

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมการถือบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตตำบลบ้านคู อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ พฤติกรรมและความพอใจในการถือบริการบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในเขตตำบลบ้านคู อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่ถือบัตรเครดิต ของ ธนาคารพาณิชย์ในตำบลบ้านคู อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) จำนวน 82 คน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 103 คน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 65 คน รวมทั้งสิ้น 250 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและ การให้น้ำหนักความสำคัญของปัจจัยและความพอใจในการถือบัตรเครดิต โดยใช้ลิเคิร์ตสเกล ซึ่งผลการศึกษาสรุปลงได้ดังต่อไปนี้

ลูกค้าที่ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) จำนวน 82 คนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรส อายุโดยเฉลี่ย 38 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และเป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ลูกค้ามีจำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 4 คน และจำนวนสมาชิกที่ไม่ได้ทำงานมีจำนวนเฉลี่ย 1 คน/ครัวเรือน ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตอันดับที่หนึ่งคือ ปัจจัยด้านราคา ซึ่งได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีฟรี อันดับสองคือ ปัจจัยด้านอื่นๆ ซึ่งได้แก่ ความสะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ อันดับสามคือ ปัจจัยด้านบัตรเครดิต ซึ่งได้แก่ ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตร ขั้นตอนการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในการถือบัตรเครดิตคือ นิยมถือบัตรเครดิตประเภทวิซ่า จำนวน 1 บัตร โดยมีเงื่อนไขการชำระหนี้ตามรอบวันชำระคืนคือชำระขั้นต่ำ 10% ของยอดคงค้างขั้นต่ำที่ 1,000 บาท โดยชำระเป็นเงินสดที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีการใช้บัตรเครดิตเป็นค่าใช้จ่ายค่าโทรศัพท์มือถือเป็นจำนวนเงินสูงสุดรองลงมาเป็นค่าใช้จ่ายค่าเครื่องใช้ไฟฟ้า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในการถือบัตรเครดิตระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจของปัจจัยในการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง อันดับหนึ่งคือ ปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ ความสะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ อันดับที่สองคือ ปัจจัยด้านราคาและด้านสถานที่ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีฟรีและการมีจำนวนสาขามาก สะดวกในการรับบริการ ชำระ

เงิน อันดับที่สามคือ ปัจจัยด้านบัตรเครดิต ได้แก่ ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรและลำดับสุดท้ายคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ พนักงานสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาในการใช้บัตรเครดิตได้รวดเร็ว

ลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวน 103 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 39 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนรองลงมาเป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและอื่นๆ ลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คน และจำนวนสมาชิกที่ไม่ได้ทำงานมีจำนวนเฉลี่ย 1 คน/ครัวเรือนปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตอันดับที่หนึ่งคือ ปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ ความสะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ อันดับที่สองคือ ปัจจัยด้านราคา ซึ่งได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีฟรี อันดับสามคือ ปัจจัยด้านบัตรเครดิต ซึ่งได้แก่ ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตร ขั้นตอนการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในการถือบัตรเครดิตคือ นิยมถือบัตรเครดิตประเภทวีซ่าใน จำนวน 1 บัตร โดยมีเงื่อนไขการชำระหนี้ตามรอบวันชำระคืนคือชำระขั้นต่ำ 10% ของยอดคงค้างขั้นต่ำที่ 1,000 บาท โดยชำระเป็นเงินสดที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีการใช้บัตรเครดิตเป็นค่าใช้จ่ายค่าโทรศัพท์มือถือเป็นจำนวนเงินสูงสุดรองลงมาเป็นค่าใช้จ่ายค่าตัวเดินทาง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการถือบัตรเครดิตที่ระดับปานกลางถึงมาก โดยความพึงพอใจของปัจจัยในการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง อันดับหนึ่งคือ ปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ ความสะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ อันดับที่สองคือ ปัจจัยด้านสถานที่ มีจำนวนสาขามาก สะดวกในการรับบริการชำระเงิน อันดับที่สามคือ ปัจจัยด้านราคาได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีฟรี อันดับสี่คือ ปัจจัยด้านบัตรเครดิต ได้แก่ ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรและลำดับสุดท้ายคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ พนักงานสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาในการใช้บัตรเครดิตได้รวดเร็ว ตามลำดับ

ลูกค้าที่ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 65 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส อายุลูกค้าโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 39 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ รองลงมาเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและอื่นๆ ลูกค้าธนาคารมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-45,000 บาท ลูกค้ามีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คน และมีจำนวนสมาชิกที่ไม่ได้ทำงานมีจำนวนเฉลี่ย 1 คน/ครัวเรือนปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกถือบัตรเครดิตอันดับที่หนึ่งคือ ปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ ความสะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ อันดับที่สองคือ ปัจจัยด้านราคา ซึ่งได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีฟรี อันดับสามคือ ปัจจัยด้านบัตร

เครดิต ซึ่งได้แก่ ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตร ขั้นตอนการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก ลูกค้ายกย่องตัวอย่างมีพฤติกรรมในการถือบัตรเครดิตคือนิยมถือบัตรเครดิตประเภทวีซ่าใน จำนวน 1 บัตร โดยมีเงื่อนไขการชำระหนี้ตามรอบวันชำระคืนคือชำระขั้นต่ำ 10% ของยอดคงค้างขั้นต่ำที่ 1,000 บาท โดยชำระเป็นเงินสดที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีการใช้บัตรเครดิตเป็นค่าใช้จ่าย ค่าตัวเดินทางเป็นจำนวนเงินสูงสุดรองลงมาเป็นค่าใช้จ่ายค่าเฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้าน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการถือบัตรเครดิตที่ระดับปานกลางถึงมาก โดยความพึงพอใจของปัจจัยในการเลือกถือบัตรเครดิตของลูกค้ายกย่องตัวอย่าง อันดับหนึ่งคือ ปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ ความสะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ อันดับที่สองคือ ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีฟรี อันดับที่สามคือ ปัจจัยด้านสถานที่ มีจำนวนสาขามาก สะดวกในการรับบริการชำระเงิน อันดับที่ดีที่สุดคือ ปัจจัยด้านบัตรเครดิต ได้แก่ ความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรและลำดับสุดท้ายคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ พนักงานสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาในการใช้บัตรเครดิตได้รวดเร็ว

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการถือบัตรเครดิตของลูกค้ายกย่องตัวอย่างของธนาคารทั้งสามแห่ง คือความรวดเร็วในการอนุมัติบัตรและขั้นตอนในการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก ดังนั้นธนาคารควรกำหนดนโยบายลดเอกสารประกอบการสมัครลงคือใช้เพียงสำเนาบัตรประชาชนและสลิปเงินเดือนหรือหนังสือรับรองเงินเดือน และการอนุมัติบัตรเครดิตให้รวดเร็วยิ่งขึ้น
2. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการถือบัตรเครดิตของลูกค้ายกย่องตัวอย่างของธนาคารทั้งสามแห่ง คือ สิทธิประโยชน์ สำหรับการถือบัตรเครดิต เช่นการประกันภัย การมีของสมนาคุณมากมายสำหรับแต้มสะสม เมื่อใช้บริการบัตร ดังนั้นธนาคารควรเพิ่มสิทธิประโยชน์โดยการเพิ่มวงเงินคุ้มครองเกี่ยวกับอุบัติเหตุ จากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในการซื้อตัวเดินทางไม่ว่าจะเป็นทางบก ทางน้ำ หรือทางอากาศ ทั่วโลก ตลอดจนเพิ่มจำนวนแต้มสะสมคะแนนจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเป็นสองเท่า และเพิ่มจำนวนของสมนาคุณจากการใช้แต้มคะแนนสะสมแลกให้มีหลากหลายชนิดมากขึ้น เพื่อเป็นการดึงดูดใจลูกค้าให้หันมาใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากขึ้น
3. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการถือบัตรเครดิตของลูกค้ายกย่องตัวอย่างของธนาคารทั้งสามแห่ง คือ ความสะดวกและง่ายในการซื้อสินค้าและบริการ การมีเงินสดสำรองใช้จ่าย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น กรณีเกิดอุบัติเหตุกะทันหัน หรือบุคคลในครอบครัวเจ็บป่วย เป็นต้น ดังนั้นธนาคารพยายามเพิ่มวงเงินหรือการใช้วงเงินเกินให้แก่ลูกค้า ซึ่งได้เพิ่มวงเงินในการเบิกเงินสดล่วงหน้าไว้ 100% ของวงเงิน เพื่อสร้างพึงพอใจให้กับลูกค้า

4.จากการศึกษาพบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างของธนาคารทั้งสามแห่งมีความพึงพอใจใน รูปแบบของบัตรมีสีเส้นสวยงามกะทัดรัดของบัตรเครดิตในระดับน้อยที่สุด ดังนั้นธนาคารควร จะปรับปรุงรูปแบบและสีเส้นของบัตรให้ทันสมัยตามความนิยมในปัจจุบัน

5.จากการศึกษาพบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างของธนาคารทั้งสามแห่งมีความพึงพอใจ การมีสิ่ง อำนวยความสะดวกเพื่อบ่งบอกจุดรับบริการ เช่น ป้ายรับบัตร ในระดับที่น้อย ดังนั้น ธนาคารควร มีการขยายร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตให้มากขึ้นพร้อม เพิ่มจุดรับชำระเงินให้มากขึ้น เช่น ตามร้าน สะดวกซื้อที่เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ตามห้างสรรพสินค้าใหญ่ๆ เพิ่มสาขาให้มีจำนวนมากขึ้น พร้อมทั้งติดตั้งตู้รับฝากเงินอัตโนมัติเพื่อเพิ่มช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน และเพิ่มจุดติดตั้ง ตู้เอทีเอ็ม และตามปั้มน้ำมันขนาดใหญ่ และตามห้างร้าน ย่านธุรกิจ ตลอดจนห้างสรรพสินค้า ใหญ่ๆ ทั่วประเทศนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางระบบ อินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงิน สามารถเพิ่มความสะดวก และรวดเร็ว ในการให้บริการลูกค้า

6.จากการศึกษาพบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างของธนาคารทั้งสามแห่งมีความพึงพอใจการมีการ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ในระดับน้อย ดังนั้นธนาคารควรเพิ่มการโฆษณา ทางวิทยุ และ โทรทัศน์ พร้อมส่งแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับบัตรเครดิตรูปแบบใหม่ๆ ไปยังลูกค้าให้ มากขึ้นพร้อมกับแนะนำสิทธิประโยชน์โดยการเพิ่มวงเงินคุ้มครองเกี่ยวกับอุบัติเหตุ จากการใช้จ่าย ผ่านบัตรเครดิตในการซื้อตั๋วเดินทางไม่ว่าจะเป็นทางบก ทางน้ำ หรือทางอากาศ ทั่วโลก ตลอดจน เพิ่มจำนวนแต้มสะสมคะแนนจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเป็นสองเท่า และเพิ่มจำนวนของ สมนาคุณจากการใช้แต้มสะสมแลกให้มีหลากหลายชนิดมากขึ้น เพื่อเป็นการดึงดูดใจลูกค้า ให้หันมาใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตมากขึ้น