บทที่ 4
ผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการบัตรเดบิต ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” โดยทำการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ เพื่อทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการบัตรเดบิต ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ราย เป็นกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วยข้อมูล 4 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลการใช้บริการกับธนาคาร และการถือครองบัตรเดบิต ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย และข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ ในการศึกษาครั้งนี้นำเสนอผลการศึกษาเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลการใช้บริการกับธนาคาร และการถือครองบัตรเดบิต

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศของผู้ถือบัตรเดบิต

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ถือบัตรเดบิต

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	153	51.0
หญิง	147	49.0
รวม	**300**	**100.0**

ที่มา : จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างของผู้ถือบัตรเดบิต จำนวน 300 ราย พบว่าผู้ถือบัตรเดบิต เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยมีเพศชาย จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 เพศหญิง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0

4.1.2 อายุของผู้ถือบัตรเดบิต

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุของผู้ถือบัตรเดบิต

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	20	6.7
20-30 ปี	106	35.3
31-40 ปี	106	35.3
41-50 ปี	56	18.7
51-60 ปี	12	4.0
รวม	**300**	**100.0**

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ถือบัตรเดบิต จำนวน 300 ราย พบว่าลูกค้ามีอายุระหว่าง 20-30 ปี และ 31-40 ปี มากที่สุดเท่ากัน จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 เท่ากัน รองลงมามีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 อายุไม่เกิน 20 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.7 อายุ 51-60 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ผู้ถือบัตรเดบิตธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-40 ปีมากที่สุด เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นวัยทำงานเป็นผู้มีรายได้ เป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญทางการตลาดของธนาคารพาณิชย์มากขึ้น แต่เดิมนั้นธนาคารจะมุ่งเน้นแต่กลุ่มลูกค้าผู้ที่มีรายได้และลูกค้าที่มีรายได้มั่นคง แต่สภาพการณ์การแข่งขันในธุรกิจมีมากขึ้น การถือครองบัตรเดบิตเพื่อการเพิ่มความสะดวกปลอดภัยในการจับจ่ายใช้สอยการชำระค่าสินค้าหรือบริการได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น การทำงานต้องมีการติดต่อกันในการทำงานเพราะฉะนั้นการถือบัตรเดบิตเป็นทางหนึ่งที่สะดวกในการใช้จ่าย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4.1.3 สถานภาพของผู้ถือบัตรเดบิต

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพของผู้ถือบัตรเดบิต

สถานภาพ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
โสด	109	36.3
สมรส	176	58.7
หย่า	6	2.0
ม่าย	9	3.0
รวม	**300**	**100.0**

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของของผู้ถือบัตรเดบิต จำนวน 300 ราย พบว่าผู้ถือบัตรเดบิต มีสถานภาพสมรสมากที่สุด มีจำนวน 176 คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 สถานภาพม่าย จำนวน 9 คิดเป็นร้อยละ 3.0 และมีสถานภาพหย่าน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ผู้ถือบัตรเดบิตมีสถานภาพสมรสมากที่สุด เนื่องจากการมีครอบครัวต้องมีความรับผิดชอบสูงทั้งทางด้านการเงิน การงาน ดังนั้นการที่มีบัตรเดบิตเพื่อใช้จ่ายภายในครอบครัวจึงมีความสะดวกและรวดเร็วกว่าที่จะพกเงินสดจำนวนมากในการใช้จ่าย สถานภาพสมรสมย่อมมีค่าใช้จ่ายมากกว่าสถานภาพโสด หย่าและม่าย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4.1.4 ระดับการศึกษาของผู้ถือบัตรเดบิต

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ถือบัตรเดบิต

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ม.1 – ม.3	15	5.0
ม.4 – ม.6 / ปวช.	37	12.3
อนุปริญญา / ปวส.	53	17.7
ปริญญาตรี	178	59.3
สูงกว่าปริญญาตรี	17	5.7
รวม	**300**	**100.0**

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ถือบัตรเดบิตจำนวน 300 ราย พบว่าลูกค้ามีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมามีระดับการศึกษาอนุปริญญาตรี/ ปวส. จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 ผู้ถือบัตรเดบิตมีระดับการศึกษา ม.4-ม.6/ปวช. จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ระดับ ม.1-ม.3 มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

จะพบว่ากลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงเป็นวัยทำงานที่สามารถสร้างรายได้ให้กับตนเอง เพราะกลุ่มลูกค้าที่ระดับการศึกษาสูงจะมีรายได้จากการทำงานสูงตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการขยายฐานลูกค้าสำหรับถือบัตรเดบิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4.1.5 อาชีพของผู้ถือบัตรเดบิต

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพของผู้ถือบัตรเดบิต

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	37	12.3
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	55	18.3
ค้าขาย	36	12.0
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	131	43.7
นักเรียน/นักศึกษา	24	8.0
เกษตรกร	12	4.0
อื่นๆ ได้แก่ พนักงานธนาคาร, ข้าราชการบำนาญ	5	1.7
รวม	**300**	**100.0**

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ถือบัตรเดบิต จำนวน 300 ราย พบว่าผู้ซื้อมีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทมากที่สุด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 รองลงมามีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 อาชีพค้าขายจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 อาชีพเกษตรกรจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานธนาคาร, ข้าราชการบำนาญ มีน้อยที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.3

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นว่าการขยายฐานลูกค้าของธนาคารเป็นกลุ่มอาชีพรับจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชนทั่วไป ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคารพาณิชย์มากขึ้นเพราะกลุ่มลูกค้าเหล่านี้มีรายได้ประจำที่แน่นนอน มีศักดิ์ภาพในการใช้บัตรเดบิตได้เพิ่มปริมาณมากขึ้น ซึ่งแต่เดิมธนาคารพาณิชย์ยังไม่ให้ความสำคัญกับบริการชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางอิเล็คทรอนิกส์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.1.6 รายได้ของผู้ถือบัตรเดบิต

ตารางที่4. 6 จำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเดบิตจำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือนของผู้ถือบัตรเดบิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	19	6.3
5,001 – 10,000 บาท	22	7.3
10,001-15,000 บาท	26	8.7
15,001-20,000 บาท	101	33.7
20,001-25,000 บาท	132	44.0
รวม	**300**	**100.0**

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ถือบัตรเดบิตส่วนใหญ่จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.7 ในขณะที่ผู้ถือบัตรเดบิตมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คือมีเพียง 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

แสดงให้เห็นว่าผู้ถือบัตรเดบิตส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนค่อนข้างสูง เพราะจะได้มีรายได้สม่ำเสมอในการถือครองบัตรเดบิตและผู้มีรายได้สูงนี้มีอายุระหว่าง 20-40 ปี ซึ่งเป็นวัยทำงาน จึงมีความจำเป็นที่จะถือครองบัตรเดบิตเพื่อความสะดวก สบายและรวดเร็วในการใช้จ่าย ในขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่จะเป็นนักเรียน/นักศึกษา ที่ยังไม่ได้ประกอบอาชีพ จะมีรายได้จากการที่พ่อแม่ผู้ปกครองส่งเงินมาให้ ซึ่งส่วนใหญ่จะโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้กลุ่มวัยรุ่นมีสภาพคล่อง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4.1.7 ที่อยู่ของผู้ถือบัตรเดบิต

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเดบิตจำแนกตามที่อยู่อาศัย

ที่อยู่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บ้านเดี่ยว/แฝด	150	50.0
ทาวน์เฮาส์	53	17.7
อพาร์ทเม้นท์/หอพัก	30	10.0
ตึกแถว/อาคารพาณิชย์	67	22.3
รวม	**300**	**100.0**

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าผู้ถือบัตรเดบิตส่วนใหญ่จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 พักอาศัยอยู่บ้านเดี่ยว/แฝด รองลงมาอาศัยอยู่ตึกแถว/อาคารพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 22.3 ส่วนผู้ถือบัตรเดบิตที่พักอาศัยอยู่อพาร์ทเม้นท์/หอพัก มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.0

แสดงให้เห็นว่าผู้ที่ถือบัตรเดบิตเป็นวัยทำงานมีรายได้ย่อมต้องการความมั่นคงให้กับชีวิตตนเองและครอบครัว จึงหาหลักประกันให้กับครอบครัวมีอยู่อาศัยที่เป็นของตัวเอง ซึ่งก็เป็นบ้านเดี่ยว/แฝด เป็นส่วนใหญ่ จากการสำรวจจะเห็นว่าผู้ถือบัตรเดบิตส่วนน้อยเท่านั้นที่เช่า อพาร์ทเม้นท์/หอพัก อาศัยอยู่

1) สถานที่ตั้งที่พักอาศัย

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเดบิต จำแนกตามสถานที่ตักที่พักอาศัย

สถานที่ตั้งที่พักอาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เป็นของตนเอง / คู่สมรส	176	58.7
เป็นของบิดา / มารดา/ ญาติ	57	19.0
เช่า	59	19.7
บ้านพักของทางราชการ	8	2.7
รวม	**300**	**100.0**

ที่มา : จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าผู้ถือบัตรเดบิตมีสถานที่ตั้งที่พักอาศัยเป็นของตนเอง/คู่สมรสเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมาผู้ถือบัตรเดบิตเช่าอยู่ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 และผู้ถือบัตรเดบิตมีสถานที่ตั้งที่พักอาศัยเป็นของบิดา/มารดา/ญาติ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 ส่วนผู้ถือบัตรเดบิตที่มีสถานที่ตั้งที่พักเป็นบ้านพักของทางราชการมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.7

4.2 ข้อมูลการใช้บริการกับธนาคาร และการถือครองบัตรเดบิต

4.2.1 ธนาคารที่ผู้ถือบัตรเดบิตเลือกใช้

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเดบิตจำแนกตามธนาคารที่ผู้ถือบัตรเดบิตเลือกใช้

ธนาคาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	289	32.0
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	124	13.7
กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	105	11.6
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	106	11.8
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	58	6.4
ยูไนเต็ด โอเวอร์ซีส์ไทย จำกัด (มหาชน)	21	2.3
อื่น ๆ ได้แก่ ธนาคารออมสิน และ ธนาคาร City Bank	9	1.0
รวม	**712**	**100.0**

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตอบมากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า ผู้ถือบัตรเดบิตเลือกทำบัตรเดบิตกับธนาคารมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ผู้ถือบัตรเดบิตส่วนใหญ่เลือกทำบัตรเดบิตกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด มีจำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาเลือกทำบัตรเดบิตกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 มีผู้ถือบัตรเดบิตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8ส่วนผู้ถือบัตรเดบิตของธนาคารอื่นๆ ได้แก่ ธนาคารออมสิน และ ธนาคาร City Bank มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากข้อมูลแสดงของกลุ่มตัวอย่างของผู้ถือบัตรเดบิตธนาคารกสิกรไทยแล้ว ผู้ถือบัตรยังถือบัตรเดบิตของธนาคารพาณิชย์อื่นอีกเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้เนื่องจากความคล่องตัวของลูกค้าของผู้ถือบัตรที่จะมีบัญชีไว้หลายธนาคารใกล้บ้าน ซึ่งในปัจจุบันสามารถกระจายจุดบริการออกไปได้มากกว่าและการขยายตัวของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ออกไปนั้นส่งผลดีต่อผู้บริโภคที่ต้องการใช้บริการของธนาคารโดยตรง

4.2.2 จำนวนบัตรเดบิตที่ผู้ถือครองบัตรเดบิตมีในแต่ละธนาคาร

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของจำนวนบัตรเดบิตของผู้ถือครองบัตรเดบิตในแต่ละธนาคาร

ธนาคาร / จำนวน	กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)		กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)		กรุงไทย จำกัด (มหาชน)		ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)		กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)		ยูโนเด็ด โอเวอร์ซีส์ไทย จำกัด (มหาชน)		อื่น ๆ ได้แก่	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีบัตร	11	3.7	175	58.3	197	65.6	193	64.3	245	81.7	279	93.0	290	96.7
1	271	90.3	125	41.7	102	34.1	104	34.7	53	17.7	21	7.0	9	3.0
2	13	4.3	-	-	-	-	3	1.0	2	0.7	-	-	-	-
3	3	1.0	-	-	1	0.3	-	-	-	-	-	-	1	0.3
4	2	0.7	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	**300**	**100.0**	**300**	**100.0**	**300**	**100.0**	**300**	**100.0**	**300**	**100.0**	**300**	**100.0**	**300**	**100.0**

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.10 พบว่า 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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

(มหาชน) ให้ความสะดวก สบายในการใช้จ่าย เป็นได้ทั้งบัตร ATM และใช้บริการซื้อสินค้าผ่านบัตรได้โดยไม่ต้องพกเงินสดเป็นจำนวนมาก และสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ว่ามีบัตรเพียงใบเดียวก็เกินพอ เพราะฉะนั้นผู้ต้องการใช้บริการบัตรเดบิตจึงไม่จำเป็นต้องถือบัตรหลายๆ ใบ ซึ่งไม่สะดวกในการพกพาบัตรด้วย

4.2.3 ชนิดบัตรของผู้ถือบัตรเดบิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของชนิดบัตรของผู้ถือครองบัตรเดบิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บัตร ATM	56	6.2
บัตรเดบิต Flex-c Visa Electron	272	30.2
บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย	104	11.5
บัตร KBANK-SIVA	88	9.8
บัตรเครดิต KBANK-MASTERCARD	17	1.9
บัตรอื่นๆ (ไม่ระบุ)	3	0.3
รวม	**540**	**100.0**

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตอบมากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าผู้ถือบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด 3 อันดับแรก คือผู้ถือครองบัตรเดบิตชนิดบัตรเดบิต Flex-c Visa Electron มีมากที่สุด คือมีจำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมาเป็นบัตรชนิดบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย มีผู้ถือครองจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และผู้ถือครองบัตรเดบิตชนิด KBANK-SIVA มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ส่วนผู้ถือครองบัตรเดบิตชนิดอื่นๆ (ไม่ระบุ) มีน้อยที่สุด ซึ่งมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 จากข้อมูลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าผู้ถือบัตรเดบิตชนิดบัตรเดบิต Flex-c Visa Electron ที่มีผู้ถือมากที่สุดนั้นอาจเป็นเพราะผู้ถือบัตรเห็นว่าบัตรเดบิตชนิดนี้ให้ความสะดวก สบายในการใช้จ่ายเงิน หรือในการทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวก และคล่องตัวมากที่สุด จึงเป็นที่นิยมของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้นำกลยุทธ์ทางด้านการตลาดมาใช้แข่งขัน การขยายฐานลูกค้าผู้ถือบัตรเดบิตมากกว่าบัตรประเภทอื่น ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับตัวผู้ถือบัตรเดบิตที่ไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวเป็นจำนวนมาก เพิ่มความสะดวกสบาย ปลอดภัย และในด้านธนาคารผู้ให้บริการธนาคารจะได้รับค่าธรรมจากการให้บริการจากร้านค้าสมาชิก นอกจากนั้นธนาคารได้มีการส่งเสริมการขาย เช่น การสมัครถือบัตรเดบิต Flex-c Visa Electron มีโปรโมรชั่นรับของที่ระลึกรับร่มกันฝน หมวก K-HEROES กอปรกับการที่ธนาคารร่วมมือกับบริษัท Visa จัดทำรายการส่งเสริมการขายโดยให้ของสมนาคุณแก่ผู้ที่ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตร Visa หรือVisa Electron เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยกระตุ้นให้ลูกค้าหันมาใช้บริการบัตรเดบิตมากขึ้น หรือเป็นผู้ถือครองบัตรเดบิตในหลายธนาคาร

4.2.4 ประโยชน์ของบัตรเดบิตที่ผู้ถือบัตรเดบิตจะได้รับ

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละจำแนกตามประโยชน์ของผู้ถือบัตรเดบิตจะได้รับ

ประโยชน์ของบัตรเดบิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ถอนเงินสด	291	32.3
ชำระค่าสาธารณูปโภค	36	4.0
ชำระหนี้บัตรเครดิต/เงินกู้	34	3.8
โอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคาร	173	19.2
ชำระค่าสินค้า/บริการ	154	17.1
สอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้/บัตรเครดิต	211	23.4
อื่นๆ (ไม่ระบุ)	3	0.3
รวม	**902**	**100.0**

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตอบมากกว่า 1 ข้อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าผู้ถือครองบัตรเดบิตสามารถใช้ประโยชน์จากบัตรเดบิตมากที่สุด 4 อันดับแรก คือได้ประโยชน์จากการใช้ถอนเงินสดมีมากที่สุด จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาผู้ถือครองบัตรเดบิตใช้ประโยชน์จากบัตรเดบิตโดยใช้สอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้/บัตรเครดิต จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 ผู้ถือครองบัตรเดบิตใช้ประโยชน์จากบัตรเดบิตโดยใช้โอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคาร จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อย

ละ 19.2 และลำดับที่สี่ คือ ผู้ถือครองบัตรใช้ประโยชน์ในการชำระค่าสินค้าและบริการ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1

จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้ถือบัตรเดบิตจะเลือกใช้ประโยชน์บริการผ่านเครื่อง ATM อันดับ 1 ถึง 3 มากกว่าการใช้บริการร้านค้าสมาชิกเพื่อชำระค่าสินค่าหรือบริการ อันดับที่ 4 ซึ่งตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการบัตรเดบิตของธนาคารพาณิชย์ของแต่ละแห่งมุ่งเน้นที่จะให้ความสะดวกสบายกับผู้ถือบัตรที่ไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวเป็นตำนวนมาก ในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ

4.2.5 สถานที่ใช้บริการบัตรเดบิต

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรเดบิต จำแนกตามสถานที่การใช้บริการ

สถานที่ใช้บริการบัตรเดบิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จากเครื่อง ATM ของธนาคารพาณิชย์	289	32.0
ห้างสรรพสินค้า/ซุปเปอร์มาร์เก็ต	162	18.0
ร้านค้าที่บริการรับชำระด้วยบัตรเดบิต	137	15.2
ร้านสะดวกซื้อ/มินิมาร์ท	33	3.7
ร้านอาหาร/ภัตตาคาร	76	8.4
สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง	119	13.2
โรงพยาบาล	21	2.3
โรงแรมที่พัก/แหล่งท่องเที่ยว	14	1.6
หน่วยงานที่ชำระค่าสาธารณูปโภค	5	0.6
อื่นๆ (ไม่ระบุ)	2	0.2
รวม	**858**	**100.0**

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตอบมากกว่า 1 ข้อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่าสถานที่ที่ผู้ใช้บริการบัตรเดบิตมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ใช้บริการจากเครื่อง ATM ของธนาคารพาณิชย์ มีจำนวนมากที่สุด 289 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาผู้ถือบัตรเดบิตใช้บริการที่ห้างสรรพสินค้า/ซุปเปอร์มาร์เก็ต จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และผู้ถือบัตรเดบิตใช้บริการที่ร้านค้าที่บริการรับชำระด้วยบัตรเดบิต จำนวน 137 คน

คิดเป็นร้อยละ 15.2 ส่วนผู้ถือบัตรใช้บริการที่อื่นๆ (ไม่ระบุ) มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้ถือบัตรเดบิตใช้บัตรทำรายการจากเครื่อง ATM ที่มีให้บริการมากแทบทุกธนาคาร มากกว่าการนำบัตรชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดที่มีอยู่ตามร้านค้าสมาชิก ถ้าผู้ถือบัตรนำบัตรชำระค่าสินค่ามากก็จะเกิดผลดีทั้งด้านผู้ถือบัตรเอง คือไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวเป็นจำนวนมาก ร้านค้าผู้รับบัตรเดบิตชำระค่าสินค้าเงินค่าสินค้าจะโอนเข้าบัญชีทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลานำเงินสดไปเข้าบัญชีที่ธนาคาร

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการเลือกใช้บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย)	ลำดับที่
ด้านความปลอดภัย	4.15	1
ด้านต้นทุน	3.87	2
ด้านภาพลักษณ์	3.79	3
ด้านตลาด	3.71	4
ด้านความสะดวก	3.69	5
ด้านการประชาสัมพันธ์สร้างจูงใจลูกค้า	3.54	6

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการเลือกใช้บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยด้านความปลอดภัย อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาเป็นการพิจารณาปัจจัยด้านต้นทุน อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.87 และปัจจัยด้านภาพลักษณ์อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.79

ผู้ถือบัตรเดบิตต้องการเลือกใช้บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีปัจจัยจูงใจทางด้านความปลอดภัยมากที่สุด เนื่องจากการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านที่ไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมาก สถานที่ตั้งของตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอ ไม่ได้ตั้งอยู่ในที่มืดหรือห่างไกลแหล่งชุมชน ซึ่งทำให้มีความปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ถือบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) รองลงมาผู้ถือบัตรเดบิตต้องการเลือกใช้บัตรเดบิตของธนาคารกสิกร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ไทย จำกัด (มหาชน) โดยพิจารณาจากปัจจัยด้านการลงทุน เนื่องจากมีการลงทุนค่อนข้างต่ำ แต่ได้รับประโยชน์มากมาย จึงเป็นอีกหนึ่งแรงจูงใจที่มีอิทธิพลให้มีผู้ถือบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพิ่มมากขึ้น ในส่วนของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ก็มีภาพลักษณ์ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของธนาคารเอง เนื่องจากทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีการให้บริการโดยการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า และในตัวภาพลักษณ์ของบัตรเดบิตเองก็มีสีสันสวยงาม พกพาสะดวก จึงมีผลต่อความต้องการเลือกใช้บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ลำดับความสำคัญของการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความปลอดภัย

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความปลอดภัย	ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย)	ลำดับที่
ไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมาก	4.23	1
บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มไม่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้า	4.23	2
สถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอ	4.00	3

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่า ในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความปลอดภัยนั้น ผู้ถือบัตรเดบิตให้ความสำคัญกับปัจจัยในการไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมากและบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มไม่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าเท่ากัน อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาเป็นปัจจัยทางด้านสถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอ อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 4.00

ผู้ถือบัตรเดบิตพิจารณาแล้วว่าความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีความสำคัญมากในการเลือกใช้บัตรเดบิต จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ไม่ต้องพกพาเงินเป็นจำนวนมากในการใช้จ่ายเงิน เพราะการพกเงินเป็นจำนวนมากจะเป็นการเสี่ยงต่อการถูกปล้น จี้ จากโจรผู้ร้ายได้ เพราะฉะนั้นการเลือกใช้บัตรเดบิตจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ปลอดภัยต่อตัวผู้ถือบัตรเดบิตเอง และเมื่อพิจารณาถึงสถานที่ตั้งและแสงสว่างของตู้เอทีเอ็มก็มีความปลอดภัย จึงเป็นปัจจัยเสริมให้ผู้ถือบัตรเดบิตเลือกใช้บริการบัตร เดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ลำดับความสำคัญของปัจจัยในด้านต้นทุน

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านต้นทุน	ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย)	ลำดับที่
ค่าธรรมเนียมรายปี	3.91	1
ค่าธรรมเนียมแรกเข้า	3.84	2

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านต้นทุนที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) คือ ค่าธรรมเนียมรายปี อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.84

ผู้ถือบัตรเดบิตให้ความสำคัญกับค่าธรรมเนียมรายปีมากที่สุด เนื่องจากการจ่ายค่าธรรมเนียมเป็นการจ่ายที่ไม่แพงมากนัก ดังนั้นจึงเป็นแรงจูงใจให้ผู้ที่ต้องการใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีมากขึ้น

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ลำดับความสำคัญของปัจจัยในด้านภาพลักษณ์

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านภาพลักษณ์	ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย)	ลำดับที่
ความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคาร	3.91	1
ความมั่นใจในการให้บริการ	3.83	2
บัตรมีสีสันสวยงาม พกพาได้สะดวก	3.65	3

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว้าผู้ถือบัตรเดบิตให้ความสำคัญกับความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคารมากที่สุด อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมาคือ ความมั่นใจในการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.83 และให้ความสำคัญกับรูปแบบบัตรที่มีสีสันสวยงาม พกพาได้สะดวกน้อยที่สุด อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.65

ผู้ถือบัตรเดบิตให้ความสำคัญกับความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคารมากที่สุด เนื่องจากความน่าเชื่อถือของธนาคารจะสร้างความมั่นใจในการทำธุรกรรมทางการเงินมากที่สุด จึงทำให้เลือกใช้บริการทำบัตรเดบิตกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มาก รองลงมากความมั่นใจในการให้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ลำดับความสำคัญของปัจจัยในด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการตลาด	ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย)	ลำดับที่
รับของที่ระลึกเมื่อทำบัตรเดบิต	3.88	1
โปรโมชั่นรับส่วนลดเมื่อชำระค่าสินค้ากับร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ	3.55	2

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นว่า การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการตลาดของผู้เลือกใช้บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด คือ ได้รับของที่ระลึกเมื่อทำบัตรเดบิต อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมาพิจารณาถึงโปรโมชั่นรับส่วนลดเมื่อชำระค่าสินค้ากับร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.55

จากการศึกษาพบว่าเนื่องจากปัจจัยด้านการตลาดเกี่ยวกับการรับของที่ระลึก เมื่อทำบัตรเดบิตนั้นเป็นสิ่งที่ผู้ถือบัตรเดบิตพิจารณาแล้วว่าเหมือนได้ของแถม เพราะเมื่อทำบัตรเดบิตแล้วได้ความสะดวกสบายในการใช้จ่ายแล้วยังได้ของที่ระลึกอีก ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีและคุ้มค่ามาก แล้วทางธนาคารยังมีโปรโมชั่นรับส่วนลดเมื่อชำระค่าสินค้ากับร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ เพราะฉะนั้นการจ่ายเงินผ่านบัตรเดบิตแทนเงินสด ทำให้ผู้ถือบัตรเดบิตรู้สึกว่าสะดวก สบายในการใช้จ่ายเงินและยังมีส่วนลดด้วย จึงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ลำดับความสำคัญของปัจจัยในด้านความสะดวก ที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสะดวก	ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย)	ลำดับที่
ใช้จ่ายได้เหมือนกับเงินสด	3.95	1
มีความรวดเร็วในการถอนเงิน	3.89	2
จำนวนตู้เอทีเอ็มมีเพียงพอต่อความต้องการ	3.87	3
มีเครือข่ายร่วมกับธนาคารอื่น	3.63	4
มีจุดบริการตามเครื่องหมาย Visa Electron กระจายอยู่ตามสถานที่ต่างๆ เป็นจำนวนมาก	3.46	5
ขั้นตอนใช้บริการกับเครื่อง EDC ไม่ยุ่งยาก	3.34	6

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านความสะดวกที่ผู้ถือบัตรเดบิตเลือกใช้บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ถือบัตรเดบิตพิจารณาถึงปัจจัยของบัตรเดบิตมีการใช้จ่ายได้เหมือนกับเงินสดมากที่สุด อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาพิจารณาถึงความรวดเร็วในการถอนเงิน อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.89 และจำนวนตู้เอทีเอ็มมีเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.87

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสะดวกที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทยนั้น ผู้ถือบัตรเดบิตจะพิจารณาถึงบัตรเดบิตมีการใช้จ่ายได้เหมือนเงินสด เพราะว่ามีบัตรเดบิตแล้วก็ไม่จำเป็นต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมากไปใช้จ่ายในการซื้อสินค้า และไม่เสี่ยงต่อการถูกปล้น จี้ วิ่งราว และถูกล้วงกระเป๋า ทำให้ผู้ถือบัตรเดบิตมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมาก รองลงมาพิจารณาถึงความรวดเร็วในการถอนเงิน ในการถอนเงินผ่านบัตรเดบิตมีความสะดวกและรวดเร็วมาก เมื่อเทียบกับการถอนเงินผ่านเคาร์เตอร์ ซึ่งต้องมีการเขียนไปถอนเงิน อีกทั้งจำนวนคนที่เข้าคิวรอถอนเงินเป็นจำนวนมาก จึงไม่สะดวกในการใช้บริการ แต่บัตรเดบิตให้ความสะดวกในการถอนเงินได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ การเลือกใช้บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ยังให้ความสะดวกเพิ่มมากขึ้นอีกเมื่อพิจารณาถึงจำนวนตู้เอทีเอ็มที่มีอย่างเพียงพอต่อการให้บริการแก่ลูกค้าอีกทั้งยังมีเครือข่ายร่วมกับธนาคารอื่นอีกด้วย เพราะฉะนั้นปัจจัยความสะดวกจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ผู้ถือบัตรเดบิตเลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์สร้างจูงใจลูกค้า ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิต ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสะดวก	ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย)	ลำดับที่
เจ้าหน้าที่ของธนาคารให้คำแนะนำในการทำบัตรเดบิต	3.91	1
ความประทับใจในโฆษณาของ K-Excellence ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	3.44	2
ประทับใจคำขวัญ “บริการทุกระดับ ประทับใจ”	3.43	3
การโฆษณาทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หรือสิ่งพิมพ์ ทำให้ตัดสินใจทำบัตรเดบิต	3.38	4

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการวิเคราะห์ทางด้านการประชาสัมพันธ์สร้างแรงจูงใจลูกค้าผู้ถือบัตรเดบิตให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ให้คำแนะนำในการทำบัตรเดบิตมากที่สุด อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมาผู้ถือบัตรเดบิตมีความประทับใจในโฆษณาของ K-Excellence ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.44 และผู้ถือบัตรเดบิตมีความประทับใจคำขวัญของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับ ประทับใจ” อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.43

ผู้ถือบัตรเดบิตจะให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์สร้างการจูงใจลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ให้คำแนะนำในการทำบัตรเดบิตมากที่สุด เนื่องจากยังมีลูกค้าอีกมากที่ยังไม่ทราบถึงประโยชน์ของการถือบัตรเดบิต ดังนั้นพอลูกค้าได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงความสำคัญของบัตรเดบิตที่มีคุณสมบัติอำนวยความสะดวกให้กับผู้ถือบัตรว่าสามารถใช้ชำระเงินค่าสินค้าและบริการ โดยหักจากบัญชีเงินฝากโดยตรง ลูกค้าจึงเล็งเห็นถึงความสะดวกสบายในการใช้บัตรเดบิต จึงเป็นสิ่งจูงใจให้เลือกทำบัตรเดบิตโดยการแนะนำของเจ้าหน้าที่ธนาคาร รองลงมามีความประทับใจในโฆษณาของ K-Excellence ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และประทับใจคำขวัญของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับ ประทับใจ” ซึ่งบอกให้ทราบว่าธนาคารจะให้บริการลูกค้าทุกระดับ ไม่เลือกชนชั้น และให้บริการอย่างดี และลูกค้ามีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของธนาคาร พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ธนาคารก็ให้คำแนะนำอย่างเป็นกันเองกับลูกค้า เพราะฉะนั้นผู้ถือบัตรเดบิตจึงเลือกที่จะใช้บัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของปัญหาจากการใช้บริการบัตรเดบิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เรียงอันดับจาก 1 มีปัญหามากที่สุด จนถึงอันดับ 7 มีปัญหาน้อยที่สุด

(หน่วย : คน)

ลำดับ / ปัญหา	ลำดับของปัญหา							รวม
	1	2	3	4	5	6	7	
ขั้นตอนการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มมีความยุ่งยากซับซ้อน	82*	34	48	36	22	38	40	300
	(27.3)	(11.3)	(16.0)	(12.0)	(7.3)	(12.7)	(13.3)	(100.0)
เครื่องขัดข้องบ่อย และปิดบริการบ่อย	103*	90	33	23	23	18	10	300
	(34.3)	(30.0)	(11.0)	(7.7)	(7.7)	(6.0)	(3.3)	(100.0)
ไม่สามารถเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ	8	10	74*	38	66	47	57	300
	(2.7)	(3.3)	(24.7)	(12.7)	(22.0)	(15.7)	(19.0)	(100.0)
เสียเวลารอนานเนื่องจากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวน มาก	11	20	13	79*	69	64	44	300
	(3.7)	(6.7)	(4.3)	(26.3)	(23.0)	(21.3)	(14.7)	(100.0)
ร้านค้าที่ให้บริการบัตรเดบิตมีจำนวนมาก	32	50	42	14	68*	51	43	300
	(10.7)	(16.7)	(14.0)	(4.7)	(22.7)	(17.0)	(14.3)	(100.0)
มีการจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการเบิกเงินสดหรือ	38	45	43	42	29	67*	36	300
การโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	(12.7)	(15.0)	(14.3)	(14.0)	(9.7)	(22.3)	(12.0)	(100.0)
การแก้ปัญหาของพนักงานเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้	26	51	46	69	23	15	70*	300
บัตรเดบิต	(8.7)	(17.0)	(15.3)	(23.0)	(7.7)	(5.0)	(23.3)	(100.0)

ที่มา : จากการสำรวจ * มีปัญหามากที่สุดของแต่ละปัญหา

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.21 แสดงให้เห็นว่าผู้ถือบัตรเดบิตมีปัญหาจากการใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จากข้อที่มีปัญหามากที่สุดจนถึงมีปัญหาน้อยที่สุด คือ เครื่องขัดข้องบ่อย และปิดบริการบ่อย มีปัญหามากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาเป็นปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มมีความยุ่งยากซับซ้อน มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 ปัญหาในการใช้บริการบัตรเดบิตอันดับที่ 3 คือ ไม่สามารถเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ปัญหาในการใช้บัตรเดบิตอันดับที่ 4 คือ เสีย

เวลานานเนื่องจากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 ปัญหาในการให้บริการบัตรเดบิตอันดับที่ 5 คือ ร้านที่ให้บริการบัตรเดบิตมีจำนวนมาก มีจำนวนผู้ถือบัตรเดบิต 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 ปัญหาในการให้บริการบัตรเดบิตอันดับที่ 6 คือ มีการจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการเบิก เงินสดหรือการโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และปัญหาในการให้บริการบัตรเดบิตอันดับที่ 7 เป็นอันดับที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ การแก้ปัญหาของพนักงานเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บัตรเดบิต มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4.5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการถือครองบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างชนิดของบัตรทางการเงินธนาคารพาณิชย์ที่มีอิทธิพลต่อการถือครองบัตรเดบิตกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ต้องการใช้

ธนาคาร / ข้อมูลส่วนตัว	กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)				กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)				กรุงไทย จำกัด (มหาชน)				ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)				กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)				ยูไนเต็ด โอเวอร์ซีส (ไทย) จำกัด (มหาชน)				อื่นๆ ได้แก่ ออมสินและ City Bank				รวม	
	เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ																														
ชาย	151	98.7	2	1.3	71	46.4	82	53.6	47	30.7	106	62.3	54	35.3	99	64.7	34	22.2	119	77.8	15	9.8	138	90.2	3	2.0	150	98.0	153	100.0
หญิง	138	6.2	9	6.2	53	36.0	94	64.0	58	39.5	89	60.5	52	35.4	95	64.6	24	16.3	123	83.7	6	4.1	141	95.9	6	4.1	141	95.9	147	100.0
รวม	**289**	**96.3**	**11**	**3.7**	**124**	**41.34**	**176**	**58.7**	**105**	**35.0**	**195**	**65.0**	**106**	**35.3**	**194**	**64.7**	**58**	**19.3**	**242**	**8.1**	**21**	**7.0**	**279**	**93.0**	**9**	**3.0**	**291**	**97.0**	**300**	**100.0**
อายุ																														
ไม่เกิน 20 ปี	20	100.0	0	0	2	10.0	18	90.0	3	15.0	17	85.0	3	15.0	17	85.0	1	5.0	19	95.0	2	10.0	18	90.0	0	0	20	100.0	20	100.0
20-30 ปี	102	96.2	4	3.8	49	46.2	57	53.8	28	26.4	78	73.6	35	33.0	71	67.0	21	19.8	85	80.2	8	7.5	98	92.5	2	2.0	104	98.0	106	100.0
31-40 ปี	100	94.3	6	5.7	48	45.3	58	54.7	39	36.8	67	63.2	42	39.6	64	60.4	23	21.7	83	73.3	10	9.4	96	90.6	2	2.0	104	98.0	106	100.0
41-50 ปี	55	98.2	1	1.8	24	42.8	32	57.2	25	44.6	31	55.4	26	46.4	30	53.6	12	21.4	44	78.6	1	1.8	55	98.2	3	5.4	53	94.6	56	100.0
51-60 ปี	12	100.0	0	0	1	8.3	11	91.7	10	83.3	2	16.7	0	0	12	100.0	1	8.3	11	91.7	0	0	12	100.0	2	16.7	10	83.3	12	100.0
รวม	**289**	**96.3**	**11**	**3.7**	**124**	**41.34**	**176**	**58.7**	**105**	**35.0**	**195**	**65.0**	**106**	**35.3**	**194**	**64.7**	**58**	**19.3**	**242**	**8.1**	**21**	**7.0**	**279**	**93.0**	**9**	**3.0**	**291**	**97.0**	**300**	**100.0**
สถานภาพ																														
โสด	106	97.2	3	2.8	44	40.4	65	59.6	31	28.4	78	71.5	33	30.3	76	67.9	13	12.0	96	88.0	8	7.3	101	92.3	3	2.8	106	97.2	109	100.0
สมรส	168	95.5	8	4.5	76	43.2	100	56.8	66	37.5	110	62.5	71	40.3	105	59.7	42	23.9	134	76.1	12	6.8	164	93.2	6	3.4	170	96.6	176	100.0
หย่า	6	100.0	0	0	2	33.3	4	66.7	2	33.3	4	66.7	2	33.3	4	66.7	1	16.7	5	83.3	0	0	6	100.0	0	0	6	100.0	6	100.0
ม่าย	9	100.0	0	0	2	22.2	7	77.8	6	66.7	3	33.3	0	0	9	100.0	2	22.2	7	77.8	1	11.1	8	88.9	0	0	9	100.0	9	100.0
รวม	**289**	**96.3**	**11**	**3.7**	**124**	**41.34**	**176**	**58.7**	**105**	**35.0**	**195**	**65.0**	**106**	**35.3**	**194**	**64.7**	**58**	**19.3**	**242**	**8.1**	**21**	**7.0**	**279**	**93.0**	**9**	**3.0**	**291**	**97.0**	**300**	**100.0**

ที่มา : จากการคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างชนิดของบัตรทางการเงินธนาคารพาณิชย์ที่มีอิทธิพลต่อการถือครองบัตรเดบิตกับข้อมูลส่วนตัว (ต่อ)

ธนาคาร / ข้อมูลส่วนตัว	กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)				กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)				กรุงไทย จำกัด (มหาชน)				ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)				กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)				ยูไนเต็ด โอเวอร์ซีส (ไทย) จำกัด (มหาชน)				อื่นๆ ได้แก่ ออมสินและ City Bank				รวม	
	เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา																														
ม.1-ม.3	15	100.0	0	0	4	26.7	11	73.3	5	33.3	10	66.7	1	6.7	14	93.3	15	100.0	0	0	0	0	15	100.0	1	6.7	14	93.3	15	100.0
ม.4-ม.6/ปวช.	31	83.8	6	16.2	9	24.3	28	75.7	8	21.6	29	78.4	13	35.1	24	64.9	26	70.3	11	29.7	1	2.7	36	97.3	2	5.4	35	94.6	37	100.0
อนุปริญญา/ปวส.	52	98.1	1	1.9	25	47.1	28	52.8	14	26.4	39	73.6	17	32.0	36	68.0	43	81.1	10	18.9	5	9.4	48	90.6	2	37.8	51	96.2	53	100.0
ปริญญาตรี	174	97.8	4	2.2	81	45.5	97	54.5	67	37.6	111	62.4	72	40.0	106	59.6	143	80.3	35	19.7	15	8.4	163	91.6	4	2.3	174	97.7	178	100.0
สูงกว่าปริญญาตรี	17	100.0	0	0	5	29.4	12	70.6	11	64.7	6	35.3	3	17.7	14	82.3	15	88.2	2	11.8	0	0	17	100.0	0	0	17	100.0	17	100.0
รวม	**289**	**96.3**	**11**	**3.7**	**124**	**41.34**	**176**	**58.7**	**105**	**35.0**	**195**	**65.0**	**106**	**35.3**	**194**	**64.7**	**58**	**19.3**	**242**	**8.1**	**21**	**7.0**	**279**	**93.0**	**9**	**3.0**	**291**	**97.0**	**300**	**100.0**
อาชีพ																														
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	37	100.0	0	0	13	35.1	24	64.9	34	91.9	3	8.1	3	8.1	34	91.9	0	0	37	100.0	0	0	37	100.0	0	0	37	100.0	37	100.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	55	100.0	0	0	44	80.0	11	20.0	25	45.5	30	54.5	35	63.6	20	36.4	16	29.0	39	71.0	3	5.5	52	94.5	0	0	55	100.0	55	100.0
ค้าขาย	36	100.0	0	0	26	72.2	10	27.8	9	25.0	27	75.0	27	75.0	9	25.0	8	22.2	28	77.8	5	13.9	31	86.1	0	0	36	100.0	36	100.0
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	121	92.4	10	7.6	38	29.0	93	71.0	29	22.1	102	72.9	36	27.5	95	72.5	31	23.7	100	76.3	11	8.4	120	91.6	2	1.5	129	98.5	131	100.0
นักเรียน/นักศึกษา	23	95.8	1	4.2	2	9.0	22	91.0	3	12.5	21	87.5	5	20.8	19	97.7	2	8.3	22	91.7	2	8.3	22	91.7	0	0	24	100.0	24	100.0
เกษตรกร	12	100.0	0	0	1	8.3	11	91.7	3	25.0	9	75.0	0	0	12	100.0	1	8.3	11	91.7	0	0	12	100.0	5	41.7	7	58.3	12	100.0
อื่นๆ	5	100.0	0	0	0	0	5	100.0	2	40.0	3	60.0	0	0	5	100.0	0	0	5	100.0	0	0	5	100.0	2	40.0	3	60.0	5	100.0
รวม	**289**	**96.3**	**11**	**3.7**	**124**	**41.34**	**176**	**58.7**	**105**	**35.0**	**195**	**65.0**	**106**	**35.3**	**194**	**64.7**	**58**	**19.3**	**242**	**8.1**	**21**	**7.0**	**279**	**93.0**	**9**	**3.0**	**291**	**97.0**	**300**	**100.0**

ที่มา : จากการคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างชนิดของบัตรทางการเงินธนาคารพาณิชย์ที่มีอิทธิพลต่อการถือครองบัตรเดบิตกับข้อมูลส่วนตัว (ต่อ)

ประโยชน์ของบัตรเดบิต / ข้อมูลส่วนตัว	กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)				กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)				กรุงไทย จำกัด (มหาชน)				ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)				กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)				ยูไนเต็ด โอเวอร์ซีส (ไทย) จำกัด (มหาชน)				อื่นๆ ได้แก่ ออมสินและ City Bank				รวม	
	เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้																														
ต่ำกว่า 5,000 บาท	18	94.7	1	5.3	3	15.8	16	84.2	2	10.5	17	89.5	3	15.8	16	84.2	1	5.3	18	94.7	2	10.5	17	89.5	0	0	19	100.0	19	100.0
5,001-10,000 บาท	17	77.3	5	22.7	2	9.0	20	91.0	5	22.7	17	77.3	5	22.7	17	77.3	5	22.7	17	77.3	0	0	22	100.0	2	9.0	20	91.0	22	100.0
10,001-15,000 บาท	23	88.5	3	11.5	5	19.2	21	80.8	9	34.6	17	65.4	3	11.5	23	88.5	5	19.2	21	80.8	2	2.7	24	92.3	1	3.8	25	96.2	26	100.0
15,0001-20,000 บาท	99	98.0	2	2.0	34	33.7	67	66.3	28	22.7	73	72.3	28	27.7	73	72.3	20	19.8	81	80.2	8	7.9	93	92.0	2	2.0	99	98.0	101	100.0
20,001-25,000 บาท	132	100.0	0	0	80	60.6	52	39.4	61	46.2	71	53.8	67	50.8	65	49.2	27	20.5	105	79.5	9	6.8	123	93.2	4	3.0	128	97.0	132	100.0
รวม	**289**	**96.3**	**11**	**3.7**	**124**	**41.34**	**176**	**58.7**	**105**	**35.0**	**195**	**65.0**	**106**	**35.3**	**194**	**64.7**	**58**	**19.3**	**242**	**8.1**	**21**	**7.0**	**279**	**93.0**	**9**	**3.0**	**291**	**97.0**	**300**	**100.0**
สถานภาพที่อยู่																														
บ้านเดี่ยว/แฝด	141	94.0	9	6.0	47	31.3	103	68.7	63	42.0	87	58.0	41	27.3	109	72.7	21	14.0	129	86.0	9	6.0	141	94.0	7	4.7	143	95.3	150	100.0
ทาวน์เฮ้าส์	53	100.0	0	0	14	26.4	39	73.6	12	22.7	41	77.3	10	18.9	43	81.1	13	24.5	40	75.5	4	7.5	49	92.5	1	1.2	52	98.2	53	100.0
อพาร์ทเม้น/หอพัก	28	93.3	2	6.7	9	30.0	21	70.0	6	20.0	24	80.0	7	23.3	23	76.7	5	16.7	25	83.3	3	10.0	27	90.0	1	3.3	29	96.7	30	100.0
ตึกแถว/อาคารพาณิชย์	67	100.0	0	0	54	80.6	13	19.4	24	35.8	43	64.2	48	71.6	19	28.4	19	28.4	48	71.6	5	7.5	62	92.5	0	0	67	100.0	67	100.0
รวม	**289**	**96.3**	**11**	**3.7**	**124**	**41.34**	**176**	**58.7**	**105**	**35.0**	**195**	**65.0**	**106**	**35.3**	**194**	**64.7**	**58**	**19.3**	**242**	**8.1**	**21**	**7.0**	**279**	**93.0**	**9**	**3.0**	**291**	**97.0**	**300**	**100.0**
สภาพการถือครองที่อยู่																														
เป็นของตนเอง/คู่สมรส	170	96.6	6	3.4	81	46.0	95	54.0	72	40.9	104	59.0	70	40.0	106	60.0	32	18.2	144	81.8	13	7.4	163	92.6	7	4.0	169	96.0	176	100.0
เป็นของบิดา/มารดา/ญาติ	54	94.7	3	5.3	20	35.0	37	65.0	13	22.8	44	77.2	16	28.0	41	72.0	11	19.3	46	80.7	2	3.5	55	96.5	1	2.0	56	98.0	57	100.0
เช่า	57	96.6	2	3.4	20	33.9	39	66.1	12	20.3	47	79.7	20	33.9	39	66.1	15	25.4	44	74.6	6	10.2	53	89.8	1	1.7	58	98.3	59	100.0
บ้านพักข้าราชการ	8	100.0	0	0	3	37.5	5	62.5	8	100.0	0	0	5	0	8	100.0	0	0	8	100.0	0	0	8	100.0	0	0	8	100.0	8	100.0
รวม	**289**	**96.3**	**11**	**3.7**	**124**	**41.34**	**176**	**58.7**	**105**	**35.0**	**195**	**65.0**	**106**	**35.3**	**194**	**64.7**	**58**	**19.3**	**242**	**8.1**	**21**	**7.0**	**279**	**93.0**	**9**	**3.0**	**291**	**97.0**	**300**	**100.0**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกถือบัตรเดบิตกับข้อมูลส่วนตัว เพศ อายุ และสถานภาพ เป็นที่น่าสังเกตุว่าผู้ต้องการถือครองบัตรเดบิตส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี และมีสถานภาพสมรส จะเลือกทำบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 96.3 นอกจากกลุ่มตัวอย่างจะถือบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทยแล้ว นอกจากกลุ่มตัวอย่างะถือบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทยแล้วยังถือบัตรธนาคารพาณิชย์อื่นอีก โดยถือผู้บัตรจะครอบครองบัตรเดบิตโดยเฉลี่ย 2 ใบต่อคน เพราะธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งมีขยายเครือข่ายจุดบริการ และสาขาของแต่ละธนาคารเพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าของธนาคาร เพราะฉะนั้นผู้ถือบัตรเดบิตสามารถใช้บริการกับตู้เอทีเอ็มได้ทุกตู้เอทีเอ็ม เพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้ามากขึ้น

ในระดับการศึกษาผู้ถือบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ97.8 รองลงมาอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) ประกอบอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 92.4 เป็นวัยทำงานสามารถสร้างรายได้ให้กับตนเองและครอบครัวนิยมถือบัตรเดบิตมากกว่าบัตรประเภทอื่นเพื่อความสะดวก ปลอดภัยไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวเป็นจำนวนมากในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ

จากข้อมูลรายได้ของผู้ถือบัตรเดบิตธนาคารกสิกรไทย(มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท ซึ่งเป็นรายได้ที่สูงซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ผู้ที่จบการศึกษาสูงในระดับปริญญาตรี มีอาชีพการงานที่มั่นคง ย่อมต้องมีรายได้ที่สูงตามไปด้วย สามารถฝากเงินเข้าบัญชีและใช้เงินหรือรับเงินเดือนเข้าบัญชีของนายจ้างผ่านระบบของธนาคาร และใช้บัตรและถอนเงินสดจากเครื่อง ATM หรือใช้บัตรเดบิตหักบัญชีชำระค่าสินค้าหรือบริการโดยผ่านบัตรเดบิตได้อย่างเพียงพอ สภาพที่อยู่อาศัยของผู้ถือบัตรเดบิตส่วนใหญ่เป็นบ้านเดี่ยวหรือบ้านแฝด ร้อยละ 94.0 สภาพการถือครองที่อยู่ก็เป็นของตนเองหรือคู่สมรส ร้อยละ 96.6 จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นว่าผู้ถือบัตรเดบิตมีสภาพความเป็นอยู่ที่มั่นคง มีอาชีพการงานที่ดี และมีรายได้ที่แน่นอนจึงนิยมเลือกทำบัตรเดบิตกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างชนิดของบัตรทางการเงินธนาคารกสิกรไทยกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ต้องการใช้บัตรเดบิต

ชนิดบัตร / ข้อมูลส่วนตัว	บัตร ATM				บัตรเดบิต Flex-c Visa Electron				บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย				บัตร KBANK-VISA				บัตรเครดิต KBANK-MASTERCARD				อื่นๆ (ไม่ได้ระบุ)				รวม	
	เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ																										
ชาย	30	19.6	123	80.4	145	94.8	8	5.2	56	36.6	97	63.4	43	28.1	110	71.9	8	5.2	145	94.8	0	0	153	100.0	153	100.0
หญิง	26	17.0	121	82.3	127	86.4	20	13.6	48	32.7	99	67.4	45	3.0	102	69.4	9	6.1	138	93.9	3	2.0	144	98.0	147	100.0
รวม	**56**	**18.7**	**244**	**81.3**	**272**	**90.7**	**28**	**9.3**	**104**	**34.7**	**196**	**65.3**	**88**	**29.3**	**212**	**70.7**	**17**	**5.7**	**283**	**94.3**	**3**	**1.0**	**297**	**99.0**	**300**	**100.0**
อายุ																										
ไม่เกิน 20 ปี	1	5.0	19	95.0	19	95.0	1	5.0	0	0	20	100.0	0	0	20	100.0	0	0	20	100.0	0	0	20	100.0	20	100.0
20-30 ปี	15	14.2	91	85.8	99	93.4	7	6.6	31	29.3	75	70.8	25	23.6	81	76.4	5	4.7	101	95.3	2	1.9	104	98.1	106	100.0
31-40 ปี	24	22.7	82	77.3	94	88.7	12	11.3	43	40.6	63	59.4	36	34.0	70	66.0	7	6.6	99	93.4	0	0	106	100.0	106	100.0
41-50 ปี	14	25.0	42	7.5	49	87.5	7	12.5	25	44.6	31	55.4	22	39.3	34	60.7	5	8.9	51	91.1	1	1.8	55	98.2	56	100.0
51-60 ปี	2	16.7	10	83.3	11	91.7	1	8.3	5	41.7	7	58.3	5	41.7	7	58.3	0	0	12	100.0	0	0	12	100.0	12	100.0
รวม	**56**	**18.7**	**244**	**81.3**	**272**	**90.7**	**28**	**9.3**	**104**	**34.7**	**196**	**65.3**	**88**	**29.3**	**212**	**70.7**	**17**	**5.7**	**283**	**94.3**	**3**	**1.0**	**297**	**99.0**	**300**	**100.0**
สถานภาพ																										
โสด	21	19.3	88	80.7	98	90.0	11	10.0	30	27.5	79	72.5	20	18.4	89	81.6	5	4.6	104	95.4	2	1.8	107	98.2	109	100.0
สมรส	33	18.8	143	81.2	160	90.9	16	9.1	70	39.8	106	60.2	63	38.8	113	64.2	12	6.8	164	93.2	1	0.6	175	99.4	176	100.0
หย่า	0	0	6	100.0	6	100.0	0	0	1	16.7	5	83.3	4	66.7	2	33.3	0	0	6	100.0	0	0	6	100.0	6	100.0
ม่าย	2	22.2	7	77.8	8	88.9	1	11.1	3	33.3	6	66.7	1	11.1	8	88.9	0	0	9	100.0	0	0	9	100.0	9	100.0
รวม	**56**	**18.7**	**244**	**81.3**	**272**	**90.7**	**28**	**9.3**	**104**	**34.7**	**196**	**65.3**	**88**	**29.3**	**212**	**70.7**	**17**	**5.7**	**283**	**94.3**	**3**	**1.0**	**297**	**99.0**	**300**	**100.0**

ที่มา : จากการคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างชนิดของบัตรทางการเงินธนาคารกสิกรไทยกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ต้องการใช้บัตรเดบิต (ต่อ)

ชนิดบัตร / ข้อมูลส่วนตัว	บัตร ATM				บัตรเดบิต Flex-c Visa Electron				บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย				บัตร KBANK-VISA				บัตรเครดิต KBANK-MASTERCARD				อื่นๆ (ไม่ระบุ)				รวม	
	เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา																										
ม.1-ม.3	1	6.7	14	93.3	15	100.0	0	0	1	6.7	14	93.34	1	6.7	14	6.7	0	0	15	100.0	0	0	15	100.0	15	100.0
ม.4-ม.6/ปวช.	5	13.5	32	86.5	31	83.8	6	16.2	6	16.2	31	83.8	5	13.5	32	86.5	2	5.4	35	94.6	0	0	37	100.0	37	100.0
อนุปริญญา/ปวส.	8	15.1	45	84.9	47	88.7	6	11.3	21	39.7	32	60.3	6	11.3	47	88.7	1	1..9	52	98.1	1	2.0	52	98.0	53	100.0
ปริญญาตรี	38	21.3	140	78.7	163	91.6	15	8.4	67	37.6	111	62.4	69	38.8	109	61.2	11	6..2	167	93.8	2	1.1	176	98.9	178	100.0
สูงกว่าปริญญาตรี	4	23.5	13	76.5	16	94.1	1	5.9	9	53.0	8	47.0	7	41.2	10	58.8	3	17.6	14	82.4	0	0	17	100.0	77	100.0
รวม	**56**	**18.7**	**244**	**81.3**	**272**	**90.7**	**28**	**9.3**	**104**	**34.7**	**196**	**65.3**	**88**	**29.3**	**212**	**70.7**	**17**	**5.7**	**283**	**94.3**	**3**	**1.0**	**297**	**99.0**	**300**	**100.0**
อาชีพ																										
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	13.5	32	86.5	36	97.3	1	2.7	12	32.4	25	67.6	18	48.6	19	51.4	3	8.1	34	91.9	0	0	37	100.0	37	100.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	10	18.2	45	81.8	53	96.4	2	3.6	26	47.3	29	52.7	23	41.8	32	58.2	4	7.3	51	92.7	0	0	55	100.0	55	100.0
ค้าขาย	6	16.7	30	83.3	35	97.2	1	2.8	15	41.7	21	58.3	14	38.9	22	61.1	2	5.5	34	94.5	0	0	36	100.0	36	100.0
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	30	22.9	101	77.1	112	85.5	19	14.5	50	38.2	81	61.8	33	25.2	98	74.8	7	5.3	124	94.6	2	1.5	129	98.5	131	100.0
นักเรียน/นักศึกษา	1	4.2	23	95.8	22	91.7	2	8.3	0	0	24	100.0	0	0	24	100.0	0	0	24	100.0	0	0	24	100.0	24	100.0
เกษตรกร	1	8.3	11	91.7	12	100.0	0	0	0	0	12	100.0	0	0	12	100.0	0	0	12	100.0	0	0	12	100.0	12	100.0
อื่นๆ	3	60.0	2	40.0	2	40.0	3	60.0	1	20.0	4	80.0	0	0	5	100.0	1	20.0	4	80.0	1	20.0	4	80.0	5	100.0
รวม	**56**	**18.7**	**244**	**81.3**	**272**	**90.7**	**28**	**9.3**	**104**	**34.7**	**196**	**65.3**	**88**	**29.3**	**212**	**70.7**	**17**	**5.7**	**283**	**94.3**	**3**	**1.0**	**297**	**99.0**	**300**	**100.0**

ที่มา : จากการคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างชนิดของบัตรทางการเงินธนาคารกสิกรไทยกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ต้องการใช้บัตรเดบิต (ต่อ)

ชนิดบัตร / ข้อมูลส่วนตัว	บัตร ATM				บัตรเดบิต Flex-c Visa Electron				บัตรเดบิตธนาคารกสิกรไทย				บัตร KBANK-VISA				บัตรเครดิต KBANK-MASTERCARD				อื่นๆ (ไม่ระบุ)				รวม	
	เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้																										
ต่ำกว่า 5,000 บาท	0	0	19	100.0	18	94.7	1	5.3	0	0	19	100.0	0	0	19	100.0	0	0	19	100.0	1	5.3	18	94.7	19	100.0
5,001-10,000 บาท	3	13.6	19	86.4	15	68.2	7	31.8	1	4.5	21	95.5	1	4.5	21	95.5	0	0	22	100.0	1	4.5	21	95.5	22	100.0
10,001-15,000 บาท	5	19.2	21	80.8	22	84.6	4	15.4	3	11.5	23	88.5	0	0	26	100.0	1	3.8	25	96.2	0	0	26	100.0	26	100.0
15,0001-20,000 บาท	17	16.8	84	83.2	93	92.0	8	8.0	42	41.6	59	58.4	32	31.7	69	68.3	6	5.9	95	94.1	0	0	101	100.0	101	100.0
20,001-25,000 บาท	31	23.5	107	76.5	124	93.9	8	6.1	58	43.9	74	56.1	55	41.7	77	58.3	10	7.5	122	92.5	1	0.8	131	99.2	132	100.0
รวม	**56**	**18.7**	**244**	**81.3**	**272**	**90.7**	**28**	**9.3**	**104**	**34.7**	**196**	**65.3**	**88**	**29.3**	**212**	**70.7**	**17**	**5.7**	**283**	**94.3**	**3**	**1.0**	**297**	**99.0**	**300**	**100.0**
สถานภาพที่อยู่																										
บ้านเดี่ยว/แฝด	33	22.0	117	78.0	132	88.0	18	18.0	53	35.3	97	46.7	48	32.0	102	68.0	10	6.7	140	9.3	1	0.7	149	99.3	150	100.0
ทาวน์เฮ้าส์	10	18.9	43	81.1	50	94.3	3	5.7	14	26.4	39	73.6	13	24.5	40	75.5	3	5.7	50	94.3	0	0	53	100.0	53	100.0
อพาร์ทเม้น/หอพัก	3	10.0	27	90.0	26	86.7	4	13.3	4	13.3	26	86.7	1	3.3	29	96.7	0	0	30	100.0	2	6.7	28	93.3	30	100.0
ตึกแถว/อาคารพาณิชย์	10	14.9	57	85.1	64	95.5	3	4.5	33	49.3	34	50.7	26	38.8	41	61.2	4	6.0	63	94.0	0	0	67	100.0	67	100.0
รวม	**56**	**18.7**	**244**	**81.3**	**272**	**90.7**	**28**	**9.3**	**104**	**34.7**	**196**	**65.3**	**88**	**29.3**	**212**	**70.7**	**17**	**5.7**	**283**	**94.3**	**3**	**1.0**	**297**	**99.0**	**300**	**100.0**
สภาพการถือครองที่อยู่																										
เป็นของตนเอง/คู่สมรส	35	19.9	141	80.1	160	90.9	16	9.1	69	39.2	107	60.8	64	36.4	112	63.6	10	5.7	166	94.3	1	0.6	175	99.4	176	100.0
เป็นของบิดา/มารดา/ญาติ	12	21.0	45	79.0	1	89.5	6	10.5	20	35.0	37	65.0	11	19.3	46	80.7	5	8.8	52	91.2	0	0	57	100.0	57	100.0
เช่า	8	13.5	51	86.5	54	91.5	5	8.5	12	20.3	47	79.7	8	13.5	51	86.5	2	3.4	57	96.6	2	3.4	57	96.6	59	100.0
บ้านพักข้าราชการ	1	12.5	7	87.5	7	87.5	1	12.5	3	37.5	5	62.5	5	62.5	3	37.5	0	0	8	100.0	0	0	8	100.0	8	100.0
รวม	**56**	**18.7**	**244**	**81.3**	**272**	**90.7**	**28**	**9.3**	**104**	**34.7**	**196**	**65.3**	**88**	**29.3**	**212**	**70.7**	**17**	**5.7**	**283**	**94.3**	**3**	**1.0**	**297**	**99.0**	**300**	**100.0**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของบัตรทางการเงินที่มีอิทธิพลต่อการถือครองบัตรเดบิตกับข้อมูลส่วนตัว ทั้งเพศชายและหญิง มีอายุระหว่าง 23-30 ปี มีสถานภาพสมรส ผู้ถือครองบัตรเดบิตส่วนใหญ่ต้องการเลือกบัตรชนิดบัตรเดบิต Flex-c Visa Electron คิดเป็นร้อยละ 90.7 รองลงมาต้องการเลือกบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 34.7 จากข้อมูลส่วนตัวทำให้ผู้ถือบัตรพิจารณาเลือกใช้บัตรเดบิตชนิด Flex-c Visa Electron มากที่สุด เนื่องจากเป็นบัตรที่พกพาสะดวก ใช้จ่ายได้ทุกตู้เอทีเอ็ม เพราะธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีเครือข่ายร่วมกับธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคาร เพราะฉะนั้นผู้ถือบัตรเดบิตสามารถใช้บริการกับตู้เอทีเอ็มได้ทุกตู้เอทีเอ็ม เพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้ามากขึ้น และในการจับจ่ายเลือกซื้อสินค้าก็ใช้บัตรเดบิต Flex-c Visa Electron ก็สามารถใช้ได้โดยการหักเงินผ่านบัญชีของผู้ถือบัตร เพราะฉะนั้นผู้ถือบัตรไม่จำเป็นต้องพกพาเงินเป็นจำนวนมากในการไปซื้อสินค้า

ในระดับการศึกษาผู้ถือบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 91.6 รองลงมาอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) ประกอบอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 88.7 เป็นวัยทำงานสามารถสร้างรายได้ให้กับตนเองและครอบครัวนิยมถือบัตรเดบิตมากกว่าบัตรประเภทอื่นเพื่อความสะดวก ปลอดภัยไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวเป็นจำนวนมากในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ

จากข้อมูลรายได้ของผู้ถือบัตรเดบิตธนาคารกสิกรไทย(มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท ซึ่งเป็นรายได้ที่สูงซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ผู้ที่จบการศึกษาสูงในระดับปริญญาตรี มีอาชีพการงานที่มั่นคง ย่อมต้องมีรายได้ที่สูงตามไปด้วย สามารถฝากเงินเข้าบัญชีและใช้เงินหรือรับเงินเดือนเข้าบัญชีของนายจ้างผ่านระบบของธนาคาร และใช้บัตรและถอนเงินสดจากเครื่อง ATM หรือใช้บัตรเดบิตหักบัญชีชำระค่าสินค้าหรือบริการโดยผ่านบัตรเดบิตได้อย่างเพียงพอ

นอกจากยังพบว่าผู้ที่มีรายได้เกินกว่า 15,000.-บาท ธนาคารยังให้สิทธิกับผู้ถือบัตรเดบิตโดยการให้ผู้ถือบัตรเดบิต สมารถถือครองบัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย บัตรKBANK-VISA และบัตร KBANK-MASTER CARD ไว้เป็นวงเงินสำรองช้าจ่ายในยามฉุกเฉิน เป็นการเสริมสภาพคล่องให้กับบุคคลที่ทำงานมั่นคง มีรายได้ประจำ มีวินัยทางการเงินที่ดี ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง เร่งขยายฐานลูกค้าที่มีรายได้ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด กลุ่มลูกค้าเป้าหมายสำคัญก็คือ กลุ่มพนักงานบริษัท เจ้าหน้าที่ของรัฐ และเป็นผู้ที่มีรายได้เกินกว่า 15,000 บาทต่อเดือน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประโยชน์ของการใช้บัตรเดบิตกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ต้องการใช้บัตรเดบิต

ประโยชน์ของบัตรเดบิต / ข้อมูลส่วนตัว	ถอนเงินสด				ชำระสาธารณูปโภค				ชำระหนี้บัตรเครดิต/เงินกู้				โอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคาร				ชำระค่าสินค้า/บริการ				สอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้/บัตรเครดิต				อื่นๆ (ไม่ระบุ)				รวม	
	เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ																														
ชาย	151	98.7	2	1.3	18	11.8	135	88.2	17	11.1	136	88.9	91	59.5	62	40.5	71	46.4	82	53.6	112	73.2	41	26.8	1	0.7	152	99.3	153	100.0
หญิง	140	95.2	7	4.8	18	12.2	129	87.8	17	11.6	130	88.4	82	55.8	65	44.2	83	56.5	64	43.5	99	67.3	48	32.7	2	1.4	145	98.6	147	100.0
รวม	**291**	**97.0**	**9**	**3.0**	**36**	**12.0**	**264**	**88.0**	**34**	**11.3**	**266**	**88.7**	**173**	**57.7**	**127**	**42.3**	**154**	**51.3**	**146**	**48.7**	**211**	**70.3**	**89**	**29.7**	**3**	**1.0**	**297**	**99.0**	**300**	**100.0**
อายุ																														
ไม่เกิน 20 ปี	20	100.0	0	0	0	0	20	100.0	1	5.0	19	100.0	3	15.0	17	85.0	4	20.0	16	8.0	11	55.0	9	45.0	0	0	20	100.0	20	100.0
20-30 ปี	104	98.1	2	1.9	11	10.4	95	89.6	11	10.4	95	89.6	55	51.9	51	48.1	51	48.1	55	51.9	78	73.6	28	26.4	1	0.9	105	99.1	106	100.0
31-40 ปี	101	95.3	5	4.7	17	16.0	89	84.0	14	13.2	92	86.8	67	63.2	39	36.8	57	53.8	49	46.2	75	70.8	31	29.2	1	0.9	105	99.1	106	100.0
41-50 ปี	54	96.4	2	3.6	7	12.5	49	87.5	6	10.7	50	89.3	40	71.4	16	28.6	37	66.0	19	34.0	40	71.4	16	28.6	1	1.8	55	98.2	56	100.0
51-60 ปี	12	100.0	0	0	1	8.3	11	91.7	2	16.7	10	83.3	8	66.7	4	33.3	5	41.7	7	58.3	7	58.3	5	41.7	0	0	12	100.0	12	100.0
รวม	**291**	**97.0**	**9**	**3.0**	**36**	**12.0**	**264**	**88.0**	**34**	**11.3**	**266**	**88.7**	**173**	**57.7**	**127**	**42.3**	**154**	**51.3**	**146**	**48.7**	**211**	**70.3**	**89**	**29.7**	**3**	**1.0**	**297**	**99.0**	**300**	**100.0**
สถานภาพ																														
โสด	107	98.1	2	1.9	10	9.2	99	90.8	9	8.3	100	91.7	61	56.0	48	44.0	46	42.2	63	57.8	72	66.0	37	34.0	1	0.9	108	99.1	109	100.0
สมรส	169	96.0	7	4.0	25	14.2	151	85.8	22	12.5	154	87.5	103	58.5	73	41.5	100	56.8	76	43.2	132	75.0	44	25.0	2	1.1	174	98.9	176	100.0
หย่า	6	100.0	0	0	1	16.7	5	83.3	1	16.7	5	83.3	4	66.7	2	33.3	5	83.3	1	16.7	3	50.0	3	50.0	0	0	6	100.0	6	100.0
ม่าย	9	100.0	0	0	0	0	9	100.0	2	22.2	7	77.7	5	55.5	4	44.5	3	33.3	6	66.7	4	44.4	5	55.6	0	0	9	100.0	9	100.0
รวม	**291**	**97.0**	**9**	**3.0**	**36**	**12.0**	**264**	**88.0**	**34**	**11.3**	**266**	**88.7**	**173**	**57.7**	**127**	**42.3**	**154**	**51.3**	**146**	**48.7**	**211**	**70.3**	**89**	**29.7**	**3**	**1.0**	**297**	**99.0**	**300**	**100.0**

ที่มา : จากการคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประโยชน์ของการใช้บัตรเดบิตกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ต้องการใช้บัตรเดบิต (ต่อ)

ประโยชน์ของบัตรเดบิต / ข้อมูลส่วนตัว	ถอนเงินสด				ชำระสาธารณูปโภค				ชำระหนี้บัตรเครดิต/เงินกู้				โอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคาร				ชำระค่าสินค้า/บริการ				สอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้/บัตรเครดิต				อื่นๆ (ไม่ระบุ)				รวม	
	เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา																														
ม.1-ม.3	15	100.0	0	0	0	0	15	100.0	0	0	15	100.0	7	46.7	8	53.3	0	0	15	100.0	10	66.7	5	33.3	0	0	15	100.0	15	100.0
ม.4-ม.6/ปวช.	36	97.3	1	2.7	4	10.8	33	89.2	1	2.7	36	97.3	14	37.8	23	62.2	12	32.4	25	67.6	24	64.8	13	35.2	0	0	37	100.0	37	100.0
อนุปริญญา/ปวส.	52	98.1	1	1.9	6	11.3	47	88.7	3	5.7	50	94.3	27	50.9	26	49.1	27	50.9	26	49.1	37	69.8	16	30.2	0	0	53	100.0	53	100.0
ปริญญาตรี	172	96.6	6	3.4	24	13.5	154	86.5	28	15.7	150	84.3	115	64.6	63	35.4	104	58.4	74	41.5	131	73.5	47	26.5	3	1.7	175	98.3	178	100.0
สูงกว่าปริญญาตรี	16	94.1	1	5.9	2	11.8	15	88.2	2	11.8	15	88.2	10	58.8	7	41.2	11	64.7	6	35.5	9	52.9	8	47.1	0	0	17	100.0	17	100.0
รวม	**291**	**97.0**	**9**	**3.0**	**36**	**12.0**	**264**	**88.0**	**34**	**11.3**	**266**	**88.7**	**173**	**57.7**	**127**	**42.3**	**154**	**51.3**	**146**	**48.7**	**211**	**70.3**	**89**	**29.7**	**3**	**1.0**	**297**	**99.0**	**300**	**100.0**
อาชีพ																														
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	36	97.3	1	2.7	1	2.7	36	97.3	5	13.5	32	86.5	25	67.6	12	32.4	23	62.2	14	37.8	30	81.1	7	18.9	0	0	37	100.0	37	100.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	55	100.0	0	0	10	18.2	45	81.8	11	20.0	44	80.0	47	85.5	8	14.5	40	72.7	15	27.3	43	78.2	12	21.8	1	1.8	54	98.2	55	100.0
ค้าขาย	36	100.0	0	0	4	25.0	32	75.0	6	16.7	30	83.3	32	88.9	4	11.1	25	69.4	11	30.6	30	83.3	6	16.7	0	0	36	100.0	36	100.0
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	124	94.6	7	5.4	21	16.0	110	84.0	10	7.6	121	92.4	60	45.8	71	54.2	58	44.3	73	55.7	88	67.2	43	32.8	1	0.8	130	99.2	131	100.0
นักเรียน/นักศึกษา	24	100.0	0	0	0	0	24	100.0	1	4.2	23	95.8	4	16.7	20	83.3	4	16.7	20	83.3	14	58.3	10	41.7	0	0	24	100.0	24	100.0
เกษตรกร	12	100.0	0	0	0	0	12	100.0	0	0	12	100.0	3	25.0	9	75.0	2	16.7	10	83.3	5	41.7	7	58.3	0	0	12	100.0	12	100.0
อื่นๆ	4	80.0	1	20.0	0	0	5	100.0	1	20.0	4	80.0	2	40.0	3	60.0	2	40.0	3	60.0	1	20.0	4	80.0	1	20.0	4	80.0	5	100.0
รวม	**291**	**97.0**	**9**	**3.0**	**36**	**12.0**	**264**	**88.0**	**34**	**11.3**	**266**	**88.7**	**173**	**57.7**	**127**	**42.3**	**154**	**51.3**	**146**	**48.7**	**211**	**70.3**	**89**	**29.7**	**3**	**1.0**	**297**	**99.0**	**300**	**100.0**

ที่มา : จากการคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประโยชน์ของการใช้บัตรเดบิตกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ต้องการใช้บัตรเดบิต (ต่อ)

ประโยชน์ของบัตรเดบิต / ข้อมูลส่วนตัว	ถอนเงินสด				ชำระสาธารณูปโภค				ชำระหนี้บัตรเครดิต/เงินกู้				โอนเงินระหว่างบัญชี/ระหว่างธนาคาร				ชำระค่าสินค้า/บริการ				สอบถามยอดเงินฝาก/เงินกู้/บัตรเครดิต				อื่นๆ (ไม่ระบุ)				รวม	
	เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้																														
ต่ำกว่า 5,000 บาท	18	94.7	1	5.3	0	0	19	100.0	1	5.3	18	94.7	3	15.8	16	84.2	3	15.8	16	84.2	9	47.4	10	52.6	0	0	19	100.0	19	100.0
5,001-10,000 บาท	21	95.5	1	4.5	3	13.6	19	86.4	0	0	22	100.0	6	27.3	16	72.7	4	18.2	18	81.8	11	50.0	11	50.0	1	4.5	21	95.5	22	100.0
10,001-15,000 บาท	25	96.2	1	3.8	5	19.2	21	80.8	0	0	26	100.0	8	30.8	18	69.2	7	26.9	19	73.1	16	61.5	10	38.5	0	0	26	100.0	26	100.0
15,0001-20,000 บาท	98	97.0	3	3.0	9	8.9	92	91.1	8	7.9	93	92.1	51	50.5	50	49.5	54	53.5	47	46.5	75	74.3	26	25.7	0	0	101	100.0	101	100.0
20,001-25,000 บาท	129	97.7	3	2.3	19	14.4	113	85.6	25	18.9	107	81.1	105	79.5	27	20.5	86	65.1	46	34.9	100	75.8	32	24.2	2	1.5	130	98.5	132	100.0
รวม	**291**	**97.0**	**9**	**3.0**	**36**	**12.0**	**264**	**88.0**	**34**	**11.3**	**266**	**88.7**	**173**	**57.7**	**127**	**42.3**	**154**	**51.3**	**146**	**48.7**	**211**	**70.3**	**89**	**29.7**	**3**	**1.0**	**297**	**99.0**	**300**	**100.0**
สถานภาพที่อยู่																														
บ้านเดี่ยว/แฝด	143	95.3	7	4.7	19	12.7	131	87.3	18	12.0	132	88.0	82	54.7	68	45.3	79	52.7	71	47.3	97	64.7	53	35.3	1	0.7	149	99.3	150	100.0
ทาวน์เฮ้าส์	53	100.0	0	0	2	3.8	51	96.2	3	5.7	50	94.3	22	41.5	31	58.5	21	39.6	32	60.4	38	71.7	15	28.3	0	0	53	100.0	53	100.0
อพาร์ทเม้น/หอพัก	28	93.3	2	6.7	1	3.3	29	96.7	1	3.3	29	96.7	12	40.0	18	60.0	7	23.3	23	76.7	23	76.7	7	23.3	1	3.3	29	96.7	30	100.0
ตึกแถว/อาคารพาณิชย์	67	100.0	0	0	14	20.9	53	79.1	12	17.9	55	82.1	57	85.1	10	14.9	47	70.1	20	29.9	53	79.1	14	28.9	1	1.5	16	98.5	67	100.0
รวม	**291**	**97.0**	**9**	**3.0**	**36**	**12.0**	**264**	**88.0**	**34**	**11.3**	**266**	**88.7**	**173**	**57.7**	**127**	**42.3**	**154**	**51.3**	**146**	**48.7**	**211**	**70.3**	**89**	**29.7**	**3**	**1.0**	**297**	**99.0**	**300**	**100.0**
สภาพการถือครองที่อยู่																														
เป็นของตนเอง/คู่สมรส	169	96.0	7	4.0	25	14.2	151	85.8	27	15.3	149	84.7	115	65.3	61	34.7	107	60.8	69	39.2	124	70.4	52	29.6	2	1.1	174	98.9	1796	100.0
เป็นของบิดา/มารดา/ญาติ	57	100.0	0	0	7	12.3	50	87.8	4	7.0	53	93.0	25	43.8	32	56.2	19	33.3	38	66.7	36	63.2	21	36.8	0	0	57	100.0	57	100.0
เช่า	57	96.6	2	3.4	4	6.8	55	93.2	3	5.1	56	94.9	28	47.5	31	52.5	22	37.3	37	62.7	45	76.3	14	23.7	1	1.7	58	98.3	59	100.0
บ้านพักข้าราชการ	8	100.0	0	0	0	0	8	100.0	0	0	8	100.0	5	62.5	3	37.5	6	75.0	2	25.0	6	75.0	2	25.0	0	0	8	100.0	8	100.0
รวม	**291**	**97.0**	**9**	**3.0**	**36**	**12.0**	**264**	**88.0**	**34**	**11.3**	**266**	**88.7**	**173**	**57.7**	**127**	**42.3**	**154**	**51.3**	**146**	**48.7**	**211**	**70.3**	**89**	**29.7**	**3**	**1.0**	**297**	**99.0**	**300**	**100.0**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประโยชน์ของการใช้บัตรเดบิตกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ต้องการใช้บัตรเดบิต จากข้อมูลส่วนตัว ทั้งทางด้านเพศ อายุ สถานภาพ พบว่าผู้ถือบัตรส่วนใหญ่ต้องการใช้ประโยชน์จากบัตรโดยการถอนเงินสดมากที่สุด ร้อยละ 97.0 รองลงมาคือสอบถามยอดเงินฝาก เงินกู้ บัตรเครดิต ร้อยละ 70.3 จึงเห็นได้ว่าการใช้บริการบัตรเดบิตนั้นผู้ถือบัตรยังทำรายการผ่านเครื่อง ATM เป็นส่วนมากและทำได้ง่ายไม่ยุ่งยากสามารถเลือกใช้บริการได้ ณ เวลาหรือสถานที่ตามที่ผู้ถือบัตรต้องการ ซึ่งธนาคารมีจุดบริการเป็นจำนวนมากครองคลุมทุกพื้นที่ เมื่อเปรียบเทียบกับการที่ผู้ถือบัตรนำบัตรเดบิตไปใช้ประโยชน์ด้านการชำระเงินแทนเงินสดจะคุ้มค่ากว่าในด้านความสะดวก ปลอดภัยไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมาก

พิจารณาในระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ของผู้ถือบัตรพิจารณาว่าการถือบัตรเดบิตเป็นการใช้ประโยชน์จากการทำรายการผ่านช่องทางเครื่อง ATM คือ ถอนเงินสดจากเครื่อง ATM ของธนาคารพาณิชย์ รองลงมาคือสอบถามยอดบัญชีเงินฝาก เงินกู้ บัตรเครดิต ลำดับที่ สามคือ การโอนเงินระหว่างบัญชี หรือระหว่างธนาคาร แสดงให้เห็นถึงกลุ่มตัวอย่างที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง หรือพนักงานบริษัทเอกชน การทำธุรกรรมการเงินผ่านช่องทางเครื่อง ATMส่วนใหญ่จะเป็นการถอนเงิน สำหรับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายการโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้า หรือบริการต่าง ๆ เป็นการเพิ่มค่าธรรมเนียมรายได้ให้กับธนาคาร คือกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย ที่ใช้สิทธิของบัตรเดบิตเพิ่มวงเงินในการถอนเงินสดจากเครื่อง ATM ได้ถึงวันละ 200,000 บาทหรือวงเงินโอนระหว่างบัญชีในธนาคารเดียวกันได้สูงสุดวันละ 1,000,000 บาท ให้ดังนั้นธนาคารจึงควรให้ความสำคัญขยายฐานลูกค้าดังกล่าวให้มากขึ้น

นอกจากกลุ่มตังอย่างที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001-20,000 บาท มีฐานะมั่นคงมีบ้านอยู่อาศัยเป็นของตนเอง ลักษณะบ้านหลังเดี่ยวหรือบ้านแฝด ผู้ที่มีรายได้ย่อมต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในยามจำจ่ายใช้สอย และยังให้ความสำคัญกับการทำรายการผ่านเครื่อง ATM มากที่สุด ร้อยละ 97.7 สำหรับการนำบัตรเดบิตไปใช้ประโยชน์ในด้านการชำระสินค้าและบริการแทนเงินสด เป็นอันดับที่ สี่ ร้อยละ 65.1 แสดงให้เห็นถึงการที่ผู้ถือโดยที่ผู้ถือบัตรบิดบิตนิยมชำระค่าสินค้าแทนการชำระด้วยเงินสดโดยไม่ต้องพกเงินจำนวนมากติดตัว เพราะเป็นการสะดวกและรวดเร็วในการใช้จ่ายมากขึ้นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานที่ที่ใช้บริการบัตรเดบิตกับข้อมูลส่วนตัว

ประโยชน์ของบัตรเดบิต / ข้อมูลส่วนตัว	จากเครื่อง ATM ของธนาคารพาณิชย์				ห้างสรรพสินค้า/ซุปเปอร์มาร์เก็ต				ร้านค้าที่บริการรับชำระด้วยบัตรเดบิต				ร้านสะดวกซื้อ/มินิมาร์ท				ร้านอาหาร/ภัตตาคาร				สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง				โรงพยาบาล				โรงแรมที่พัก/แหล่งท่องเที่ยว				หน่วยงานที่รับชำระค่าสาธารณูปโภค				อื่นๆ (ไม่ระบุ)				รวม	
	เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ																																										
ชาย	151	98.7	2	1.3	74	48.4	79	51.6	71	46.4	82	53.6	16	10.5	137	89.5	32	20.9	121	79.1	58	37.9	95	62.1	6	4.0	147	96.0	5	3.3	148	96.7	1	0.7	152	99.3	0	0	153	100.0	153	100.0
หญิง	138	93.3	9	6.1	88	59.9	59	38.5	66	44.9	81	55.1	17	11.6	130	88.4	44	29.9	103	70.1	61	41.5	86	58.5	15	10.2	132	89.8	9	6.1	138	93.1	4	2.7	143	97.3	2	1.4	145	98.6	147	100.0
รวม	**289**	**96.3**	**11**	**3.7**	**162**	**54.0**	**138**	**40.1**	**137**	**45.7**	**163**	**55.1**	**33**	**11.0**	**267**	**89.0**	**76**	**25.3**	**224**	**74.7**	**119**	**36.7**	**181**	**60.3**	**21**	**7.0**	**279**	**93.0**	**14**	**4.7**	**286**	**95.3**	**5**	**1.7**	**295**	**98.3**	**2**	**0.7**	**298**	**99.3**	**300**	**100.0**
อายุ																																										
ไม่เกิน 20 ปี	20	100.0	0	0	3	15.0	17	85.0	5	25.0	15	75.0	0	0	20	100.0	0	0	20	100.0	0	0	20	100.0	0	0	20	100.0	0	0	20	100.0	0	0	20	100.0	0	0	20	100.0	20	100.0
20-30 ปี	101	95.3	5	4.7	49	4.6	59	53.8	54	50.9	52	49.1	13	12.3	93	87.7	28	26.4	78	73.6	36	33.9	70	66.1	6	5.7	100	94.3	4	3.8	102	96.2	1	0.9	105	99.1	2	1.9	104	98.1	106	100.0
31-40 ปี	101	95.3	5	4.7	68	64.2	38	35.8	48	45.3	58	54.7	13	12.3	93	87.7	27	25.5	79	74.5	44	41.5	62	58.5	1	10.4	95	89.6	5	4.7	101	95.3	2	1.9	104	98.1	0	0	106	100.0	106	100.0
41-50 ปี	55	98.2	1	1.8	36	64.3	20	35.7	27	48.2	29	51.8	6	10.7	50	89.3	17	30.8	39	69.7	31	55.4	25	44.6	4	7.2	52	92.8	5	8.9	51	91.1	2	3.6	54	96.4	0	0	56	100.0	56	100.0
51-60 ปี	12	100.0	0	0	6	50.0	6	50.0	3	25.0	9	75.0	1	8.3	11	91.7	4	33.3	8	66.7	8	66.7	4	3.3	0	0	12	100.0	0	0	12	100.0	0	0	2	100.0	0	0	12	100.0	12	100.0
รวม	**289**	**96.3**	**11**	**3.7**	**162**	**54.0**	**138**	**40.1**	**137**	**45.7**	**163**	**55.1**	**33**	**11.0**	**267**	**89.0**	**76**	**25.3**	**224**	**74.7**	**119**	**36.7**	**181**	**60.3**	**21**	**7.0**	**279**	**93.0**	**14**	**4.7**	**286**	**95.3**	**5**	**1.7**	**295**	**98.3**	**2**	**0.7**	**298**	**99.3**	**300**	**100.0**
สถานภาพ																																										
โสด	104	95.4	5	4.6	45	41.3	64	58.7	47	43.1	62	56.9	11	10.1	98	89.9	23	21.1	86	76.9	34	31.2	75	68.8	7	6.4	102	93.6	3	2.8	106	97.2	2	1.8	107	98.2	2	1.8	107	98.2	1091	100.0
สมรส	171	97.2	5	2.8	107	60.8	69	39.2	85	48.3	91	51.7	22	12.5	154	87.5	47	26.7	129	73.3	79	44.9	97	55.1	13	7.4	163	96.6	10	5.7	166	94.3	1	0.6	175	99.4	0	0	176	100.0	76	100.0
หย่า	6	100.0	0	0	4	66.7	2	33.3	3	50.0	3	50.0	0	0	6	100.0	4	66.7	2	33.3	3	50.0	3	50.0	1	16.7	5	83.3	0	0	6	100.0	2	33.3	4	66.7	0	0	6	100.0	6	100.0
ม่าย	8	88.9	1	11.1	6	66.7	3	33.3	2	22.2	7	77.8	0	0	9	100.0	2	22.2	7	77.8	3	33.4	6	66.6	0	0	9	100.0	1	11.1	8	88.9	0	0	9	100.0	0	0	9	100.0	9	100.0
รวม	**289**	**96.3**	**11**	**3.7**	**162**	**54.0**	**138**	**40.1**	**137**	**45.7**	**163**	**55.1**	**33**	**11.0**	**267**	**89.0**	**76**	**25.3**	**224**	**74.7**	**119**	**36.7**	**181**	**60.3**	**21**	**7.0**	**279**	**93.0**	**14**	**4.7**	**286**	**95.3**	**5**	**1.7**	**295**	**98.3**	**2**	**0.7**	**298**	**99.3**	**300**	**100.0**

ที่มา : จากการคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานที่ที่ใช้บริการบัตรเดบิตกับข้อมูลส่วนตัว (ต่อ)

ประโยชน์ของบัตรเดบิต / ข้อมูลส่วนตัว	จากเครื่อง ATM ของธนาคารพาณิชย์				ห้างสรรพสินค้า/ซุปเปอร์มาร์เก็ต				ร้านค้าที่บริการรับชำระด้วยบัตรเดบิต				ร้านสะดวกซื้อ/มินิมาร์ท				ร้านอาหาร/ภัตตาคาร				สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง				โรงพยาบาล				โรงแรมที่พัก/แหล่งท่องเที่ยว				หน่วยงานที่รับชำระค่าสาธารณูปโภค				อื่นๆ (ไม่ระบุ)				รวม	
	เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา																																										
ม.1-ม.3	15	100.0	0	0	1	6.7	14	93.3	0	0	15	100.0	0	0	15	100.0	0	0	15	100.0	0	0	15	100.0	0	0	15	100.0	0	0	15	100.0	0	0	15	100.0	0	0	15	100.0	15	100.0
ม.4-ม.6/ปวช.	33	89.2	4	10.8	15	40.5	22	59.5	13	35.1	24	64.9	2	5.4	35	94.6	2	5.4	35	94.6	9	24.3	28	75.7	1	2.7	36	97.3	0	0	37	100.0	0	0	37	100.0	0	0	37	100.0	37	100.0
อนุปริญญา/ปวส.	52	98.1	1	1.2	30	56.6	23	43.4	26	49.1	27	50.9	9	17.0	44	83.0	13	24.5	40	75.5	21	39.6	32	60.4	5	9.4	48	90.6	1	1.9	52	98.1	1	1.9	52	98.1	0	0	53	100.0	53	100.0
ปริญญาตรี	173	97.2	5	2.8	105	59.0	73	41.0	93	52.3	85	47.7	21	11.8	157	88.2	56	31.5	122	68.5	81	45.5	97	54.5	13	7.3	165	92.7	12	6.8	166	93.2	4	2.3	174	97.7	2	1.1	176	98.9	178	100.0
สูงกว่าปริญญาตรี	16	94.1	1	5.9	11	64.5	6	35.3	5	29.4	15	70.6	1	5.9	16	94.1	5	29.4	12	70.6	8	47.1	9	52.9	2	11.7	15	88.3	1	5.9	16	94.1	0	0	17	100.0	0	0	17	100.0	17	100.0
รวม	**289**	**96.3**	**11**	**3.7**	**162**	**54.0**	**138**	**40.1**	**137**	**45.7**	**163**	**55.1**	**33**	**11.0**	**267**	**89.0**	**76**	**25.3**	**224**	**74.7**	**119**	**36.7**	**181**	**60.3**	**21**	**7.0**	**279**	**93.0**	**14**	**4.7**	**286**	**95.3**	**5**	**1.7**	**295**	**98.3**	**2**	**0.7**	**298**	**99.3**	**300**	**100**
อาชีพ																																										
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	36	97.3	1	2.7	26	70.3	11	29.7	17	45.9	20	54.1	2	5.4	35	94.6	16	43.3	21	56.8	20	54.1	17	45.9	2	5.4	35	94.6	1	2.7	36	97.3	1	2.7	36	97.3	0	0	37	100.0	37	100
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	54	98.2	1	1.8	39	70.9	16	29.1	37	67.3	18	32.7	10	18.2	45	81.8	21	38.2	34	61.8	33	60.0	22	40.0	4	7.3	51	92.7	5	9.1	50	90.9	0	0	55	100.0	1	1.8	54	98.2	55	100.0
ค้าขาย	36	100.0	0	0	28	77.8	8	22.2	23	63.9	13	36.1	8	22.2	28	77.8	13	36.1	23	63.9	26	72.2	10	27.8	3	8.3	33	91.7	1	2.8	35	97.2	0	0	36	100.0	0	0	36	100.0	36	100.0
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	122	93.1	9	6.9	64	48.9	67	51.1	52	39.7	79	60.3	12	9.2	119	90.8	25	19.1	106	80.9	38	29.0	93	71.0	11	8.4	120	91.6	7	5.4	124	94.7	4	3.1	127	96.9	1	0.8	130	99.2	131	100.0
นักเรียน/นักศึกษา	24	100.0	0	0	4	16.7	20	83.3	5	20.8	19	79.2	1	4.2	23	95.8	0	0	24	100.0	1	4.2	23	95.8	1	4.2	23	95.8	0	0	24	100.0	0	0	24	100.0	0	0	24	100.0	24	100.0
เกษตรกร	12	100.0	0	0	0	0	12	100.0	2	16.7	10	83.3	0	0	12	100.0	1	8.3	11	91.7	1	8.3	11	91.7	0	0	12	100.0	0	0	12	100.0	0	0	12	100.0	0	0	12	100.0	12	100.0
อื่นๆ	5	100.0	0	0	1	20.0	4	80.0	1	20.0	4	80.0	0	0	5	100.0	0	0	5	100.0	0	0	5	100.0	0	0	5	100.0	0	0	5	100.0	0	0	5	100.0	0	0	5	100.0	5	100.0
รวม	**289**	**96.3**	**11**	**3.7**	**162**	**54.0**	**138**	**40.1**	**137**	**45.7**	**163**	**55.1**	**33**	**11.0**	**267**	**89.0**	**76**	**25.3**	**224**	**74.7**	**119**	**36.7**	**181**	**60.3**	**21**	**7.0**	**279**	**93.0**	**14**	**4.7**	**286**	**95.3**	**5**	**1.7**	**295**	**98.3**	**2**	**0.7**	**298**	**99.3**	**300**	**100.0**

ที่มา : จากการคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานที่ที่ใช้บริการบัตรเดบิตกับข้อมูลส่วนตัว (ต่อ)

ประโยชน์ของบัตรเดบิต / ข้อมูลส่วนตัว	จากเครื่อง ATM ของธนาคารพาณิชย์				ห้างสรรพสินค้า/ซุปเปอร์มาร์เก็ต				ร้านค้าที่บริการรับชำระด้วยบัตรเดบิต				ร้านสะดวกซื้อ/มินิมาร์ท				ร้านอาหาร/ภัตตาคาร				สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง				โรงพยาบาล				โรงแรมที่พัก/แหล่งท่องเที่ยว				หน่วยงานที่รับชำระค่าสาธารณูปโภค				อื่นๆ (ไม่ระบุ)				รวม	
	เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก		เลือก		ไม่เลือก			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้																																											
ต่ำกว่า 5,000 บาท	18	94.7	1	5.3	3	15.8	16	84.2	3	15.8	16	84.2	0	0	19	100.0	1	5.3	18	94.7	0	0	19	100.0	0	0	19	100.0	0	0	19	100.0	0	0	19	100.0	19	100.0
5,001-10,000 บาท	21	95.5	1	4.5	5	22.7	17	77.3	7	31.8	15	68.2	1	4.5	21	95.5	1	4.5	21	95.5	5	22.7	17	77.3	3	13.6	19	86.4	0	0	22	100.0	1	4.5	21	95.5	1	4.5	21	95.5	22	100.0
10,001-15,000 บาท	21	80.8	5	19.2	12	46.1	14	53.9	6	23.1	20	76.9	2	7.7	24	92.3	5	19.2	21	80.8	5	19.2	21	80.8	0	0	26	100.0	1	3.9	25	96.1	1	3.9	25	96.1	0	0	26	100.0	26	100.0
15,0001-20,000 บาท	99	98.0	2	2.0	55	54.5	46	45.5	49	48.5	52	51.5	9	8.9	92	91.1	23	22.8	78	77.2	32	31.7	69	68.3	10	9.9	91	90.1	5	5.0	96	95.0	2	2.0	99	98.0	1	1.0	100	99.0	101	100.0
20,001-25,000 บาท	130	98.5	2	1.5	87	65.9	45	34.1	72	54.6	60	45.4	21	15.9	111	84.1	46	34.9	86	65.1	77	58.3	55	41.7	8	6.1	124	93.9	8	6.1	124	93.3	1	0.8	131	99.2	0	0	132	100.0	132	100.0
รวม	**289**	**96.3**	**11**	**3.7**	**162**	**54.0**	**138**	**40.1**	**137**	**45.7**	**163**	**55.1**	**33**	**11.0**	**267**	**89.0**	**76**	**25.3**	**224**	**74.7**	**119**	**36.7**	**181**	**60.3**	**21**	**7.0**	**279**	**93.0**	**14**	**4.7**	**286**	**95.3**	**5**	**1.7**	**295**	**98.3**	**2**	**0.7**	**298**	**99.3**	**300**	**100.0**
สถานภาพที่อยู่																																										
บ้านเดี่ยว/แฝด	141	94.0	9	6.0	82	54.7	68	45.3	64	42.7	86	57.3	15	10.0	135	90.0	40	26.7	110	73.3	61	40.7	89	59.3	10	6.7	140	93.3	7	4.7	143	95.3	5	3.3	145	96.7	1	0.7	149	99.3	150	100.0
ทาวน์เฮ้าส์	53	100.0	0	0	20	37.7	33	62.3	18	34.0	35	66.0	5	9.4	48	90.6	6	11.3	47	88.7	12	22.7	41	77.3	3	5.7	50	94.3	1	2.0	52	98.0	0	0	53	100.0	0	0	53	100.0	53	100.0
อพาร์ทเม้น/หอพัก	28	93.3	2	6.7	8	26.7	22	73.3	8	26.7	22	73.3	1	3.3	29	76.7	3	10.0	27	90.0	1	3.3	29	96.7	1	3.3	29	96.7	1	3.3	29	96.7	0	0	30	100.0	1	3.3	29	96.7	30	100.0
ตึกแถว/อาคารพาณิชย์	67	100.0	0	0	52	77.6	15	22.4	47	70.2	20	29.8	12	17.9	55	82.1	27	40.3	40	59.7	45	61.2	22	32.8	7	10.5	60	89.5	5	7.5	62	92.5	0	0	67	100.0	0	0	67	100.0	67	100.0
รวม	**289**	**96.3**	**11**	**3.7**	**162**	**54.0**	**138**	**40.1**	**137**	**45.7**	**163**	**55.1**	**33**	**11.0**	**267**	**89.0**	**76**	**25.3**	**224**	**74.7**	**119**	**36.7**	**181**	**60.3**	**21**	**7.0**	**279**	**93.0**	**14**	**4.7**	**286**	**95.3**	**5**	**1.7**	**295**	**98.3**	**2**	**0.7**	**298**	**99.3**	**300**	**100.0**
สภาพการถือครองที่อยู่																																										
เป็นของตนเอง/คู่สมรส	171	98.0	5	2.0	107	60.8	69	39.2	89	50.6	87	49.4	23	13.1	153	86.9	53	30.1	123	69.9	86	48.9	90	51.1	14	8.0	162	92.0	10	5.7	166	94.3	4	2.3	172	97.3	0	0	176	100.0	176	100.0
เป็นของบิดา/มารดา/ญาติ	53	93.0	4	7.0	25	43.9	32	56.1	21	36.9	36	63.1	5	8.8	52	91.2	6	10.5	51	89.5	15	26.3	42	73.3	3	5.3	54	94.7	2	3.5	55	96.5	1	1.8	56	98.2	1	1.8	56	98.2	57	100.0
เช่า	57	96.6	2	3.4	24	40.7	35	59.3	23	39.0	36	61.0	5	8.5	54	91.5	12	20.3	47	79.7	14	23.7	45	76.3	4	6.8	55	93.2	2	3.4	57	96.9	0	0	59	100.0	1	1.7	58	98.3	59	100.0
บ้านพักข้าราชการ	8	100.0	0	0	6	75.0	2	25.0	4	50.0	4	50.0	0	0	8	100.0	5	62.5	3	37.5	4	50.0	4	50.0	0	0	8	100.0	0	0	8	100.0	0	0	8	100.0	0	0	8	100.0	8	100.0
รวม	**289**	**96.3**	**11**	**3.7**	**162**	**54.0**	**138**	**40.1**	**137**	**45.7**	**163**	**55.1**	**33**	**11.0**	**267**	**89.0**	**76**	**25.3**	**224**	**74.7**	**119**	**36.7**	**181**	**60.3**	**21**	**7.0**	**279**	**93.0**	**14**	**4.7**	**286**	**95.3**	**5**	**1.7**	**295**	**98.3**	**2**	**0.7**	**298**	**99.3**	**300**	**100.0**

ที่มา : จากการคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานที่ที่ใช้บริการบัตรเดบิตกับข้อมูลส่วนตัว พบว่าผู้ถือบัตรเดบิตส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและเพศหญิง อายุ เลือกใช้บริการบัตรเดบิตจากเครื่อง ATM ของธนาคารพาณิชย์มากที่สุด ร้อยละ 96.3 เนื่องจากตู้ธนาคารแต่ละแห่งขยายเครือข่ายจุดบริการ เครื่อง ATM ให้คอบคุมทุกพื้นที่เพื่อชิงความได้เปรียบในเชิงธุรกิจ ดังนั้นจึงเพิ่มความสะดวก สบาย และทันใจ

จากการพิจารณาความสัมพันธ์จากข้อมูลส่วนตัวสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้าง จะใช้บริการบัตรเดบิตกับสถานที่สามารถรับชำระด้วยบัตรแทนการชำระเงินสด คือ ห้างสรรพสินค้า/ซุปเปอร์มาร์เก็ต ร้อยละ 54.0 เนื่องจากห้างสรรพสินค้าและซุปเปอร์มาเก็บเป็นศูนย์รวมของเครื่องใช้ต่างๆ เช่น เสื้อผ้า อาหาร เครื่องดื่ม และสิ่งของจำเป็นที่ใช้ในชีวิตประจำวันมากมาย ผู้ที่ทำงานมีรายได้และส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสมีครอบครัวจะเลือกถือครองบัตรเดบิต ดังนั้นจึงทำให้ผู้ถือบัตรเดบิตเข้าไปใช้บริการตามห้างสรรพสินค้าและซุปเปอร์มาเก็ต เพราะมีทุกอย่างให้เลือกสรรและเมื่อต้องจ่ายเงินก็สะดวก ไม่ต้องพกเงินสดไป พกแค่บัตรเดบิตใบเดียวก็เพียงพอแล้ว ซึ่งการขยายเครือข่ายระบบการเงินโดยการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ ส่งผลดีทั้งต่อผู้ถือบัตรเดบิต ธนาคารและร้านค้าสมาชิก ในแง่ผู้ถือบัตรเดบิตได้รับประโยชน์ในด้านความสะดวกสบาย ความถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย สามารถใช้บริการตามจุดที่ให้บริการ และสิทธิประโยชน์จากร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ ในด้านธนาคารจะมีรายได้จากค่าธรรมเนียมรับจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเดบิต และร้านค้าสมาชิกสามารถเพิ่มยอดขายโดยผู้ซื้อสินค้าไม่ต้องพกเงินสดเป็นจำนวนมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.26 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคารกับเพศ

ปัจจัยที่มีความสำคัญ / เพศ	ความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคาร ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ชาย (คน)	36	82	34	1	-	153
	(12.0)	(27.4)	(11.34)	(0.3)	-	(51.0)
หญิง (คน)	17	87	43	0	-	147
	(5.7)	(28.9)	(14.4)	(0)	-	(49.0)
รวม	**53**	**169**	**77**	**1**	**-**	**300**
	(17.7)	**(56.3)**	**(25.7)**	**(0.3)**		**(100.0)**
ค่า Chi-square = 8.89	ค่า Sig. = 0.03				ระดับนัยสำคัญ = 0.05	

ที่มา : จากการคำนวณ

สมมุติฐาน

H_0 : ปัจจัยด้านความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ

H_1 : ปัจจัยด้านความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคารมีความสัมพันธ์กับเพศ

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคารกับเพศของผู้ถือบัตรเดบิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า Chi-quare เท่ากับ 8.89 และค่า Sig เท่ากับ 0.03 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ ปัจจัยด้านความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคารมีความสัมพันธ์กับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม หมายถึงการที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงมีความเชื่อถือในภาพลักษณ์ขององค์กรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มาก แสดงให้เห็นว่าการสร้างค่านิยมขององค์กรโดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการให้ทันสมัย ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ตลอดจนการได้รับข้อมูลข่าวสารของธนาคารมีส่วนช่วยสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดความต้องการกับผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.27 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านมีความรวดเร็วในการถอนเงินของธนาคารกับเพศ

ปัจจัยที่มีความสำคัญ / เพศ	ความรวดเร็วในการถอนเงิน ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ชาย (คน)	36	81	35	1	-	153
	(12.0)	(27.0)	(11.7)	(0.3)	-	(51.0)
หญิง (คน)	25	66	55	1	-	147
	(8.3)	(22.0)	(18.3)	(0.4)	-	(49.0)
รวม	**61**	**147**	**90**	**2**	**-**	**300**
	(20.3)	**(49.0)**	**(30.0)**	**(0.7)**		**(100.0)**
ค่า Chi-square = 7.84	ค่า Sig. = 0.04				ระดับนัยสำคัญ = 0.05	

ที่มา : จากการคำนวณ

สมมุติฐาน

H_0 : ปัจจัยด้านความรวดเร็วในการถอนเงินของธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ

H_1 : ปัจจัยด้านความรวดเร็วในการถอนเงินของธนาคารมีความสัมพันธ์กับเพศ

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรวดเร็วในการถอนเงินของธนาคารกับเพศของผู้ถือบัตรเดบิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า Chi-quare เท่ากับ 7.84 และค่า Sig เท่ากับ 0.04 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ ปัจจัยด้านความรวดเร็วในการถอนเงินของธนาคารมีความสัมพันธ์กับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงให้เห็นว่าในปัจจุบันการทำงานที่ต้องแข่งในเรื่องเวลาเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการความรวดเร็วในการทำรายการถอนเงินที่เครื่อง ATM มาก จึงมักไม่อยากคอยนานสำหรับการทำรายการในแต่ละครั้ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.28 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มไม่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าของธนาคารกับเพศ

ปัจจัยที่มีความสำคัญ / เพศ	บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มไม่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้า					รวม
	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ชาย (คน)	80	51	18	4	-	153
	(26.7)	(17.0)	(6.0)	(1.3)	-	(51.0)
หญิง (คน)	56	53	36	2	-	147
	(18.6)	(17.7)	(12.0)	(0.7)	-	(49.0)
รวม	**136**	**104**	**54**	**6**	**-**	**300**
	(45.3)	**(34.7)**	**(18.0)**	**(2.0)**	**-**	**(100.0)**
ค่า Chi-square = 10.82	ค่า Sig. = 0.01					ระดับนัยสำคัญ = 0.05

ที่มา : จากการคำนวณ

สมมุติฐาน

H_0 : ปัจจัยด้านบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มไม่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าของธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ

H_1 : ปัจจัยด้านบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มไม่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าของธนาคารมีความสัมพันธ์กับเพศ

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มไม่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของลูกค้าธนาคารกับเพศของผู้ถือบัตรเดบิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า Chi-quare เท่ากับ 10.82 และค่า Sig เท่ากับ 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ ปัจจัยด้านบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มไม่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าของธนาคารมีความสัมพันธ์กับเพศ หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิง ให้ความสำคัญถึงความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้ถือบัตร ในการใช้บริการที่ตู้เอทีเอ็ม ดังนั้นธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ควรพิจารณาสถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็ม ต้องมีความปลอดภัยด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.29 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความประทับใจในโฆษณาของ K-Excellence ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กับเพศ

ปัจจัยที่มีความสำคัญ / เพศ	ความประทับใจในโฆษณาของ K-Excellence ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ชาย (คน)	19	43	62	28	1	153
	(6.3)	(14.3)	(20.7)	(9.3)	(0.3)	(51.0)
หญิง (คน)	24	44	69	10	0	147
	(8.0)	(14.7)	(23.0)	(3.4)	(0)	(49.0)
รวม	**43**	**87**	**131**	**38**	**1**	**300**
	(14.3)	**(29.0)**	**(43.7)**	**(12.7)**	**(0.3)**	**(100.0)**
ค่า Chi-square = 10.37	ค่า Sig. = 0.03				ระดับนัยสำคัญ = 0.05	

ที่มา : จากการคำนวณ

สมมุติฐาน

H_0 : ปัจจัยด้านความประทับใจในโฆษณาของ K-Excellence ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ

H_1 : ปัจจัยด้านความประทับใจในโฆษณาของ K-Excellence ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) มีความสัมพันธ์กับเพศ

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความประทับใจในโฆษณาของ K-Excellence ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กับเพศของผู้ถือบัตรเดบิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า Chi-quare เท่ากับ 10.37 และค่า Sig เท่ากับ 0.03 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ ปัจจัยด้านด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์สร้างแรงจูงใจลูกค้าของ K-Excellence ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับเพศ หมายถึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารโฆษณาปรับเปลี่ยนองค์การมีผลการการความต้องการใช้บัตรเดบิตของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ซึ่งธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์เป็นอย่างมาก จึงใช้สื่อแขนงต่างๆ โฆษณา K-Excellence เครือกสิกรไทยเพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.30 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประทับใจคำขวัญ “บริการทุกระดับประทับใจ” กับเพศ

ปัจจัยที่มีความสำคัญ / เพศ	ประทับใจคำขวัญ “บริการทุกระดับประทับใจ” ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ชาย (คน)	17	49	57	30	0	153
	(5.6)	(16.3)	(19.0)	(10.0)	(0)	(51.0)
หญิง (คน)	19	50	67	10	1	147
	(6.4)	(16.7)	(22.3)	(3.3)	(0.3)	(49.0)
รวม	**36**	**99**	**124**	**40**	**1**	**300**
	(12.0)	**(33.0)**	**(41.3)**	**(13.3)**	**(0.4)**	**(100.0)**
ค่า Chi-square = 11.81	ค่า Sig. = 0.01					ระดับนัยสำคัญ = 0.05

ที่มา : จากการคำนวณ

สมมุติฐาน

H_0 : ปัจจัยด้านประทับใจคำขวัญ “บริการทุกระดับประทับใจ” ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ

H_1 : ปัจจัยด้านประทับใจคำขวัญ “บริการทุกระดับประทับใจ” มีความสัมพันธ์กับเพศ

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประทับใจคำขวัญ “บริการทุกระดับประทับใจ” กับเพศของผู้ถือบัตรเดบิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า Chi-quare เท่ากับ 11.81 และค่า Sig เท่ากับ 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าคือ ปัจจัยด้านประทับใจคำขวัญ “บริการทุกระดับประทับใจ” มีความสัมพันธ์กับเพศ หรืออีกนัยหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงเลือกใช้บริการบัตรเดิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เพราะประทับใจกับการให้บริการของพนักงานและเทคโนโลยี่อันทันสมัยของธนาคารเอง สมกับคำขวัญของธนาคารว่า บริการทุกระดับประทับใจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.31 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมแรกเข้ากับเพศ

ปัจจัยที่มีความสำคัญ / เพศ	ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ชาย (คน)	14	93	44	2	-	153
	(4.6)	(31.0)	(14.6)	(0.7)	-	(51.0)
หญิง (คน)	28	78	41	0	-	147
	(9.4)	(26.0)	(13.7)	(0)	-	(49.0)
รวม	**42**	**171**	**85**	**2**	**-**	**300**
	(14.0)	**(57.0)**	**(28.3)**	**(0.7)**	**-**	**(100.0)**
ค่า Chi-square = 7.97	ค่า Sig. = 0.04				ระดับนัยสำคัญ = 0.05	

ที่มา : จากการคำนวณ

สมมุติฐาน

H_0 : ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมแรกเข้าไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ

H_1 : ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความสัมพันธ์กับเพศ

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมแรกเข้ากับเพศของผู้ถือบัตรเดบิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า Chi-quare เท่ากับ 7.97 และค่า Sig เท่ากับ 0.04 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความสัมพันธ์กับเพศ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิง เลือกใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ให้ความสำคัญกับเรื่องค่าธรรมเนียมต่างๆ จากการใช้บริการค่าธรรมเนียมแรกเข้าไม่แพงจนเกินไป ค่าธรรมเนียมรายปีเหมาะสมกับการให้บริการ และตลอดจนค่าธรรมเนียมหลังการขายบัตรเดบิตเป็นต้นว่า ค่าทำบัตรทดแทนในกรณีชำรุด หรือสูญหาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.32 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโปรโมชั่นรับส่วนลดเมื่อชำระสินค้ากับเพศ

ปัจจัยที่มีความสำคัญ / เพศ	โปรโมชั่นรับส่วนลดเมื่อชำระสินค้า ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ชาย (คน)	13	49	84	7	-	153
	(4.3)	(16.3)	(28.0)	(2.3)	-	(51.0)
หญิง (คน)	15	72	56	4	-	147
	(5.0)	(24.0)	(18.7)	(1.4)	-	(49.0)
รวม	**28**	**121**	**140**	**11**	**-**	**300**
	(9.3)	**(40.3)**	**(46.7)**	**(3.7)**	**-**	**(100.0)**
ค่า Chi-square = 10.81	ค่า Sig. = 0.01				ระดับนัยสำคัญ = 0.05	

ที่มา : จากการคำนวณ

สมมุติฐาน

H_0 : ปัจจัยด้านโปรโมชั่นรับส่วนลดเมื่อชำระสินค้าไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ

H_1 : ปัจจัยด้านโปรโมชั่นรับส่วนลดเมื่อชำระสินค้ามีความสัมพันธ์กับเพศ

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโปรโมชั่นรับส่วนลดเมื่อชำระสินค้ากับเพศของผู้ถือบัตรเดบิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า Chi-quare เท่ากับ 10.81 และค่า Sig เท่ากับ 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ ปัจจัยด้านการตลาดโปรโมชั่นรับส่วนลดเมื่อชำระสินค้ากับร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการมีความสัมพันธ์กับเพศ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิง เลือกถือครองบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) มีผลมาจากการที่ใช้บัตรเดบิตชำระค่าสินค้าและบริการจากร้านค้าแล้วได้รับส่วนลด ดังนั้นธนาคารกสิกรไทย ควรขยายจุดบริการร้านค้าสถานที่รับบัตรเดบิตให้มีปริมาณเพียงพอครอบคุมทุกพื้นที่เพื่อสองต่อความต้องการ และเป็นการเพิ่มโอกาสให้กับร้านค้าสมาชิกอีกด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.33 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความมั่นใจการให้บริการกับสถานภาพ

ปัจจัยที่มีความสำคัญ / สถานภาพ	ความมั่นใจการให้บริการ ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
โสด (คน)	13	57	37	2	-	109
	(4.4)	(19.0)	(12.3)	(0.6)	-	(36.3)
สมรส (คน)	35	95	46	0	-	176
	(11.7)	(31.7)	(15.3)	(0)	-	(58.7)
หย่า (คน)	1	0	4	1	-	6
	(3.0)	(0)	(1.3)	(0.4)	-	(2.0)
ม่าย (คน)	0	5	4	0	-	9
	(0)	(1.6)	(1.4)	(0)	-	(3.0)
รวม	**49**	**157**	**91**	**3**	**-**	**300**
	(16.4)	**(52.3)**	**(30.3)**	**(1.0)**	**-**	**(100.0)**
ค่า Chi-square = 29.29	ค่า Sig. = 0.00					ระดับนัยสำคัญ = 0.05

ที่มา : จากการคำนวณ

สมมุติฐาน

H_0 : ปัจจัยด้านความมั่นใจการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับสถานภาพ

H_1 : ปัจจัยด้านความมั่นใจการให้บริการมีความสัมพันธ์กับสถานภาพ

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความมั่นใจการให้บริการกับสถานภาพของผู้ถือบัตรเดบิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า Chi-quare เท่ากับ 29.29 และค่า Sig เท่ากับ 0.00 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ ปัจจัยด้านความมั่นใจการให้บริการมีความสัมพันธ์กับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ การที่ผู้ตอบแบบสอบมีความมั่นใจในการให้บริการองค์กรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) แสดงให้เห็นว่าการสร้างค่านิยมขององค์กรในการวางฐานมั่นคงของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ยังคงเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศ จนสมารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตลอดจนการได้รับข้อมูลข่าวสารของธนาคารมีส่วนช่วยสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดความต้องการเลือกถือบัตรเดบิตหรือใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคาร

ตารางที่ 4.34 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบัตรมีสีสันสวยงาม พกพาได้สะดวกกับสถานภาพ

ปัจจัยที่มีความสำคัญ / สถานภาพ	บัตรมีสีสันสวยงาม พกพาได้สะดวก ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
โสด (คน)	9	59	35	6	-	109
	(0.3)	(19.6)	(11.6)	(2.0)	-	(36.3)
สมรส (คน)	28	73	66	9	-	176
	(9.4)	(24.4)	(22.1)	(3.0)	-	(58.7)
หย่า (คน)	1	0	3	2	-	6
	(0.3)	(0)	(1.0)	(0.7)	-	(2.0)
ม่าย (คน)	1	3	5	0	-	9
	(0.3)	(1.0)	(1.6)	(0)	-	(3.0)
รวม	**39**	**135**	**109**	**17**	**-**	**300**
	(13.0)	**(45.0)**	**(36.3)**	**(5.7)**	**-**	**(100.0)**
ค่า Chi-square 19.13	ค่า Sig. = 0.02					ระดับนัยสำคัญ = 0.05

ที่มา : จากการคำนวณ

สมมุติฐาน

H_0 : ปัจจัยด้านบัตรมีสีสันสวยงาม พกพาได้สะดวกไม่มีความสัมพันธ์กับสถานภาพ

H_1 : ปัจจัยด้านบัตรมีสีสันสวยงาม พกพาได้สะดวกมีความสัมพันธ์กับสถานภาพ

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบัตรมีสีสันสวยงาม พกพาได้สะดวกกับสถานภาพของผู้ถือบัตรเดบิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า Chi-quare เท่ากับ 19.13 และค่า Sig เท่ากับ 0.02 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ ปัจจัยด้านบัตรมีสีสันสวยงาม พกพาได้สะดวกมีความสัมพันธ์กับสถานภาพ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง รูปแบบสีสันสวยงามของบัตรเดบิต และพกพาได้สะดวก เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบ สีสันของบัตรเดบิตให้มีความสวยงามและทันสมัยให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีตลอดเวลา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.35 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านจำนวนตู้เอทีเอ็มมีเพียงพอต่อความต้องการกับสถานภาพ

ปัจจัยที่มีความสำคัญ / สถานภาพ	จำนวนตู้เอทีเอ็มมีเพียงพอต่อความต้องการ ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
โสด (คน)	22	50	32	5	-	109
	(7.3)	(16.6)	(10.6)	(1.6)	-	(36.3)
สมรส (คน)	43	84	47	2	-	176
	(14.4)	(28.1)	(15.9)	(0.6)	-	(58.7)
หย่า (คน)	0	0	5	1	-	6
	(0)	(0)	(1.6)	(0.4)	-	(2.0)
ม่าย (คน)	1	3	5	0	-	9
	(0.3)	(1.0)	(1.6)	(0)	-	(3.0)
รวม	**66**	**137**	**89**	**8**	**-**	**300**
	(22.0)	**(45.7)**	**(29.7)**	**(2.6)**	**-**	**(100.0)**
ค่า Chi-square 25.77	ค่า Sig. = 0.01				ระดับนัยสำคัญ = 0.05	

ที่มา : จากการคำนวณ

สมมุติฐาน

H_0 : ปัจจัยด้านจำนวนตู้เอทีเอ็มมีเพียงพอต่อความต้องการไม่มีความสัมพันธ์กับสถานภาพ

H_1 : ปัจจัยด้านจำนวนตู้เอทีเอ็มมีเพียงพอต่อความต้องการมีความสัมพันธ์กับสถานภาพ

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านจำนวนตู้เอทีเอ็มมีเพียงพอต่อความต้องการกับสถานภาพของผู้ถือบัตรเดบิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า Chi-quare เท่ากับ 25.77 และค่า Sig เท่ากับ 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ ปัจจัยด้านจำนวนตู้เอทีเอ็มมีเพียงพอต่อความต้องการมีความสัมพันธ์กับสถานภาพ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ถือบัตรเดบิตธนาคารกสิกรไทย ให้ความสำคัญต่อปริมาณตู้ ATM ที่มีปริมาณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

เพียงพอต่อความต้องการในระดับ มาก ธนาคารควรเร่งขยายจุดบริการตู้ ATM ให้ครอบคุมทุกพื้นที่เพื่อชิงความได้เปรียบในเชิงธุรกิจขยายฐานลูกค้าผู้ถือบัตร

ตารางที่ 4.36 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมากกับระดับการศึกษา

ปัจจัยที่มีความสำคัญ / ระดับการศึกษา	ไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมาก					รวม
	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ม. 1-ม.3(คน)	4	11	0	-	-	15
	(1.3)	(3.7)	(0)	-	-	(5.0)
ม.4-ม.6/ปวช (คน)	13	21	3	-	-	37
	(4.3)	(7.0)	(0.1)	-	-	(12.3)
อนุปริญญา/ปวส.(คน)	20	28	5	-	-	53
	(6.6)	(9.3)	(1.8)	-	-	(17.7)
ปริญญาตรี (คน)	57	92	29	-	-	178
	(19.0)	(30.6)	(9.7)	-	-	(59.3)
สูงกว่าปริญญาตรี (คน)	12	5	0	-	-	17
	(4.1)	(1.7)	(0)	-	-	(5.7)
รวม	**106**	**157**	**37**	**-**	**-**	**300**
	(35.3)	**(52.3)**	**(12.4)**	**-**	**-**	**(100.0)**
ค่า Chi-square 17.16	ค่า Sig. = 0.02					ระดับนัยสำคัญ = 0.05

ที่มา : จากการคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สมมุติฐาน

H_0 : ปัจจัยด้านไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมากไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา

H_1 : ปัจจัยด้านไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมากมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมากกับระดับการศึกษาของผู้ถือบัตรเดบิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า Chi-quare เท่ากับ 17.16 และค่า Sig เท่ากับ 0.02 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ ปัจจัยด้านไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมากมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา ลูกค้าผู้ถือบัตรเดบิต

ธนาคารกสิกรไทย ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับความสะดวกสบายและสิทธิพิเศษของบัตรเดบิต เพราะนอกจากจะสามารถทำรายการผ่านตู้ ATM แล้ว บัตรเดบิตยังสามารถติดรูปถ่ายของผู้ถือบัตรเพื่อป้องกันการลักขโมยบัตรนำไปใช้ได้ในระดับหนึ่ง

ตารางที่ 4.37 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มไม่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้ากับระดับการศึกษา

ปัจจัยที่มีความสำคัญ / ระดับการศึกษา	บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มไม่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้า ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ม. 1-ม.3 (คน)	2	12	1	0	-	15
	(0.6)	(4.0)	(0.3)	(0)	-	(5.0)
ม.4-ม.6/ปวช.(คน)	16	16	4	1	-	37
	(5.3)	(5.4)	(1.3)	(0.3)	-	(12.3)
อนุปริญญา/ปวส.(คน)	31	16	6	0	-	53
	(10.3)	(5.3)	(2.1)	(0)	-	(17.7)
ปริญญาตรี (คน)	81	55	38	4	-	178
	(27.0)	(18.3)	(12.6)	(1.4)	-	(59.3)
สูงกว่าปริญญาตรี (คน)	6	5	5	1	-	17
	(2.0)	(1.7)	(1.6)	(0.4)	-	(5.7)
รวม	**136**	**104**	**54**	**6**	**-**	**300**
	(45.3)	**(34.7)**	**(18.0)**	**(2.0)**	**-**	**(100.0)**
ค่า Chi-square 25.24	ค่า Sig. = 0.01				ระดับนัยสำคัญ = 0.05	

ที่มา : จากการคำนวณ

สมมุติฐาน

H_0 : ปัจจัยด้านบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มไม่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา

H_1 : ปัจจัยด้านบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มไม่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มไม่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้ากับระดับการศึกษาของผู้ถือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บัตรเดบิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า Chi-quare เท่ากับ 25.24 และค่า Sig เท่ากับ 0.01 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ ปัจจัยด้านบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มไม่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.38 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมแรกเข้ากับระดับการศึกษา

ปัจจัยที่มีความสำคัญ / ระดับการศึกษา	ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ม. 1-ม.3 (คน)	1	8	5	1	-	15
	(0.3)	(2.6)	(1.7)	(0.4)	-	(5.0)
ม.4-ม.6/ปวช.(คน)	3	24	10	0	-	37
	(1.0)	(8.0)	(3.3)	(0)	-	(12.3)
อนุปริญญา/ปวส.(คน)	7	35	11	0	-	53
	(2.3)	(11.6)	(3.7)	(0)	-	(17.7)
ปริญญาตรี (คน)	24	96	58	0	-	178
	(8.0)	(32.0)	(19.3)	(0)	-	(59.3)
สูงกว่าปริญญาตรี (คน)	7	8	1	1	-	17
	(2.3)	(2.8)	(0.3)	(0.3)	-	(5.7)
รวม	**42**	**171**	**85**	**2**	**-**	**300**
	(47.3)	**(57.0)**	**(28.3)**	**(0.7)**	**-**	**(100.0)**
ค่า Chi-square 34.51	ค่า Sig. = 0.00					ระดับนัยสำคัญ = 0.05

ที่มา : จากการคำนวณ

สมมุติฐาน

H_0 : ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมแรกเข้าไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา

H_1 : ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมแรกเข้ากับระดับการศึกษาของผู้ถือบัตรเดบิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า Chi-quare เท่ากับ 34.51 และค่า Sig เท่ากับ 0.00 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา จากข้อมูลดังกล่าวผู้ที่ถือบัตรที่มีความรู้ระดับสูงย่อมคำนึงประโยชน์จากบัตรเดบิตธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ที่สามารถถอนเงินสดจากบัญชีที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ผูกกับบัตรเดบิตได้วันละ 100,000 บาท และปรับวงเงินโอนให้บุคคลอื่นระหว่างธนาคารหรือต่างธนาคารอัตโนมัติผ่านตู้ ATM ได้ถึงวันละ 1,000,000 บาท เมื่อเปรียบเทียบกับค่าธรรมเนียมที่ผู้ถือบัตรจ่ายให้ธนาคาร

ตารางที่ 4.39 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคารกับรายได้

ปัจจัยที่มีความสำคัญ / รายได้	ความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคาร ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่า 5,000 บาท (คน)	3	10	5	1	-	19
	(1.0)	(3.3)	(1.7)	(0.3)	-	(6.3)
5,001-10,000 บาท (คน)	4	13	5	0	-	22
	(1.3)	(4.4)	(1.7)	(0)	-	(7.3)
10,001-15,000 บาท (คน)	1	12	13	0	-	26
	(0.3)	(4.0)	(4.3)	(0)	-	(8.7)
15,001-20,000 บาท (คน)	22	52	27	0	-	101
	(7.3)	(17.3)	(9.0)	(0)	-	(33.7)
20,001-25,000 บาท (คน)	23	82	27	0	-	132
	(7.8)	(27.3)	(9.0)	(0)	-	(44.0)
รวม	**53**	**169**	**77**	**1**	**-**	**300**
	(17.7)	**(56.3)**	**(25.7)**	**(0.3)**	**-**	**(100.0)**
ค่า Chi-square 27.89	ค่า Sig. = 0.00					ระดับนัยสำคัญ = 0.05

ที่มา : จากการคำนวณ

สมมุติฐาน

H_0 : ปัจจัยด้านความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้

H_1 : ปัจจัยด้านความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคารมีความสัมพันธ์กับรายได้

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคารกับรายได้ของผู้ถือบัตรเดบิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า Chi-quare เท่ากับ 27.89 และค่า Sig เท่ากับ 0.00 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ ปัจจัยด้านความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคารมีความสัมพันธ์กับรายได้ แสดงให้เห็นว่าลูกค้าที่ถือบัตรเดบิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ธนาคารกสิกรไทย จากกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญความเชื่อถือภาพลักษณ์ขององค์การธนาคารกสิกรไทยในระดับ มาก และผู้ที่มีรายได้ระหว่างตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท ใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย เพราะให้ความเชื่อถือต่อภาพลักษณ์องค์กรธนาคารขนาดใหญ่

ตารางที่ 4.40 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอกับรายได้

ปัจจัยที่มีความสำคัญ / รายได้	สถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอ ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่า 5,000 บาท (คน)	3	10	5	1	-	19
	(1.0)	(3.3)	(1.7)	(0.3)	-	(6.3)
5,001-10,000 บาท (คน)	4	13	5	0	-	22
	(1.3)	(4.3)	(1.7)	(0)	-	(7.3)
10,001-15,000 บาท (คน)	1	12	13	0	-	26
	(0.3)	(4.0)	(4.3)	(0)	-	(8.7)
15,001-20,000 บาท (คน)	22	52	27	0	-	101
	(7.3)	(17.3)	(9.1)	(0)	-	(33.7)
20,001-25,000 บาท (คน)	23	82	27	0	-	132
	(7.8)	(27.4)	(8.8)	(0)	-	(44.0)
รวม	**53**	**169**	**77**	**1**	**-**	**300**
	(17.7)	**(56.3)**	**(25.7)**	**(0.3)**	**-**	**(100.0)**
ค่า Chi-square 21.36	ค่า Sig. = 0.04					ระดับนัยสำคัญ = 0.05

ที่มา : จากการคำนวณ

สมมุติฐาน

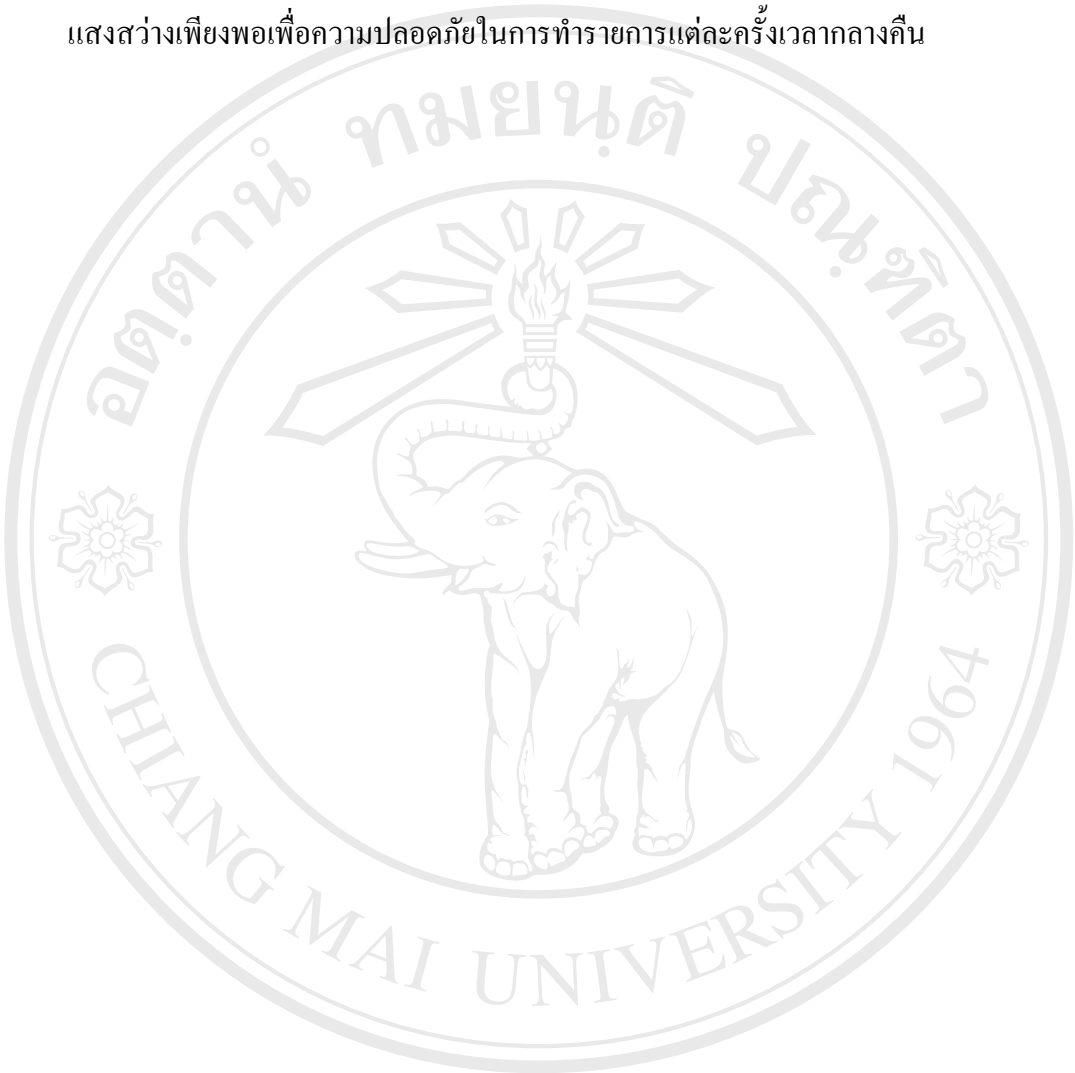
H_0 :ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้

H_1 :ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอมีความสัมพันธ์กับรายได้

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอกับรายได้ของผู้ถือบัตรเดบิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า Chi-quare เท่ากับ 31.36 และค่า Sig เท่ากับ 0.04 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวคือ ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอมีความสัมพันธ์กับรายได้ จากข้อมูลแสดงว่า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ลูกค้าที่ถือครองบัตรเดบิตธนาคารกสิกรไทย ทุกกลุ่มรายได้ให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมาก โดยกลุ่มผู้ถือบัตรที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-25,000 บาทให้ความสำคัญต่อสถานที่ตั้งตู้ ATM ต้องมีแสงสว่างเพียงพอเพื่อความปลอดภัยในการทำรายการแต่ละครั้งเวลากลางคืน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved