

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 4 สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 300 ราย เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์โดยศึกษาปัจจัยด้านตัวบัตรเดบิต ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ และศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์

5.1 สรุปผลการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ราย จากลูกค้าที่ใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองเชียงราย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.7) มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี (ร้อยละ 51.3) มีสถานภาพสมรส อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 73.3) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 62.7) โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 53.3) เป็นลูกค้ากับธนาคารไทยพาณิชย์มาเป็นเวลามากกว่า 5 ปี เป็นลูกค้าใช้เงินฝาก (ร้อยละ 91.7) มีบัญชีออมทรัพย์ (ร้อยละ 97.7) และมีเงินฝากไม่เกิน 50,000 บาท (ร้อยละ 85.3)

พฤติกรรมในการใช้บัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่จำนวนบัตรที่ถือครองอยู่ในปัจจุบัน มีจำนวนบัตร 1 บัตร (ร้อยละ 73.3) จำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการบัตรเดบิตต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 67.0) การใช้ประโยชน์ของบัตรเดบิตใช้ในการเบิกถอนเงินสดจากเครื่อง ATM (83.0) ส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์ในสถานที่ธนาคารพาณิชย์ จากตู้เอ.ที.เอ็ม (ร้อยละ 92.3) โดยใช้บัตรเดบิตสัปดาห์ละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 39.3)ในวันสิ้นเดือนหรือต้นเดือน (ร้อยละ 35.3) ส่วนใหญ่ใช้บริการบัตรเดบิตโดยการตัดสินใจด้วยตนเอง (ร้อยละ 35.3) ผู้ใช้บัตรเดบิตทราบข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับบัตรจากสื่อด้านแผ่นพับ และโปสเตอร์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ร้อยละ 74.7) ลูกค้ามีความพอใจกับการใช้บัตรเดบิตของ

ธนาคารไทยพาณิชย์ (ร้อยละ 54.0) ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตอยากแนะนำเพื่อนมากที่สุด (ร้อยละ 34.7) ผู้ถือบัตรเดบิตอยากถือบัตรต่อไป (ร้อยละ 92.7) และนอกจากมีบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์แล้วยังถือครองบัตรของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (ร้อยละ 39.3)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย = 1.83) อันดับสอง คือ ปัจจัยตามอิทธิพลด้านการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 1.73) อันดับที่สาม คือ ปัจจัยตามอิทธิพลด้านราคา (ค่าเฉลี่ย = 1.72) อันดับสี่ คือ ปัจจัยตามอิทธิพลด้านผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 1.69) และปัจจัยตามอิทธิพลอันดับสุดท้าย คือ ตัวบัตรเดบิต (ค่าเฉลี่ย = 1.67)

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในแต่ละปัจจัยหลักทั้ง 5 ปัจจัยแล้ว สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้ คือ ปัจจัยการประชาสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย 3 รายการ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์เจาะเป็นรายกลุ่มลูกค้าของบัตรเดบิต (ค่าเฉลี่ย 1.91) รองลงมา คือ ธนาคารไทยพาณิชย์มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย = 1.8) และมีรายการส่งเสริมการขายตลอดเวลา มีของแจกของแถมจากการทำบัตร (ค่าเฉลี่ย = 1.73)

ปัจจัยด้านการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย 6 รายการ พบว่า จำนวนพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีจำนวนมากพอในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 1.80) รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย = 1.77) มีคู่มือที่เอื้อเพียงพอต่อการให้บริการออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย = 1.76) พนักงานให้บริการในการใช้บัตรเดบิตเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 1.74) ธนาคารให้บริการออก Statement ย้อนหลังได้ 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย = 1.73) และลูกค้าสามารถแจ้งอายุขี้นครณินที่บัตรหาย (ค่าเฉลี่ย = 1.59) แสดงให้เห็นว่าเมื่อลูกค้าตัดสินใจเข้าใช้บริการบัตรเดบิต การบริการของพนักงานก็มีความสำคัญ ถ้าบริการไม่ดี ไม่ได้รับการเอาใจใส่ ลูกค้าก็มีสิทธิ์ ยกเลิกบัตร และปิดบัญชีได้

ปัจจัยด้านราคา ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย 4 รายการ พบว่า ค่าธรรมเนียมจากการใช้บัตร โอนเงิน ชำระค่าสินค้า และบริการถูกกว่าการใช้บริการบนเคาน์เตอร์ของธนาคาร หรือเคาน์เตอร์เซอร์วิส (ค่าเฉลี่ย = 1.81) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าถูก คือราคาเพียง 100 บาท (ค่าเฉลี่ย = 1.79) ได้รับการยกเว้นค่าทำบัตรเดบิตทั้งแรกเข้าและรายปี (เฉพาะปีแรก) (ค่าเฉลี่ย = 1.70) ค่าธรรมเนียมรายปีได้รับการลดหย่อนจาก 200 บาท เหลือ 100 บาท (ค่าเฉลี่ย =

1.59) แสดงให้เห็นว่า ลูกค้านาคารที่ใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ด้านราคาก็มีความสำคัญ แม้ว่า ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี ถูกมองว่าแพง แต่เมื่อมีบัตรแล้ว สามารถใช้บริการต่างๆ ที่ผู้ ค่าธรรมเนียมถูกกว่าการใช้บริการช่องทางอื่น

ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย 2 รายการ พบว่า รายการที่มีอิทธิพลสำคัญที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีรสนิยมหรือความชอบในการใช้บัตรเดบิตมากกว่าการถือเงินสด (ค่าเฉลี่ย = 1.73) และลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่าการถือบริการบัตรเดบิตมีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย = 1.65) แสดงให้เห็นว่า ลูกค้านาคารที่ใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ด้านผู้ใช้บริการ ชอบความสะดวกสบาย มีความคล่องตัว

ปัจจัยด้านตัวบัตรเดบิต ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย 7 รายการ พบว่า บัตรเดบิตสามารถชำระค่าสินค้าและบริการมากกว่า 100 บริษัท ผ่าน LASER ATM จ่ายบิลด้วยบาร์โค้ด (ค่าเฉลี่ย = 1.84) รองลงมาคือ รูปแบบของบัตรมีสีสันสวยงามและมีความคงทนถาวร ใช้งานนาน (ค่าเฉลี่ย = 1.82) เจ้าของบัตรตั้งรหัสเองและเปลี่ยนรหัสได้บ่อยครั้งตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 1.78) บัตรเดบิตสามารถเบิกถอนได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย = 1.77) บัตรเดบิตสามารถเบิกถอนได้มากถึง 200,000 บาทต่อวัน (ค่าเฉลี่ย = 1.71) และบัตรเดบิตสามารถใช้แทนเงินสดเมื่อซื้อสินค้าและบริการตามร้านค้าที่มีเครื่องหมาย Master Card (ค่าเฉลี่ย = 1.61)

สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ลูกค้าเห็นว่ามีปัญหาที่สำคัญที่สุด คือการใช้บริการตู้เอ.ที.เอ็ม มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ (ร้อยละ 46.0) รองลงมาคือ ตู้ยัดบัตรโดยไม่ทราบสาเหตุ (ร้อยละ 10.3) ตู้ชำรุด/เสีย (ร้อยละ 5.3) ทำรายการเสร็จแต่ไม่ได้รับเงิน (ร้อยละ 5.0) ตู้ปิดบริการบ่อยครั้ง (ร้อยละ 4.0) และทำรายการเสร็จแต่ได้รับเงินไม่ครบถ้วน (ร้อยละ 2.7)

ปัญหาจากร้านค้าสมาชิกรับบัตรเดบิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ลูกค้าเห็นว่ามีปัญหาที่สำคัญที่สุด คือ จำนวนร้านค้ามีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ (ร้อยละ 32.3) รองลงมาคือ คู่สายโทรศัพท์สำหรับ LINE เครื่องรูดบัตรช้ามาก (ร้อยละ 29.7) และพนักงานของร้านค้าไม่มีความชำนาญในการใช้เครื่องรูดบัตร (ร้อยละ 10.3)

ปัญหาจากการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ลูกค้าเห็นว่ามีปัญหาที่สำคัญที่สุด คือ กรณีถูกยึดบัตรต่างธนาคารจะถูกทำลายบัตรทันที ต้องเสียค่าธรรมเนียมทำบัตรใหม่ (ร้อยละ 53.7) รองลงมาคือ กรณีเกิด ปัญหา เช่น ตัดบัญชีซ้ำ ตัดบัญชีแต่ไม่ได้เงิน การขอเงินคืนล่าช้า (ร้อยละ 19.0) และพนักงานให้บริการไม่ประทับใจ (ร้อยละ 13.0)

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า จำนวนบัตรที่ลูกค้าถือครอง 1 บัตร ลูกค้าไม่นิยมถือบัตรหลายใบ ในกรณีที่จะเพิ่มการบริการให้ลูกค้า ควรเพิ่มเติมเสริมข้อมูลในบัตรเดบิตอันเดิม เช่น การมีวงเงินเบิกเกินบัญชีเป็น บริการเสริม ดังนั้น ธนาคารไทยพาณิชย์ควรมีช่องทางไม่ต้องให้ลูกค้าสมัครใช้บริการใหม่ ไม่ต้องออกบัตรใหม่ ลูกค้าจะสะดวกและเห็นว่าบริการเสริมทำให้ไม่ต้องยุ่งยาก

2. จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าสามารถตัดสินใจถือบัตรเดบิตด้วยตนเอง ในกรณีสมัครใช้บริการของธนาคาร ถ้าทางธนาคารมีระบบเก็บข้อมูลที่ดี มีการปรับให้เป็นปัจจุบันเสมอ มีที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อ ธนาคารสามารถเสนอบริการต่างๆ เพิ่มเติมจากระบบข้อมูลในส่วนนี้ จะทำให้ธนาคารได้ลูกค้า มาใช้บริการเพิ่มโดยไม่ต้องหาลูกค้ารายใหม่ เมื่อลูกค้าได้รับการเสนอ บริการจากพนักงานธนาคาร ก็จะสามารถตัดสินใจใช้บริการได้ทันที

3. ลูกค้าที่ถือบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ทราบข้อมูลเดียวกับบัตรเดบิตจากแผ่นพับ และโปสเตอร์ของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารควรจัดวางแผ่นพับและโปสเตอร์ที่เห็นได้ง่ายๆ ชัดเจน ลูกค้าสามารถหยิบอ่านได้ง่าย และแผ่นพับควรมีหลากหลาย ครอบคลุมทุกบริการของธนาคาร

4. ลูกค้าที่ถือบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ เมื่อใช้บริการเป็นที่พอใจ สามารถชักชวนเพื่อนมาใช้บริการต่อไป อีก ดังนั้น ธนาคารควรบริการให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่ทำได้ เมื่อลูกค้าประทับใจในบริการก็จะบอกต่อๆ เพื่อนมาใช้บริการมากขึ้น

5. จากการศึกษาพบว่า ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์รายกลุ่มเป็นส่วนสำคัญมากที่สุด ดังนั้นธนาคารควรจัดพนักงานที่ดูแลการตลาดในส่วนนี้โดยเฉพาะ และควรมีการประชาสัมพันธ์เจาะรายกลุ่มนี้อย่างต่อเนื่อง

6. จากการศึกษาพบว่า ค่าธรรมเนียมจากการใช้บัตร โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ถูกกว่าการใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ยังมีลูกค้าอีกจำนวนมากที่ไม่ทราบถึงบริการนี้ ดังนั้น ธนาคารควรจัดให้พนักงานคอยสอบถาม และแนะนำการใช้บริการที่ตู้ เอ.ที.เอ็ม ของธนาคาร และปิดประกาศขั้นตอนการทำรายการอย่างง่ายๆ หน้าตู้เอ.ที.เอ็ม