

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 วัตถุประสงค์ คือ

วัตถุประสงค์แรก เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและ สภาพการใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ วัตถุประสงค์ข้อที่สาม เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษาคั้งนี้กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ประกอบไปด้วย 5 สาขาคือสาขาย่อยสี่แยกหนองหอย(เชียงใหม่) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอฟรต์ เชียงใหม่ สาขาย่อยโชตนา สาขาประตูช้างเผือก และสาขาย่อยเซ็นทรัลกาดสวนแก้ว ซึ่งในการศึกษานั้น ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ที่ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีรายได้ประจำ จำนวน 300 ราย โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มๆละ 150 ราย

กลุ่มแรกเป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจและลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว ส่วนกลุ่มที่สองคือกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน สถานบันการเงิน โรงเรียนและโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งผลจากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

อาชีพ กลุ่มราชการ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ รองลงมาคือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนกลุ่มเอกชน ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้าน รองลงมาคือพนักงานสถาบันการเงิน

เพศของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและเพศชายในสัดส่วนใกล้เคียงกัน โดยในกลุ่มราชการมีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ในขณะที่กลุ่มเอกชนเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

อายุของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 31-40 ปี โดยกลุ่มราชการอยู่ในช่วง 31-40 ปี ในขณะที่ผู้ใช้บริการในกลุ่มเอกชน จะอยู่ใน ช่วงอายุ 20-30 ปี

สถานภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส เช่นเดียวกับกลุ่มราชการ ในขณะที่กลุ่มเอกชนมีสถานภาพโสดในสัดส่วนที่มากกว่า

ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ รวมถึงกลุ่มราชการและกลุ่มเอกชนมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท เช่นเดียวกับกลุ่มเอกชน ในขณะที่กลุ่มราชการมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 20,001-30,000 บาท ซึ่งผลการศึกษาโดยสรุปสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการศึกษาในส่วนข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อ หมุนเวียนส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บัตรสินเชื่อหมุนเวียน ส่วนบุคคล	กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อ หมุนเวียนส่วนบุคคล	
	ราชการ	เอกชน
อาชีพ	ข้าราชการ	พนักงานบริษัท/ห้างร้าน
เพศ	หญิง มากกว่า ชาย	ชาย มากกว่า หญิง
อายุ	ระหว่าง 31-40 ปี	ระหว่าง 20-30 ปี
สถานภาพ	สมรส	โสด
ระดับการศึกษา	การศึกษาระดับปริญญาตรี	
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	20,001 – 30,000	10,001 – 20,000

ผลการศึกษาพฤติกรรมและสภาพการใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ด้านจำนวนบัตรที่ถือครองพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ถือบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ของธนาคารไทยพาณิชย์และสถาบันการเงินอื่นๆอีก 1 บัตร ซึ่งกลุ่มราชการและกลุ่มเอกชนมี พฤติกรรมในการถือครองบัตรที่เหมือนกัน โดยลำดับแรกคือถือบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ของธนาคารไทยพาณิชย์และสถาบันการเงินอื่นๆอีก 1 บัตร รองลงมาถือการถือครองบัตรบัตร สินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์เพียงบัตรเดียว

วัตถุประสงค์ของการเปิดใช้บริการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของการเปิดใช้ บริการเพื่อสำรองการใช้จ่าย ซึ่งทั้งกลุ่มราชการและเอกชน มีวัตถุประสงค์ของการเปิดใช้บริการที่ เหมือนกัน คือลำดับแรกเพื่อสำรองการใช้จ่าย รองลงมามีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ซื้อสินค้าอุปโภค บริโภค

วงเงินสูงสุดที่ผู้ใช้บริการได้รับส่วนใหญ่ได้รับวงเงินสูงสุดอยู่ในช่วง 30,000-60,000 บาท รองลงมาคือได้รับวงเงินสูงสุดอยู่ในช่วงต่ำกว่า 30,000 บาท ซึ่งในกลุ่มราชการได้รับวงเงินสูงสุด ลำดับแรกอยู่ในช่วง 30,000-60,000 บาท ในขณะที่กลุ่มเอกชนได้รับวงเงินสูงสุดลำดับแรกอยู่ ในช่วง ต่ำกว่า 30,000 บาท

ความถี่ในการกดใช้บริการผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือนนั้นผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ กดใช้บริการ น้อยกว่า 3 ครั้ง รองลงมาถือการกดใช้บริการผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 4-6 ครั้งต่อเดือน โดย ที่ผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการ และกลุ่มเอกชน มีพฤติกรรมที่เหมือนกัน โดยในลำดับแรกคือมี ความถี่ในการกดใช้บริการผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 3 ครั้ง รองลงมาถือการกดใช้บริการ ในช่วง 4-6 ครั้งต่อเดือน

จำนวนเงินเฉลี่ยที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่กดใช้ในแต่ละครั้ง ไม่เกิน 3,000 บาท รองลงมา ได้แก่จำนวนเงินเฉลี่ยในช่วง 3,001-6,000 บาท ซึ่งทั้งกลุ่มราชการ และกลุ่มเอกชน มีพฤติกรรมที่ เหมือนกัน โดยลำดับแรกคือการใช้บริการกดเงินผ่านบัตรซึ่งมีจำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้ง ไม่เกิน 3,000 บาท รองลงมาคือ จำนวนเงินเฉลี่ยในช่วง 3,001-6,000 บาท

ระยะเวลาเฉลี่ยในการถือเงินก่อนการชำระหนี้ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาเฉลี่ย ในถือเงินก่อนการชำระหนี้อยู่ในช่วง 15-30 วัน รองลงมาได้แก่ช่วงระยะเวลาเฉลี่ย น้อยกว่า 15 วัน ซึ่งผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการ และกลุ่มเอกชนมีพฤติกรรมที่เหมือนกัน โดยลำดับแรกของระยะ ระยะเวลาเฉลี่ยในการถือเงินก่อนการชำระหนี้อยู่ในช่วง 15-30 วัน รองลงมาคือ ช่วงระยะเวลาเฉลี่ย น้อย กว่า 15 วันรองลงมา

วิธีการ/ช่องทางชำระหนี้โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการชำระหนี้โดยผ่านจุดรับชำระของธนาคารไทยพาณิชย์ ลำดับต่อมาคือชำระโดยการหักบัญชีเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งในกลุ่มราชการ ลำดับแรกคือการชำระหนี้โดยผ่านจุดรับชำระของธนาคารไทยพาณิชย์ รองลงมาคือ ชำระผ่านจุดบริการรับชำระ เช่น ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในขณะที่กลุ่มเอกชน ลำดับแรกคือชำระผ่านจุดรับชำระของธนาคารไทยพาณิชย์ รองลงมาคือ การหักบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์

ลักษณะของการชำระหนี้ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ชำระหนี้คืนในลักษณะชำระบางส่วน ซึ่งทั้งกลุ่มราชการ และกลุ่มเอกชนมีพฤติกรรมที่เหมือนกัน โดยมีลักษณะการชำระหนี้ ในลำดับแรกได้แก่การชำระหนี้คืนในลักษณะชำระบางส่วน รองลงมาได้แก่การชำระหนี้หมดทั้งจำนวน ซึ่งผลการศึกษาโดยสรุปสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 สรุปผลการศึกษาในส่วนพฤติกรรมและสภาพการให้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

พฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล	
	ราชการ	เอกชน
จำนวนบัตรที่ถือครอง	ถือบัตร ธ.ไทยพาณิชย์และสถาบันอื่นอีก 1 บัตร	
วัตถุประสงค์ของการเปิดใช้บริการ	เพื่อสำรองการใช้จ่าย	
วงเงินสูงสุดที่ได้รับ	30,001 - 60,000 บาท	ต่ำกว่า 30,000 บาท
ความถี่ของการกดใช้บริการผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	
จำนวนเงินเฉลี่ยที่กดใช้ในแต่ละครั้ง	ไม่เกิน 3,000 บาทต่อครั้ง	
ระยะเวลาเฉลี่ยในการถือเงินก่อนการชำระหนี้	15 ถึง 30 วัน	
วิธีการ/ช่องทางชำระหนี้	ผ่านจุดรับชำระธนาคารไทยพาณิชย์	
ลักษณะการชำระหนี้	ชำระหนี้บางส่วน	

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล ของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการบริการ และปัจจัยด้านอื่นๆ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มราชการ และกลุ่มเอกชนให้ความสำคัญในลำดับแรกต่อ ชื่อเสียงของบัตรและธนาคารผู้ออกบัตร รองลงมาได้แก่การพิจารณาเงื่อนไขการสมัคร

ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการ และกลุ่มเอกชนให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในลักษณะเดียวกัน โดยในลำดับแรกนั้น ให้ความสำคัญในการไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้า และรายปี รองลงมาได้แก่ไม่มีค่าธรรมเนียมในการกดเงินสด

ปัจจัยด้านสถานที่ พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการ และกลุ่มเอกชนให้ความสำคัญในลำดับแรก ต่อการมีตู้ATMเพียงพอและสะดวกต่อการใช้บริการ รองลงมาได้แก่มีสาขาของธนาคารให้บริการหลายแห่งซึ่งสะดวกต่อการใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มราชการให้ความสำคัญในลำดับแรกต่อการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และการให้ข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ รองลงมาคือ การแจกของสมนาคุณสำหรับผู้เปิดใช้บริการบัตรใหม่ ในขณะที่กลุ่มเอกชน ให้ความสำคัญในลำดับแรกต่อการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้เปิดใช้บริการบัตรใหม่ รองลงมาคือ การแจกของสมนาคุณสำหรับผู้ใช้บริการตามเงื่อนไข/ยอดเงินที่กำหนด

ปัจจัยด้านการบริการ พบว่าผู้ให้บริการทั้งกลุ่มราชการ และกลุ่มเอกชนให้ความสำคัญในลำดับแรก ต่อความเร็วในการได้รับอนุมัติบัตร รองลงมาได้แก่ การบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม เป็นกันเองกับลูกค้าที่มาใช้บริการ

ปัจจัยด้านอื่นๆ พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มราชการนั้นให้ความสำคัญในลำดับแรกต่อความเชื่อมั่นว่าการถือบัตรสินเชื่อหมุนเวียนมีความปลอดภัย รองลงมาคือการเพิ่มอิสระทางการเงิน ในขณะที่กลุ่มเอกชน ให้ความสำคัญในลำดับแรกต่อการเพิ่มอิสระทางการเงิน รองลงมาคือ ความเชื่อ มั่นใจว่าการถือบัตรสินเชื่อหมุนเวียนมีความปลอดภัย

ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการทั้งกลุ่มราชการและเอกชน ให้ความสำคัญในลำดับแรกต่อปัจจัยด้านราคา รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านอื่นๆ ตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาโดยสรุปสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 สรุปผลการศึกษาในส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียน ส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วน บุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อ หมุนเวียนส่วนบุคคล	
	ราชการ	เอกชน
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ชื่อเสียงของบัตรและธนาคารผู้ออกบัตร	
ปัจจัยด้านราคา	ไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี	
ปัจจัยด้านสถานที่	มีจำนวนตู้ATMเพียงพอและสะดวกต่อการ ใช้บริการถอนเงินสด	
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆและการให้ข้อมูล ข่าวสาร สม่ำเสมอ	มีการแจกของสมนาคุณ สำหรับผู้เปิดใช้บริการ บัตรใหม่
ปัจจัยด้านการบริการ	ความรวดเร็วในการได้รับอนุมัติบัตร	
ปัจจัยด้านอื่นๆ	มีความเชื่อมั่นว่าการถือบัตร สินเชื่อหมุนเวียนมีความ ปลอดภัย	เพิ่มอิสระและความสามารถ ทางการเงิน

ผลการศึกษาในระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังต่อไปนี้ ด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ และ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการและเอกชนมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจในลำดับแรกต่อ ชื่อเสียงของบัตรและธนาคารผู้ออกบัตร รองลงมาได้แก่รูปแบบของบัตร สี สันสวยงาม ดูทันสมัย การใช้งานง่าย สะดวกไม่ยุ่งยาก และการพิจารณาเงื่อนไขการสมัคร

ระดับความพึงพอใจด้านราคา พบว่าผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการและเอกชน มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจในลำดับแรก ต่อการไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี รองลงมาได้แก่การไม่เสียค่าธรรมเนียมในการกดเงินสด สามารถชำระคืนเป็นยอดขั้นต่ำหรือเต็มจำนวน และดอกเบี้ยคิดเป็นวันในอัตราที่เหมาะสม

ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ พบว่าผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการและเอกชน มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจในลำดับแรก ต่อจำนวนตู้ATMเพียงพอและสะดวกต่อการใช้

บริการถอนเงินสด รองลงมาคือมีสาขาของธนาคารให้บริการหลายแห่ง สะดวกต่อการใช้บริการ และสามารถชำระเงินได้หลายแห่ง เช่น จุดบริการรับชำระร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ไปรษณีย์และธนาคารต่างๆ ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มราชการและเอกชน มีระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในลำดับแรก ต่อการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้เปิดใช้บริการบัตรใหม่ รองลงมาได้แก่มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ และการให้ข้อมูลข่าวสาร สม่่าเสมอ การแจกของสมนาคุณสำหรับผู้ใช้บริการตามเงื่อนไข/ยอดเงินที่กำหนด และมีแคมเปญ/โปรโมชั่น ลดหย่อนเอกสารการสมัครสำหรับลูกค้าธนาคาร

ระดับความพึงพอใจด้านบริการ พบว่าผู้ใช้บริการกลุ่มราชการมีความพึงพอใจในลำดับแรกต่อ ความรวดเร็วในการได้รับอนุมัติบัตร รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าสามารถตอบ/แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ ในขณะที่กลุ่มเอกชนมีความพึงพอใจในลำดับแรกต่อ การบริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้ม เป็นกันเองกับลูกค้าที่มาใช้บริการ รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าสามารถตอบ/แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ ซึ่งผลการศึกษาโดยสรุปสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 สรุปผลการศึกษาในส่วนระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการบัตรสินเชื่อ
หมุนเวียน ส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วน บุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อ หมุนเวียนส่วนบุคคล	
	ราชการ	เอกชน
ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	ชื่อเสียงของบัตรและธนาคารผู้ออกบัตร	
ความพึงพอใจด้านราคา	ไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้า และรายปี	ไม่มีค่าธรรมเนียมใน การกดเงินสด
ความพึงพอใจด้านสถานที่	มีจำนวนตู้ATMเพียงพอและสะดวก ต่อการใช้บริการถอนเงินสด	
ความพึงพอใจด้านการส่งเสริม การตลาด	มีการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้เปิดใช้บริการบัตรใหม่	
ความพึงพอใจด้านการบริการ	ความรวดเร็วในการได้ รับอนุมัติบัตร	การบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม เป็นกันเองกับลูกค้า ที่มาใช้บริการ

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) จากผลการศึกษาในส่วนพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของตัวอย่างผู้ใช้บริการบัตรเครดิตเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะมีบัตรเครดิตเชื่อหมุนเวียนอีกคนละหนึ่งบัตร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถาบันการเงินอื่นๆ เริ่มให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ประเภทนี้มากขึ้น และเข้ามาแข่งขันเพื่อแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดบัตรเครดิตเชื่อเงินสดเพิ่มขึ้น เนื่องจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมายคือกลุ่มที่มีรายได้ปานกลางไม่สูงมากนัก ซึ่งเป็นกลุ่มใหญ่ของสังคมซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องใช้จ่าย และในบางครั้งอาจมีรายจ่ายมากกว่ารายรับ และเนื่องจากการสมัครทำได้ง่าย เอกสารที่ใช้ในการประกอบการสมัครนั้นไม่ยุ่งยาก ซึ่งเป็นลักษณะของวงเงินกู้ยืมโดยที่วงเงินไม่สูงมากนักทำให้การอนุมัติได้รวดเร็ว

จากผลการศึกษาวัตถุประสงค์ของการเปิดใช้บริการนั้น ส่วนใหญ่เพื่อสำรองการใช้จ่ายและซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษาลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าเพิ่มขึ้น ธนาคารน่าจะชูนโยบายในการมีบัตรเครดิตเชื่อประเภทนี้ไว้เพื่อสำรองการใช้จ่ายในอนาคตเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน รวมถึงในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยที่คิดเป็นรายวัน ซึ่งคำนวณจากยอดเงินที่กดใช้ ซึ่งมีอัตราที่น้อยกว่าการกู้ยืมนอกระบบ ดังนั้นหากลูกค้าถือเงินในระยะเวลาที่สั้นจำนวนดอกเบี้ยก็จะลดลงตามไปด้วย ซึ่งทำให้ลูกค้าเห็นถึงประโยชน์มากกว่า รวมถึงการนำจุดเด่นของธนาคารในเรื่องของสาขาหรือที่ทำการ รวมถึงจำนวนตู้เอทีเอ็มของธนาคารที่มีมากมาย และกระจายตามจุดต่างๆ ซึ่งเป็นการนำเสนอช่องทางในการชำระเงินให้แก่ลูกค้า หรือผู้ที่สนใจให้เห็นว่า หากใช้ผลิตภัณฑ์นี้สามารถชำระหนี้คืนได้หลากหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นที่สาขาธนาคาร เอทีเอ็ม การหักบัญชี หรือผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ลูกค้าเห็นถึงความแตกต่างและข้อได้เปรียบเมื่อเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ของสถาบันการเงินอื่น

2) จากผลการศึกษาในส่วนของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือปัจจัยด้านราคา ซึ่งสถาบันการเงินจะออกผลิตภัณฑ์ประเภทนี้นั้น อาจจะต้องคำนึงถึงค่าบริการแรกเข้าและรายปี เพื่อเป็นประโยชน์ในการแข่งขันธุรกิจ รวมถึงค่าธรรมเนียมในการกดซึ่งลูกค้าไม่ต้องการที่จะเสียค่าธรรมเนียมในการกดหากจำเป็นที่จะต้องใช้จ่าย รวมถึงอัตราดอกเบี้ยที่คิดเป็นวันหากชำระคืนเร็วจำนวนดอกเบี้ยก็จะน้อย ซึ่งเหมาะแก่ผู้ที่มีความจำเป็น หรือใช้ยามฉุกเฉิน

ในด้านผลิตภัณฑ์นั้นสถาบันการเงินใหญ่ๆจะได้เปรียบ ดังนั้นธนาคารผู้ออกบัตรจะได้เปรียบในด้านของความน่าเชื่อถือซึ่งมีมากกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ ซึ่งหากกำหนดเงื่อนไขใน

การอนุมัติที่เหมาะสม รวมถึงการปรับเปลี่ยนรูปแบบของบัตรให้มีความสวยงาม คุณทันสมัยเพิ่มขึ้น จะสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้เพิ่มขึ้น

ในขณะที่ปัจจัยด้านสถานที่นั้น ธนาคารมีสาขา และตู้เอทีเอ็ม ให้บริการอยู่หลายแห่ง ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นการณรงค์ให้ใช้ โดยการชี้ให้เห็นถึงความสะดวกสบายทั้งในการกดใช้ รวมถึงช่องทางในการชำระคืนเงินซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี รวมถึงการติดต่อกรณีเกิดปัญหาต่างๆ นั้น จะทำให้ได้เปรียบคู่แข่ง ซึ่งควบคู่ไปกับปัจจัยด้านการบริการ ซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับพนักงานไม่ว่าจะเป็นการอนุมัติบัตร ซึ่งหากทำได้รวดเร็วแล้วทำให้กลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการเร่งด่วนหันมาใช้บริการมากขึ้น

การให้บริการของพนักงานในสาขา ซึ่งปัจจุบันหากบริการเป็นที่พอใจ อาจจะช่วยความสุภาพ หรือการตอบ/แก้ไขปัญหาได้แล้ว ลูกค้ามักจะให้ความสนใจหรือเกิดความน่าเชื่อถือความสนิทสนมมากขึ้น ซึ่งการให้บริการที่ดีเป็นเรื่องที่ลูกค้าทุกคนต้องการ ดังนั้นเป็นอีกปัจจัยที่น่าจะให้ความสำคัญซึ่งเป็นพื้นฐานในการเข้าถึงลูกค้า และเมื่อลูกค้าใช้บริการแล้ว หรือกำลังตัดสินใจ อาจจะมีปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมทางการตลาดด้วย เช่นการแจกของสมนาคุณ ซึ่งปัจจุบันคู่แข่งส่วนใหญ่ก็ทำการแจกของสมนาคุณอยู่แล้ว ซึ่งไม่จำเป็นที่จะต้องให้ของชิ้นใหญ่เมื่อใช้บริการเพียงอย่างเดียว น่าจะมีของชิ้นเล็กๆ น้อยๆ ให้เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจเพื่อการตัดสินใจ รวมถึงการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทำให้เกิดความคุ้นเคยบ่อยๆ รวมถึงการลดหย่อนเอกสารสำหรับลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว หรือลูกค้ารายที่มีการเดินบัญชีดี เช่นเดียวกับปัจจัยอื่นๆ ที่ลูกค้าให้ความสำคัญคือ เชื่อถือว่าบัตรเงินเชื่อหมุนเวียนมีความปลอดภัย ซึ่งจะเห็นได้ว่าลูกค้าให้ความสนใจต่อระบบของธนาคาร

ดังนั้นน่าจะมีการคิดเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อให้ลูกค้าได้เกิดความเชื่อมั่นถึงระบบความปลอดภัยของบัตร รวมถึงการนำเสนอให้เห็นถึงความสามารถทางการเงินที่เพิ่มขึ้น ความทันสมัยมีรสนิยมของผู้ถือ และจากการบริการที่ดี ด้วยความตั้งใจของพนักงาน ทำให้เกิดความสนิทสนมกับลูกค้า ซึ่งทำให้ลูกค้าเห็นใจและใช้บริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นข้อได้เปรียบซึ่งจะทำให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้น

3) จากผลการศึกษาด้านระดับความพึงพอใจนั้น พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจมากในทุกด้าน ในขณะที่ด้านการส่งเสริมทางการตลาดนั้นพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแล้ว จะเห็นว่าความพึงพอใจด้านสถานที่เป็นลำดับแรก เนื่องจากว่าธนาคารมีสาขา และจำนวนตู้เอทีเอ็ม ให้บริการอยู่มาก และหลายจุด ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการสะดวกเมื่อต้องการกดใช้

ด้านราคาซึ่งการไม่มีค่าธรรมเนียมต่างๆ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นธนาคารน่าจะมีการใช้เรื่องของอัตราดอกเบี้ยมาเป็นแรงจูงใจเพิ่มเติม เช่นอัตราดอกเบี้ยลดลงหากใช้ถึงเงื่อนไขที่กำหนด หรือหากชำระหนี้คืนภายในวันที่กำหนด เป็นต้น

ซึ่งในด้านต่อมาคือด้านการบริการนั้น ธนาคารอาจจะเพิ่มการให้บริการในส่วนของการรวดเร็วในการอนุมัติบัตร รวมถึงระบบการสอบถามข้อมูลผ่านระบบอัตโนมัติ ซึ่งปัจจุบันเป็นสิ่งที่ค่อนข้างจำเป็นซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อธนาคารได้ตลอดเวลา

ด้านผลิตภัณฑ์ อาจจะกำหนดเงื่อนไข หรือเกณฑ์ในการอนุมัติให้ง่ายขึ้น โดยอาจจะเป็นการให้วงเงินที่น้อยลง เพื่อเป็นการเพิ่มฐานลูกค้าให้มากขึ้น รวมถึงการใช้งานบัตรที่สะดวกขึ้น ไม่ยุ่งยาก ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น โดยเพิ่มการส่งเสริมทางการตลาดให้มากขึ้นเช่น มีการลดหย่อนเอกสารสำหรับลูกค้าธนาคารอยู่แล้ว รวมถึงการแจกของสมนาคุณเล็กๆ น้อยๆ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้มาใช้บริการ รวมถึงการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ให้เป็นที่รู้จัก และคุ้นเคยมากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการใน 5 สาขาที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น ซึ่งอาจทำให้ผลการศึกษาที่ได้รับสามารถนำไปใช้ได้ อย่างจำกัด และการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาพอสมควรในการสอบถามข้อมูล ซึ่งจะได้ความชัดเจน และผลลัพธ์ที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนใหญ่เน้นให้ลูกค้ากรอกเอง อาจจะทำให้บางข้อมูลไม่เข้าใจซึ่งอาจทำให้ผลที่ออกมาเกิดความผิดพลาดได้ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป อาจศึกษาในด้านการเปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมการใช้ของลูกค้าที่อยู่ในเมือง และนอกเมือง รวมถึงอาจเปรียบเทียบกับบริการอื่นๆ หรือผลิตภัณฑ์ของสถาบันการเงินอื่นว่ามีแนวทางหรือกลยุทธ์ในการเข้าถึงลูกค้าในลักษณะใด รวมถึงลูกค้ามีความต้องการอย่างไร

2) การศึกษาในครั้งนี้อาจมีปัจจัยที่มีอิทธิพลอื่นอีกหลายปัจจัย ซึ่งผู้ศึกษาไม่ได้รวมไว้ในแบบจำลอง ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพสำหรับปัจจัยที่ต้องการศึกษาเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ต่อไป