

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการบัตรเครดิต ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการออกแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผู้ต้องการใช้บัตรเครดิต ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการออกแบบสอบถามทั้งสิ้น 300 ราย เป็นเพศชาย 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.0 และเพศหญิง 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.0 จะเห็นได้ว่าเพศชายต้องการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากกว่าเพศหญิง เนื่องจากส่วนใหญ่เพศชายเป็นคนที่ผู้นำครอบครัวต้องออกไปทำงานนอกบ้าน เพราะฉะนั้นเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการทำธุรกรรมทางการเงินจึงมีสูงมากกว่าเพศหญิง ซึ่งส่วนใหญ่เพศหญิงจะเป็นแม่บ้าน ทำงานบ้าน และดูแลครอบครัว

2. ผู้ต้องการใช้บริการบัตรเครดิตส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี และ 31-40 ปี ซึ่งมีถึงร้อยละ 35.3 และส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสถึงร้อยละ 58.7 ซึ่งผู้ถือบัตรมีอายุระหว่าง 20-40 ปี และส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสนั้น จะเห็นว่าเป็นวัยทำงานและมีครอบครัวไว้รับผิดชอบ ดังนั้นการใช้บริการบัตรเครดิตจึงเป็นหนทางหนึ่งที่สร้างความสะดวก สบาย ในการใช้จ่ายเงิน

3. ผู้ต้องการใช้บัตรเครดิตส่วนใหญ่ร้อยละ 59.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 17.7 จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส. ผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมมีหน้าที่การงานที่ดี และส่งผลให้ได้รับเงินค่าจ้างที่สูงตามไปด้วย ดังนั้นการทำบัตรเครดิตจึงเป็นการฝากเงินไว้และเมื่อต้องการใช้เงินก็สะดวก รวดเร็ว และยังไม่ต้องเสี่ยงในการพกเงินเป็นจำนวนมากในการจ่ายเงิน การทำบัตรเครดิตจึงสร้างความมั่นใจให้กับผู้ต้องการใช้บัตรเครดิตมาก

4. อาชีพของผู้ต้องการใช้บริการบัตรเครดิตส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างหรือพนักงานบริษัท ร้อยละ 43.7 รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 18.3 อาชีพที่มีรายได้ประจำทุกเดือนและธุรกิจส่วนตัวเป็นอาชีพที่ต้องเอาเงินเข้าธนาคารตลอดเวลา ดังนั้นเพื่อความ

ปลอดภัย จึงต้องนำเงินฝากไว้กับธนาคาร แต่เพื่อความสะดวกในการใช้จ่ายเงิน ผู้ประกอบอาชีพดังกล่าวจึงมีความต้องการใช้บัตรเดบิตเพื่อใช้เงินได้อย่างสะดวกและปลอดภัย

5. รายได้ของผู้ต้องการใช้บริการบัตรเดบิตส่วนใหญ่มีรายได้ประมาณ 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 33.7 จากอาชีพการทำงานที่ทำส่งผลให้รายได้ของผู้ต้องการใช้บริการบัตรเดบิตมีรายได้ที่สูง ดังนั้นเพื่อป้องกันภัยอันตรายจากการถือเงินเป็นจำนวนมากจึงมีสูง เพราะฉะนั้นจึงมีความต้องการใช้บริการบัตรเดบิตจึงมีสูงตามไปด้วย

6. ที่อยู่ของผู้ต้องการใช้บริการบัตรเดบิตส่วนใหญ่เป็นบ้านเดี่ยว/แฝด ร้อยละ 50.0 และที่อยู่ดังกล่าวเป็นของตนเองเป็นส่วนใหญ่หรือคู่สมรส ร้อยละ 58.7 จากฐานะการเงินที่ดี ผู้ต้องการใช้บริการบัตรเดบิตจึงปลูกสร้างบ้านเป็นบ้านเดี่ยวหรือแฝด และเป็นของตนเองหรือคู่สมรส

การใช้บริการกับธนาคาร และการถือครองบัตรเดบิต

1. ผู้ถือบัตรเดบิตเลือกทำบัตรเดบิตกับธนาคารมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ผู้ถือบัตรเดบิตส่วนใหญ่เลือกทำบัตรเดบิตกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด ร้อยละ 32.0 รองลงมาเลือกทำบัตรเดบิตกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 13.7 และมีผู้ถือบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 11.8 ส่วนผู้ถือบัตรเดบิตของธนาคารอื่นๆ ได้แก่ ธนาคารออมสิน และ ธนาคาร City Bank มีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 1.0

2. ผู้ถือบัตรเดบิตของในแต่ละธนาคาร ส่วนใหญ่จะมีการถือครองบัตรเดบิตจำนวน 1 ใบ 3 อันดับแรก คือธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ถือบัตรเดบิตมีการถือครองบัตรเดบิตมากที่สุด ร้อยละ 90.3 รองลงมาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 41.7 และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 34.7 การถือครองบัตรเดบิตมากที่สุด มีจำนวน 1 ใบ และส่วนใหญ่ถือครองบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจาก การถือบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพียงแค่ใบเดียวก็คุ้มค่ามากที่สุดแล้ว เพราะบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสะดวก สบายในการใช้จ่าย เป็นได้ทั้งบัตร ATM และใช้บริการซื้อสินค้าผ่านบัตรได้โดยไม่ต้องพกเงินสดเป็นจำนวนมาก และสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ว่ามีบัตรเพียงใบเดียวก็เพียงพอ เพราะฉะนั้นผู้ต้องการใช้บริการบัตรเดบิตจึงไม่จำเป็นต้องถือบัตรหลายๆ ใบ ซึ่งไม่สะดวกในการพกพาบัตรด้วย

3. ผู้ถือบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด 3 อันดับแรก คือผู้ถือครองบัตรเดบิตชนิดบัตรเดบิต Flex-c Visa Electron มีมากที่สุด ร้อยละ 30.2 รองลงมาเป็นบัตร

ชนิดบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย มีผู้ถือครองร้อยละ 11.5 และผู้ถือครองบัตรเดบิตชนิด KBANK-SIVA ร้อยละ 9.8 ส่วนผู้ถือครองบัตรเดบิตชนิดอื่นๆ (ไม่ระบุ) มีน้อยที่สุด ร้อยละ 0.3 จากข้อมูลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าผู้ถือบัตรเดบิตชนิดบัตรเดบิต Flex-c Visa Electron ที่มีผู้ถือมากที่สุดนั้น อาจเป็นเพราะผู้ถือบัตรเห็นว่าบัตรเดบิตชนิดนี้ให้ความสะดวก สบาย ในการใช้จ่ายเงิน หรือในการทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวก และคล่องตัวมากที่สุด จึงเป็นที่นิยมของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

4. ผู้ถือครองบัตรเดบิตสามารถใช้ประโยชน์จากบัตรเดบิตมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ได้ประโยชน์จากการใช้ถอนเงินสดมีมากที่สุด ร้อยละ 32.3 รองลงมาผู้ถือครองบัตรเดบิตใช้ประโยชน์จากบัตรเดบิตโดยใช้สอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้/บัตรเครดิต ร้อยละ 23.4 และผู้ถือครองบัตรเดบิตใช้ประโยชน์จากบัตรเดบิตโดยใช้โอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคาร ร้อยละ 19.2 ส่วนการใช้ประโยชน์จากบัตรเดบิตในทางอื่นๆ (ไม่ระบุ) มีน้อยที่สุด ร้อยละ 0.3

5. สถานที่ที่ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ใช้บริการจากเครื่อง ATM ของธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 32.0 รองลงมาผู้ถือบัตรเดบิตใช้บริการที่ห้างสรรพสินค้า/ซูเปอร์ มาร์เก็ต ร้อยละ 18.0 และผู้ถือบัตรเดบิตใช้บริการที่ร้านค้าที่บริการรับชำระด้วยบัตรเดบิต ร้อยละ 15.2 ส่วนผู้ถือบัตรใช้บริการที่อื่นๆ (ไม่ระบุ) มีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 0.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ถือบัตรเดบิตจะเลือกใช้บริการบัตรเดบิตในสถานที่ที่สะดวกในการใช้จ่าย หรือซื้อสินค้า ซึ่งได้แก่ จากเครื่อง ATM ที่มีให้บริการแทบทุกธนาคาร เนื่องจากบัตรเดบิตสามารถใช้ได้กับทุกธนาคาร จึงทำให้เป็นที่นิยมในการใช้บริการ และเครื่อง ATM ยังมีอยู่ตามห้างสรรพสินค้าหรือซูเปอร์มาร์เก็ต จึงทำให้ผู้ถือบัตรเดบิตมีความสะดวก สบายในการใช้บริการบัตรเดบิตในการจับจ่ายซื้อสินค้าได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย

ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยด้านความปลอดภัย อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาเป็นการพิจารณาปัจจัยด้านต้นทุน อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.87 และปัจจัยด้านภาพลักษณ์อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.79 ผู้ถือบัตรเดบิตต้องการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีปัจจัยจูงใจทางด้านความปลอดภัยมากที่สุด เนื่องจากการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านที่ไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมาก สถานที่ตั้งของตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอ ไม่ได้ตั้งอยู่ในที่มืดหรือห่างไกลแหล่งชุมชน ซึ่งทำให้มีความปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ถือบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย

จำกัด (มหาชน) รองลงมาผู้ถือบัตรเดบิตต้องการเลือกใช้บริการเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยพิจารณาจากปัจจัยด้านการลงทุน เนื่องจากมีการลงทุนค่อนข้างต่ำ แต่ได้รับประโยชน์มากมาย จึงเป็นอีกหนึ่งแรงจูงใจที่มีอิทธิพลให้ผู้ถือบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพิ่มมากขึ้น ในส่วนของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ก็มีภาพลักษณ์ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของธนาคารเอง เนื่องจากทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีการให้บริการโดยการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า และในตัวภาพลักษณ์ของบัตรเดบิตเองก็มีสีสันสวยงาม พกพาสะดวก จึงมีผลต่อความต้องการเลือกใช้บริการเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากยิ่งขึ้น

1. ในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความปลอดภัยนั้น ผู้ถือบัตรเดบิตให้ความสำคัญกับปัจจัยในการไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมากและบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มไม่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าเท่ากัน อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาเป็นปัจจัยทางด้านสถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอ อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 4.00 ผู้ถือบัตรเดบิตพิจารณาแล้วว่าความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีความสำคัญมากในการเลือกใช้บริการเดบิต จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ไม่ต้องพกพาเงินเป็นจำนวนมากในการใช้จ่ายเงิน เพราะการพกเงินเป็นจำนวนมากจะเป็นการเสี่ยงต่อการถูกปล้น จี้ จากโจรผู้ร้ายได้ เพราะฉะนั้นการเลือกใช้บริการเดบิตจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ไม่เสี่ยงต่อตัวผู้ถือบัตรเดบิตเอง และเมื่อพิจารณาถึงสถานที่ตั้งและแสงสว่างของตู้เอทีเอ็มก็มีความปลอดภัย จึงเป็นปัจจัยเสริมให้ผู้ถือบัตรเดบิตเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

2. ปัจจัยด้านต้นทุนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) คือ ค่าธรรมเนียมรายปี อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมาคือค่าธรรมเนียมแรกเข้า อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.84 ผู้ถือบัตรเดบิตให้ความสำคัญกับค่าธรรมเนียมรายปีมากที่สุด เนื่องจากการจ่ายค่าธรรมเนียมเป็นการจ่ายที่ไม่แพงมากนัก ดังนั้นจึงเป็นแรงจูงใจให้ผู้ที่ต้องการใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีมากขึ้น

3. ผู้ถือบัตรเดบิตให้ความสำคัญกับความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคารมากที่สุด อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมาคือ ความมั่นใจในการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.83 และให้ความสำคัญกับรูปแบบบัตรที่มีสีสันสวยงาม พกพาได้สะดวกน้อยที่สุด อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.65 ผู้ถือบัตรเดบิตให้ความสำคัญกับความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคารมากที่สุด เนื่องจากความน่าเชื่อถือของธนาคารจะสร้างความมั่นใจในการทำธุรกรรมทางการเงินมากที่สุด จึงทำให้เลือกใช้บริการทำบัตรเดบิตกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มาก รองลงมาความมั่นใจในการให้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญ

4. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการตลาดของผู้เลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด คือ ใต้รับของที่ระลึกเมื่อทำบัตรเครดิต อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมาพิจารณาถึงโปรโมชั่นรับส่วนลดเมื่อชำระค่าสินค้ากับร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.55 เนื่องจากปัจจัยด้านการตลาดเกี่ยวกับการรับของที่ระลึก เมื่อทำบัตรเครดิตนั้น เป็นสิ่งที่ผู้ถือบัตรเครดิตพิจารณาแล้วว่าเหมือนได้ของแถม เพราะเวลาทำบัตรเครดิตแล้วได้ความสะดวกสบายในการใช้จ่ายแล้วยังได้ของที่ระลึกอีก ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีและคุ้มค่ามาก แล้วทางธนาคารยังมีโปรโมชั่นรับส่วนลดเมื่อชำระค่าสินค้ากับร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ เพราะฉะนั้นการจ่ายเงินผ่านบัตรเครดิตแทนเงินสด ทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตรู้สึกว่าจะสะดวก สบายในการใช้จ่ายเงินและยังมีส่วนลดด้วย จึงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

5. ปัจจัยด้านความสะดวกที่ผู้ถือบัตรเครดิตเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ถือบัตรเครดิตพิจารณาถึงปัจจัยของบัตรเครดิตมีการใช้จ่ายได้เหมือนกับเงินสดมากที่สุด อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาพิจารณาถึงความรวดเร็วในการถอนเงิน อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.89 และจำนวนตู้เอทีเอ็มมีเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.87 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสะดวกที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทยนั้น ผู้ถือบัตรเครดิตจะพิจารณาถึงบัตรเครดิตมีการใช้จ่ายได้เหมือนเงินสด เพราะว่ามีบัตรเครดิตแล้วก็ไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมากไปใช้จ่ายในการซื้อสินค้า และไม่เสี่ยงต่อการถูกปล้น จี้ วิ่งราว และถูกล้วงกระเป๋า ทำให้ผู้ถือบัตรเครดิตมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมาก รองลงมาพิจารณาถึงความรวดเร็วในการถอนเงิน ในการถอนเงินผ่านบัตรเครดิตมีความสะดวกและรวดเร็วมาก เมื่อเทียบกับการถอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ ซึ่งต้องมีการเขียนไปถอนเงิน อีกทั้งจำนวนคนที่เข้าคิวรอถอนเงินเป็นจำนวนมาก จึงไม่สะดวกในการใช้บริการ แต่บัตรเครดิตให้ความสะดวกในการถอนเงินได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ การเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ยังให้ความสะดวกเพิ่มมากขึ้นอีกเมื่อพิจารณาถึงจำนวนตู้เอทีเอ็มที่มีอย่างเพียงพอต่อการให้บริการแก่ลูกค้าอีกทั้งยังมีเครือข่ายร่วมกับธนาคารอื่นอีกด้วย เพราะฉะนั้นปัจจัยความสะดวกจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ผู้ถือบัตรเครดิตเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

6. ปัจจัยการวิเคราะห์ทางด้านการประชาสัมพันธ์สร้างแรงจูงใจลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ให้คำแนะนำในการทำบัตรเครดิตมากที่สุด อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมาผู้ถือบัตรเครดิตมีความประทับใจในโฆษณาของ K-Excellence ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.44 และผู้ถือบัตรเครดิตมีความประทับใจคำขวัญของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับ ประทับใจ” อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.43 ผู้ถือบัตรเครดิตจะให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์สร้างการจูงใจลูกค้ากับเจ้าหน้าที่

ธนาคารที่ให้คำแนะนำในการทำบัตรเดบิตมากที่สุด เนื่องจากยังมีลูกค้าอีกมากที่ยังไม่ทราบถึงประโยชน์ของการถือบัตรเดบิต ดังนั้นพอลูกค้าได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงความสำคัญของบัตรเดบิตที่มีคุณสมบัติอำนวยความสะดวกให้กับผู้ถือบัตรว่าสามารถใช้ชำระเงินค่าสินค้าและบริการ โดยหักจากบัญชีเงินฝากโดยตรง ลูกค้าจึงเล็งเห็นถึงความสะดวกสบายในการใช้บัตรเดบิต จึงเป็นสิ่งจูงใจให้เลือกทำบัตรเดบิตโดยการแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคาร รองลงมาคือความประทับใจในโฆษณาของ K-Excellence ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และประทับใจคำขวัญของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับ ประทับใจ” ซึ่งบอกให้ทราบว่าธนาคารจะให้บริการลูกค้าทุกระดับ ไม่เลือกชนชั้น และให้บริการอย่างดี และลูกค้ามีความพึงพอใจ และประทับใจในการให้บริการของธนาคาร พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ธนาคารก็ให้คำแนะนำอย่างเป็นทางการกับลูกค้า เพราะฉะนั้นผู้ถือบัตรเดบิตจึงเลือกที่จะใช้บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสำคัญกับข้อมูลส่วนตัวด้วยค่าสถิติ Chi-square พบว่า ปัจจัยด้านความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคาร ความรวดเร็วในการถอนเงิน บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มไม่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้า สถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอ ความประทับใจในโฆษณาของ K-Excellence ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ความประทับใจคำขวัญ “บริการทุกระดับประทับใจ” ค่าธรรมเนียมแรกเข้า โพรโมชันรับส่วนลดเมื่อชำระสินค้า ความมั่นใจการให้บริการ บัตรมีสีทันสมัยสวยงาม พกพาได้สะดวก จำนวนตู้เอทีเอ็มมีเพียงพอต่อความต้องการ และไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมากมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับข้อมูลส่วนตัวด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

ผู้ถือบัตรเดบิตมีปัญหาจากการใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จากข้อที่มีปัญหามากที่สุดจนถึงมีปัญหาน้อยที่สุด คือ เครื่องขัดช่องบอย และปิดบริการบอย มีปัญหามากที่สุด ร้อยละ 34.3 รองลงมาเป็นปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มมีความยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 27.3 ปัญหาในการใช้บริการบัตรเดบิตอันดับที่ 3 คือ ไม่สามารถเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 24.7 ปัญหาในการใช้บัตรเดบิตอันดับที่ 4 คือ เสียเวลานานเนื่องจากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ร้อยละ 26.3 ปัญหาในการให้บริการบัตรเดบิตอันดับที่ 5 คือ ร้านที่ให้บริการบัตรเดบิตมีจำนวนมาก มีจำนวนผู้ถือบัตรเดบิตร้อยละ 22.7 ปัญหาในการให้บริการบัตรเดบิตอันดับที่ 6 คือ มีการจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการเบิกเงินสดหรือการโอนเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม ร้อยละ 22.3 และปัญหาในการให้บริการบัตรเดบิตอันดับที่ 7 เป็น

อันดับที่มีปัญหาน้อย ที่สุด คือ การแก้ปัญหาของพนักงานเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บัตรเดบิต ร้อยละ 23.3

5.2 ข้อจำกัดทางการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการบัตรเดบิตก็คือบัตรเดบิตที่ใช้ประโยชน์ในการถอนเงิน สอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้/บัตรเครดิต และมีความต้องการใช้บริการจากเครื่อง ATM ของธนาคารพาณิชย์มากที่สุด แต่ก็มีข้อจำกัดในการศึกษาครั้งนี้อยู่ที่การตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามบางคนไม่เข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับบัตรชนิดต่างๆ ของธนาคารว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร และมีประโยชน์อย่างไร จึงทำให้ตอบแบบสอบถามได้ไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร แต่ผู้วิจัยก็ได้อธิบายและให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับผู้ตอบแบบสอบถามจนเข้าใจดีแล้ว

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำบัตรเดบิตยังไม่เพียงพอ ผู้ใช้บริการบางคนยังไม่ทราบถึงประโยชน์ของบัตรเดบิตว่ามีประโยชน์มากกว่า ATM ทางธนาคารควรมีการโฆษณาและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับบัตรชนิดต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการอย่างเข้าใจถ่องแท้
2. การจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการเบิกเงินสดหรือการโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม บางครั้งก็เป็นปัญหาอยู่เหมือนกัน ถ้าไม่มีการจำกัดวงเงินในการเงินหรือโอนเงินก็น่าจะสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ในการเบิกเงินสดหรือการโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม
3. ตู้เอทีเอ็มที่มีการขัดข้องก็เป็นอีกปัญหาหนึ่งในการใช้บริการบัตรเดบิต ทางธนาคารควรมีการเช็คตู้เอทีเอ็มให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา