

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตชาวไทยพาณิชย์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ได้ขอสรุปที่สำคัญมี 4 ส่วน คือ ข้อสรุปข้อมูลทั่วไปของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อสรุปพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต ข้อสรุปการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิต และข้อสรุปการวิเคราะห์ปัญหาการใช้บัตรเครดิตของนักศึกษา

5.1.1 สรุปข้อมูลทั่วไปของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

นักศึกษาทุกกลุ่มสาขาวิชา เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง รายได้ผู้ปกครองของนักศึกษากลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีรายได้เฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพและกลุ่มสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ กล่าวคือ กลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 17,101.45 บาท กลุ่มสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 17,011.83 บาท และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 16,139.24 บาท ตามลำดับ อาชีพของผู้ปกครองทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา ประกอบอาชีพรับราชการมากกว่าอาชีพอื่น นักศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาในระดับปริญญาตรีมากกว่า ปริญญาโท ระดับรายได้ต่อเดือนของนักศึกษากลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีสูงกว่านักศึกษากลุ่มสาขาวิชาอื่น กล่าวคือ กลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 6,246.38 บาท กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 5,841.77 บาท และกลุ่มสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 5,488.17 บาท ประเภทของบัตรเครดิตที่นักศึกษาใช้ส่วนใหญ่เป็นบัตรเงินมากกว่าบัตรทอง และนักศึกษาทุกกลุ่มสาขาวิชามีความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในระดับพอใช้ได้ ดี และดีมาก ตามลำดับ

5.1.2 สรุปพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตชาวไทยพาณิชย์ของนักศึกษา

พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตชาวไทยพาณิชย์ของนักศึกษา จำแนกเป็น 3 ประการ คือ ลักษณะการใช้บัตรเครดิต การติดต่อสาขานาคารไทยพาณิชย์เมื่อบัตรมีปัญหา และจำนวนครั้งของการใช้บัตรเครดิตต่อเดือน

สำหรับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตชาวไทยพาณิชย์ของนักศึกษา พบว่า มีการใช้บัตรเครดิตถอนเงินจากตู้เอทีเอ็มมากที่สุด รองลงมาคือ ยืมหนังสือห้องสมุด ชำระค่าหน่วยกิต

กระบวนวิชาที่ลงทะเบียนเรียน โอนเงินในโมโครชิพ และใช้ชำระค่าสินค้าในร้านค้าที่มีเครื่องหมาย SCB Smart Card ตามลำดับ ส่วนการติดต่อสาขาเมื่อบัตรมีปัญหาส่วนใหญ่นั้นไม่เคยติดต่อ และในส่วนจำนวนครั้งของการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดต่อเดือนนั้น ก็พบว่านักศึกษาใช้บัตรโดยเฉลี่ย 4 ครั้งต่อเดือน

5.1.3 สรุปการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดของนักศึกษา

การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดของนักศึกษา จำแนกตามเพศของนักศึกษา กลุ่มสาขาวิชา ระดับการศึกษาของนักศึกษา ประเภทของบัตรที่นักศึกษาใช้ ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และรายได้ของนักศึกษา

การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาทุกเพศ ทุกกลุ่มสาขาวิชา ทุกระดับการศึกษา ทุกประเภทของบัตรที่นักศึกษาใช้ ทุกกลุ่มความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และทุกกลุ่มรายได้ มีพฤติกรรมการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดเหมือนกัน กล่าวคือ มีการใช้เพื่อถอนเงินจากตู้เอทีเอ็มมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงไปเป็นการใช้เพื่อยืมหนังสือห้องสมุด เพื่อชำระค่าหน่วยกิตกระบวนวิชาที่ลงทะเบียนเรียน เพื่อโอนเงินในโมโครชิพ และเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าที่มีสัญลักษณ์ SCB Smart Card

5.1.4 สรุปปัญหาการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดของนักศึกษา

ปัญหาการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดของนักศึกษา จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา เพศของนักศึกษา ระดับการศึกษา และความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

ปัญหาการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดของนักศึกษา พบว่า มีปัญหาเรื่องคุณภาพของบัตรมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ มีปัญหาคุณภาพของบัตรมากที่สุด ส่วนกลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี มีปัญหาเรื่องคุณภาพของเครื่องบริการเงินด่วน ส่วนปัญหาการใช้บัตรสมาร์ตการ์ดตามเพศ พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีปัญหาด้านคุณภาพของบัตรมากที่สุด เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีปัญหาเรื่องคุณภาพของบัตรเช่นกัน ส่วนปัญหาการใช้บัตรสมาร์ตการ์ด จำแนกตามความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่า กลุ่มระดับพอใช้ได้เห็นว่า มีปัญหาเรื่องคุณภาพของบัตรมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่ใช้ไม่เป็น มีปัญหาด้านการบริการของธนาคาร

5.2 ข้อเสนอแนะของนักศึกษา

ข้อเสนอแนะจากการใช้บัตรสมาร์ทการ์ดไทยพาณิชย์ ที่ได้จากการศึกษา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรติดตั้งตู้เอทีเอ็มเพิ่มบริเวณด้านหลังของมหาวิทยาลัยซึ่งมีผู้ใช้บริการจำนวนมากและควรเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
2. การใช้บัตรสมาร์ทการ์ดชำระค่าหน่วยกิต ควรลดขั้นตอนในการใช้บัตรสมาร์ทการ์ดชำระค่าหน่วยกิต
3. การใช้บัตรสมาร์ทการ์ดยืมหนังสือห้องสมุด ควรให้ยืมหนังสือในระหว่างปิดภาคเรียนได้ถึงแม้ว่าจะยัง ไม่ได้ลงทะเบียน
4. การใช้บัตรสมาร์ทการ์ดชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าที่มีสัญลักษณ์ SCB Smart Card ควรเพิ่มร้านค้าสมาชิกให้มากขึ้น
5. การใช้บัตรสมาร์ทการ์ด โอนเงินในโมโครชิพ ควรกำหนดรหัส ชิปกับการ์ดให้จำง่ายสามารถเปลี่ยนรหัสได้ และประชาสัมพันธ์การใช้อย่างแพร่หลาย
6. คุณภาพของบัตร ควรปรับปรุงและพัฒนาในรูปแบบที่สวยงามและทนทาน
7. ควรติดตั้งเครื่องบริการเงินด่วนเพิ่มเติมและให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
8. ควรลดขั้นตอนในการให้บริการเครื่องเติมเงิน
9. การบริการของธนาคาร ควรมีคำชี้แจงแนะนำในการใช้บริการแต่ละรายการและประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาเข้าใจวิธีการใช้ พนักงานควรให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น
10. ควรพัฒนาให้การใช้บริการรวดเร็วขึ้น และควรติดตั้งตู้เอทีเอ็มธนาคารไทยพาณิชย์เพิ่มเติมตามจุดบริการต่าง ๆ และการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ควรชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน