

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 รายที่ใช้บริการบัตรกรุงไทย - ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตของบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง สรุปการศึกษาได้ดังนี้

1.) ผู้ถือบัตรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.0 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.0 จะเห็นได้ว่าเพศชายมีความต้องการใช้บริการบัตรกรุงไทย – ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายมีความคุ้นเคยและให้ความยอมรับในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ๆ สูงกว่าเพศหญิง และเพื่อความสะดวก รวดเร็วในชีวิตประจำวันที่ต้องรับผิดชอบต่อครอบครัวและการทำงาน

2.) ผู้ถือบัตรส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-40 ปี ร้อยละ 53.7 และมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 56.7 ซึ่งจะเห็นว่าเป็นวัยทำงานและมีครอบครัวให้รับผิดชอบ ทั้งทางด้านการเงิน การงาน การใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ดังนั้นการที่มีบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิต เพื่อใช้จ่ายภายในครอบครัวจึงมีความสะดวกและรวดเร็วกว่าที่จะพกเงินสดจำนวนมากในการใช้จ่าย พร้อมทั้งสามารถได้รับสิทธิประโยชน์ส่วนเพิ่มจากวงเงินประกันภัยในการประกันความมั่นคงของอนาคตครอบครัวอีกด้วย

3.) ผู้ถือบัตรส่วนใหญ่ร้อยละ 64.3 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาจบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีร้อยละ 21.7 แสดงว่ากลุ่มลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงสามารถสร้างรายได้ให้แก่ตนเอง และยอมมีรายได้จากการทำงานที่สูงตามไปด้วย และมีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการด้านบัตรเครดิตทรอนิกส์เป็นอย่างดี

4.) อาชีพของผู้ใช้บริการบัตรกรุงไทย – ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการมากที่สุด ร้อยละ 40.3 รองลงมาประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 25.7 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจต่างๆ เหล่านี้มีรายได้ประจำที่แน่นอน และจะได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างโดยการโอนเงินผ่านทางบัญชี

ของธนาคารเป็นหลัก ดังนั้นการใช้บริการผ่านบัตรกรุงไทย – ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิต จึงมีความสะดวกและสามารถตอบสนองรูปแบบการดำเนินชีวิตในปัจจุบันให้ดียิ่งขึ้น

5.) รายได้ของผู้ใช้บริการบัตรกรุงไทย – ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตส่วนใหญ่มีรายได้ประมาณ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 40.0 แสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนค่อนข้างสูงและสม่ำเสมอ จึงมีความจำเป็นที่จะถือครองบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิต เพื่อความสะดวกสบายและรวดเร็วในการใช้จ่าย อีกทั้งการที่มีรายได้สูงส่งผลต่อความเต็มใจที่จะจ่ายอัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการที่สูงตามไปด้วย

การใช้บริการกับธนาคารและการถือครองบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่าเดบิต

1.) ผู้ถือบัตรกรุงไทย – ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตส่วนใหญ่เป็นลูกค้ายกกับธนาคารมาเป็นเวลามากกว่า 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 52.7 รองลงมา เป็นลูกค้าธนาคาร 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 35.3 ซึ่งจะเห็นว่าลูกค้าของบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)ส่วนใหญ่ให้ความสนิทยสนมและความคุ้นเคยกับทางธนาคารเป็นอย่างดี จึงมีความไว้วางใจกับทางธนาคารและง่ายต่อการแนะนำให้ใช้บริการรูปแบบใหม่ด้านบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตเป็นอย่างดี

2.) ผู้ถือบัตรกรุงไทย – ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิต ส่วนใหญ่เลือกทำบัตรวิซ่าเดบิตกับธนาคารพาณิชย์มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ส่วนใหญ่เลือกทำบัตรวิซ่าเดบิตกับบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด ร้อยละ 34.6 รองลงมาเลือกทำบัตรวิซ่าเดบิตกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 17.6 และมีผู้ถือบัตรวิซ่าเดบิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 14.9 ส่วนผู้ถือบัตรวิซ่าเดบิตของธนาคารอื่นๆ ได้แก่ ธนาคารออมสิน มีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 1.2

3.) ผู้ถือบัตรวิซ่าเดบิตของแต่ละธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่จะมีการถือครองบัตรวิซ่าเดบิตจำนวน 1 ใบ 3 อันดับแรก คือ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีผู้ถือบัตรวิซ่าเดบิตมากที่สุด ร้อยละ 86.7 รองลงมาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 50.7 และธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 42.3 เนื่องจากบัตรวิซ่าเดบิตของบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสะดวกสบายในการใช้จ่ายผ่านบัตร เป็นได้ทั้งบัตรเอทีเอ็ม และใช้บริการซื้อสินค้าหรือชำระค่าบริการต่างๆ ได้ โดยไม่ต้องพกเงินสดเป็นจำนวนมาก พร้อมทั้งมีประกันภัยจากอุบัติเหตุในกรณีเสียชีวิตด้วยวงเงินที่คุ้มค่า และสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้ายกได้ว่ามีบัตรเพียงใบเดียวก็คุ้มค่าเกินพอ

4.) ผู้ถือบัตรกรุงไทย - ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตสามารถใช้ประโยชน์จากบัตรวิซ่าเดบิตมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ได้รับประโยชน์จากการใช้เบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มมีมากที่สุด ร้อยละ 31.6 รองลงมา ได้ประโยชน์จากใช้โอนเงินระหว่างบัญชี / ระหว่างธนาคาร ร้อยละ 22.6 และใช้ประโยชน์ในการชำระค่าสินค้าและบริการ ร้อยละ 20.2

5.) สถานที่ที่ผู้ใช้บริการบัตรกรุงไทย - ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ใช้บริการจากเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์มากที่สุด ร้อยละ 29.9 รองลงมาใช้บริการที่ร้านค้าที่บริการรับชำระด้วยบัตรวิซ่าเดบิต ร้อยละ 17.2 และผู้ถือบัตรใช้บริการที่สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละ 13.6 แสดงให้เห็นว่าสถานที่ที่ใช้บริการส่วนมากนั้นเป็นสถานที่ที่สะดวกในการใช้จ่ายซื้อสินค้า เนื่องจากบัตรวิซ่าเดบิตสามารถใช้ได้กับทุกธนาคาร จึงทำให้เป็นที่นิยมในการใช้บริการ และมีความสะดวกสบายรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

6.) เหตุผลที่ผู้ถือบัตรต้องการเลือกใช้บริการกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตของบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด คือ ปลอดภัยด้านความปลอดภัย ร้อยละ 30.2 รองลงมาเป็นการพิจารณาปัจจัยด้านต้นทุน ร้อยละ 26.7 และปัจจัยด้านความสะดวก ร้อยละ 20.7 เนื่องจากปัจจัยด้านความปลอดภัยสามารถให้ความปลอดภัยทั้งในชีวิต และทรัพย์สินซึ่งการถือครองบัตรนั้นทำให้ไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมาก อีกทั้งสถานที่ตั้งของตู้เอทีเอ็มยังมีแสงสว่างเพียงพอ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิต ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตสามารถจำแนกได้เป็น 8 ปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาในการเลือกใช้บริการแก่ผู้ถือครองบัตร ได้แก่ ปัจจัยด้านต้นทุน ปัจจัยด้านการตลาด ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ปัจจัยด้านความสะดวก ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์สร้างแรงจูงใจแก่ลูกค้า ปัจจัยด้านการให้บริการ และปัจจัยด้านอื่นๆนอกเหนือจากปัจจัยข้างต้น สรุปผลได้ดังนี้คือ

1.) ในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านต้นทุนนั้น ผู้ถือบัตรกรุงไทย - ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตให้ความสำคัญกับปัจจัยในเรื่องของค่าธรรมเนียมจากการใช้บัตร, โอนเงิน, ชำระค่าสินค้าและบริการมีราคาถูก อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาเป็นปัจจัยทางด้านค่าธรรมเนียมรายปี อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.76 ผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตพิจารณาแล้วว่าค่าธรรมเนียมจากการใช้บัตร, โอนเงิน, ชำระค่าสินค้าและบริการมีความสำคัญมากในการเลือกใช้

บริการบัตรกรุงไทย - ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิต เพราะการจ่ายค่าธรรมเนียมเป็นการจ่ายที่ไม่แพงมากนัก ดังนั้นจึงเป็นแรงจูงใจให้ผู้ที่ต้องการใช้บริการบัตรมีมากขึ้น

2.) ปัจจัยด้านการตลาดที่ผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตเลือกใช้บริการของบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 3 อันดับแรก พบว่าผู้ถือบัตรพิจารณาถึงปัจจัยของบัตรที่สามารถได้รับสิทธิพิเศษในการทำประกันภัย และความคุ้มครองชีวิตจากอุบัติเหตุ อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาพิจารณาถึงการได้รับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ มากกว่า 1,500 แห่งทั่วประเทศที่ถูกค้าสามารถชำระสินค้ากับร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการกับ KTB VISA DEBIT อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.86 และการได้รับส่วนลดจากบมจ.ทิพยประกันภัย ในการทำประกันภัยทุกประเภทจากทางบริษัท อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.69 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการนั้น ผู้ถือครองบัตรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการได้รับสิทธิพิเศษจากการทำประกันภัย และความคุ้มครองชีวิตจากอุบัติเหตุ โดยได้รับสิทธิพิเศษจากวงเงินความคุ้มครอง การเสียชีวิต หรือทุพพลภาพจากอุบัติเหตุจำนวนเงิน 200,000 บาทต่อบัตร รวมทั้งการจัดโปรโมชันรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆที่เข้าร่วมโครงการเมื่อชำระค่าสินค้า และสามารถสะสมแต้มเพื่อแลกของขวัญรางวัลต่างๆ

3.) การวิเคราะห์ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตให้ความสำคัญกับความมั่นใจในการให้บริการมากที่สุด อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.94 รองลงมาคือความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคาร อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.52 และให้ความสำคัญกับรูปแบบของบัตรที่มีสีสันสวยงาม สามารถพกพาได้สะดวกมีผลน้อยที่สุด อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.42 เนื่องจาก การที่ผู้ถือบัตรให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือและการสร้างความมั่นใจในการให้บริการนั้นเป็นการสร้างความมั่นใจว่าการเลือกธนาคารที่ผู้ถือบัตรใช้บริการนั้นแล้ว ผู้ถือบัตรจะสามารถได้รับบริการที่ถูกต้อง อีกทั้งยังสามารถได้รับผลประโยชน์ส่วนเพิ่มได้อย่างแท้จริง เพราะความน่าเชื่อถือจะสร้างความมั่นใจในการทำธุรกรรมทางการเงินมากที่สุด ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาลูกค้าที่มีต่อบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

4.) ปัจจัยด้านความสะดวกที่ผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตเลือกใช้บริการ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ถือครองบัตรพิจารณาถึงปัจจัยในเรื่องของการใช้จ่ายกระทำได้ดี คล่องเหมือนกับการใช้เงินสดมากที่สุด อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมาพิจารณาถึงจำนวนตู้เอทีเอ็มที่มีเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.92 และความรวดเร็วในการถอนเงินเป็นอันดับที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.82 แสดงให้เห็นว่าการถือครองบัตรไม่จำเป็นต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมากไปใช้จ่ายในการซื้อสินค้า ทำให้ผู้ถือครองบัตรมีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน อีกทั้งจำนวนของตู้เอทีเอ็มที่มีเพียงพอต่อความต้องการ และกระจายไปยังจุดบริการต่างๆอย่างทั่วถึง

5.) ปัจจัยด้านความปลอดภัย ลูกค้าผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตให้ความสำคัญกับการไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวจำนวนมาก อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.70 รองลงมาคือการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความปลอดภัยเรื่องของการมีแสงสว่างเพียงพอและมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.62 ผู้ถือบัตรพิจารณาแล้วว่าความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีความสำคัญมากในการเลือกใช้บริการ เพราะฉะนั้นการให้บริการด้านนี้จึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ปลอดภัย และไม่เสี่ยงต่อการถูกโจรกรรมทรัพย์สิน และเมื่อพิจารณาถึงเรื่องของแสงสว่างและมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดของสถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็ม จึงเป็นปัจจัยเสริมให้ผู้ถือบัตรเลือกใช้บริการกับบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

6.) การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์และสร้างแรงจูงใจแก่ลูกค้า ผู้ถือบัตรให้ความสำคัญกับความประทับใจในวิสัยทัศน์ ธนาคารแสนสะดวก หรือ “The Convenience Bank” อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือพิจารณาถึงการที่มีการโฆษณาผ่านทางสื่อ โทรทัศน์ วิทยุ หรือสิ่งพิมพ์อย่างต่อเนื่อง อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.32 เนื่องจากบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่ทันสมัยในการเป็นธนาคารแสนสะดวกในใจของลูกค้า และมีผลิตภัณฑ์ครบวงจรตอบสนองทุกกลุ่มลูกค้า สามารถเข้ามาใช้บริการได้เสรีจัส ๓ จุดเดียว พร้อมทั้งพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไป เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกในการทำธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น

7.) การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการให้บริการ ผู้ถือบัตรให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการของพนักงานในการแนะนำการให้บริการด้านบัตรเป็นอย่างดี พร้อมทั้งสามารถตอบคำถามและปัญหาต่างๆ ให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาพิจารณาเรื่องของการมีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1551 เพื่อแก้ไขปัญหาและแนะนำข้อเสนอแนะต่างๆ ให้แก่ลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.64 เนื่องจากปัจจุบันธนาคารมีการพัฒนาและอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการบริการทุกๆ ด้านของผลิตภัณฑ์ให้ครอบคลุมและสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี และส่งเสริมโครงการวัดผลการให้บริการของพนักงานในแต่ละรายผ่านโครงการประกันคุณภาพการบริการอีกด้วย

8.) ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยด้านอื่นๆ ผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นว่าการถือบัตรมีความปลอดภัยอยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.78 และพิจารณาเรื่องของรสนิยม หรือความชอบในการใช้บริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.30 เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตในปัจจุบันการถือครองบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิต สามารถลดความเสี่ยงที่มีต่อทั้งชีวิตและทรัพย์สินพร้อมทั้งสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เน้นความสะดวก รวดเร็ว และสามารถใช้บริการได้ง่ายขึ้น

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลกับข้อมูลส่วนตัวด้วยค่าสถิติ Chi-square พบว่า ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมจากการใช้บริการบัตร, โอนเงิน, ชำระค่าสินค้าและบริการมีราคาถูก การได้รับสิทธิพิเศษในการทำประกันภัยและความคุ้มครองชีวิตจากอุบัติเหตุ ความมั่นใจในการให้บริการ ความสะดวกระหว่างการใช้จ่ายกระทำได้คล่องเหมือนกับใช้เงินสด ความปลอดภัยระหว่างผู้ใช้บริการไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวจำนวนมาก ความประทับใจในวิสัยทัศน์ธนาคารแสนสะดวก “The Convenience Bank” และการบริการระหว่างพนักงานให้บริการในการใช้บริการบัตร เป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับข้อมูลส่วนตัวด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

ผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตมีปัญหาจากการใช้บริการบัตร กรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตของบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จากข้อที่มีปัญหามากที่สุดถึงมีปัญหาน้อยที่สุดคือ จำนวนร้านค้าที่รับบัตรวิซ่าเดบิตมีจำนวนจำกัด มีปัญหา มากที่สุด ร้อยละ 25.7 รองลงมาเป็นปัญหาเกี่ยวกับจำนวนเครื่องเอทีเอ็มไม่เพียงพอ และขีดข้อม บ่อยครั้งร้อยละ 20.1 ปัญหาอันดับที่ 3 คือ มีการจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการเบิกเงินสด หรือการ โอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ร้อยละ 14.6 ปัญหาในการใช้บริการอันดับที่ 4 คือ ลูกค้าเสียเวลารอนาน เนื่องจากผู้ใช้บริการมีเป็นจำนวนมากร้อยละ 12.3 ปัญหาอันดับที่ 5 คือ มีอัตราค่าธรรมเนียมใน การทำบัตร และ ค่าธรรมเนียมรายปีสูงเกินไป ร้อยละ 11.7 ปัญหาในการใช้บริการบัตรกรุงไทย- ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิต อันดับที่ 6 คือ การให้บริการของพนักงานเมื่อเกิดปัญหาจากการ ใช้บริการ ร้อยละ 8.7 และปัญหาอันดับที่ 7 ซึ่งเป็นอันดับที่มีปัญหาน้อยที่สุดคือ ความไม่เข้าใจ ขั้นตอนในการทำรายการของลูกค้า มีเพียงร้อยละ 6.9

5.2 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

ผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิต มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการใช้ บริการด้านบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิต ที่ต้องการให้ทางบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีการปรับปรุงหรือแก้ไข ดังนี้คือ

1.) ผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิต มีข้อเสนอแนะอันดับแรก โดยมองเห็นว่าธนาคารควรจัดกิจกรรมการชิงรางวัลพิเศษจากเลขท้าย 4 ตัว บนหน้าบัตรของผู้ถือ บัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิต มีผู้เสนอแนะร้อยละ 32.6 ซึ่งลูกค้าผู้ถือบัตรจะมี

หมายเลขบัตรบนหน้าบัตรวีซ่าเดบิตแต่ละหมายเลขไม่ซ้ำกัน รูปแบบกิจกรรมนี้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของคนไทยที่ชื่นชอบการเสี่ยงโชค ดังนั้นการจัดกิจกรรมรูปแบบนี้สามารถได้รับแรงจูงใจในการเพิ่มปริมาณการใช้บริการให้มากขึ้นได้

2.) ข้อเสนอแนะอันดับรองลงมาคือ มีผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วีซ่า เดบิต มีข้อเสนอแนะให้มีการเสนอให้เพิ่มสิทธิพิเศษในการยกเว้นค่าธรรมเนียม การโอนเงินหรือถอนเงินบางรายการ สำหรับลูกค้าที่ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วีซ่า เดบิต มีผู้ถือบัตรเสนอแนะร้อยละ 26.8 ซึ่งปัจจุบันการแข่งขันการให้บริการทางด้านราคาเป็นกลยุทธ์ที่ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งสามารถนำมาจูงใจการใช้บริการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

3.) การคืนกำไรให้แก่ผู้ถือบัตร เช่น อัตราดอกเบี้ยพิเศษ หรือหากผู้ถือครองบัตรชำระค่าสินค้า/บริการด้วยบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย วีซ่า เดบิต จะได้รับส่วนลดและเงินปันผลคืนเป็นข้อเสนอแนะลำดับที่ 3 ร้อยละ 22.5 ซึ่งข้อเสนอแนะนี้สามารถจูงใจให้ผู้ถือบัตรใช้บริการผ่านร้านค้าที่ร่วมเป็นสมาชิกผ่านเครื่องหมาย KTB VISA DEBIT มากขึ้นจากเดิม ซึ่งเป็นการกระตุ้นทั้งผู้ใช้บริการและร้านค้าที่ร่วมรายการ

4.) ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการคือ การที่จำนวนร้านค้าที่รับบัตรวีซ่าเดบิตมีจำนวนจำกัด ดังนั้นธนาคารควรเพิ่มจำนวนร้านค้าสมาชิกที่รับชำระค่าบริการหรือสินค้าด้วยบัตรวีซ่าเดบิต พร้อมเสนอโปรโมชั่นต่างๆที่จูงใจให้ทั้งร้านค้าและผู้ใช้บริการใช้บริการมากขึ้น เช่น ส่วนลดหรือของที่ระลึกต่างๆ