

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 ราย จากลูกค้าที่ถือบัตรเครดิต เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือร้อยละ 58.4 และ 41.6 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 38.4 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 56.4 และมีอาชีพรับจ้างหรือพนักงานบริษัทมากที่สุด ร้อยละ 41.2 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 43.6 โดยลูกค้ากลุ่มตัวอย่างจะมีรายได้ในช่วง ต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 45.6

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างจะมีการถือบัตรเครดิตเอทีเอ็ม โดยเฉลี่ย 1 ใบต่อ 1 คน โดยมีคนถือบัตรเครดิตมากที่สุด จำนวน 4 ใบ นอกจากบัตรของธนาคารกรุงเทพแล้วยังมีการถือบัตรเครดิตกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด รองลงมาคือบัตรของธนาคารกสิกรไทย (จำกัด) มหาชน และบัตรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ บัตรเอทีเอ็มที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์มากที่สุดคือ เพื่อถอนเงินสด อันดับสองคือ ตรวจสอบยอดเงิน อันดับสาม คือ โอนเงิน

5.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์”

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ทุกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรของกลุ่มลูกค้า โดยจะมีอิทธิพลอยู่ในระดับมากและปานกลาง ดังนี้

ปัจจัยด้านต้นทุน ในค่าธรรมเนียมการทำบัตร และการใช้บริการ มีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการตลาด พบว่า มีของแถมและมี โปรโมชันต่าง ๆ มีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ขณะที่ ปัจจัยด้าน การโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ และเพื่อนหรือญาติแนะนำ มีอิทธิพลระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของบัตร จากคำถาม คือ สามารถใช้ถอนเงินจากเครื่องเอ ทีเอ็ม ได้สูงถึง 100,000 บาทต่อวัน สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้ 150,000 บาท ต่อวัน สามารถกำหนดวงเงินค่าใช้จ่ายประจำวันได้โดยตนเอง ใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศและตรวจสอบยอดเงินได้ พบว่าในภาพรวมปัจจัยด้านคุณประโยชน์มีอิทธิพลอยู่ในระดับมากในทุกคำถาม

ปัจจัยด้านคุณภาพของบัตร จากคำถาม คือ บัตรคงทน สวยงามทันสมัย ขั้นตอนการใช้ไม่ยุ่งยาก ตรวจสอบรายการใช้จ่ายในสมุดบัญชีได้ พบว่า มีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ขณะที่คำถามบนบัตรตัวเองมีรูปติดอยู่ เวลาที่ใช้ทำบัตรรวดเร็ว สามารถใช้บริการบัวหลวงโฟนได้ และ ขั้นตอนการใช้บริการบัตรไม่ยุ่งยาก มีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการศึกษา ในภาพรวมของแต่ละปัจจัย พบว่า เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของบัตร มีอิทธิพลมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.86 อันดับสอง ได้แก่ ปัจจัยด้านความสะดวกและความปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80 อันดับสาม ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของบัตร โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.58 อันดับสี่ ได้แก่ ปัจจัยด้าน การตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.35 และอันดับห้าปัจจัยด้านต้นทุน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.14

5.2 ปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บัตรเอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย สรุปได้ดังนี้

1. ควรลดค่าธรรมเนียมในการทำบัตรและค่าธรรมเนียมรายปี
2. ควรพิจารณาแก้ไขปัญหาเครื่องเอทีเอ็มขัดข้องบ่อยครั้ง
3. ควรปรับปรุงระยะเวลาในการทำบัตรให้มีความรวดเร็ว
4. ควรพิจารณาเรื่องการลดค่าธรรมเนียมในการกดถอนเงินแต่ละครั้ง

5.3 เปรียบเทียบผลการศึกษากับงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับบัตรเอทีเอ็มธรรมดา

จากผลการศึกษา พบว่า บัตรเอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จะพบปัญหาและอุปสรรคคล้ายกับบัตรเอทีเอ็มอื่นที่ทำการทบทวนวรรณกรรมในเรื่องของ ปัญหาเครื่องขัดข้องบ่อย และค่าธรรมเนียมค่อนข้างแพง และลูกค้าธนาคารต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องดังกล่าว

ในส่วนของเหตุผลที่เลือกใช้บัตร เอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) มากกว่าธนาคารอื่นนั้นคล้ายคลึงกับงานของสมชาย โชคนุญสิทธิ คือ ด้านความสะดวกปลอดภัย ด้านคุณภาพบัตร ด้านการประชาสัมพันธ์ (ด้านการตลาด) มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บัตรเอทีเอ็มของลูกค้าธนาคาร และเหมือนกับงานของ อศิธร ชุ่มอินทรจักร์ คือ กลุ่มลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจะเป็นกลุ่มที่มีการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มและถือครองบัตรมากกว่ากลุ่มอื่น โดยกลุ่มปริญญาตรีที่ใช้บัตรเอทีเอ็มของอศิธร จะมีร้อยละ 48.5 ในขณะที่กลุ่มปริญญาตรีที่ใช้บัตรเอทีเอ็ม “บีเฟิสต์” คิดเป็นร้อยละ 43.6 และลูกค้าของอศิธร ใช้บัตรเอทีเอ็มใน

การถอนเงินมากที่สุดเป็นอันดับแรก ร้อยละ 92.50 อันดับสองใช้สอบถามยอดเงิน ร้อยละ 32.75 และใช้โอนเงิน ร้อยละ 25.25 ซึ่งทั้งสามอันดับเหมือนกับ“บีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพ และคล้ายคลึงกันเรื่องของเหตุผลที่ใช้บัตรเอทีเอ็มของสมาชิก โชนบุญยสิทธิ์ คือ ความสะดวกรวดเร็ว แทนการใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร และมีข้อเสนอแนะคล้ายกัน คือ แก้ไขปัญหาเรื่องเอทีเอ็มที่ขัดข้องบ่อย

ผลการศึกษารั้วนี้จะศึกษา แตกต่างจากการศึกษาบัตรเอทีเอ็มที่ผ่านมา คือ เป็นการศึกษาคัดเอทีเอ็มและวิชาอิเล็กทรอนิกส์ในบัตรเดียวกัน ทำให้มีข้อแตกต่างจากบัตรเอทีเอ็มอื่นในเรื่องของ ปัจจัยที่มีผลต่อการการเลือกใช้บัตร เช่น จับจ่ายใช้สอยในวงเงินสูง ใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ และมีโปร โมชั่นต่าง ๆ มากมาย เช่น ส่วนลดในการซื้อสินค้า มีของแถม

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่ค้นพบ ทำให้ทราบว่าทุกปัจจัยไม่ว่าจะเป็นปัจจัย ด้านการคุณประโยชน์ ด้านความสะดวกและความปลอดภัย ด้านคุณภาพ ด้านตลาด และด้านต้นทุนล้วนมีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ดังนั้นธนาคารจึงควรดำเนินการด้านการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่ม ลูกค้ายิ่งมากที่สุด เพื่อเป็นแรงจูงใจและเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารเพื่อเป็นการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดจากธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ได้มากขึ้น โดยจากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่เป็นเพศหญิง มีกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี เป็นกลุ่มที่มีการใช้บัตร โดยมีอาชีพรับจ้างหรือทำงานบริษัท เป็นลูกค้าที่ครอบครองบัตรสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ โดยแต่ละกลุ่มจะมีเหตุผลคล้ายคลึงกัน คือ ต้องการความสะดวกรวดเร็ว มีตู้เอทีเอ็มเป็นจำนวนมากติดตั้งตามสถานที่ต่าง ๆ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตร “บีเฟิสต์” มากที่สุดคือปัจจัยด้านคุณประโยชน์ของบัตร คือ ใช้ถอนเงินในวงเงินสูง ใช้สอบถามยอดเงินได้ ดังนั้นทางธนาคารจึงควรมีการกำหนดแผนการตลาดและพัฒนาบริการบัตรเอทีเอ็ม วิชาอิเล็กทรอนิกส์ “บีเฟิสต์” ให้ตรงกลุ่มลูกค้ามากขึ้นเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าธนาคารมีการถือครองบัตรเพิ่มขึ้น โดยธนาคารควรมีการพิจารณาปรับปรุง การบริการด้านต่างๆ ดังนี้

- 1.ธนาคารควรมีการพิจารณาคำแนะนำการแก้ไขปัญหที่เกิดจากเครื่องเอทีเอ็มขัดข้องบ่อยครั้ง เพราะจะส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของลูกค้าที่ใช้บัตร

- 2.ธนาคารควรมีการทำความเข้าใจกับลูกค้าในเรื่องของค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ค่าธรรมเนียมรายปี และค่าธรรมเนียมในการถอนเงินจากเครื่อง ให้ลูกค้าบางรายเข้าใจ โดยอธิบายถึงภาระที่ธนาคารต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ต้นทุนการติดตั้งเครื่องเอทีเอ็ม เมื่อเทียบ

กับความสะดวกสบายที่ได้รับว่าคุ้มค่า สะดวก และปลอดภัย เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจถึงการกำหนดค่าธรรมเนียม และอาจมีการศึกษาสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บัตร เพื่อพิจารณาถึงการปรับค่าธรรมเนียมในเป็นที่พอใจทั้งสองฝ่าย

3. ควรปรับปรุงระยะเวลาในการทำบัตรให้มีความรวดเร็ว เนื่องจากลูกค้าบางรายเห็นว่าระยะเวลาในการทำบัตรต้องเสียเวลาอรอนาน(1-2 อาทิตย์) ธนาคารควรมีการปรับปรุงขั้นตอนให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

4.ควรมีการประชาสัมพันธ์มากยิ่งขึ้นจากสื่อต่างๆ โดยเน้นถึงข้อดีของบัตรเอทีเอ็ม วิชาอีเล็กตรอน “บีเฟิสต์” เปรียบเทียบกับบัตรเอทีเอ็มของธนาคารอื่น เช่น ใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ ให้วงเงินสูง มีบริการช่วยเหลือ มีตู้เอทีเอ็มให้บริการตามจุดต่าง ๆ จำนวนมาก และมีโปรโมชั่นมากมาย เพื่อเป็นการเพิ่มกลุ่มลูกค้า

5. จากผลการศึกษา พบว่า ลูกค้าที่ใช้บัตรเอทีเอ็ม วิชาอีเล็กตรอน “บีเฟิสต์” ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท เป็นคนโสดและส่วนใหญ่จะมีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท รวมทั้งมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและเป็นคนในจังหวัดเชียงราย ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า กลุ่มที่ทำบัตรเอทีเอ็ม วิชาอีเล็กตรอน “บีเฟิสต์” กลุ่มนี้ เนื่องจากจังหวัดเชียงรายมีผู้นิยมไปขายแรงงานในต่างประเทศจำนวนมาก และเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาน้อย ทำให้ครอบครัวหรือญาตินิยมใช้บัตรดังกล่าว เนื่องจากมีความสะดวกในการถอนเงินที่โอนมาจากต่างประเทศมายังภูมิภาคและยังสามารถสอบถามยอดเงินเงินได้สะดวก ทำให้ในกลุ่มนี้นิยมใช้บัตรเอทีเอ็ม วิชาอีเล็กตรอน “บีเฟิสต์” มากกว่ากลุ่มอื่น ดังนั้นทางธนาคารจึงควรสนใจและศึกษาเจาะตลาดกลุ่มลูกค้านี้เพิ่มมากขึ้นเพื่อเป็นการขยายตลาดได้ตรงตามกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น