

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต ของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาครั้งนี้คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบไปด้วย 5 สาขา คือ สาขาช่วงสิงห์ สาขาท่าแพ สาขาเชียงใหม่ สาขาถนนห้วยแก้ว และสาขาย่อย ศูนย์การค้าเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ใช้ใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ ร้อยละ การจัดอันดับและการทดสอบไค-สแควร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตในแต่ละปัจจัยมากที่สุดของของผู้ที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความสำคัญด้านการพิจารณาเงื่อนไขการสมัครเป็นสมาชิก ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานแรกเข้า/รายปีฟรี ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ความสะดวกในการใช้บัตร เช่น มีร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจำนวนมาก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย คือ การได้รับส่วนลดจากร้านค้าที่ร่วมบริการเป็นจำนวนมาก ปัจจัยด้านการบริการ คือ ความรวดเร็วในการได้รับอนุมัติบัตรเครดิต และ ปัจจัยด้านอื่น ๆ นั้น คือ ความเชื่อมั่นว่าการถือบริการจากบัตรเครดิตมีความปลอดภัย

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต ของผู้ที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิต ทั้งหมด 8 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยชื่อเสียงของบัตรเครดิตและสถาบันผู้ออกบัตร ปัจจัยรูปแบบของบัตรที่หลากหลาย สี สันสวยงาม ปัจจัยค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานแรกเข้า/รายปี ฟรี ปัจจัยมีเบี้ยปรับชำระหนี้ล่าช้า อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม ปัจจัยมีของแถมหรือสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัลจากการใช้บัตร ปัจจัยการให้ของสมนาคุณกับสมาชิกใหม่ ปัจจัยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ หลายทาง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และปัจจัยลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่าการถือบริการจากบัตรเครดิตมีความปลอดภัย

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.2.1 สถาบันผู้ออกบัตรเครดิต

จากผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านการบริการ และปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิต โดยจำแนกให้เห็นตามหัวข้อดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตมากที่สุดคือการพิจารณาเงื่อนไขการสมัครเป็นสมาชิก ดังนั้น เงื่อนไขการสมัครเป็นสมาชิกเป็นสิ่งที่ลูกค้าจะรู้สึกว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในด้านผลิตภัณฑ์ ดังนั้นสถาบันที่ออกบัตรเครดิตควรจะมีการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการเป็นสมาชิกบางประการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในหลายๆ กลุ่มมากขึ้น

ปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตมากที่สุดคือค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานแรกเข้า/รายปี ฟรี รองลงมาคือเก็บค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดล่วงหน้าในอัตราที่เหมาะสมดังนั้นสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตควรกำหนดให้สมาชิกที่สมัคร ฟรีค่าธรรมเนียมแรกเข้า และลดค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดเพื่อประโยชน์ในการแข่งขันทางธุรกิจ

ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตมากที่สุดคือสะดวกในการใช้บัตร เช่น มีร้านค้าที่ให้บริการ รับบัตรจำนวนมากดังนั้นการเพิ่มช่องทางการบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต โดยการเพิ่มจำนวนร้านค้าสมาชิกให้มีความหลากหลาย ก็จะเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดให้มากขึ้น

ปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตมากที่สุดคือการได้รับส่วนลดจากร้านค้าที่ร่วมบริการเป็นจำนวนมากซึ่งเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้บัตรเครดิตรู้สึกว่าได้รับประโยชน์เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตควรแสวงหาร้านค้าสมาชิกให้มีความหลากหลายในการที่จะนำบัตรไปใช้แสดงเพื่อเป็นส่วนลดในสถานที่ต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง

ปัจจัยด้านการบริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการได้รับอนุมัติบัตรเครดิต ดังนั้นสถาบันผู้ออกบัตรเครดิตน่าจะควรปรับปรุงระยะเวลาและขั้นตอนในการอนุมัติบัตรให้มีความรวดเร็ว เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

ปัจจัยด้านอื่นๆ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตมากที่สุดคือมีความเชื่อมั่นว่าการถือบริการจากบัตรเครดิตมีความปลอดภัย แสดงว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับความปลอดภัยเป็นอย่างมากสถาบันที่ออกบัตรเครดิตจึงควรที่จะมีการตรวจสอบในเรื่องความปลอดภัยในการใช้บริการบัตรเช่นเมื่อลูกค้ามีการรูดบัตรเครดิตเป็นมูลค่าที่มาก พนักงานก็มีการโทรเช็คกับผู้ใช้บัตรโดยตรง ซึ่งบริษัทบัตรเครดิตกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ก็ได้นำกลยุทธ์นี้มาใช้แล้ว ทำให้ผู้ใช้มีความเชื่อมั่น

ในเรื่องความปลอดภัยจากการใช้บัตร ทำให้สามารถรักษาและเพิ่มฐานลูกค้าสมาชิกบัตรเครดิตได้อีกด้วย

5.2.2 ผู้ถือครองบัตรเครดิต

ผู้ที่ต้องการสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิต ควรศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับบัตรเครดิตให้เข้าใจอย่างละเอียดก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเครดิตจากสถาบันต่างๆ

ผู้ถือครองบัตรเครดิตควรคำนึงถึงประโยชน์ใช้สอยของบัตรเครดิต โดยเลือกถือบัตรเครดิตให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการบริโภคของผู้ถือบัตรแต่ละคน

5.2.3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายตัดสินใจเลือกถือบัตร KTC เนื่องจาก ออกโดยสถาบันที่น่าเชื่อถือ ค่าธรรมเนียมฟรีตลอดชีวิต มีลูกเล่นการตลาดดี ทำให้ลูกค้ามาใช้บัตรของ KTC มาก และได้เสนอแนะในเรื่องความปลอดภัย โดยอยากให้ที่ตัวบัตรเครดิต มีรูปผู้ถือบัตรติดด้วย เพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้มากยิ่งขึ้น

5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา

1. กลุ่มประชากรที่ทำการสุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย 5 สาขาเท่านั้นซึ่งเป็นกลุ่มเฉพาะ ทั้งนี้อาจทำให้ผลการศึกษาที่ได้รับสามารถนำไปใช้ได้อย่างจำกัด

2. การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บัตรเครดิตกรณีที่ชี้ในครั้งนี้อาจมีปัจจัยอื่นอีกหลายปัจจัยซึ่งผู้ศึกษาไม่ได้รวมไว้ในแบบจำลอง ดังนั้นควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพสำหรับหาปัจจัยที่ต้องการศึกษาเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์เชิงปริมาณในแนวลึกต่อไป