.7
บัญชีฝากประจำ	25	8.3
บัญชีฝากระยะยาว	31	10.3

ที่มา : จากแบบสอบถาม

หมายเหตุ : ลูกค้ำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

10) จำนวนเงินฝากของลูกค้านาคารไทยพาณิชย์ ลูกค้ำของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามจำนวนเงินฝากทั้งหมด ส่วนใหญ่ มีเงินฝากไม่เกิน 50,000 บาท มีจำนวน 256 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.3 ลูกค้ำส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานบริษัท ซึ่งส่วนมากเป็นใช้บริการเงินเดือนผ่านบัญชีเท่านั้น จึงมีการเหลือเงินไว้ในบัญชีไม่มาก รองลงมา มีเงินฝากอยู่ในช่วง 50,001- 200,000 บาท จำนวน 29 ราย ร้อยละ 9.70 และเงินฝากช่วง 500,001 - 650,000 บาท มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.3 (ตารางที่ 4.10) จะเห็นได้ว่าเงินฝากทั้งหมดที่ลูกค้ำมีอยู่ในช่วง 50,000 บาท แสดงว่า ลูกค้ำของธนาคารไทยพาณิชย์เป็นลูกค้ำรายย่อย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารไทยพาณิชย์ที่เน้นการบริการลูกค้ำรายย่อย

ตาราง 4.10 จำนวนลูกค้าตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินฝากทั้งหมด

เงินฝาก	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 50,000 บาท	256	85.3
50,001 – 200,000 บาท	29	9.7
200,001 – 350,000 บาท	3	1.0
350,001 - 500,000 บาท	5	1.7
500,001 - 650,000 บาท	6	2.0
มากกว่า 650,000 บาท	1	0.3
รวม	300	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

4.2 พฤติกรรมในการใช้บริการเดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์

การศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย จำนวนบัตรที่ถือครอง จำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้ง ในการใช้บริการ การใช้ประโยชน์จากบัตรเดบิต สถานที่ที่ใช้บริการบัตรเดบิต ความถี่ในการใช้บริการผ่านบัตรเดบิต วันที่นิยมใช้บริการบัตรเดบิต ผู้ที่แนะนำให้ใช้บริการบัตรเดบิตการทราบข้อมูลของบัตรเดบิต ความพอใจในบริการบัตรเดบิต การถือบัตรของธนาคารอื่น ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้ คือ

1) จำนวนบัตรที่ถือครอง ลูกค้าที่ใช้บัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนใหญ่มีจำนวนบัตร 1 บัตร มีจำนวน 220 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.3 รองลงมา 2 บัตร จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.7 และ 3 บัตร จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.7 ลูกค้า มีจำนวนบัตรถือครองมากกว่า 3 บัตร มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.3 (ตามตาราง 4.11) จะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่ลูกค้านิยมถือบัตรเพียง 1 บัตร ส่วนลูกค้าที่ถือมากกว่า 1 บัตร จะเป็นลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากมากกว่า 1 บัญชี

ตาราง 4.11 จำนวนบัตรเดบิตที่ถือครองของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์

จำนวนบัตรเดบิตที่ถือครอง	จำนวน	ร้อยละ
1 บัตร	220	73.3
2 บัตร	50	16.7
3 บัตร	23	7.7
มากกว่า 3 บัตร	7	2.3
รวม	300	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

2) จำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการบัตรเดบิต ลูกค้าที่ใช้บัตรเดบิตส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามจำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้งที่ในการใช้บริการบัตรเดบิต ส่วนใหญ่ใช้บริการจำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้งไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 201 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมา 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.0 ช่วงรายได้ 10,001 – 30,000 บาท จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0 และช่วงรายได้ 30,001-50,000 บาท มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 (ตามตาราง 4.12) ลูกค้าส่วนมากถอนเงินโดยใช้บัตรเดบิต เพื่อไว้ใช้สอยในชีวิตประจำวัน ซึ่งไม่เกินครั้งละ 5,000 บาท และปัจจุบันการถอนเงินโดยใช้บัตรเดบิต สามารถหาตู้เอ.ที.เอ็ม. ได้ง่ายและสะดวก ลูกค้าจึงไม่มีความจำเป็นในการถอนเพื่อสำรองเงินไว้มาก

ตาราง 4.12 จำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้งที่ในการใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์

จำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการบัตรเดบิต	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	201	67.0
5,001 – 10,001 บาท	57	19.0
10,001 – 30,000 บาท	36	12.0
30,001 – 50,000 บาท	6	2.0
รวม	300	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

3) การใช้ประโยชน์จากบัตรเดบิต ลูกค้ำที่ใช้บัตรเดบิตส่วนใหญ่ ใช้ในการเบิกถอนเงินสดจากเครื่อง ATM มากที่สุดจำนวน 249 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.0 รองลงมา ซื้อสินค้าและบริการจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.0 การโอนเงิน จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.7 การตรวจสอบยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.3 การชำระค่าสาธารณูปโภค มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.3 และใช้บริการด้านอื่นๆ มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.7 (ตามตาราง 4.13) เช่น การเปลี่ยนวงเงินในการถอน การเปลี่ยนรหัส ประโยชน์ของบัตรเดบิตที่ลูกค้ำ นอกจากเบิกเงินแล้วสามารถใช้จ่ายค่าสินค้าและบริการได้เหมือนบัตรเครดิต แต่เงื่อนไขการทำบัตรเครดิตมีมาก ลูกค้ำที่ไม่ชอบพกพาเงินสด ก็สามารถใช้บริการจ่ายค่าสินค้าและบริการได้โดยให้ธนาคารตัดบัญชีอัตโนมัติ

ตาราง 4.13 การใช้ประโยชน์จากบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์

การใช้ประโยชน์จากบัตรเดบิต	จำนวน	ร้อยละของลูกค้ำธนาคารไทยพาณิชย์ทั้งหมด (300) ราย
เบิกถอนเงินสดจากเครื่อง ATM	249	83.0
ซื้อสินค้าและบริการ	69	23.0
โอนเงิน	47	16.7
ตรวจสอบยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร	13	4.3
ชำระค่าสาธารณูปโภค	13	4.3
อื่น ๆ	5	1.7

ที่มา : จากแบบสอบถาม

หมายเหตุ : ลูกค้ำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4) **สถานที่ใช้บัตรเดบิต** ลูกค้ำที่ใช้บริการบัตรเดบิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์ในสถานที่ธนาคารพาณิชย์ จากตู้เอ.ที.เอ็ม มีจำนวน 277 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.3 รองลงมา คือห้างสรรพสินค้า/ซูเปอร์มาร์เก็ต มีจำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.7 ร้านค้ำที่รับชำระสินค้าด้วยบัตรเดบิต จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.7 สถานที่บริการน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.3 ร้านอาหารและภัตตาคาร, มินิมาร์ท ร้านสะดวกซื้อ จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.7 ท่าอากาศยาน และสถานบันเทิง มีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.7 โรงพยาบาล จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 ร้านค้ำในต่างประเทศ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0 (ตามตาราง 4.14) ลูกค้ำใช้บริการหลักของบัตรจากตู้ เอ.ที.เอ็ม ของธนาคารมากที่สุด แม้ว่า จะสามารถใช้บริการได้หลากหลาย ตามสถานที่ต่างๆเหมือนบัตรเครดิต

ตาราง 4.14 จำนวนลูกค้ำของธนาคารไทยพาณิชย์จำแนกตามสถานที่ใช้บัตรเดบิต

สถานที่การใช้บัตรเดบิต	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารพาณิชย์	277	92.3
ห้างสรรพสินค้า/ซูเปอร์มาร์เก็ต	95	31.7
ร้านค้ำที่บริการรับชำระด้วยบัตรเดบิต	47	15.7
มินิมาร์ท/ร้านสะดวกซื้อ	23	7.7
ร้านอาหาร-ภัตตาคาร	23	7.7
ท่าอากาศยาน/สถานีขนส่ง-สถานีรถไฟ	11	3.7
สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง	40	13.3
โรงแรม/รีสอร์ท/แหล่งท่องเที่ยว	19	6.3
สถานบันเทิง	11	3.7
โรงพยาบาล	6	2.0
ร้านค้ำในต่างประเทศ	3	1.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

หมายเหตุ : ลูกค้ำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

5) **ความถี่ในการใช้บัตร** ลูกค้ำที่ใช้บริการบัตรเดบิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ใช้บัตรเดบิตสัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาคือเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.3 สัปดาห์ละ 2 ครั้ง จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 เดือนละ 2 ครั้ง มีจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.9 2-3 เดือน ต่อครั้ง มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 และทุกวัน มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.3 (ตามตาราง 4.15) ความถี่ในการใช้บริการบัตรเดบิตมากเนื่องจากการถอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็มมีความสะดวก ทั้งในด้านที่จอครบสะดวก จำนวนตู้ เมื่อต้องการใช้เงิน ลูกค้ำสามารถถอนเงินได้ตามความต้องการ

ตาราง 4.15 จำนวนลูกค้ำของธนาคารไทยพาณิชย์จำแนกตาม ความถี่ในการใช้บัตรเดบิต

ความถี่ในการใช้บัตรเดบิต	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	7	2.3
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	118	39.3
สัปดาห์ละ 2 ครั้ง	39	13.0
เดือนละ 1 ครั้ง	85	28.3
เดือนละ 2 ครั้ง	33	10.9
2-3 เดือน ต่อ 1 ครั้ง	18	6.0
รวม	300	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

6) **วันทีนิยมใช้บัตรเดบิต** ลูกค้ำที่ใช้บริการบัตรเดบิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ใช้บัตรเดบิตในวันสิ้นเดือน หรือต้นเดือน จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมาคือ วันเสาร์ - อาทิตย์ จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.0 วันพฤหัสบดี - ศุกร์ จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.3 วันหยุดนักขัตฤกษ์ จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 และวันจันทร์-พุธ มีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.3 (ตามตาราง 4.16) วันทีนิยมมาใช้บริการวันสิ้นเดือน ต้นเดือน เพราะลูกค้ำส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน เมื่อเงินเดือนออกก็จะมีการใช้บัตรเดบิตเพื่อถอนเงินจากตู้ เอ.ที.เอ็ม ไม่ว่าจะช่วงดังกล่าวมีผู้ใช้บริการมากก็ต้องรอ

ตาราง 4.16 จำนวนลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำแนกตามวันที่นิยมใช้บริการเดบิต

วันที่นิยมใช้บริการเดบิต	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์ – พุธ	16	5.3
วันพฤหัสบดี – ศุกร์	55	18.3
วันเสาร์ – อาทิตย์	87	29.0
วันหยุดนักขัตฤกษ์	30	10.0
วันสิ้นเดือน หรือ ต้นเดือน	112	37.3
รวม	300	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

7) ผู้แนะนำในการใช้บริการบัตรเดบิต ลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเดบิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ใช้บริการบัตรเดบิตโดยการตัดสินใจด้วยตนเอง จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคารของธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.7 ได้รับคำแนะนำจากเพื่อน จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0ญาติ มีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0 เพื่อนร่วมงาน จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.3 และอื่นๆ จากบริษัทที่ทำงาน จำนวน 8 ราย ร้อยละ 2.7(ตามตาราง 4.17) สาเหตุที่ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเดบิตด้วยตนเอง แสดงให้เห็นถึงผู้ถือบัตรได้เห็นถึงความสะดวกในการใช้บัตรและเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในบัญชีของตนเอง มีรายการส่งเสริมการขายของชำระ่วยที่ถูกใจ จึงมีการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการได้ทันที ดังนั้น กรณีที่พนักงานจะทำการเสนอการขาย (CROSSELL) ในสินค้าตัวอื่นๆ ก็ยังสามารถทำได้ทันที

ตาราง 4.17 จำนวนลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์จำแนกตามผู้แนะนำให้ใช้บริการบัตรเดบิต

ผู้แนะนำให้ใช้บริการบัตรเดบิต	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อน	54	18.0
ญาติ	27	9.0
พนักงานธนาคารของธนาคารไทยพาณิชย์	92	30.7
เพื่อนร่วมงาน	13	4.3
ตัดสินใจด้วยตนเอง	106	35.3
อื่น ๆ – จากบริษัทหรือองค์กรที่ทำงาน	8	2.7
รวม	300	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

8) แหล่งข้อมูลที่ทราบ ลูกค้ำที่ใช้บริการบัตรเดบิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ผู้ใช้บัตรเดบิตทราบจากสื่อด้านแผ่นพับและโปสเตอร์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด จำนวน 224 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.7 รองลงมา ทราบจากสื่อด้าน โทรทัศน์ จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.3 สื่อด้านหนังสือ, นิตยสารพิมพ์ จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7 และสื่อด้านอิเล็กทรอนิกส์ทางเว็บไซต์, มือถือ มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.3 (ตามตาราง 4.18) สำหรับสื่อด้านแผ่นพับและโปสเตอร์ของธนาคาร ทางธนาคารไทยพาณิชย์มีการพิมพ์แผ่นพับพร้อมที่ให้ลูกค้ำหยิบอ่านได้ตลอดเวลาและที่วางของแผ่นพับ สามารถมองเห็นได้เด่นชัดเป็นมาตรฐานเหมือนกันทั่วประเทศ และโปสเตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์จัดทำเป็นพิเศษเป็น BRANCH BOARD คือแผ่นผ้าพลาสติกขนาดใหญ่ ติดตั้งจากตัวอาคารลงมา มีขนาดใหญ่ สามารถมองเห็นได้ชัดเจนจากที่ไกล และมีการเปลี่ยนทุกๆ 3 เดือน เพื่อเสนอบริการต่างๆ เวียนกันให้ครบตามบริการที่มีอยู่ทั้งหมด และให้บริษัทรับเหมาดำเนินการติดตั้งให้ทุกสาขาทั่วประเทศ จึงมีรูปแบบที่เหมือนกันเป็นมาตรฐาน การที่สำนักงานใหญ่มีการประชาสัมพันธ์ให้ จึงเสมือนการเป็นมาตรฐานของธนาคาร ไม่ว่าสาขาอยู่ภาคใด ก็มีบริการมีการโฆษณาที่เหมือนกัน

ตาราง 4.18 จำนวนลูกค้ำของธนาคารไทยพาณิชย์มีแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้บัตรเดบิตทราบ	จำนวน	ร้อยละ
สื่อด้าน โทรทัศน์	64	21.3
สื่อด้านหนังสือ, นิตยสารพิมพ์	8	2.7
สื่อด้านแผ่นพับและโปสเตอร์ของธนาคาร ไทยพาณิชย์	224	74.7
สื่อด้านอิเล็กทรอนิกส์ ทางเว็บไซต์, มือถือ	4	1.3
รวม	300	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

9) ระดับความพึงพอใจ ลูกค้ำที่ใช้บริการบัตรเดบิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ลูกค้ำมีความพอใจกับการใช้บัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ปานกลาง จำนวน 162 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.0 พอใจมาก จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.7 พอใจน้อย จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.7 ไม่พอใจเลย มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7 (ตามตารางที่ 4.19) แสดงให้เห็นว่าบริการบัตรเดบิตยังเป็นที่นิยมของลูกค้ำและมีผู้ใช้บริการค่อนข้างมาก

ตาราง 4.19 ระดับความพอใจจากการใช้บริการเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์

ระดับความพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมาก	119	39.7
พอใจปานกลาง	162	54.0
พอใจน้อย	11	3.7
ไม่พอใจเลย	8	2.7
รวม	300	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

10) บุคคลที่ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตอยากแนะนำให้ใช้ ลูกค้ำที่ใช้บริการบัตรเดบิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อยากแนะนำเพื่อนมากที่สุด จำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมา เป็นบุคคลที่รู้จัก จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.7 เพื่อนร่วมงาน จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.3 และญาติพี่น้อง มีจำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.3 (ตามตาราง 4.20) มีความพอใจกับการใช้บริการเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ปานกลาง จำนวน 162 ราย จะเห็นได้ว่าลูกค้ำส่วนใหญ่ต้องการแนะนำให้เพื่อนใช้บริการบัตรเดบิต เพราะเป็นบริการที่สะดวก รวดเร็ว สามารถตัดสตินใจได้ด้วยตนเอง

ตาราง 4.20 บุคคลที่ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์อยากแนะนำให้ใช้

บุคคลที่ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตอยากแนะนำให้ใช้	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อน	104	34.7
ญาติพี่น้อง	46	15.3
เพื่อนร่วมงาน	52	17.3
บุคคลที่รู้จัก	98	32.7
รวม	300	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

11) การถือครองบัตรเดบิตต่อไปในอนาคต ลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเดบิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตอยากถือบัตรต่อไปมากที่สุด จำนวน 278 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.7 และไม่ถือบัตรต่อไป จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.3 (ตามตาราง 4.21) สำหรับเหตุผลของลูกค้าที่ต้องการถือครองบัตรต่อไป เพราะได้สังเกตเห็นประโยชน์ต่อการให้บริการของธนาคาร โดยเฉพาะในเรื่องความรวดเร็ว สะดวก และสามารถตรวจสอบได้ชัดเจนในรายละเอียดของรายการใช้จ่ายเงิน ส่วนผู้ที่ไม่ถือบัตรต่อไป เนื่องจากมีจำนวนบัตรที่ใช้บริการหลายบัตร และค่าธรรมเนียมแพง ทำให้ไม่ตัดสินใจที่จะใช้บัตร

ตาราง 4.21 การถือครองบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ต่อไปในอนาคต

การถือครองบัตรเดบิต	จำนวน	ร้อยละ
ถือครองบัตรต่อไป	278	92.7
ไม่ถือบัตรต่อไป	22	7.3
รวม	300	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

12) บัตรเดบิตของธนาคารอื่นที่ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ถือครอง ลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเดบิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ จะถือครองบัตรกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาคือธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.3 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 ธนาคารรัตนสินและเอเชีย จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.3 และธนาคารออมสิน มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0 (ตามตาราง 4.22) นอกจากนี้บัตรของธนาคารไทยพาณิชย์แล้ว ลูกค้ายังมีบัตรของธนาคารกสิกรไทย มากที่สุด อาจเป็นเพราะว่าธนาคารกสิกรไทยเปิดให้บริการในเขต อำเภอเมืองเชียงราย มาก่อนธนาคารอื่นๆ และยังคงตั้งอยู่ในชุมชนเมือง จึงทำให้มีลูกค้าจำนวนมาก

ตาราง 4.22 บัณฑิตของธนาคารอื่น ที่ลูกค้าถือครอง

ธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	7	2.3
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	118	39.3
กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	39	13.0
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	85	28.3
ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	18	6.0
ออมสิน	3	1.0
อื่นๆ-รัตนสิน, เอเชีย	30	10.0
รวม	300	100.0

ที่มา : จากแบบสอบถาม

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัณฑิตของธนาคารไทยพาณิชย์

ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัณฑิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายนี้จะให้ลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์เรียงลำดับความสำคัญของได้เรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยซึ่งมีทั้งหมด 5 ปัจจัย คือปัจจัยด้านตัวบัณฑิต ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ และปัจจัยด้านผู้ใช้บริการว่าปัจจัยดังกล่าวข้างต้นมีผลในระดับมาก ปานกลาง หรือน้อย จากนั้นก็ให้คะแนนเป็น 3 , 2 , 1 ตามลำดับ และนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวได้ดังนี้คือ

1) จากการศึกษาในภาพรวม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัณฑิตของลูกค้าไทยพาณิชย์มากที่สุดอันดับที่ 1 คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 1.83 ลูกค้าให้ความสำคัญ เพราะลูกค้าได้รับข่าวสาร ข้อมูล อันเป็นเหตุผลที่ลูกค้าสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่เหมาะสมกับตนเองมากที่สุด อันดับที่ 2 คือ ปัจจัยด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.73 เมื่อลูกค้าตัดสินใจในการเป็นลูกค้าของธนาคารแล้ว การให้บริการของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญในการรักษา ลูกค้าให้ใช้บริการของธนาคารให้นานๆ เพราะการรักษาลูกค้ารายเก่ามีค่าการบริการน้อยกว่า การให้พนักงานหาลูกค้าใหม่ อันดับที่ 3 คือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 1.72 ลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่ใช้บริการมานานกว่า 5 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงที่ธนาคารมีการปรับราคาค่าธรรมเนียมของบัณฑิต ลูกค้าอาจจะคิดว่าต้องจ่ายเพิ่มในการสมัครใช้บริการ แต่ถ้ามองถึงค่าธรรมเนียมในการใช้บริการผ่านตัวบัณฑิต เช่น การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการ ซึ่งถูกกว่า

การใช้บริการโอนเงิน ชำระค่าสินค้าบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร อันดับที่ 4 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 1.69 ถูกค่าชอบความสะดวกและสบายง่ายในการใช้บริการ และอันดับที่ 5 ปัจจัยด้านตัวบัตร มีค่าเฉลี่ย 1.67 ถูกค่าชอบในความทันสมัยของบัตรเดบิตที่สามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้โดยผ่าน Laser ATM (ตารางที่ 4.23)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสำคัญต่อการใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์มากเป็นอันดับ 1 ซึ่งอาจเนื่องมาจากธนาคารไทยพาณิชย์ คือการที่ธนาคารได้ปรับปรุงภาพลักษณ์ของสาขา ในปี พ.ศ.2547 ด้วยการออกแบบและตกแต่งภายในใหม่ทั้งหมด สะท้อนภาพลักษณ์ธนาคารให้มีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ไม่เหมือนใคร เป็นผลให้ธนาคารไทยพาณิชย์ได้รับรางวัลจากสมาคมธนาคารเอเชียเป็นธนาคารไทยหนึ่งเดียวที่ได้รับรางวัล Asian Banking Award 2548 ที่คัดเลือกจาก 48 ธนาคารทั่วเอเชีย จากรางวัลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าธนาคารไทยพาณิชย์มีกลยุทธ์ สื่อสาร ภาพลักษณ์ระดับสากล เน้นการสื่อสารที่มีมาตรฐาน สร้างความโดดเด่นง่ายต่อการจดจำ รวมถึงการปรับปรุงอาคารสาขาแบบอนุรักษ์เป็นอาคารเก่าที่มีสถาปัตยกรรมโบราณ ปัจจุบัน มีการปรับปรุง 3 สาขา ได้แก่ สาขานนเพชรบุรี สาขาลาดน้อย และสาขาเฉลิมนคร

นอกจากมีการประชาสัมพันธ์ของธนาคารในภาพรวมแล้ว ยังมีการประชาสัมพันธ์ ในด้านช่วยเหลือสังคม เช่น โครงการธนาคารไทยพาณิชย์บริจาคโลหิต ร่วมกับสภากาชาดไทย ธนาคารไทยพาณิชย์กับโครงการปลูกป่าถาวรเฉลิมพระเกียรติฯ โดยร่วมมือกับโครงการพัฒนาโดยตุง โครงการกองทุนไทยพาณิชย์เพื่อผู้ประสบภัย การออกไปประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าถึงที่บ้าน ที่ทำงาน ซึ่งการเข้าถึงลูกค้าแบบนี้จะทำให้ได้ลูกค้าเป็นกลุ่มใหญ่

ธนาคารไทยพาณิชย์ยังมีการประชาสัมพันธ์เจาะลูกค้าเป็นรายกลุ่ม จัดให้พนักงานออกเยี่ยมลูกค้า ประชาสัมพันธ์และบริการถึงที่บ้านและที่ทำงานของลูกค้า ทำให้มีลูกค้ามาใช้บริการเป็นกลุ่มบัญชีเป็นจำนวนมาก ส่วนการประชาสัมพันธ์ ณ ที่ทำการสาขา จะมีแผ่นฟ้าพลาสติกขนาดใหญ่ เรียกว่า BRANCH BOARD ติดอยู่ด้านหน้าอาคาร ซึ่งสามารถมองเห็นได้เด่นชัด โดยทั่วไปจะแสดงรูปภาพของสมนาคุณ ซึ่งมีรายการแถม สำหรับการทำบัตรเดบิตตลอดทั้งปี

ส่วนปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจุบันธนาคารมีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) ซึ่งสามารถให้บริการ ได้ 24 ชั่วโมง และมีจำนวน พนักงานไว้คอยบริการจำนวน 200 คน เพิ่มขึ้นจากช่วง 3 ปีก่อน มีพนักงานเพียง 40 คน จำนวน Calls ที่เรียกเข้ามาจากตัวเลข 3 ปีย้อนหลัง ปีละ 3 ล้านหน่วย ปัจจุบันปีละ 11 ล้านหน่วย ซึ่งในปัจจุบันมีสถาบันหลายแห่งติดต่อขอคุณงานที่ Call center และธนาคารมีการเพิ่มจำนวนตู้เอ.ที.เอ็ม มากพอต่อการให้บริการ ปัจจุบันมีมากกว่า 2,200 ตู้ทั่วประเทศ ซึ่งถือได้ว่ามากเป็นอันดับ 1 ของประเทศ

ธนาคารมีการอบรมพนักงานให้มีความรู้เป็นอย่างดีในทุกผลิตภัณฑ์ สาขาของธนาคารมีจำนวนมากในการให้บริการ โดยมีทั้งสิ้นจำนวน 562 สาขา และสาขาที่เปิดในห้าง อีก 62 สาขา ตามโครงการไทยพาณิชย์ เปิดทุกวัน เจอกันที่ห้าง ลูกค้ามีความสะดวกสบายในการมาใช้บริการ จำนวนพนักงาน เพิ่มจาก 10,412 คน เมื่อ 3 ปีก่อน เป็น 12,125 คน

การพิจารณาในภาพรวมของปัจจัยด้านราคาพบว่า ค่าธรรมเนียมจากการใช้บัตรเดบิต การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการ จะมีค่าบริการที่ถูกกว่าธนาคารอื่น นอกจากนั้นที่ เคา์เตอร์เซอร์วิส สามารถทำรายการธุรกรรมทางการเงินโดยไม่ต้องไปรอคิวการให้บริการจากพนักงานธนาคาร โดยสามารถเลือกได้หลายธุรกรรม เช่น การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการ สามารถทำได้ที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม, ทางโทรศัพท์, ผ่านอินเทอร์เน็ต, เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ โดยค่าธรรมเนียมในการใช้บริการด้วยตัวเอง (Self Service) จะถูกกว่าการให้บริการผ่านพนักงานธนาคาร ลูกค้าจึงหันมาใช้บริการในด้านนี้มาก บัตรเดบิตก็เป็นส่วนหนึ่งของการบริการแบบให้ลูกค้าใช้บริการด้วยตัวเอง (Self Service)

ส่วนในด้านราคาของบัตรเดบิตค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี จะมีลูกค้าสองกลุ่ม กลุ่มแรกมีการคิดค่าธรรมเนียมปกติ กลุ่มที่สอง เป็นกลุ่มที่ได้รับการลดหย่อนค่าธรรมเนียม โดยเฉพาะในปีแรก เพื่อเป็นการจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการ

ปัจจัยต่อมาปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ ในสังคมปัจจุบันการพกเงินสดไว้จำนวนมากเพื่อการใช้จ่ายใช้สอยถือว่าเป็นเรื่องที่มีความเสี่ยงในการเกิดอาชญากรรม และยังถือว่าเป็นเรื่องลำสมัยในการพกเงินสดไว้เต็มกระเป๋า ทำให้เริ่มมีความนิยมใช้บัตรมากกว่าการพกเงินสด และยังช่วยให้อวางแผนในการใช้เงินได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยสุดท้าย ด้านตัวบัตรเดบิต ลูกค้าให้ความสนใจในคุณสมบัติที่สามารถ ชำระค่าสินค้าและบริการ โดยผ่าน Laser ATM ซึ่งเป็นบริการที่แตกต่างจากธนาคารอื่น ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว เพียงแค่ นิ้ว 1-2-3 ก็ทำรายการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งลูกค้าที่ขอความทันสมัยจะพอใจบริการนี้มาก การชำระบิลค่าสินค้าและบริการ มีแค่ 3 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 เลือก MENU “จ่ายบิลด้วยบาร์โคด” ขั้นตอนที่ 2 แสกนบาร์โคดในบิลแจ้งค่าบริการ ขั้นตอนที่ 3 กดยืนยันความถูกต้อง

ตาราง 4.23 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ทุกด้าน

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
ด้านการประชาสัมพันธ์	1.83	1
ด้านการให้บริการ	1.73	2
ด้านราคา	1.72	3
ด้านผู้ใช้บริการ	1.69	4
ด้านตัวบัตรเครดิต	1.67	5

ที่มา: จากแบบสอบถาม

2) เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยทั้ง 5 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ สามารถแสดงรายละเอียดแต่ละปัจจัยได้ดังนี้ คือ

2.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ทางการประชาสัมพันธ์ของธนาคารซึ่งประกอบด้วย 3 รายการย่อย มีอิทธิพลรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 1.83) และ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายการที่สำคัญมากที่สุด คือธนาคารไทยพาณิชย์ มีการประชาสัมพันธ์เจาะลูกค้าเป็นรายกลุ่ม เช่น การเข้าไปชี้แจงตามสถานที่ทำงานแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 1.91) รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย = 1.86) และธนาคารไทยพาณิชย์มีรายการส่งเสริมการขายตลอดเวลา มีของแจกของแถมจากการทำบัตรเครดิต เช่น แจกกระเป๋า, เครื่องชั่งน้ำหนัก, นาฬิกาข้อมือ, นาฬิกาปลุก (ค่าเฉลี่ย = 1.73) (ตาราง 4.24) แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าธนาคารที่ใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพราะมาจากธนาคารไทยพาณิชย์มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่อง นอกจากนั้นการสนับสนุนจากส่วนกลางมีอิทธิพลมาก ในการประชาสัมพันธ์ในหลายๆ ด้านพร้อมๆ กัน รวมถึงภาพพจน์ของธนาคารโดยรวมซึ่งถือว่าเป็นการประสบความสำเร็จในการสื่อสารภาพลักษณ์และสร้างแบรนด์ จากการปรับปรุงขนานใหญ่ของธนาคาร เป็นการสร้างความแตกต่างจากธนาคารคู่แข่งซึ่งพัฒนาสู่การเป็นธนาคารที่ทำธุรกรรมครบวงจร มีความสามารถแข่งขันในระดับสากลได้ (Universal Bank) การประชาสัมพันธ์ ให้พนักงานทำการตลาดเชิงรุกเจาะลูกค้าเป็นรายกลุ่มโดยโครงสร้างของธนาคารได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม สาขาทำหน้าที่ทุกอย่างทั้งด้านบริการลูกค้า วิเคราะห์สินเชื่อ ปล่อยสินเชื่อ การติดตามหนี้ การหาลูกค้า ซึ่งปัจจุบัน แบ่งหน้าที่ชัดเจน สาขาทำหน้าที่เฉพาะการบริการลูกค้าให้ดีที่สุด การวิเคราะห์สินเชื่อ มีหน่วยงานธุรกิจลูกค้าบุคคล การติดตามหนี้ก็มีหน่วยงานแก้ไขหนี้ และมีการจัดตั้งหน่วยงาน BRC (Business Relationship Center) เพื่อรองรับลูกค้าธุรกิจรายย่อยและขนาดกลาง (SME) โดยเฉพาะ ซึ่งปัจจุบันมีถึง 41 แห่งทั่วประเทศ

ตาราง 4.24 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ด้านการ
 ประชาสัมพันธ์

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์เจาะเป็นรายกลุ่ม ลูกค้าของบัตรเดบิต เช่น การเข้าไปชี้แจงตามสถานที่ทำงาน	1.91	1
2. ธนาคารไทยพาณิชย์มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	1.86	2
3. ธนาคารไทยพาณิชย์มีรายการส่งเสริมการขายตลอดเวลา มีของแจก ของแถมจากการทำบัตร เช่น แจกกระเป๋า เครื่องชั่ง น้ำหนัก นาฬิกาข้อมือ นาฬิกาปลุก	1.73	3
ผลรวม = 1.83 ระดับอิทธิพลปานกลาง		

ที่มา: จากแบบสอบถาม

2.2 ด้านการให้บริการ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้ง 6 รายการ มีอิทธิพลรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 1.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการสำคัญมากที่สุด คือ จำนวนพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์มีจำนวนมากพอในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 1.80) ธนาคารได้มีการรับพนักงานเพิ่ม จากโครงสร้างจำนวนพนักงานของสาขาในอดีต จำนวนพนักงานไม่ครบ ปัจจุบันทุกสาขามีพนักงานเต็มตามโครงสร้างของแต่ละสาขา บางสาขามีพนักงานเกิน ซึ่งธนาคารสำรองพนักงานไว้สำหรับการขยายสาขาอย่างมากในปี 2548 รองลงมา คือ ธนาคารไทยพาณิชย์มีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ แก้ปัญหา และข้อเสนอแนะให้ลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย = 1.77) ธนาคารไทยพาณิชย์ มีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ รับแจ้งและแก้ปัญหาให้ลูกค้า เป็นส่วนประสานงานในแผนกต่างๆ ของธนาคาร และจำนวนพนักงานรับสายโทรศัพท์ที่มีจำนวนมากเพียงพอต่อการให้บริการธนาคารมีตู้ เอ.ที.เอ็ม จำนวนมากเพียงพอต่อการให้บริการถอนเงิน (ค่าเฉลี่ย = 1.76) ปัจจุบันธนาคารไทยพาณิชย์ มีจำนวนตู้เอ.ที.เอ็ม จำนวน 2,200 ตู้ทั่วประเทศ สำหรับบริการลูกค้า ธนาคาร พนักงานให้บริการในการใช้บัตรเดบิตเป็นอย่างดี สามารถตอบปัญหาให้กับลูกค้าได้รับความพอใจทุกคน (ค่าเฉลี่ย = 1.74) ลูกค้าของธนาคารมีการอบรมอย่างต่อเนื่อง มีความสามารถในการตอบข้อซักถามให้ลูกค้าได้ข้อมูลที่ถูกต้องและได้รับความพึงพอใจ ธนาคารมีบริการออกรายการเดินบัญชี (Statement) ได้จากตู้เอ.ที.เอ็ม โดยผ่านบัตรเดบิต (ค่าเฉลี่ย = 1.73) และลูกค้าสามารถแจ้งอายัดบัตรได้ทันทีในกรณีที่บัตรหายหรือเสีย (ค่าเฉลี่ย = 1.59) (จากตาราง 4.25)

จำนวนพนักงานในการให้บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการให้บริการลูกค้าให้ประทับใจในบริการ ซึ่งธนาคารมีการจัดระบบเกี่ยวกับการพนักงานโดยส่งเสริมให้องค์กรมีการให้ความสำคัญกับพนักงานทุกระดับชั้น นโยบายของธนาคารปัจจุบันมีการเปิดรับพนักงานใหม่เพิ่มให้เต็มตามโครงสร้างอย่างเต็มที่ เพื่อรองรับการขยายธุรกิจให้เติบโต ในอดีต 3 ปีย้อนหลัง มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 10,412 คน ต่อมาเพิ่มขึ้น เป็น 12,125 คน และมีผลตอบแทนพิเศษให้พนักงานเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีการปรับระบบการให้ผลตอบแทนของพนักงานจากเดิมที่ให้เท่ากันหมดมาเป็นการให้ผลตอบแทนตามผลงาน อันดับรองลงมาธนาคารมีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่สามารถตอบปัญหาหรือรับข้อร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งทางศูนย์จะแจ้งถึงผู้จัดการสาขาโดยตรงหรือหัวหน้าทีมที่รับผิดชอบถึงข้อร้องเรียน ซึ่งจะได้รับผลการแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วที่สุด และบทบาทของศูนย์ยังรับเรื่องหรือปัญหา เพื่อแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทุกหน่วยงานในธนาคาร อันดับที่สาม คือ จำนวนตู้เอ.ที.เอ็ม ปัจจุบันมีการเพิ่มจำนวนตู้จนทำให้เป็นธนาคารที่มีตู้มากอันดับหนึ่ง อันดับที 4 พนักงานมีความรู้ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ อันดับที 5 ธนาคารมีบริการออกรายการเดินบัญชี (Statement) ย้อนหลังได้เป็นเวลา 3 เดือน โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม ซึ่งถ้าใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ต้องเสียค่าธรรมเนียมขั้นต่ำ 100 บาท ถ้าขอระยะเวลา ตั้งแต่ 3 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี มีค่าธรรมเนียม 200 บาท และมากกว่า 1 ปี มีค่าธรรมเนียม 300 บาท อันดับสุดท้าย คือสามารถอายัดบัตร กรณีหายหรือเสียได้ในทันทีที่ก่อนจะเกิดความเสียหาย ซึ่งถ้าเป็นกรณีถือเงินสดไว้ในมือ และสูญหาย เราไม่สามารถอายัดเงินสดได้ ถ้าเป็นบัตรเดบิตสูญหาย ถ้าไม่มีรหัสก็ไม่สามารถนำเงินไปใช้ได้

ตาราง 4.25 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ด้านการให้บริการ

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1. จำนวนพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์มีจำนวนมากพอในการให้บริการแก่ลูกค้า	1.80	1
2. ธนาคารไทยพาณิชย์มีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ แก้ปัญหาและข้อแนะนำให้ลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง เช่น สามารถอายัดบัตรเครดิตได้ทันทีในกรณีหาย	1.77	2
3. ธนาคารมีจำนวนตู้ เอทีเอ็ม จำนวนมาก เพียงพอต่อการให้บริการถอนเงิน	1.76	3
4. พนักงานให้บริการในการใช้บัตรเครดิตเป็นอย่างดี สามารถตอบคำถามและแก้ปัญหาให้กับลูกค้าทุกคน	1.74	4
5. ธนาคารให้บริการออก Statement สามารถย้อนหลังได้ 3 เดือน	1.73	5
6. ลูกค้าสามารถแจ้งอายัดบัตรในกรณีที่บัตรหายหรือเสีย	1.59	6
ผลรวม = 1.73 ระดับอิทธิพลปานกลาง		

ที่มา: จากแบบสอบถาม

2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ด้านราคา พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้ง 4 รายการ มีอิทธิพล ผลรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 1.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ คือ ค่าธรรมเนียมจากการใช้บัตร โอนเงิน ชำระค่าสินค้า และบริการถูกกว่าการใช้บริการบนเคาน์เตอร์ของธนาคาร หรือเคาน์เตอร์เซอร์วิส (ค่าเฉลี่ย = 1.81) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการผ่านช่องทางตู้เอ.ที.เอ็ม มีราคาถูกลงกว่า เป็นสิ่งจูงใจให้มีการสมัครใช้บัตรเครดิต เช่น การใช้บริการการโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน มีค่าธรรมเนียมขั้นต่ำ 20 บาท ถ้าเป็นการใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ คิดค่าธรรมเนียมขั้นต่ำ 30 บาท ส่วนการชำระค่าสินค้าและบริการก็คิดค่าธรรมเนียมถูกกว่าการใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์เช่นกัน เช่น การชำระงวดรถของบริษัท สยามพาณิชย์ลิสซิ่ง ชำระผ่านบัตรเครดิต เสียค่าธรรมเนียม ในเขต 10 บาท ถ้าใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ 15 บาท ปัจจัยรองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าถูก คือราคาเพียง 100 บาท (ค่าเฉลี่ย = 1.79) และได้รับการยกเว้นค่าทำบัตรเดบิตครั้งแรกเข้าและรายปี (เฉพาะปีแรก) (ค่าเฉลี่ย = 1.70) ลูกค้าในกลุ่มนี้ได้รับส่วนลดหย่อนค่าธรรมเนียมเนื่องจากเปิดบัญชีเป็นกลุ่มใหญ่ค่าธรรมเนียมได้รับการลดหย่อน เพราะอยู่ในช่วงการรณรงค์โฆษณาสินค้า (ค่าเฉลี่ย = 1.59)(ตาราง 4.26)

ตาราง 4.26 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ด้านราคา

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1. ค่าธรรมเนียมจากการใช้บัตร โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการถูกกว่าการใช้บริการบนเคาน์เตอร์ของธนาคาร หรือเคาน์เตอร์เซอร์วิส	1.81	1
2. ค่าธรรมเนียมแรกเข้าถูก คือราคาเพียง 100 บาท	1.79	2
3. ได้รับการยกเว้นค่าทำบัตรเดบิตทั้งแรกเข้าและรายปี (เฉพาะปีแรก)	1.70	3
4. ค่าธรรมเนียมรายปีได้รับการลดหย่อน จาก 200 บาท เหลือ 100 บาท	1.59	4
ผลรวม = 1.72 ระดับอิทธิพลปานกลาง		

ที่มา: จากแบบสอบถาม

2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านผู้ใช้บริการ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้ง 2 รายการ มีอิทธิพลผลรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 1.69)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีรสนิยมหรือความชอบในการใช้บัตรเดบิตมากกว่าการถือเงินสด (ค่าเฉลี่ย = 1.73) ลูกค้าน่าจะตัดสินใจทำบัตรเดบิตทันทีเมื่อชอบใจในบริการ ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้ชอบความทันสมัย และแปลกใหม่ เช่น รูปบัตรเดบิตเป็นตัวแสดงภาพยนตร์สตาร์วอล์ส ซึ่งบัตรสตาร์วอล์ส ก็ได้รับความนิยมสูง และลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่าการถือบริการบัตรเดบิตมีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย = 1.65) ส่วนความเชื่อมั่นว่ามีความปลอดภัยกว่าการเก็บเงินสด ก็มีอิทธิพลในการตัดสินใจมีบัตรเดบิตเช่นกัน (ตาราง 4.27)

ตาราง 4.27 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ด้านผู้ใช้บริการ

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1. ผู้ใช้บริการมีรสนิยมหรือความชอบในการใช้บัตรเดบิต	1.73	1
2. ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่าการถือบริการบัตรเดบิตมีความปลอดภัย	1.65	2
ผลรวม = 1.69 ระดับอิทธิพลปานกลาง		

ที่มา: จากแบบสอบถาม

2.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ด้านตัวบัตรเดบิต พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้ง 7 รายการ มีอิทธิพล ผลรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 1.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ บัตรเดบิตสามารถชำระค่าสินค้าและบริการมากกว่า 100 บริษัท ผ่าน LASER ATM จ่ายบิลด้วยบาร์โค้ด (ค่าเฉลี่ย = 1.84) ทั้งนี้เป็นเพราะการให้บริการ Laser ATM เป็นบริการเฉพาะของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีเพียงธนาคารเดียวเท่านั้น นโยบายของธนาคารไทยพาณิชย์ให้ความสำคัญในเรื่องของความแตกต่าง (Being Different) การมีความคิดสร้างสรรค์ ทั้งในตัว ผลิตภัณฑ์ และระบบงานที่เป็นมาตรฐานในระดับสากล เช่น BCM (Business Cash Management) ธนาคารเห็นความสำคัญ จึงให้มีการระดมสมองจากพนักงานระดับบริหารของสาขา เข้าร่วมประชุมทุกเดือน ปัจจัยรองลงมา คือ รูปแบบของบัตรมีสีสันสวยงามและมีความคงทนถาวรใช้ยาวนาน (ค่าเฉลี่ย = 1.82) เจ้าของบัตรตั้งรหัสเองและเปลี่ยนรหัสได้บ่อยครั้งตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 1.78) ลูกค้านำสามารถกำหนดรหัสเองได้ และเปลี่ยนได้เมื่อมีบุคคลอื่นทราบรหัสหรือเปลี่ยนเมื่อกดรหัสผิด ปัจจัยต่อมา บัตรเดบิตสามารถเบิกถอนได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย : 1.77) ให้ความสะดวกในการถอนเงินจากตู้เอ.ที.เอ็ม โดยเฉพาะถอนในต่างประเทศ ยกตัวอย่างเช่น ลูกค้าชาวต่างชาติมาทำงานในประเทศไทย ใช้บริการบัตรเดบิต ส่งตัวบัตรไปให้ครอบครัวที่อยู่ต่างประเทศ ซึ่งสามารถถอนเงินจากบัญชีในประเทศไทยได้ โดยมีค่าธรรมเนียม รายการละ 100 บาท ซึ่งถูกกว่าการโอนเงินไปต่างประเทศ ซึ่งค่าธรรมเนียมขั้นต่ำรายการละ 550 บาท ปัจจัยต่อมา ลูกค้าใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ปัจจัยต่อมา สามารถเบิกถอนได้จำนวนมากถึง 200,000 บาทต่อวัน (ค่าเฉลี่ย : 1.71) ปัจจุบันค่าสินค้าและบริการต่างๆ มีการขึ้นราคา ลูกค้าที่ทำธุรกิจ ต้องใช้เงินหมุนเวียนในกิจการในจำนวนสูงขึ้น มีรายการโอนเงินเพื่อชำระสินค้าในจำนวนเงินที่สูงขึ้น การที่ธนาคารไทยพาณิชย์มีวงเงินการเบิกถอนได้สูง เพื่อให้ลูกค้าสะดวกมากยิ่งขึ้น ปัจจัยต่อมาบัตรเดบิตสามารถใช้แทนเงินสดเพื่อซื้อสินค้าและบริการตามร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Master Card (ค่าเฉลี่ย = 1.61) ลูกค้าสามารถใช้บัตรชำระค่าสินค้าและบริการได้โดยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมาก และเป็นการช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายกว่าการที่พกเงินสดจ่ายซื้อสินค้า ปัจจัยอันดับสุดท้าย บัตรเดบิตสามารถทำรายการได้ที่เครื่องเอ.ที.เอ็มของทุกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย = 1.59) ทางสมาคมธนาคารได้ร่วมมือกันในการให้บริการโดยมีการแบ่งค่าธรรมเนียมอย่างเป็นสัดส่วน ถ้าหากธนาคารใดมีจำนวนตู้เอ.ที.เอ็มมาก ธนาคารนั้นจะได้รับค่าธรรมเนียมมาด้วย

ตาราง 4.28 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ด้านตัวบัตรเดบิต

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1. บัตรเดบิตสามารถชำระค่าสินค้าและบริการมากกว่า 100 บริษัท ผ่าน LASER ATM จ่ายบิลด้วยบาร์โค้ด	1.84	1
2. รูปแบบของบัตรมีสีสวยงามและมีความคงทนถาวร ใ้ช้ยาวนาน	1.82	2
3. เจ้าของบัตรตั้งรหัสเองและเปลี่ยนรหัสได้บ่อยครั้ง ตามที่ต้องการ	1.78	3
4. บัตรเดบิตมีคุณสมบัติที่สามารถเบิกถอนได้ทั้งใน และต่างประเทศที่มีเครื่องหมาย Cirrus ทั่วโลก	1.77	4
5. เบิกได้จำนวนมากถึง 200,000 บาทต่อบัญชี ต่อวัน	1.71	5
6. บัตรเดบิตสามารถใช้แทนเงินสดเพื่อซื้อสินค้าและบริการตามร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Master Card และ Master card Electronic	1.61	6
7. บัตรเดบิตสามารถทำรายการได้ที่เครื่อง ATM ของทุกธนาคารในเครือข่าย ATM POOL	1.59	7
ผลรวม = 1.67 ระดับอิทธิพลปานกลาง		

ที่มา: จากแบบสอบถาม

4.4 ปัญหาในการใช้บริการบัตรเดบิต

การศึกษาปัญหาในการใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วยปัญหาที่พบจากการใช้บัตรเดบิต ปัญหาของตู้เอทีเอ็ม ปัญหาจากร้านค้ารับบัตร ปัญหาจากการให้บริการของพนักงาน ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้

1) ปัญหาในการใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรเดบิต มากที่สุดคือ อัตราค่าธรรมเนียม แรกเข้า และรายปีสูง จำนวน 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.3 สาเหตุที่เป็นปัญหา ทำให้อัตราค่าธรรมเนียม แรกเข้าและรายปีสูง อาจเป็นเพราะว่าลูกค้าที่ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการมานานเกิน 5 ปี ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ธนาคารมีการปรับขึ้นค่าธรรมเนียมของบัตรเดบิต ปัญหาอันดับรองลงมา คือ

บัตรสูญหาย จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.7 ปัญหาอันดับต่อมาบัตรชำรุด ไม่สามารถใช้บริการที่ตู้เอ.ที.เอ็ม. ได้ จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.3 ในการเก็บรักษาตัวบัตรต้องเก็บในที่ไม่ถูกความร้อน ไม่เก็บกับบัตรที่มีแถบแม่เหล็กเหมือนกัน จะทำให้ข้อมูลหาย ปัญหาอันดับต่อมา บัตรถูกอายัดโดยไม่ทราบสาเหตุ จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.7 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าไม่ได้ใช้บัตรมานานแล้ว ทางธนาคารไม่สามารถตัดบัญชีชำระค่าธรรมเนียมรายปีได้ จึงต้องให้ลูกค้าติดต่อกับทางธนาคารก่อนและปัญหาอื่นๆ จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 บัตรไม่สามารถทำรายการกำหนดวงเงินได้ เพราะต้องผ่านรหัสของหมายเลขบัตรประชาชน ถ้าหากเป็นบัญชีที่เปิดบัญชีมานานไม่มีข้อมูลของหมายเลขบัตรประชาชน บัตรเดบิตใบนั้นไม่สามารถทำรายการเปลี่ยนวงเงินในการเบิกถอนได้ ต้องติดต่อกับทางธนาคารก่อน (ตาราง 4.29)

ตารางที่ 4.29 ปัญหาในการใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ด้านการใช้บัตรเดบิต

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละของ จำนวนลูกค้า (300 ราย)
1. อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีสูง	148	49.3
2. บัตรสูญหาย	89	29.7
3. บัตรชำรุดไม่สามารถใช้บริการที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม. ได้	79	26.3
4. บัตรถูกอายัดโดยไม่ทราบสาเหตุ	68	22.7
5. อื่นๆ ระบุ	12	4.0

ที่มา: จากแบบสอบถาม

หมายเหตุ: ลูกค้าสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2) ปัญหาในการใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้านาคาร์ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จากปัญหาของตู้ เอ.ที.เอ็ม. ปัญหาที่ลูกค้าเห็นว่าสำคัญที่สุดคือ ตู้ เอ.ที.เอ็ม. มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.0 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าช่วงเวลาที่ใช้บริการมาก จะเป็นช่วงสิ้นเดือน หรือต้นเดือน ทำให้ลูกค้าใช้เวลาในการรอรับบริการเป็นเวลานาน อันดับรองลงมาคือ ตู้ยัดบัตรโดยไม่ทราบสาเหตุ จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.3 การที่ลูกค้าไม่ได้ใช้บัตรนาน บัญชีที่ใช้อาจจะเป็นบัญชีขาดการติดต่อ ถ้าลูกค้าไม่ได้มาเดินบัญชี 2 งวดบัญชีติดต่อกัน ปัญหาต่อมา ตู้ชำรุด/เสีย จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.3 เมื่อมีการใช้บริการจำนวนมาก โดยเฉพาะจะเสียหรือทำรายการช้า ในช่วงต้นเดือนหรือสิ้นเดือนที่มีลูกค้ามาใช้บริการมาก ปัญหาต่อมา ลูกค้าทำการถอนเสร็จแล้วแต่ไม่ได้รับเงิน มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าระบบการสื่อสารขัดข้อง ปัญหาต่อมา ตู้เอ.ที.เอ็มปิดบริการบ่อยครั้ง มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 ปัญหาอันดับสุดท้าย ทำรายการเสร็จแต่ได้รับเงินไม่ครบถ้วน มีลูกค้าตอบแบบสอบถามจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ตู้เอ.ที.เอ็ม มีสายพานการจ่ายเงินขัดข้องแต่สามารถตรวจสอบรายการขอเงินคืนได้ที่ทำการสาขาของธนาคาร (จากตาราง 4.31) สาเหตุที่เป็นปัญหาตู้เอ.ที.เอ็ม.ไม่เพียงพอ เพราะช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้บริการมาก จะเป็นช่วงสิ้นเดือน หรือต้นเดือน ทำให้ลูกค้าใช้เวลาในการรอรับบริการเป็นเวลานาน

ตาราง 4.30 ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ตู้เอ.ที.เอ็ม

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. ตู้เอ.ที.เอ็ม มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ	138	46.0
2. ตู้ยัดบัตรโดยไม่ทราบสาเหตุ	31	10.3
3. ตู้ชำรุด/เสีย	16	5.3
4. ทำรายการเสร็จแต่ไม่ได้รับเงิน	15	5.0
5. ตู้ปิดบริการบ่อยครั้ง	12	4.0
6. ทำรายการเสร็จแต่ได้รับเงินไม่ครบถ้วน	8	2.7

ที่มา: จากแบบสอบถาม

หมายเหตุ : ลูกค้าสามารถตอบได้หลายข้อ

ปัญหาในการใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ปัญหาจากร้านค้าสมาชิกบัตร ลูกค้าเห็นว่ามีปัญหาที่สำคัญที่สุดคือ จำนวน ร้านค้ามีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.3 ทั้งนี้เพราะว่าธนาคารไม่ได้ออกรับปัญหาที่ไม่ได้ให้ความรู้แก่พนักงานของร้านค้าสมาชิก ปัญหารองลงมาคือ คู่สายโทรศัพท์สำหรับ LINE เครื่องรูดบัตรชำรุด จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.7 คู่สายโทรศัพท์บางพื้นที่จะช้า บางพื้นที่จะเร็ว ปัญหาอันดับต่อมาพนักงานของร้านค้าไม่มีความชำนาญในการใช้เครื่องรูดบัตร จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.3 และปัญหาด้านอื่นๆ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 กรณีทำรายการไม่สมบูรณ์ พนักงานของทางร้านสมาชิกบัตรไม่สามารถติดต่อที่ศูนย์การอนุมัติวงเงินได้ ทั้งนี้เพราะว่า การสื่อสารขณะนั้นขัดข้อง ทำให้ระบบขัดข้องทั้งหมด พนักงานไม่ชำนาญในการรับบัตรจะปฏิเสธลูกค้า(ตาราง 4.32) จากผลการศึกษา จะเห็นว่า สามารถพัฒนาพนักงาน ให้ทำงานได้เต็มที่แล้ว ทางด้านระบบ ก็ควรได้รับความเอาใจใส่สำหรับพัฒนาโปรแกรมให้ใช้ได้ง่ายๆ เช่นทำรายการกดปุ่มเดียว ระบบทำให้ทุกขั้นตอน เมื่อพนักงานของร้านค้ารับบัตรไม่มีปัญหาแล้ว การขยายร้านค้าสมาชิกบัตรก็จะเพิ่มขึ้นเป็นไปตามระบบ

ตาราง 4.31 ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการร้านค้าสมาชิกบัตรเดบิต ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน (300ราย)
1. จำนวนร้านค้ามีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	97	32.3
2. คู่สายโทรศัพท์สำหรับ LINE เครื่องรูดบัตร ชำรุด	89	29.7
3. พนักงานของร้านค้าไม่มีความชำนาญในการใช้เครื่องรูดบัตร	31	10.3
4. อื่นๆ	6	2.0

ที่มา: จากแบบสอบถาม

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ลูกค้าเห็นว่ามีปัญหาที่สำคัญที่สุดคือ กรณีถูกยึดบัตรต่างธนาคารจะถูกทำลายบัตรทันที ต้องเสียค่าธรรมเนียมทำบัตรใหม่ จำนวน 161 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.7 เป็นข้อตกลงระหว่างธนาคารเพื่อเป็นการรักษาข้อมูลของลูกค้า ปัญหาอันดับรองลงมาคือ กรณีเกิดปัญหา เช่น ตัดบัญชีซ้ำ ตัดบัญชีแต่ไม่ได้เงิน การขอเงินคืนล่าช้า จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.0 ธนาคารต้องใช้

เวลาในการตรวจสอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตรวจสอบระหว่างธนาคารและอันดับสุดท้าย พนักงานให้บริการไม่ประทับใจ จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 (จากตาราง 4.33) ลูกค้าไม่พอใจในกรณีต้องเสียเงินเพิ่มในการทำบัตรใหม่ถ้าบัตรถูกยึด น่าจะมีการพัฒนาระบบ ให้ถือคชั้วคราวเมื่อลูกค้าทำการติดต่อ หรือป้อนรหัสที่ถูกต้องไป บัตรสมควรจะให้ใช้ได้เหมือนเดิม ลูกค้าไม่ต้องทำบัตรใหม่

ตาราง 4.32 ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการบัตรเดบิตธนาคารไทยพาณิชย์

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. กรณีถูกยึดบัตรต่างธนาคารจะถูกทำลายบัตรทันที ต้องเสียค่าธรรมเนียมทำบัตรใหม่	161	53.7
2. กรณีเกิดปัญหา เช่น ตัดบัญชีซ้ำ ตัดบัญชีแต่ไม่ได้เงิน การขอเงินคืนล่าช้า	57	19.0
3. พนักงานให้บริการไม่ประทับใจ	39	13.0

ที่มา: จากแบบสอบถาม

หมายเหตุ: ลูกค้าตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

นอกจากนี้ ลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ มีการเสนอแนะถึงของชำร่วยและของแถมที่จะได้รับจากธนาคารไทยพาณิชย์ คือลูกค้าต้องการเสื้อผ้า เครื่องประดับ เครื่องครัว สินค้าอุปโภคและบริโภค กระเป๋าและเครื่องหนัง

ส่วนบริการที่ลูกค้าต้องการให้มีเพิ่มเติมในบัตรเดบิต ได้แก่ การให้สินเชื่อกุณินในวงเงินไม่เกิน 5,000 บาท ต้องการถอนเงินได้ต่ำกว่า 100 บาท