

ชื่อเรื่องการค้าค้ำแบบอิสระ

ทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก - ซี  
ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน

ผู้เขียน

นายไพสิฐ รอดแสง

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้าค้ำแบบอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์ บุญเจือย

### บทคัดย่อ

การค้าค้ำแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติลูกค้าต่อบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก - ซี ของธนาคารกสิกรไทย สาขาน่าน การเก็บข้อมูลจากลูกค้า จำนวน 300 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 18-24 ปี การศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท แหล่งข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามทราบการให้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย ส่วนใหญ่ทราบจากพนักงานธนาคารแนะนำ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทราบข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติและการใช้บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก - ซี ของธนาคารกสิกรไทยอันดับแรก คือ สามารถใช้โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองที่มีอยู่กับธนาคารกสิกรไทยได้ ส่วนข้อมูลที่ไม่ทราบอันดับแรกคือ กำหนดวงเงิน โอนเงินไปยังบุคคลอื่นที่มีบัญชีธนาคารกสิกรไทยได้สูงสุด 999,999.99 บาท และข้อมูลที่ไม่แน่ใจอันดับแรกคือ วงเงินใช้ซื้อสินค้าและบริการที่ร้านค้าทั้งในและต่างประเทศสูงสุด 100,000 บาท ต่อวัน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ

มาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่าด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ได้แก่ เปลี่ยนรหัสลับประจำบัตรเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านราคา ได้แก่ เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารกสิกรไทยที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันไม่เสียค่าธรรมเนียมโอนเงิน ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ จำนวนสาขาของธนาคารกสิกรไทย ที่จะสมัครทำบัตรและใช้บริการได้ทั่วประเทศ ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถมเมื่อทำบัตรครั้งแรก ด้านบุคลากร ได้แก่ บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความสะอาดเรียบร้อยของพนักงานธนาคารผู้ให้บริการทำบัตร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ด้านกระบวนการ ได้แก่ ความถูกต้องของบัตรที่ได้รับ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและแนวโน้มการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าบัตรประเภทอื่น นอกจากถือบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซีของธนาคารกสิกรไทยแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่ถือบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน) ระยะเวลาที่ใช้บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ของธนาคารกสิกรไทย มาแล้ว 1-2 ปี โดยมีเหตุผลในการถือบัตรอันดับแรก คือ สะดวกและประหยัดเวลามากกว่าด้านอื่น

แนวโน้มการใช้บริการอื่น อันดับแรกพบว่าด้านบริการทั่วไป ได้แก่ บริการโอนเงิน และชำระเงิน ด้านการออมและการลงทุน ได้แก่ ซื้อขายกองทุน ด้านผู้ยืม ได้แก่ บัตรเครดิต/บัตรวีซ่า/บัตรมาสเตอร์การ์ด ด้านป้องกันความเสี่ยงและข้อมูลสารสนเทศ ได้แก่ ประกันชีวิต และพบว่านอกจากการใช้บัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี ถอนเงินสดแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บัตรเพื่อโอนเงิน ส่วนการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก-ซี พบว่าส่วนใหญ่จะแนะนำให้บุคคลอื่นใช้บริการ โดยเลือกแนะนำให้คนรู้จักคุ้นเคยเป็นลำดับแรก

สำหรับปัญหาการใช้บริการบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ เฟล็ก - ซี 3 ลำดับแรก คือ มีจำนวนเครื่อง เอทีเอ็มน้อย รองลงมาคือ เครื่องเอทีเอ็มเสียบ่อย และร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเดบิตมีน้อย

<b>Independent Study Title</b>	Customer Attitudes Towards the Visa Electron Flex- C Debit Card of Kasikornbank, Nan Branch
<b>Author</b>	Mr.Paisit Rodsawaeng
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Independent Study Advisor</b>	Assistant Professor Dararatana Boonchaliew

## ABSTRACT

This independent study aimed to explore customer attitudes towards the Visa Electron Flex-C Debit card of Kasikornbank, Nan branch. Data collection was conducted through the distribution of questionnaire to 300 customers. Then, the descriptive statistics which consisted of frequency, percentage, and mean was applied in order to analyze data.

According to studying results, most respondents were female student whose ages were between 18 – 24 years old studying in the Bachelor's degree. Their average monthly allowance was lower than 5,000 baht. They revealed that the source of information where they learnt about the Visa Electron Flex-C Debit card of the bank was mostly from the guidance of bank staffs.

Based upon the studying results about respondent's comprehension towards the card, it was revealed that the service function that most respondents knew in terms of features and how to use the card was mentioned firstly for the money transfer between their own Kasikornbank accounts. In contrast, the service function that they did not know was mentioned firstly for the highest amount of money they could transfer to other Kasikornbank accounts to the extension of 999,999.99 baht. Meanwhile, the service function that they were not sure whether they really knew was mentioned for the highest extension of 100,000 baht per

day that they could spend for buying products and services from domestic and international shops.

For the findings of service marketing mix factors, it indicated that most respondents respectively rated for their satisfactions towards each factor as follows.

In orderly, they rated for factors namely product/service, people, process, physical guidance, promotion, price, and place.

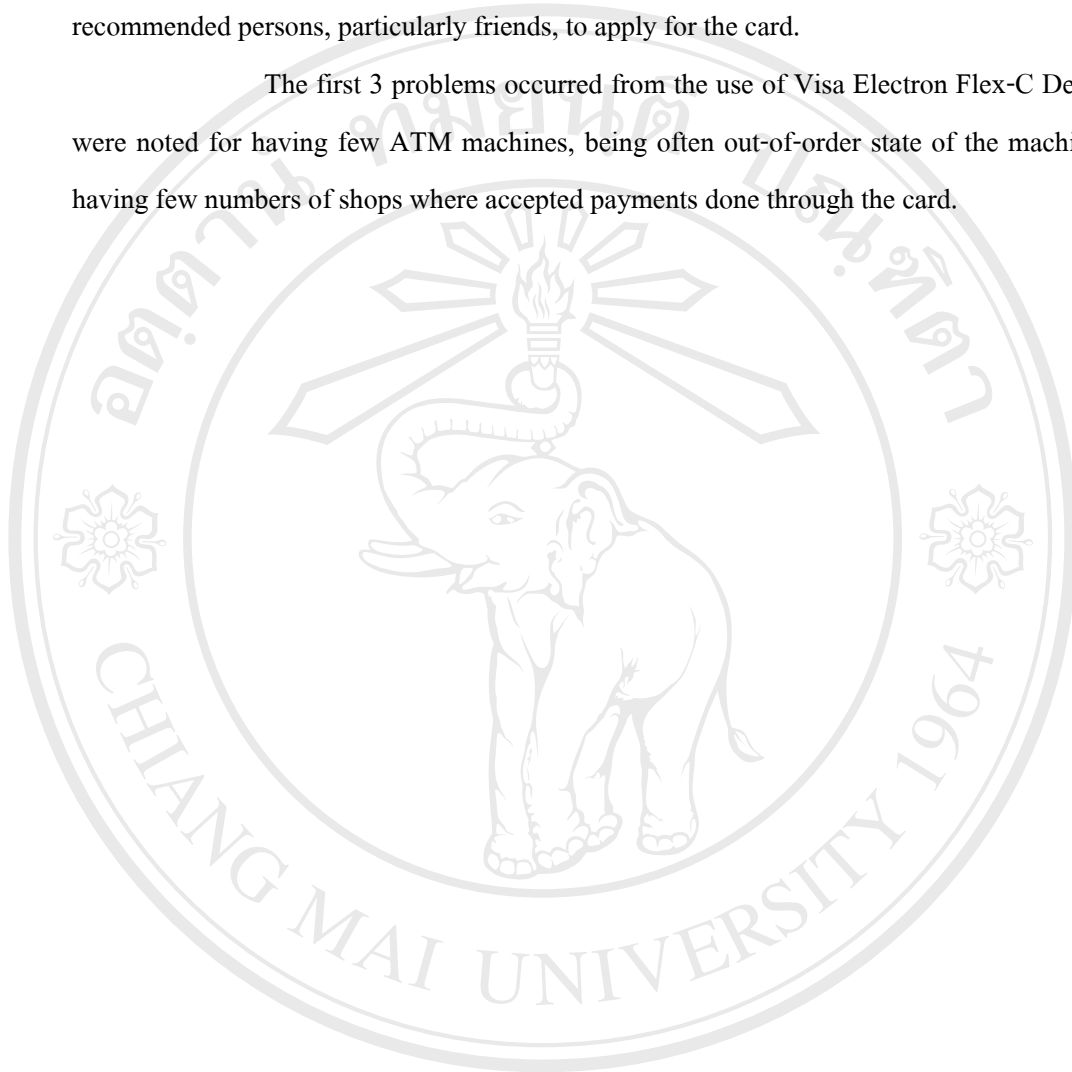
Hereafter the sub-factors they rated for at the first highest satisfaction were shown. In term of product/service factor, they rated for the password change for security, while the free of charge for money transferring to other branches within the province at ATM machines was rated at the highest level in term of price factor. In term of place factor, they rated for the numbers of Kasikornbank branches where they could apply for the card and used services nationwide, while the premium gift set distributing at the first time when they applied for the card was rated at the highest level in term of promotion factor. In term of people factor, they rated for the personality, neat and clean dress of bank staffs, while the fame and reliability of the bank was rated at the highest level in term of physical guidance factor. Lastly, in term of process factor, they rated for the card accuracy.

According to studying results regarding behaviors and tendency in relation to the use of Visa Electron Flex-C Debit card of Kasikornbank, it was found that most respondents used Visa Electron card more than other card types. Apart from Visa Electron Flex-C Debit card of Kasikornbank, they mostly owned Visa Electron Debit card provided by Krung Thai Bank Public Limited. From the study, the respondents had owned Visa Electron Flex-C Debit card of Kasikornbank for the period of 1-2 years with the reasons concerning on the aspects of convenience and time safe more than other reasons.

Based on the study of tendency to use other services, its findings were suggested as follows. In term of operation and transaction, respondents tended to apply more on K-Money Transfer, while in term of saving and investing, they tended to apply more on K-Mutual Fund. In term of funding and borrowing, they tended to apply more on K-Credit Card, while in term of protection and information, they tended to apply more on K-Bancassurance. In addition, besides cash withdrawal via Visa Electron Flex-C Debit card, most respondents used

the card in order to transfer money either. Under the aspect concerning on recommendation made to others to apply for the card, its studying results indicated that most respondents recommended persons, particularly friends, to apply for the card.

The first 3 problems occurred from the use of Visa Electron Flex-C Debit card were noted for having few ATM machines, being often out-of-order state of the machine, and having few numbers of shops where accepted payments done through the card.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved