

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พร้อมทั้งศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการของลูกค้า สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามจากลูกค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 4 สาขา ทั้งหมด 300 ราย

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-40 ปี มีสถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ซึ่งส่วนใหญ่เป็นลูกค้ากับธนาคารมาเป็นเวลามากกว่า 5 ปีขึ้นไป ใช้ประโยชน์จากการเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มมากที่สุด ส่วนสถานที่ที่ใช้คือใช้บริการจากเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ และเหตุผลสำคัญที่สุดที่ลูกค้าเลือกใช้คือด้านความปลอดภัย เช่น การที่ไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมาก สถานที่ตั้งของตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอซึ่งทำให้มีความปลอดภัยทั้งในชีวิต และทรัพย์สินของลูกค้า

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรกคือปัจจัยด้านการตลาดโดยที่ลูกค้าสามารถได้รับสิทธิพิเศษในการทำประกันภัย และความคุ้มครองชีวิตจากอุบัติเหตุ อันดับสองคือ ปัจจัยด้านการให้บริการคือ พนักงานแนะนำให้บริการในการใช้บัตรเป็นอย่างดี สามารถตอบคำถามและปัญหาให้กับลูกค้าได้ ปัจจัยอันดับที่สามคือด้านความสะดวก โดยที่สามารถใช้จ่ายกระทำได้คล่องเหมือนกับใช้เงินสด

สำหรับปัญหาในการใช้บริการบัตรพบว่า ปัญหาเรื่องจำนวนร้านค้าที่รับบัตรวิซ่าเดบิตมีจำนวนจำกัดเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด อันดับสองคือปัญหาจากการที่จำนวนเครื่องเอทีเอ็มไม่เพียงพอ และขัดข้องบ่อยครั้ง อันดับสามคือมีการจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการเบิกเงินสดหรือการโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและขยายฐานลูกค้าผู้ถือบัตรกรุงไทย - ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิต บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะคือ ธนาคารควรจัดการส่งเสริมการตลาดโดยการจัดกิจกรรมชิงรางวัลพิเศษจากเลขท้าย 4 ตัว บนหน้าบัตร รวมทั้งกลยุทธ์การแข่งขันทางด้านราคาจากคู่แข่งอื่น โดยมอบสิทธิพิเศษในการยกเว้นค่าธรรมเนียม การโอนเงินหรือถอนเงินบางรายการ เพื่อเพิ่มฐานลูกค้าของธนาคารให้มากขึ้น

This research was carried out to examine factors affecting the decision to use Krungthai Dhipaya Privilege Visa debit card and the associate problems of the debit card holders. The information were gathered from 300 samples of debit card holders who were clients of altogether 4 branches in Lampang City area.

The findings indicated the majority of debit card holders could be described as male, age 20-40, married, bachelor's degree graduate, worked as civil servants, having 20,001-30,000 baht monthly income, having been the client of Krung Thai Bank for more than five years, using debit card for cash withdrawal from ATM for the most case, and using the card at ATM machine. The primary reasons for the choice for using debit card were found to be safety that allowed no needs to carry a lot of cash, and provides ATM in locations with no risks for safety in life and personal possessions.

The first three most important factors determining the choice for using debit card appeared to be marketing due to customers received exclusive access to insurance and the protection of life from accident, service due to bank staff providing advice using procedure and solve problem about debit card, and lastly, convenience as debit card was perfect cash-substitute.

The most important problem faced debit card holders was inadequate numbers of stores shop accepting the cards, following by inadequate ATM facilities as well as frequent malfunction of ATM, and the bank's limit for the maximum money transaction through ATM per day, respectively.

As a result, the bank is advised in order to answer the need of clients and expand the number of its debit card holders that promotion special award from the end number four on the debit card, have competition and pricing strategies by competitors offering exclusive of fees, transfer or withdrawal to increase the bank's customer base.