บทที่ 5
สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการสำรวจการใช้บริการบัวหลวงโฟน ของลูกค้าผู้ถือบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 สาขา ได้แก่ สาขาท่าแพ สันป่าข่อย ศรีนครพิงค์ ถนนช้างคลาน ถนนเมืองสมุทร ถนนสุเทพ ประตูเชียงใหม่ ประตูช้างเผือก กาดสวนแก้ว และย่อยข่วงสิงห์ โดยใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์เพื่อสำรวจข้อมูลการใช้และไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟน และปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการบัวหลวงโฟน รวมถึงสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟน เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้ มาเสนอให้แก่ผู้บริหารได้ทราบ และนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การบริการบัวหลวงโฟนเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม – กรกฎาคม พ.ศ 2542

สรุปผลการศึกษาการสำรวจการใช้บริการบัวหลวงโฟน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ถือบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน ประกอบด้วยเพศชายและเพศหญิง ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ร้อยละ 55.3 และ 44.8 ตามลำดับ โดยอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี ร้อยละ 34.5 และ 30.5 ซึ่งมีสถานภาพสมรส และโสด ใกล้เคียงกัน ร้อยละ 52.5 และ 41.8 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 38.8 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน เอกชน มากที่สุด ร้อยละ 32.8 รองลงมา มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 26.3 สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 5,000 – 10,000 บาทและ10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 32.5 และ 30 และส่วนใหญ่ใช้บัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม และบัตรบัวหลวงพรีเมียร์ ร้อยละ 56.5 และ 43.3 และบัญชีที่ใช้ร่วมกับบัตรเอทีเอ็มจะใช้บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์เพียงบัญชีเดียวมากที่สุด ร้อยละ 64.8

ข้อมูลการจัดกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักบริการบัวหลวงโฟน ร้อยละ 70 มีเพียง ร้อยละ 30 ที่ไม่รู้จักบริการบัวหลวงโฟน ซึ่งการที่รู้จักบริการบัวหลวงโฟน จะรู้จักจากเจ้าหน้าที่ธนาคารเป็นผู้แนะนำ และการโฆษณาจากแผ่นพับของธนาคาร มากที่สุด ร้อยละ 70.7 และ 45 และจากการสำรวจยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการบัวหลวง

โฟน ร้อยละ 69.5 มีร้อยละ 30.5 ที่ใช้บริการ โดยสามารถจัดกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ออกได้เป็น 3 กลุ่มด้วยกัน ดังนี้

กลุ่มที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน มีร้อยละ 30.5 ซึ่งเป็นลูกค้าในปัจจุบันของธนาคาร

จากผลการศึกษาการใช้บริการบัวหลวงโฟน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน จำนวนรวม 122 คน ประกอบด้วย เพศชาย และเพศหญิง ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ร้อยละ 57.4 และ 42.6 โดยอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อพิจารณาจำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และ 20 – 30 ปี ร้อยละ 40.2 และ 30.3 สำหรับระดับการศึกษาส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.6 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน เอกชน ร้อยละ 45.1 สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 28.7 ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มนี้ ส่วนใหญ่ใช้บัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม และบัตรบัวหลวงพรีเมียร์ ร้อยละ 57.4 และ 50 สำหรับบัญชีที่ใช้ร่วมกับบัตรเอทีเอ็มเป็นบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์เพียงบัญชีเดียวมากที่สุด ร้อยละ 50 โดยแหล่งที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักบริการบัวหลวงโฟนมาจากเจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำ ร้อยละ 80.3

การใช้บริการบัวหลวงโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบัวหลวงโฟน

จากการสำรวจพบว่าเหตุผลในการใช้บริการส่วนใหญ่ คือ สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ ร้อยละ 65.6 และ 64.8

การใช้บริการบัวหลวงโฟน ผู้ตอบแบบสอบถามใช้เครื่องมือสื่อสารโดยทางโทรศัพท์ ร้อยละ 95.1 ซึ่งเลือกใช้เป็นภาษาไทย ร้อยละ 100 มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 70.5 ส่วนใหญ่ใช้ในช่วงเวลา 15.31 – 18.00 น . และช่วงเวลาอื่น ๆ เช่น เมื่อต้องการทราบเงินโอน โดยไม่ระบุเวลาที่แน่นอน ร้อยละ 28.7 และ 28.7 สำหรับบริการที่ใช้ ได้มีการใช้บริการสอบถามยอดคงเหลือมากที่สุด ร้อยละ 96.7 และมีความเห็นว่า ประเภทบริการของบัวหลวงโฟนที่มีอยู่เพียงพอแล้ว ร้อยละ 66.4 มีเพียงร้อยละ 33.6 ที่มีความเห็นว่าไม่เพียงพอ ซึ่งต้องการบริการโอนเงินไปบัญชีที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรเอทีเอ็มได้ ร้อยละ 61และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการใช้บริการบัวหลวงโฟนถึงร้อยละ 92.6

ปัญหาในการใช้บริการบัวหลวงโฟน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน

จากการสำรวจพบปัญหาในกลุ่มของปัญหาทั่วไปมากที่สุด ซึ่งปัญหาในกลุ่มนี้ คือ ขั้นตอนในการใช้บริการบัวหลวงโฟนมีความยุ่งยาก และมีหลายขั้นตอน พบจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมาคือปัญหาคำแนะนำในโทรศัพท์หรือโทรสารพูดเร็วเกินไป ทำให้ฟังไม่ทัน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 ปัญหาจากสายโทรศัพท์ของบริการบัวหลวงโฟนไม่ว่าง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ

22.1 และเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการบัวหลวงโฟน ธนาคารได้ใช้เวลาในการแก้ไขนาน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3

ปัญหาจากบริการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี คือ เมื่อสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ยอดเงินคงเหลือไม่ถูกต้อง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

ปัญหาจากบริการซื้อ – ขาย กองทุนเปิด ไม่พบปัญหาจากการใช้บริการนี้ เนื่องจากมีการใช้ประเภทบริการนี้น้อย

ปัญหาจากบริการชำระค่าสินค้า บริการ และสาธารณูปโภค คือบริษัทไม่ได้รับเงินที่โอนไปเพื่อชำระค่าสินค้า หรือค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ปัญหาจากบริการโอนเงิน คือไม่สามารถโอนเงินไปในบัญชีที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรได้ และจำนวนเงินไม่ถูกต้อง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0

ปัญหาจากบริการอายัดบัตร คือ เมื่อแจ้งอายัดบัตรเอทีเอ็ม ไม่มีการอายัดบัตร และเมื่อต้องการทำรายการอายัดบัตรเอทีเอ็ม ไม่สามารถทำได้เนื่องจากจำตัวเลขบนบัตรเอทีเอ็มไม่ได้ เพราะตัวเลขมีมาก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

ปัญหาจากบริการสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ คือ ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศไม่ทันสมัย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ปัญหาจากบริการเทเลแฟกซ์ คือการใช้บริการเทเลแฟกซ์จะต้องสมัครเป็นสมาชิกและต้องเสียค่าธรรมเนียม จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8

ปัญหาจากบริการให้ข้อมูลข่าวสาร คือ ข้อมูลข่าวสารทั่วไป ของบริการบัวหลวงโฟน ไม่มีข้อมูลอื่น นอกจากการแนะนำบริการบัวหลวงโฟนและเทเลแฟกซ์เท่านั้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ปัญหาอื่น ๆ เช่น มีเวลาในการทำรายการแต่ละขั้นตอนน้อย และหากไม่มีเลขหมายของบัตรเอทีเอ็มไม่สามารถใช้บริการได้ เป็นต้น จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน ที่มีรวม 122 คน พบว่า ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่าปัญหาส่วนใหญ่ พบในเพศหญิง หากจำแนกตามอายุแล้วโดยมากอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี ซึ่งเมื่อศึกษาตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด สำหรับอาชีพที่พบปัญหาจากการใช้บริการมากที่สุด คือ พนักงานบริษัท / ห้างร้าน เอกชน ส่วนระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาส่วนใหญ่ คือ 15,001 – 20,000 บาท / เดือน เมื่อพิจารณาตามประเภทบัตรเอทีเอ็มที่ใช้ พบว่าส่วนใหญ่ใช้บัตรบัวหลวงพรีเมียร์ และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์เพียงบัญชีเดียวพบปัญหาจากการใช้บริการมากที่สุด

แนวทางในการแก้ปัญหาที่เสนอโดยกลุ่มที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน

1.ปัญหาขั้นตอนในการใช้บริการบัวหลวงโฟนมีความยุ่งยาก มีหลายขั้นตอนและ ปัญหาจากคำแนะนำในโทรศัพท์ หรือโทรสารพูดเร็วเกินไป ทำให้ฟังไม่ทันสามารถแก้ปัญหาโดยให้เจ้าหน้าที่ธนาคารควรอธิบายการใช้บริการบัวหลวงโฟนอย่างถูกต้อง ชัดเจน และให้แผ่นพับแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการควบคู่ไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่เพิ่งเริ่มใช้บริการเพื่อที่จะทำให้ลูกค้าสามารถดูขั้นตอนในแผ่นพับขณะใช้บริการ ซึ่งจะลดปัญหาความยุ่งยาก ในการใช้บริการลง และหากมีการใช้บริการบ่อยครั้งขึ้น จะทำให้เกิดความคุ้นเคยและสามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็วขึ้น

2.สำหรับปัญหาการโอนเงินระหว่างบัญชีในบัตร หากเป็นไปได้ ทางธนาคารควรพัฒนาระบบการให้บริการ โดยสามารถโอนเงินไปยังบัญชีที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรเอทีเอ็ม หรือโอนไปยังบุคคลที่ 3 ได้เช่นเดียวกับการใช้บริการโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

3.ปัญหาจากบริการให้ข้อมูลข่าวสาร ปัญหาในส่วนนี้เป็นปัญหาเกี่ยวกับด้านระบบ ดังนั้น หากทางธนาคารสามารถเพิ่มข้อมูลในการให้บริการ เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการใหม่ ๆ ของธนาคาร หรือ การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ น่าจะทำให้สามารถใช้ประโยชน์มากขึ้น

4.คำแนะนำในบริการบัวหลวงโฟนควรมีความกระชับ และชัดเจน มากขึ้น และ ควรกำหนดเวลาในการทำรายการในแต่ละขั้นตอนให้มากขึ้น

กลุ่มที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟน มีร้อยละ 39.5

จากผลการศึกษา การใช้บริการบัวหลวงโฟน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟน จำนวนรวม 158 คน ประกอบด้วย เพศชาย และเพศหญิง ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ร้อยละ 53.2 และ 46.8 เมื่อพิจารณาจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี ร้อยละ 38.0 และ 31.6 สำหรับระดับการศึกษาส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 39.9 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน เอกชน ร้อยละ 36.1 สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 5,000 – 10,000 บาท และ 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 35.4 และ 28.5 ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ใช้บัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม และบัตรบัวหลวงพรีเมียร์ ร้อยละ 49.4 และ 49.4 สำหรับบัญชีที่ใช้ร่วมกับบัตรเอทีเอ็ม เป็นบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์เพียงบัญชีเดียวมากที่สุด ร้อยละ 67.7 โดยแหล่งที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่รู้จักบริการบัวหลวงโฟนมาจากเจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำ และ การโฆษณาจากแผ่นพับของธนาคารร้อยละ 63.3 และ 46.8

ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักบริการบัวหลวงโฟน แต่ไม่ใช้บริการ

ผลการศึกษา การใช้บริการบัวหลวงโฟน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จัก แต่ไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟน พบว่าปัญหาที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟน พบมากที่สุด คือ กลัวความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการบัวหลวงโฟน จึงต้องการใช้บริการในการทำรายการต่าง ๆ กับเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรง ร้อยละ 113.3 และ ร้อยละ 94.3 คิดว่าประเภทรายการของบัวหลวงโฟนที่มีให้ไม่เพียงพอกับความต้องการ จึงยังไม่มีโอกาสได้ใช้บริการบัวหลวงโฟน สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการประเภทบริการของบัวหลวงโฟนเพิ่ม เป็นการต้องการโอนเงินไปบัญชีที่ไม่ได้ระบุไว้ ในบัตรเอทีเอ็มได้ มากที่สุด ร้อยละ 59.2 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะใช้บริการบัวหลวงโฟน หากมีการแก้ไขปัญหา ที่ทำให้ไม่ใช้บริการ ร้อยละ 79.2

แนวทางในการแก้ปัญหาที่เสนอโดยกลุ่มที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟน

1.ธนาคารควรให้ข้อมูลและวิธีการ ในการใช้บริการบัวหลวงโฟน ที่ถูกต้อง ชัดเจน และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หากเกิดความผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว

2.หากธนาคารควรเพิ่มประเภทรายการต่าง ๆ เช่น การโอนเงินไปยังบุคคลที่ 3 หรือโอนเงินไปยังบัญชีที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตร เป็นต้น เพิ่มขึ้น คิดว่าน่าจะทำให้เกิดการใช้บริการเพิ่มขึ้น

3.การจัดทำสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ ควรให้กระชับ และง่ายต่อการเข้าใจ

4.เจ้าหน้าที่ธนาคาร ควรมีความรู้เกี่ยวกับบริการบัวหลวงโฟนเป็นอย่างดี และสามารถชี้แจงเมื่อลูกค้าถามได้

กลุ่มที่ไม่รู้จักและไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟน มีร้อยละ 30

จากผลการศึกษาการใช้บริการบัวหลวงโฟนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่รู้จักและไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟน จำนวนรวม 120 คน ประกอบด้วย เพศชาย และเพศหญิง ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ร้อยละ 55.8 และ44.2โดยอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 34.2 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 35.8 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามคือ มีธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 25.8 และ 24.2 สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 5,000 – 10,000 บาท และ 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 41.7 และ 33.3 ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มนี้ ส่วนใหญ่ใช้บัตรบัวหลวงเอทีเอ็มมากที่สุด ร้อยละ 65 สำหรับบัญชีที่ใช้ร่วมกับบัตรเอทีเอ็มเป็นบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์เพียงบัญชีเดียวมากที่สุด ร้อยละ 75.8

ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่รู้จักบริการบัวหลวงโฟน

ผลการศึกษา การใช้บริการบัวหลวงโฟน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่รู้จักและไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟน พบว่าปัญหาที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ใช้บริการที่พบมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ธนาคารไม่แนะนำให้ทราบ ร้อยละ 67.5 รองลงมาคือ ไม่เคยเห็นแผ่นพับ และป้ายโฆษณา ที่เกี่ยวกับบริการบัวหลวงโฟน ร้อยละ 47.5 นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความเห็นว่า สื่อที่ลูกค้าคิดว่าสามารถทำให้รับรู้ข่าวสารบริการบัวหลวงโฟนได้ชัดเจนเข้าใจถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากที่สุด คือโฆษณาทางโทรทัศน์ และเจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำพร้อมทั้งสาธิตวิธีการใช้อย่างละเอียด ร้อยละ 55.8 และ 55 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะใช้บริการบัวหลวงโฟน หากได้รับข้อมูล ของบริการบัวหลวงโฟน ทราบถึงประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับ รวมถึงวิธีการใช้อย่างละเอียด ร้อยละ 80.8

แนวทางในการแก้ปัญหาที่เสนอโดยกลุ่มที่ไม่รู้จักและไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟน

1.ควรใช้สื่อโทรทัศน์ซึ่งเป็นสื่อที่สามารถให้ข้อมูลบริการบัวหลวงโฟนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2.เจ้าหน้าที่ธนาคาร ควรมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับบริการบัวหลวงโฟน เพื่อแนะนำและให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

3. แผ่นพับ และป้ายโฆษณา ควรดึงดูดความสนใจ กระชับ และเข้าใจได้ง่าย

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา การสำรวจการใช้บริการบัวหลวงโฟนของผู้ถือบัตรเอทีเอ็ม ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ใช้ทฤษฎีและแนวคิด คือ กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจการให้บริการ และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภค ในส่วนของสิ่งกระตุ้นทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด มาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

แนวคิดกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจการให้บริการ การบริการบัวหลวงโฟน เป็นบริการเสนอบริการที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้บริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าที่ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ซึ่งเมื่อลูกค้าทำบัตรเอทีเอ็มในประเภทต่าง ๆ เช่นบัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม ซึ่งพบมากที่สุด รองลงมาคือบัตรบัวหลวงพรีเมียร์ และบัตรเอทีเอ็มท่องเที่ยว สามารถใช้บริการบัวหลวงโฟนได้โดยไม่ต้องเสียค่าบริการ การทำบัตรเอทีเอ็ม เป็นการซื้อบริการที่มีสินค้าควบมาด้วย เพราะการที่ลูกค้าทำบัตรเอทีเอ็ม ไม่ใช่เป็นการซื้อบัตรเอทีเอ็ม แต่เป็นการซื้อบริการที่ให้ความสะดวกสบายในการใช้บริการ บริการบัวหลวงโฟนถือว่า เป็นบริการที่เสริมขึ้นมาเพื่อเพิ่มอัตถประโยชน์ให้แก่ผู้ถือบัตรเอทีเอ็ม และได้บัตรเอทีเอ็มเป็นสินค้าควบมาด้วย

สำหรับงานสำคัญของธุรกิจการให้บริการบัวหลวงโฟน ผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน ที่ทำให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการ มีดังนี้

1.ความแตกต่างจากคู่แข่งขัน ได้แก่ ประเภทบริการที่ธนาคารมีให้หลายประเภท เช่น บริการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี บริการซื้อ – ขาย กองทุนเปิด บริการชำระค่าสินค้า/บริการและค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ บริการโอนเงินระหว่างบัญชีในบัตร บริการสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการอายัดบัตร บริการเทเลแฟกซ์ และบริการข่าวสารข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริการบัวหลวงโฟนและเทเลแฟกซ์

2.คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ระบบบริการบัวหลวงโฟนที่ให้บริการที่รวดเร็ว และถูกต้อง รวมถึงสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

3.ประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่รวดเร็ว ความถูกต้องในการให้บริการ รวมถึงการแก้ปัญหาที่สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า ซึ่งจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการ

สำหรับทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค ที่นำมาศึกษาในส่วนของสิ่งกระตุ้นทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด พบว่า การรับรู้สิ่งกระตุ้นทางการตลาด จะถูกนำไปใช้เป็นข้อมูลในกระบวนการตัดสินใจในการใช้บริการบัวหลวงโฟนของผู้ถือบัตรเอทีเอ็ม ก่อให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการ และเมื่อได้รับประโยชน์รวมถึงความพึงพอใจจากการใช้บริการบัวหลวงโฟน ก็จะเกิดพฤติกรรมการใช้ซ้ำต่อไป ซึ่งจากการศึกษาพบว่า สามารถแบ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ได้เป็น 3 กลุ่มด้วยกัน คือ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการบัวหลวงโฟน กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟน และ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่รู้จักและไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟน

สิ่งกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ข้อมูลในการใช้บริการบัวหลวงโฟน

1.สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ประเภทของบริการที่มีหลายประเภท ความสามารถในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และเป็นบริการที่จัดทำขึ้น สำหรับผู้ถือบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ประเภทการบริการที่มีให้ บริการบัวหลวงโฟนมีบริการหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี มากที่สุด โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนใช้ภาษาไทยในบริการ ทั้งที่มีภาษาอังกฤษและภาษาจีนให้เลือกด้วย ซึ่งการใช้เฉลี่ย น้อยกว่า 3 ครั้ง/เดือน นับว่าเป็นการใช้บริการที่ไม่มากนัก และส่วนใหญ่แล้วจะใช้บริการในช่วงเวลา 15.31 – 18.00 น. หรือหลังเวลาทำการของธนาคาร หรือในเวลาที่ต้องการ

2.สิ่งกระตุ้นด้านราคา ได้แก่ การใช้บริการบัวหลวงโฟนนั้น ผู้ใช้ไม่ต้องเสียค่าบริการแต่อย่างใด ซึ่งเป็นสาเหตุในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบมากเป็นอันดับที่ 3 รองจากเหตุผลในด้านของการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และ ความสะดวกรวดเร็ว ในการใช้บริการ ตามลำดับ

3.สิ่งกระตุ้นด้านการจัดช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถใช้บริการบัวหลวงโฟนผ่านทางโทรศัพท์ และโทรสาร ซึ่งจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการ ใช้บริการทางโทรศัพท์มากที่สุด

4.สิ่งกระตุ้นด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การส่งเสริมการขาย การให้สิทธิพิเศษแก่ผู้บัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ ในการใช้บริการบัวหลวงโฟน การใช้สื่อที่เหมาะสม ในการให้ข้อมูลบริการบัวหลวงโฟน การโฆษณาโดยการใช้แผ่นพับ ป้ายโฆษณา การตลาดทางตรง จากการศึกษาพบว่าการขายโดยการใช้เจ้าหน้าที่ธนาคาร ซึ่งพบมากที่สุด

ข้อค้นพบ

การสำรวจการใช้บริการบัวหลวงโฟนของผู้ถือบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคในส่วนของขั้นตอนการตัดสินใจประกอบด้วย การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ จากการศึกษาพบว่า

1.การรับรู้ปัญหาของผู้ใช้บริการ ที่ต้องการความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ในการใช้บริการธนาคาร ลดการสูญเสียเวลาในการไปธนาคาร เป็นต้น ดังนั้น สิ่งกระตุ้นทางการตลาดมีผลต่อการรับรู้และค้นหาข้อมูลบริการบัวหลวงโฟนซึ่งทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ข้อมูลการให้บริการบัวหลวงโฟนของธนาคาร เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการประเมินทางเลือก เพื่อการตัดสินใจในการใช้บริการ จากการศึกษาพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน รู้จักบริการบัวหลวงโฟนจำนวน 280 คน ร้อยละ 70 และ ไม่รู้จักบริการบัวหลวงโฟน จำนวน 120 คน ร้อยละ 30 ซึ่งจะเห็นได้ว่าสิ่งกระตุ้นด้านการส่งเสริมการตลาดของธนาคารสามารถ เข้าถึงผู้ตอบแบบสอบถามได้มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รู้จักบริการบัวหลวงโฟน จากเจ้าหน้าที่ธนาคารเป็นผู้แนะนำ แต่สิ่งที่ค้นพบคือ

1.1.สาเหตุที่ทำให้ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 120 คน หรือร้อยละ 30 ที่ไม่รู้จักบริการบัวหลวงโฟน ที่พบมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารไม่แนะนำบริการบัวหลวงโฟน ให้ทราบ เช่นกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ความไม่สม่ำเสมอในการแนะนำการใช้บริการบัวหลวงโฟนของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ในการแนะนำบริการบัวหลวงโฟน และสำหรับสาเหตุที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยเห็นแผ่นพับหรือป้ายโฆษณาของบริการบัวหลวงโฟน ซึ่งพบเป็นอันดับ 3 อาจเพราะการจัดวางแผ่นพับ หรือป้ายโฆษณา อยู่ในจุดที่ไม่สะดุดตา หรือไม่สามารถดึงดูดความสนใจได้ เป็นต้น

1.2.สาเหตุที่ไม่เคยเห็นโฆษณาบริการบัวหลวงโฟนทางสื่อโทรทัศน์ ซึ่งพบมากเป็นอันดับ 2 ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มที่ไม่รู้จักบริการแสดงความคิดเห็นว่าสื่อโทรทัศน์ เป็นสื่อที่เหมาะสมที่สุด ที่จะทำให้ได้รับข้อมูลบริการบัวหลวงโฟนได้ดีที่สุด ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะว่ากลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบัตรเอทีเอ็มเป็นคนโดยทั่วไป ดังนั้นกลุ่มลูกค้าจะเป็น MASS MARKET สื่อโทรทัศน์ เป็นสื่อที่น่าสนใจมากที่สุด ในการให้ข้อมูลบริการ ซึ่งหากผู้ตอบแบบสอบถามได้รับรู้ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง เพื่อใช้ในการประเมินทางเลือก ก็จะมีความเป็นไปได้ในการตัดสินใจใช้บริการบัวหลวงโฟนต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่รู้จักบริการบัวหลวงโฟนซึ่งส่งผลให้ไม่ใช้บริการ

2.การประเมินผลทางเลือก ผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักบริการบัวหลวงโฟนแต่ไม่ใช้บริการ หมายถึง การที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับรู้ข้อมูลจากสิ่งกระตุ้นทางการตลาด แต่ยังไม่สามารถทำให้เกิดการใช้บริการ ซึ่งค้นพบว่า สาเหตุที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักบริการแต่ไม่ใช้บริการ ที่น่าสนใจ คือ

2.1.มีเพียงร้อยละ 49.5 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักบริการบัวหลวงโฟน จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร ที่มีการใช้บริการบัวหลวงโฟน หรือ ร้อยละ 50.5 ที่ไม่ใช้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นผลจากเจ้าหน้าที่ธนาคารให้ข้อมูล คำแนะนำไม่ชัดเจน หรือไม่ละเอียด ครบถ้วน ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลอาจกลัวความเสี่ยงในการใช้บริการที่อาจจะได้รับ

2.2.ความกลัวความผิดพลาดจากการใช้บริการบัวหลวงโฟน จึงต้องการใช้บริการกับเจ้าหน้าที่โดยตรง เป็นปัญหาที่พบมากที่สุดที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความมั่นใจในการใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งหากมีข้อผิดพลาดต่าง ๆ เกิดขึ้น สามารถมีหลักฐานในการยืนยัน แก้ไขได้อย่างรวดเร็วกว่า

2.3.ประเภทบริการของบัวหลวงโฟนมีไม่เพียงพอกับความต้องการ ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่มีโอกาสได้ใช้บริการบัวหลวงโฟน ซึ่งพบมากเป็นอันดับ 2 ดังนั้นจึงมีความคิดเห็นว่าหากมีการพัฒนาระบบประเภทบริการที่จำเป็นมากขึ้น เช่น โอนเงินไปบัญชีที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรได้ หรือการชำระสินเชื่อผ่านบริการบัวหลวงโฟน หรือ การใช้ข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ให้แก่ลูกค้า เป็นต้น

3.การตัดสินใจใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักและใช้บริการ เป็นกลุ่มที่ได้รับรู้ข้อมูลประเมินผลทางเลือก แล้วจึงตัดสินใจใช้บริการบัวหลวงโฟน จากการศึกษาค้นพบว่า สิ่งที่น่าสนใจ คือ

3.1.ประเภทบัญชีที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จัก และใช้บริการ ใช้ร่วมกับบัตรเอทีเอ็มส่วนใหญ่ คือ บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์เพียงบัญชีเดียว ปัจจัยนี้อาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาที่ไม่สามารถโอนเงินไปในบัญชีที่ไม่ได้ระบุไว้ในข้อมูลบัตรเอทีเอ็ม เพราะบริการโอนเงินของบัวหลวงโฟนสามารถที่จะใช้ได้เฉพาะการโอนเงินไปในบัญชีของเจ้าของบัตรเท่านั้นซึ่งต่างจากการใช้บริการโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ที่สามารถโอนเงินไปบัญชีของบุคคลที่ 3 ได้อีกด้วย

3.2.ปัญหาที่พบจากการใช้บริการบัวหลวงโฟนที่พบมากที่สุด คือ ส่วนของปัญหาทั่วไป ได้แก่ ขั้นตอนในการใช้บริการบัวหลวงโฟนมีความยุ่งยากและมีหลายขั้นตอน สาเหตุนี้น่าจะเป็นปัญหาสำหรับผู้ที่เพิ่งเริ่มใช้บริการ ทำให้ยังไม่มีความคุ้นเคย ดังนั้นหากมีการใช้บริการที่บ่อยขึ้น จะทำให้สามารถทำได้คล่องขึ้น รวดเร็วขึ้น และปัญหาลดลง

4.พฤติกรรมการใช้ สำหรับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จัก และใช้บริการบัวหลวงโฟน ส่วนใหญ่พอใจในการใช้บริการ ถึงแม้ว่าจะพบปัญหาในการใช้บ้าง แต่มีจำนวนไม่มากนัก เมื่อเปรียบเทียบกับ จำนวนผู้ใช้บริการ ทำให้มีความเห็นว่า น่าจะมีการใช้ซ้ำขึ้น แต่ปัญหาที่พบนั้นก็ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขด้วย ไม่ว่าจะเป็นด้านระบบบริการ บุคลากร สื่อ เป็นต้น ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่รู้จักและไม่ใช้บริการ พบว่า มีโอกาสมาใช้บริการมากขึ้น หากมีการแก้ไขปัญหา เช่นด้านสิ่งกระตุ้นทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

การสำรวจการใช้บริการบัวหลวงโฟนของผู้ถือบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาพบข้อเสนอแนะที่สำคัญ ที่จะทำให้กลุ่มที่ไม่ใช้บริการบัวหลวงโฟน เกิดการใช้บริการ และสำหรับผู้ที่ใช้บริการในปัจจุบัน มีการใช้ซ้ำมากขึ้น ดังนี้

- สิ่งกระตุ้นทางการตลาด ทำให้มีผลต่อการรับรู้ข้อมูล บริการบัวหลวงโฟนแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเพราะธนาคารถือว่าการให้ข้อมูลด้านบริการเป็นสิ่งแรกที่จะทำให้เกิดการประเมินทางเลือก เพื่อใช้บริการ ดังนั้น ควรมีการใช้สื่อโทรทัศน์ ในการให้ข้อมูล เนื่องจากสื่อโทรทัศน์ สามารถให้ข้อมูลสำหรับตลาดได้กว้าง และเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ซึ่งเป็นบุคคลทั่วไปที่ถือบัตรเอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) นอกจากนี้ยังเป็นการจูงใจหรือกระตุ้นให้ลูกค้าใหม่เกิดความสนใจในการใช้บริการบัวหลวงโฟนมากขึ้น แต่คงจะใช้เฉพาะสื่อทางโทรทัศน์ เพียงอย่างเดียวไม่ได้ เพราะเจ้าหน้าที่ธนาคารเป็นบุคลากรที่สำคัญที่ทำให้เกิดการใช้บริการได้ดีด้วย เช่นกัน ซึ่งควรมีการให้ข้อมูล อบรม ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่อย่างละเอียด และถูกต้อง เพื่อสามารถแนะนำให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และเกิดพฤติกรรมการใช้บริการหลังจากประเมินผลข้อมูลที่ได้รับแล้ว สำหรับกลุ่มลูกค้าที่เจ้าหน้าที่จะสามารถแนะนำ และเชิญชวน อาจเป็นลูกค้าที่เปิดบัญชีใหม่ และลูกค้าเดิมที่มีบัญชีธนาคารอยู่แล้ว ให้ทำบัตรเอทีเอ็มเพื่อสามารถได้รับความสะดวกจากการใช้บริการบัวหลวงโฟน นอกเหนือจากการใช้โทรทัศน์ที่เป็นการโฆษณา และการขายโดยบุคคล คือการใช้เจ้าหน้าที่ธนาคารแล้ว ยังไม่ควรละเลยการให้ความสำคัญในส่วนของแผ่นพับซึ่งแสดงขั้นตอนการใช้บริการอย่างย่อ โดยต้องมีขั้นตอนที่กระชับ ง่ายต่อการเข้าใจแจกให้แก่ลูกค้า

สำหรับในส่วนของผู้ที่ใช้บริการบัวหลวงโฟนในปัจจุบัน ควรมีการใช้สิ่งกระตุ้นทางการตลาดให้มีการใช้บริการมากขึ้นโดย การเชิญชวนให้มีการใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น นอกเหนือจากการใช้

บริการสอบถามยอดเงินคงเหลือ ซึ่งใช้มากที่สุด ดังเช่นในปัจจุบัน ตัวอย่างคือ บริการโอนเงิน บริการสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ฯลฯ เป็นต้น โดยให้ข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าได้ทราบถึงบริการทั้งหมดที่ธนาคารได้จัดทำขึ้น และประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ ซึ่งจะทำให้การใช้บริการบัวหลวงโฟนเกิดประโยชน์สูงสุด

- ด้านพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จะพบว่า ส่วนใหญ่ใช้บัญชีสะสมทรัพย์เพียงบัญชีเดียวร่วมกับบัตรเอทีเอ็ม ส่งผลให้เกิดปัญหาในด้านของการใช้บริการโอนเงิน ซึ่งบริการบัวหลวงโฟนในประเภทการโอนเงิน จะให้ความสะดวกแก่ผู้ถือบัตรเอทีเอ็มในการโอนเงินโดยเฉพาะในบัญชีเจ้าของบัตรเท่านั้น ดังนั้นหากมีการใช้บัญชีสะสมทรัพย์เพียงบัญชีเดียว จะไม่สามารถใช้บริการบัวหลวงโฟนประเภทบริการโอนเงินได้เลย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ธนาคารจึงควรแนะนำให้ลูกค้าบัตรเอทีเอ็มเปิดบัญชีเงินฝากหลายบัญชีร่วมกันในบัตรเอทีเอ็ม ซึ่งทำให้ลูกค้าสามารถได้รับความสะดวกมากขึ้น เช่น กรณีเปิดบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ร่วมกับบัญชีกระแสรายวัน ร่วมกันโดยใช้บัตรเอทีเอ็มใบเดียวกัน หากลูกค้าสั่งจ่ายเช็คจากบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน แล้วไม่ต้องการไปธนาคาร สามารถโอนเงินโดยใช้บริการบัวหลวงโฟน จากบัญชีสะสมทรัพย์ เข้าบัญชีกระแสรายวันของตนเองได้ ซึ่งค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็มนั้นไม่ได้เพิ่มขึ้นเลย หากมีการใช้บัญชีเงินฝากหลายบัญชีร่วมกัน สำหรับปัญหาอีกส่วนหนึ่งที่พบ จากการต้องการใช้บริการอายัดบัตรเอทีเอ็ม ที่สูญหาย ปัญหาที่พบคือ ไม่สามารถอายัดบัตรเอทีเอ็มได้ และไม่สามารถใช้บริการบัวหลวงโฟนได้ เนื่องจากจำหมายเลขบัตรบัตรเอทีเอ็มไม่ได้ เจ้าหน้าที่ควรมีการแนะนำให้มีการจดหมายเลขบัตรไว้ด้วย เพื่อสามารถอายัดบัตรเมื่อเกิดการสูญหาย และสามารถใช้บริการบัวหลวงโฟนได้ แม้ว่าจะไม่ได้พกบัตรเอทีเอ็มก็ตาม และอธิบายให้ทราบว่าการที่ต้องมีตัวเลขบนบัตรมาก เพื่อเป็นการทำให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้ถือบัตรเอทีเอ็มเอง ส่วนปัญหาการใช้เทเลแฟกซ์ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเพราะต้องเสียค่าสมาชิกนั้น เป็นคนละกลุ่มเป้าหมายกับผู้ที่ใช้บริการบัวหลวงโฟน เพราะกลุ่มเป้าหมายของเทเลแฟกซ์เป็นนิติบุคคล แต่เป็นการใช้เลขหมายโทรศัพท์เดียวกันเท่านั้น ดังนั้นอาจมีการศึกษาต่อไปในการใช้บริการเทเลแฟกซ์ สำหรับผู้ที่สนใจ สำหรับปัญหาจากการที่ เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการบัวหลวงโฟน ธนาคารได้ใช้เวลาในการแก้ไขนาน ปัญหาจากการชำระสินค้า บริการ และสาธารณูปโภคต่าง ๆ การแก้ปัญหา คือ การแก้ไขปัญหาจากความผิดพลาดที่เกิดจะเร็วขึ้น โดยการแนะนำให้ลูกค้าใช้บริการสอบถามยอดเงินคงเหลือ หรือยอดเงินที่โอนซ้ำอีกครั้ง หรือการใช้บริการโดยผ่านทางโทรสาร เพื่อสั่งพิมพ์สำเนารายการที่ทำ เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง ทำให้ทางธนาคารสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดรวดยิ่งขึ้น

- ด้านระบบบริการของบัวหลวงโฟน ซึ่งควรที่จะทำให้เกิดความเชื่อมั่น แก่ผู้ใช้บริการ ว่าเป็นบริการที่จัดให้มีขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์ และความพึงพอใจสูงสุด แน่นอนว่าก่อนที่จะมีการนำบริการนี้มาใช้ ธนาคารต้องมีการทดสอบความเชื่อมั่นแล้ว แต่อย่างไรก็ตาม ควรมีการตรวจเช็คระบบอย่างน้อย เดือนละครั้ง เพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น ปัญหาการขัดข้องของบริการบัวหลวงโฟน ส่วน

ในด้านของประเภทของบริการที่มีให้ ซึ่งน่าจะเพิ่มบริการโอนเงินไปยังบุคคลที่ 3 ได้ เช่นเดียวกับการโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มที่สามารถให้บริการโอนเงิน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือการโอนเงินระหว่างบัญชีของเจ้าของบัตรเอง และการโอนเงินไปยังบุคคลที่ 3 โดยมีเงื่อนไข คือ การโอนเงินระหว่างบัญชีของเจ้าของบัตรเอง สามารถโอนไปในบัญชีที่อาจไม่ได้ระบุข้อมูลไว้ในบัตรเอทีเอ็มได้ ซึ่งไม่จำกัดวงเงินโอน แต่หากโอนเงินไปยังบุคคลที่ 3 นั้นสามารถโอนได้ แต่จำนวนเงินโอนนั้นต้องไม่เกิน 20,000 บาท / วัน สำหรับบัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม และ ไม่เกิน40,000 บาท สำหรับบัตรบัวหลวงพรีเมียร์ และบัตรเอทีเอ็มท่องเที่ยว เพื่อความปลอดภัยสำหรับผู้ถือบัตร

นอกจากบริการโอนเงินไปยังบุคคลที่ 3 แล้วผู้ตอบแบบสอบถามยังต้องการบริการสอบถามอัตราดอกเบี้ย การชำระสินเชื่อ ฯลฯ หากธนาคารสามารถพัฒนาระบบให้สามารถมีประเภทการบริการเพิ่มขึ้น จะเป็นการเพิ่มอัตถประโยชน์ สำหรับการใช้บริการบัวหลวงโฟน ทำให้เกิดการตัดสินใจใช้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย รวมถึงคำแนะนำอัตโนมัติ หากมีความกระชับขึ้น และมีการกำหนดเวลาในการทำรายการแต่ละขั้นตอนเพิ่มขึ้น จะทำให้เกิดการใช้บริการบัวหลวงโฟนเพิ่มขึ้น

โดยสรุปแล้ว หากมีการพัฒนาด้านสิ่งกระตุ้นทางการตลาด ให้มีประสิทธิภาพที่ดี จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เกิดการรับรู้ข้อมูลที่ถูกต้อง และมีการประเมินผลจากข้อมูลที่ได้รับ ซึ่งแน่นอนว่าหากระบบบริการมีคุณภาพที่ดีจะเป็นสิ่งที่ช่วยตัดสินใจให้มีการใช้บริการและเมื่อการใช้บริการมีคุณภาพตามที่คาดหวัง หรือสูงกว่าความคาดหวัง สิ่งที่ตามมาคือ พฤติกรรมหลังการใช้ คือมีการใช้ซ้ำมากขึ้น ดังเช่นการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มในปัจจุบัน ส่งผลให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร ที่ต้องการให้ความสะดวก และความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานของพนักงานธนาคาร ในด้านการลดปริมาณงานเป็นผลให้ความเครียดจากการทำงานลดลงด้วย