

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการศึกษา

6.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย จากลูกค้าผู้ถือครองบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือร้อยละ 51.5 และ 48.5 มีอายุระหว่าง 16-30 ปี ร้อยละ 72.0 โดยมีอายุเฉลี่ย 28 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 54.5 ปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาและประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 30.8 และ 30.2 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ย 9,125 บาท และส่วนใหญ่ใช้บริการบัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม

6.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แยกในแต่ละปัจจัย พบว่า

1. ปัจจัยด้านความสะดวกปลอดภัยของลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเอทีเอ็มของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่สูงสุดสามอันดับแรกก็คือ การมีตู้เอทีเอ็มเป็นจำนวนมากติดตั้งกระจายอยู่ตามสถานที่ต่างๆ รองลงมาคือ สถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอ และอันดับที่สามคือ ตู้เอทีเอ็มของธนาคารเครือข่ายที่สามารถใช้บริการร่วมกับต่างธนาคาร ซึ่งสามารถเลือกใช้ได้อย่างสะดวกสบายกระจายอยู่ทุกที่ ทำให้ไร้ขีดจำกัดด้านเวลาไม่ต้องเสียเวลารอคอยในการใช้บริการนานเกินไป

2. ปัจจัยด้านคุณภาพของบัตรเอทีเอ็มที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเอทีเอ็มของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่สูงสุดสามอันดับแรกคือ ขั้นตอนการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มไม่มีความยุ่งยาก รองลงมาคือบัตรเอทีเอ็มมีหลายประเภทให้เลือกได้ตามต้องการ และอันดับที่สามคือใช้เวลาในการทำบัตรเอทีเอ็มรวดเร็ว ไม่นาน ซึ่งความรวดเร็วและขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากในการทำบัตรเอทีเอ็มและการใช้ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของธนาคารในยุคปัจจุบันที่ต้องแข่งขันกับเวลา

3. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของลูกค้าที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเอทีเอ็มของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่สูงสุดสามอันดับแรกคือ การมีหมวดภาษาให้เลือกใช้หลายภาษาทำให้ง่ายและสะดวกแก่การเลือกใช้รองลงมาคือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เป็นธนาคารที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ในด้านความมั่นคงและบริการ และอันดับที่สามคือ ง่ายและสะดวกในการใช้บริการบัวหลวง โฟนเพื่อสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี ขอสำเนา

(Statement) ซึ่งแสดงถึงความมั่นใจในชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร อีกทั้งยังช่วยแสดงถึงความเป็นผู้มีวิสัยทัศน์และแสดงออกถึงความทันสมัยของผู้ให้บริการ

4. ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบัตรเครดิตเอเอ็ม ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเอเอ็มของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่สูงสุดสามอันดับแรกคือ สะดวกสบายในการใช้แทนเงินสดชำระค่าสินค้าและบริการภายใต้ร้านค้าที่มีเครื่องหมายบิวหลวง เดบิต รองลงมาคือง่ายและสะดวกในการโอนเงินระหว่างบัญชีผ่านเครื่องเอเอ็ม และอันดับที่สามคือง่ายและสะดวกในการโอนเงินไปให้บุคคลที่สามผ่านเครื่องเอเอ็ม ซึ่งสามารถช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตเอเอ็ม ไม่จำเป็นต้องพกพาเงินสดติดตัวจำนวนมากและไม่เสียเวลาในการไปใช้บริการโอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร

6.1.3 การเลือกใช้บริการบัตรเครดิตเอเอ็มของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์การเลือกใช้บริการบัตรเครดิตเอเอ็มของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามที่เสนอในตาราง 5.2 พบว่า ส่วนใหญ่ทุกกลุ่มเพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ เลือกใช้บริการเอเอ็มประเภทบัตรบิวหลวงเอเอ็ม ร้อยละ 98.0 ขณะที่เลือกใช้บริการบัตรเครดิตเอเอ็มประเภทบัตรบิวหลวงพรีเมียร์และบัตรบีเฟิสต์ เพียงร้อยละ 1.25 และ 0.75 ตามลำดับ แสดงถึงบัตรบิวหลวงเอเอ็มได้รับความนิยมสูงจากลูกค้ากว่าบัตรบิวหลวงพรีเมียร์และบัตรบีเฟิสต์

6.1.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเครดิตเอเอ็ม

ความคิดเห็นของลูกค้าที่ถือครองบัตรเครดิตเอเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สรุปได้ดังนี้

1. ควรเพิ่มจำนวนตู้เอเอ็มกระจายไปตามสถานที่ต่างๆ ให้มีจำนวนสอดคล้องกับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะตามห้างสรรพสินค้าย่านชุมชนและสถานศึกษาต่างๆ
2. ควรพิจารณาแก้ไขปัญหาค้างเครื่องเอเอ็มที่เกิดขัดข้องบ่อยครั้งเนื่องจากมีเงินบริการไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. ควรมีการขยายและเพิ่มจำนวนร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรบิวหลวงเอเอ็ม

6.2 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

จากข้อค้นพบดังกล่าวดังกล่าวข้างต้นทำให้ทราบว่าทุกปีจวบจนนั้นมีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นธนาคารควรดำเนินการด้านการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มเพื่อเป็นแรงจูงใจและเพิ่มความพึงพอใจเพื่อก่อประโยชน์สูงสุดให้กับลูกค้าอันจะส่งผลให้ธนาคารสามารถเพิ่มสัดส่วนของส่วนแบ่งการตลาดจากธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ได้ โดยที่ทางธนาคารจะต้องมีการปรับปรุงและพิจารณาพัฒนาบริการในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ธนาคารควรมีการติดตั้งตู้เอทีเอ็มกระจายไปตามสถานที่ต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการที่ลูกค้าต้องเสียเวลารอคอยในการใช้บริการจากตู้เอทีเอ็มที่มีไม่เพียงพอ

2. ธนาคารควรพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากเครื่องเอทีเอ็มขัดข้องและหยุดให้บริการบ่อยครั้ง จากกรณีเงินในตู้เอทีเอ็มหมด ไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการหรือจากระบบตู้สายของธนาคารมีปัญหาขัดข้อง เพราะการเกิดปัญหาบ่อยครั้งจะส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม

3. ควรพิจารณาให้มีการประชาสัมพันธ์และประสานงานกับร้านค้าเพิ่มขึ้น เพื่อความสะดวกของลูกค้าในการจับจ่ายซื้อสินค้า และควรติดป้ายสัญลักษณ์ของการเป็นสมาชิกบัตรเอทีเอ็มที่ร้านค้าให้เห็นได้ชัดเจน

4. ธนาคารควรมีการทำความเข้าใจกับลูกค้าถึงค่าธรรมเนียมเพราะลูกค้าบางรายไม่สามารถทราบถึงค่าใช้จ่ายของลูกค้าในการได้รับบริการจากเครื่องเอทีเอ็มนี้ได้อย่างชัดเจนในวันที่ลูกค้าขอทำบัตรเอทีเอ็มกับธนาคาร จึงทำให้ลูกค้าบางรายเห็นว่าค่าธรรมเนียมการให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม และควรดูแลติดตามผลของการที่ลูกค้าทำบัตรเอทีเอ็มของธนาคารไปใช้ยังต่างประเทศ หากมีปัญหาควรเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าโดยเร็ว