

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในตำบลวัดเกต จังหวัดเชียงใหม่ ภูมิศึกษา สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและปัจจัยของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้านิติบุคคลธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) จำนวน 200 ราย และลูกค้าที่ใช้บริการระบบช่องทางอื่น คือ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเว่นอีเลเว่น ผ่านที่ทำกาไปรษณีย์ ผ่าน Laser ATM และผ่าน Direct Debit จำนวน 200 ราย ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยการสุ่มแจกลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาทำการประมวลผลการวิเคราะห์ค่าความถี่ และอัตราร้อยละของกลุ่มลูกค้า ทั้ง 2 กลุ่ม โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาอธิบายปัจจัยในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบจำลอง Logit Model โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Limdep ได้ผลการศึกษาศาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมในการชำระค่าสินค้าและบริการ ในเขตตำบลวัดเกต จังหวัด เชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 205 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 51.25 แบ่งเป็นผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) เป็นเพศหญิง จำนวน 104 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 52 กลุ่มที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบช่องทางอื่น คือ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเว่นอีเลเว่น ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ ผ่าน Direct Debit และผ่าน Laser ATM ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 101ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 50.5 ทางด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 210 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 52.5 แบ่งเป็นผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปีจำนวน 88ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 44 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบช่องทางอื่น คือ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเว่นอีเลเว่น ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ ผ่าน Direct Debit และผ่าน Laser ATM ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 122 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 61 ทางด้านสถานภาพ กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 275 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 68.75 แบ่งผู้เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 115ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 57.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบช่องทางอื่น คือ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเว่นอีเลเว่น ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ ผ่าน Direct Debit และผ่าน Laser ATM ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน160 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 80 ด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 318 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 79.5 แบ่งผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน162 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 81 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบช่องทางอื่น คือ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเว่นอีเลเว่น ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ ผ่าน Direct Debit และผ่าน Laser ATM ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 156 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 78 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง จำนวน 263 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 65.75 แบ่งผู้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร

ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง จำนวน 100 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบช่องทางอื่น คือ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเว่นอีเลเว่น ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ ผ่าน Direct Debit และผ่าน Laser ATM ส่วนใหญ่อาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง จำนวน 163 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 81.5 ด้านรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 166 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 41.5 แบ่งผู้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 44 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบช่องทางอื่น คือ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเว่นอีเลเว่น ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ ผ่าน Direct Debit และผ่าน Laser ATM ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 108 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 54 ด้านค่าใช้จ่ายในการชำระค่าสินค้าและบริการในแต่ละครั้ง กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตจำนวน 299 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 35.94 แบ่งผู้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต จำนวน 113 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 29.58 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบช่องทางอื่น คือ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเว่นอีเลเว่น ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ ผ่าน Direct Debit และผ่าน Laser ATM ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต จำนวน 186 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 41.33 ด้านจำนวนรายการเฉลี่ยต่อครั้ง กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่มีจำนวนรายการที่ชำระเฉลี่ยต่อครั้งคือจำนวน 1 รายการ หรือคิดเป็นร้อยละ 35.5 แบ่งผู้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ส่วนใหญ่มีจำนวนรายการที่ชำระเฉลี่ยต่อครั้งคือจำนวน 2 รายการ จำนวน 80 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 40 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบช่องทางอื่น คือ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเว่นอีเลเว่น ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ ผ่าน Direct Debit และผ่าน Laser ATM ส่วนใหญ่มีจำนวนรายการที่ชำระเฉลี่ยต่อครั้งคือจำนวน 1 รายการ จำนวน 68 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 34 ด้านมูลค่าในการชำระต่อครั้ง กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่มีมูลค่าในการชำระเฉลี่ยต่อครั้งคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 177 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 44.25 แบ่งผู้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ส่วนใหญ่มีมูลค่าในการชำระเฉลี่ยต่อครั้งคือ 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 120 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 60 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการ

ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบช่องทางอื่น คือ ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเว่นอีเลเว่น ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ ผ่าน Direct Debit และผ่าน Laser ATM ส่วนใหญ่มีมูลค่าในการชำระเฉลี่ยต่อครั้งคือต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 165 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 82.5

5.2 ปัจจัยในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค(เชียงใหม่)

จากการศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค(เชียงใหม่) จำนวน 400 คน โดยใช้การวิเคราะห์ Logit model โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดย Marginal effects พบว่าปัจจัยในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) จากกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ระดับ 1% 5 % และ 10 % โดยแสดงค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่าเรียงจากมากไปอย่างน้อยได้แก่

ความปลอดภัยในเรื่องของการตรวจสอบยอดค้างชำระ (SAFE_๙) เนื่องจากในสภาวะการณ์ปัจจุบันมักมีกลุ่มมิชชันนารีขโมยข้อมูลลูกค้า จนทำให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้าเป็นมูลค่าที่สูง ดังนั้นทางธนาคารจึงมีนโยบายและแนวทางการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในการสืบค้นและการจัดเก็บข้อมูลลูกค้า ทำให้ลูกค้าสามารถวางใจได้ว่าเมื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารเรียบร้อยแล้วสามารถเข้าบัญชีผู้รับเงินได้ทันที มีหลักฐานการชำระที่น่าเชื่อถือ และถ้าหากเกิดปัญหาสามารถสืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้ทันที

ค่าธรรมเนียมในการชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร (COM) เนื่องจาก ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บสำหรับการชำระค่าสินค้าและบริการมีค่าธรรมเนียมไม่สูงจนเกินไป บางบริษัทไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียม เพราะถือว่าธนาคารเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ และมีอำนาจต่อรองกับบริษัทที่ลูกค้าได้เป็นสมาชิกได้

พนักงานธนาคารที่ให้บริการ (STAFF) เนื่องจาก พนักงานได้รับการฝึกอบรมเป็นอย่างดี พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงาน ให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ สามารถตอบปัญหาและช่วยเหลือลูกค้าได้เป็น

ได้รับคำแนะนำจากผู้ให้บริการ (RECOM) เนื่องจาก การให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว รวมถึงพนักงานที่ให้บริการอย่างเต็มใจ จึงทำให้เกิดการชักจูงหรือการบอกต่อกับลูกค้ารายอื่น เช่น เพื่อนญาติพี่น้อง เป็นต้น

วงเงินที่สามารถชำระได้ในแต่ละครั้ง (*LIMIT*) เนื่องจากเป็นบริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและประหยัดเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเสียดำเนินการชำระค่าสินค้าและบริการ

เป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว (*CUS*) เนื่องจากมีความสะดวกสำหรับลูกค้า และเป็นการประหยัดเวลาของลูกค้าที่นอกจากจะฝากหรือถอนเงินแล้วยังสามารถชำระค่าสินค้าและบริการที่จำเป็นสำหรับลูกค้า อย่างครบวงจร

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (*.INC*) เนื่องจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากขึ้น มีผลต่อการใช้จ่ายและมีอำนาจซื้อสินค้าหรือสามารถผ่อนสินค้าได้ ส่งผลต่อการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการเพิ่มขึ้นนั่นเอง

อายุ (*AGE*) เนื่องจาก อายุที่น้อยนั้นเป็นอายุที่อยู่ในช่วงวัยทำงาน และผู้มีอายุในช่วงวัยทำงานเป็นช่วงที่มีปริมาณการขอสินเชื่อมากที่สุดเนื่องจากอยู่ในเกณฑ์การพิจารณาอนุมัติ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น ค่าบัตรเครดิต สินเชื่อผ่อนรายเดือน เป็นต้น

5.3 ปัญหาสำหรับการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่)

จากการสำรวจจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าปัญหา และข้อเสนอแนะของการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) สรุปได้ดังนี้

- 1) ด้านความสะดวกของการชำระเพื่อแลกของรางวัล คือ ทางการตลาดของธนาคารไม่มีนโยบายที่สนับสนุนการสะสมรายการและการแลกของรางวัล เพราะทางธนาคารถือว่าพนักงานที่ให้บริการนั้นสามารถดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการอยู่แล้ว และสามารถสร้างความแตกต่างได้
- 2) บัตรคิวในช่วงที่รอรับบริการ คือ เหตุผลที่ทางธนาคารไม่มีบัตรคิวเนื่องจาก การมีบัตรคิวทำให้พนักงานปฏิบัติงานที่ล่าช้า จึงทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการ
- 3) จำนวนเคาน์เตอร์ที่ให้บริการ คือ เนื่องจากที่ทำการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีบริเวณพื้นที่จำกัด จึงทำให้จำนวนเคาน์เตอร์ของธนาคารนั้นไม่เพียงพอแก่การให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงต้นเดือนและสิ้นเดือน

5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) ในการศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะลูกค้าในเขตตำบลวัดเกต จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ในเขตอำเภออื่น ๆ หรือจังหวัดใกล้เคียง เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ศึกษาต่อไป
- 2) ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- 3) ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเปรียบเทียบการใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ทุกธนาคาร เนื่องจากการชำระค่าสินค้าเข้ามามีบทบาทในการทำธุรกรรมของลูกค้าในการใช้บริการที่ธนาคาร