

บทที่ 5

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

การศึกษารังนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและปัญหาการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม และปัจจัยหรือตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสอบถามจากนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง 200 ตัวอย่าง ระดับปริญญาตรี 175 ตัวอย่าง

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาที่ได้โดยสรุปมีดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 66.40 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 33.60 มีอายุระหว่าง 18 – 20 ปี ร้อยละ 54.67 รองลงมาอายุ 21 – 23 ปี ร้อยละ 37.60 และมากกว่า 23 ปี ร้อยละ 7.73 ตามลำดับ ศึกษาอยู่ในระดับชั้น ปวส. 1 ร้อยละ 14.40 ระดับชั้น ปวส. 2 ร้อยละ 38.93 ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 13.60 ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 24.53 และระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3-4 ร้อยละ 8.53 มีรายจ่ายต่อเดือนเฉลี่ยประมาณคนละ 3,945.33 บาท กล่าวคือ มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 3,000 – 3,999 บาท ร้อยละ 53.60 รองลงมามีค่าใช้จ่าย 4,000 - 4,999 บาท ร้อยละ 39.47 และค่าใช้จ่าย 5,000 บาทหรือมากกว่า ร้อยละ 4.00 ค่าใช้จ่าย 2,000 - 2,999 บาท ร้อยละ 2.93 การฝากหรือโอนเงินเข้าบัญชีส่วนใหญ่ใช้การฝากเงินสด ณ สาขาเจ้าของบัญชีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.72

5.1.2 ความคิดเห็นของนักศึกษาที่ใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ต่อการให้บริการของธนาคาร พบว่า ส่วนใหญ่สมัครใช้บริการบัตร เอ ที เอ็ม ในวันลงทะเบียนนักศึกษาใหม่ ร้อยละ 93.33 รองลงมาเป็นลงทะเบียนเรียนประจำภาค ร้อยละ 6.13 และเปลี่ยนบัตรนักศึกษา ร้อยละ 0.53 โดยมีการสมัครใช้บัตร ณ จุดบริการธนาคารวันลงทะเบียน ร้อยละ 93.07 รองลงมาไปสมัครที่สำนักงานสาขาธนาคารที่มีบริการ ร้อยละ 5.33 และสมัครกับฝ่ายบริการของสถาบัน ร้อยละ 1.60 ก่อนสมัครใช้บริการบัตร เอ ที เอ็ม นักศึกษาส่วนใหญ่มีการอ่านขั้นตอนหรือเงื่อนไขคร่าว ๆ ร้อยละ 86.93 รองลงมาไม่ได้อ่านเลย ร้อยละ 11.73 และมีการอ่านโดยละเอียด เพียงร้อยละ 1.33 ความสะดวกในการติดต่อกับธนาคารเกี่ยวกับบัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ร้อยละ 75.47 ได้รับความสะดวกใน

ระดับปานกลาง และนักศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 66.93 เห็นว่าบัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ให้ประโยชน์ต่อตัวเองในระดับปานกลาง ร้อยละ 32.27 เป็นประโยชน์อย่างมาก มีเพียงร้อยละ 0.80 ที่เห็นว่าไม่เป็นประโยชน์

5.1.3 พฤติกรรมการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ของนักศึกษาช่วงเปิดภาคเรียน นักศึกษามีความถี่การใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ดังต่อไปนี้ ร้อยละ 74.67 ใช้ถอนเงินสดจากตู้ เอ ที เอ็ม มีความถี่การใช้ 5 – 7 วันต่อครั้ง ร้อยละ 56.00 ใช้เป็นบัตรยืมหนังสือห้องสมุด มีความถี่ในการใช้ 1 – 2 อาทิตย์ต่อครั้ง ร้อยละ 40.00 ใช้เป็นบัตรนักศึกษาติดต่อกับสถาบันหรือเข้าห้องเรียน มีความถี่ 2 – 4 อาทิตย์ต่อครั้ง ร้อยละ 88.27 ไม่มีการใช้เพื่อการชำระค่าลงทะเบียนเรียน ร้อยละ 41.87 ใช้ชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน เอ ที เอ็ม มีความถี่การใช้ 2 – 4 อาทิตย์ต่อครั้ง ร้อยละ 41.33 ใช้โอนเงินผ่าน เอ ที เอ็ม มีความถี่การใช้ 2 – 4 อาทิตย์ต่อครั้ง ใช้เบิกเงินสดจากสำนักงานธนาคาร ร้อยละ 28.80 มีความถี่การใช้ 1 – 2 อาทิตย์ต่อครั้ง ร้อยละ 26.40 มีความถี่การใช้ 2 – 4 อาทิตย์ต่อครั้ง ร้อยละ 33.33 ไม่มีการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 76.00 ไม่มีการใช้บริการผ่านระบบ Call Center ร้อยละ 80.53 ไม่มีการใช้บริการ m-Banking ร้อยละ 52.27 มีความถี่การใช้อย่างมากในประโยชน์อื่น ๆ เช่น เช่าวิดีโอ เช่าหนังสือ

ช่วงปิดภาคเรียน นักศึกษามีความถี่การใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้ดังต่อไปนี้ ร้อยละ 69.87 ใช้ถอนเงินสดจากตู้ เอ ที เอ็ม ส่วนใหญ่มีความถี่การใช้ 1 – 2 อาทิตย์ต่อครั้ง ร้อยละ 62.67 ไม่มีการใช้เพื่อเป็นบัตรยืมหนังสือห้องสมุด ร้อยละ 66.93 ไม่มีการใช้เพื่อเป็นบัตรนักศึกษาติดต่อกับสถาบันหรือเข้าห้องเรียน ร้อยละ 94.40 ไม่มีการใช้ในการชำระค่าลงทะเบียนเรียน ร้อยละ 37.07 ใช้ชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน เอ ที เอ็ม มีการใช้มาก ร้อยละ 40.00 ใช้โอนเงินผ่าน เอ ที เอ็ม มีการใช้มาก ร้อยละ 30.40 ใช้เบิกเงินสดจากสำนักงานธนาคาร มีความถี่การใช้ 2 – 4 อาทิตย์ต่อครั้ง ร้อยละ 42.93 ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีความถี่การใช้มาก ร้อยละ 74.67 ไม่มีการใช้บริการผ่านระบบ Call Center ร้อยละ 79.20 ไม่มีการใช้บริการ m-Banking ร้อยละ 56.33 ใช้แทนบัตรประชาชนในการติดต่อส่วนราชการอื่น มีความถี่การใช้มาก และร้อยละ 59.20 ใช้ประโยชน์อื่น ๆ เช่น เช่าวิดีโอ หนังสือ มีความถี่การใช้มาก

ช่วงเทศกาลต่าง ๆ เช่น วันสงกรานต์ วันวาเลนไทน์ วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น นักศึกษามีความถี่การใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้ดังต่อไปนี้ ร้อยละ 80.53 ใช้ถอนเงินสดจากตู้ เอ ที เอ็ม มีความถี่การใช้ 2 – 3 วันต่อครั้ง ร้อยละ 53.07 ใช้เป็นบัตรยืมหนังสือห้องสมุด มีความถี่การใช้ 2 – 4 อาทิตย์ต่อครั้ง ร้อยละ 65.07 ใช้เป็นบัตรนักศึกษาติดต่อกับสถาบันหรือเข้าห้องเรียน มีความถี่การใช้ 2 – 4 อาทิตย์ต่อครั้ง ร้อยละ 90.13 ไม่มีการใช้ในการชำระค่าลงทะเบียนเรียน ร้อยละ 37.07 ใช้ชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน เอ ที เอ็ม มี

ความถี่การใช้มาก ร้อยละ 40.00 ใช้โอนเงินผ่าน เอ ที เอ็ม มีความถี่การใช้มาก ร้อยละ 21.60 ใช้เบิกเงินสดจากสำนักงานธนาคาร มีความถี่การใช้มาก ร้อยละ 42.93 ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีความถี่การใช้มาก ร้อยละ 85.87 ไม่มีการใช้บริการผ่านระบบ Call Center ร้อยละ 84.53 ไม่มีการใช้บริการ m-Banking ร้อยละ 56.33 ใช้แทนบัตรประชาชนในการติดต่อส่วนราชการอื่น มีความถี่การใช้มาก ร้อยละ 59.20 ใช้ประโยชน์อื่น ๆ เช่น เช่าวิดีโอ หนังสือ มีความถี่การใช้มาก

5.14 ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากต่อสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการบัตรประจำตัวนักศึกษา โดยเฉพาะสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เป็นบัตร เอ ที เอ็ม รองลงมาเป็นการใช้เป็นบัตรประจำตัวนักศึกษา การใช้เป็นบัตรห้องสมุด และบริการเสริมต่าง ๆ เช่น ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อสิ่งจูงใจให้ใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อความแข็งแรงของบัตร และจำนวนเงินที่เบิกโดยบัตร เอ ที เอ็ม อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อส่วนลดค่าธรรมเนียมรายปี รูปแบบที่สวยงาม กะทัดรัดของบัตร และใบรายการใช้บัตรเป็นส่วนลดจากร้านค้าอยู่ในระดับมาก

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อผู้บริการ เอ ที เอ็ม ที่มีให้บริการ การเบิกเงินสดจากตู้ เอ ที เอ็ม ธนาคารอื่น ๆ และการใช้ชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด ในขณะที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม แทนบัตรประจำตัวนักศึกษาหรือบัตรประชาชนอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าความพึงพอใจในระดับมากต่อการเช็คยอดเงินได้ทันทีหลังจากการโอนเงินระดับปานกลางต่อตู้ เอ ที เอ็ม เปิดบริการ 24 ชั่วโมง ช่วงเวลาการขอรับบัตรคืนเมื่อถูกยึดจากตู้ เอ ที เอ็ม การเบิกเงินจากตู้ เอ ที เอ็ม หลัง 22.00 น. การเบิกเงินจากตู้ เอ ที เอ็ม ก่อน 08.00 น. และการเบิกเงินจากตู้ เอ ที เอ็ม ช่วงปลายเดือน

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อประโยชน์และความพึงพอใจจากบริการของธนาคารเกี่ยวกับบัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อการบริการที่ทุกสาขาของธนาคารมีตู้ เอ ที เอ็ม บริการ มีความพึงพอใจระดับมากต่อการติดตั้งตู้ เอ ที เอ็ม ในสถานศึกษา/แหล่งชุมชน การเปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน ณ ตู้เอทีเอ็ม การแนะนำการใช้บัตรของพนักงานธนาคาร เอกสารแนะนำสิทธิประโยชน์และขั้นตอนการใช้ มีความพึงพอใจ

ระดับปานกลางต่อเอกสารแนะนำการใช้ ณ สำนักงานสาขา เอกสารแนะนำขั้นตอนการใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็ม จดหมายแนะนำการบริการใหม่จากธนาคาร และมีความพึงพอใจระดับน้อยต่อการโอนเงินในระบบออนไลน์ผ่านโทรศัพท์ การแจ้งระงับการใช้บัตรทางโทรศัพท์ และการอัปเดตการเดินบัญชีที่มีบัตร เอ ที เอ็ม

5.15 ปัญหาของนักศึกษาในการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม อยู่ในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด โดยปัญหาในระดับน้อยได้แก่ การอัปเดตบัญชีบัตร เอ ที เอ็ม และการสมัครใช้บริการครั้งแรก ปัญหาในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการทำบัตรใหม่ กรณีบัตรหาย/ชำรุด เอกสารประกอบการสมัครใช้บริการ จำนวนเงินเปิดบัญชีครั้งแรก ความชัดเจนของเอกสารแนะนำการใช้บัตร เอ ที เอ็ม จำนวนตู้ เอ ที เอ็ม ที่บริการ พนักงานให้บริการเกี่ยวกับปัญหาการใช้บัตร เอ ที เอ็ม ช่วงเวลาการใช้บัตร และค่าธรรมเนียมรายปี

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 จากผลการศึกษาค้นคว้า พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีการใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม เพื่อการลงทะเบียนเรียนเลย ดังนั้นจึงควรมีการจัดหาช่องทางที่ทำให้นักศึกษาได้ใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ในการลงทะเบียนเรียน เช่น การให้ลงทะเบียนเรียนผ่านตู้ เอ ที เอ็ม ได้

5.2.2 จากผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนะนำการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ในระดับปานกลางเท่านั้น ธนาคารควรมีการปรับปรุงด้านการนำเสนอเอกสารแนะนำการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็มแก่นักศึกษาใหม่ เช่น มีการแจกเอกสารแนะนำการใช้บัตรในวันลงทะเบียนเรียน การจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ หรือมีบริการสอบถามสิทธิประโยชน์การใช้บัตรอัตโนมัติผ่านตู้ เอ ที เอ็ม เป็นต้น

5.2.3 จากผลการศึกษา พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจระดับน้อยต่อการโอนเงินในระบบออนไลน์ผ่านโทรศัพท์ การแจ้งระงับการใช้บัตรทางโทรศัพท์ และการอัปเดตการเดินบัญชีที่มีบัตร เอ ที เอ็ม ดังนั้นธนาคารควรพิจารณาปรับปรุงระบบการบริการออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.2.4 จากผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีการฝากหรือโอนเงินเข้าบัญชีของนักศึกษาโดยมีการโอนเงินสด ณ สาขาต่างจังหวัดในจำนวนที่น้อย ธนาคารควรมีการปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาและผู้ปกครองได้ทราบถึงช่องทางการฝากเงินผ่านธนาคารในสาขาต่างจังหวัด เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกให้แก่นักศึกษา และเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับธนาคารที่ได้รับจากค่าธรรมเนียมการโอนเงินสด ณ สาขาต่างจังหวัดอีกช่องทางหนึ่งด้วย

5.2.5 จากการศึกษา พบว่า นักศึกษามีการใช้บริการฝากเงินสดและการโอนเงินของนักศึกษาส่วนใหญ่จะมีการฝากเงินสดและโอนเงิน ณ ที่ทำการสาขาของเจ้าของบัญชีในระดับมากที่สุด แต่จะมีการใช้บริการในด้านอื่น ๆ เช่น การบริการผ่านอินเทอร์เน็ต call center ในจำนวนที่น้อย ธนาคารจึงควรมีการปรับปรุงระบบการบริการด้านเทคโนโลยี และควรปรับปรุงระบบตู้เอ ที เอ็ม ของธนาคารให้ผู้ฝากสามารถทำธุรกรรมผ่านกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น เพราะในอนาคตช่องทางนี้จะเป็นช่องทางที่สามารถสร้างรายได้จากการให้บริการและเก็บค่าธรรมเนียมของธนาคารได้มากขึ้น รวมทั้งเป็นการลดปริมาณการทำธุรกรรมผ่านเคาเตอร์บริการ ณ สาขาของธนาคารได้ด้วย

5.2.6 จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านความสะดวกการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม แทนบัตรประจำตัวนักศึกษาหรือบัตรประชาชนอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ในขณะที่ความสะดวกด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการทดแทนการใช้บัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม ยังไม่เพียงพอถึงระดับการใช้แทนบัตรประชาชนได้ ดังนั้นธนาคารควรพิจารณาปรับปรุงด้านรายละเอียดของบัตรให้มากขึ้น เช่น มีรหัสบุคคล หรือหมายเลขประจำตัวบุคคล 13 หลักอยู่บนบัตร พร้อมระบุที่อยู่ของผู้ถือบัตรให้คล้ายกับบัตรประชาชน เพื่อทางนักศึกษาจะได้ใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัว เอ ที เอ็ม แทนบัตรประชาชนได้อย่างเต็มที่

5.2.7 จากผลการศึกษา พบว่า ปัญหาการอพยพเคาน์เตอร์ของนักศึกษาเป็นปัญหาสำคัญลำดับแรก สอดคล้องกับความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้ที่อยู่ในระดับที่น้อยจนถึงน้อยที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริการด้านนี้ยังไม่เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นธนาคาร จึงควรพิจารณาปรับปรุงระบบการให้บริการอพยพบัญชี เช่น ควรมีเครื่องอพยพบัญชีอัตโนมัติให้บริการ ณ ที่ทำการสาขาทุกแห่ง หรือควรพิจารณาปรับปรุงระบบตู้ เอ ที เอ็ม ให้สามารถพิมพ์รายการอพยพบัญชีได้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าธนาคาร