

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าธนาคารกสิกรไทยจังหวัดนครปฐมในการเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์

ผู้เขียน นางลัดดา พิมพ์โพธิ์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระนี้ระสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าธนาคารกสิกรไทยจังหวัดนครปฐมในการเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดนครปฐม จำนวน 11 สาขาทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จักบัตรเดบิตเคแม็กซ์จากพนักงานธนาคารแนะนำใช้ประโยชน์ในเรื่องถอนเงินสด สถานที่ใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ คือ ที่เครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ จากการศึกษพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ความสำคัญระดับมากในเรื่องมีความสะดวกใช้จ่ายคล่องเหมือนเงินสด ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญระดับมาก ในเรื่องสมัครหรือทำบัตรทดแทนได้ทุกสาขาทั่วประเทศโดยรับบัตรและคุ้มครองทันที ปัจจัยด้านราคา ให้ความสำคัญระดับ มาก ในเรื่องค่าธรรมเนียมแรกเข้าบัตรทดแทน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ในเรื่องการโฆษณา บริการของบัตรเดบิตเคแม็กซ์ผ่านสื่อต่าง ๆ

สำหรับปัญหาในการใช้บัตรเดบิตเคแม็กซ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาโดยรวมใน
ระดับปานกลางโดยมีปัญหในระดับมากเรื่องค่าธรรมเนียมรายปีสูงกว่าบัตรเดบิตทั่วไป รองลงมา
คือโรงพยาบาลคู่สัญญาให้ผู้ถือบัตรสำรองจ่ายเงินสดก่อน และเมื่อเกิดอุบัติเหตุไม่สามารถใช้สิทธิ
รักษาพยาบาลได้กับทุกโรงพยาบาล ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Factors Affecting Customer of Kasikorn Bank in Nakhon Pathom Province Towards Choosing K-Max Debit Card
Author	Mrs. Ladda Pimpho
Degree	Master of Business Administration
Independent Study Advisor	Associate Professor Orapin Santidhirakul

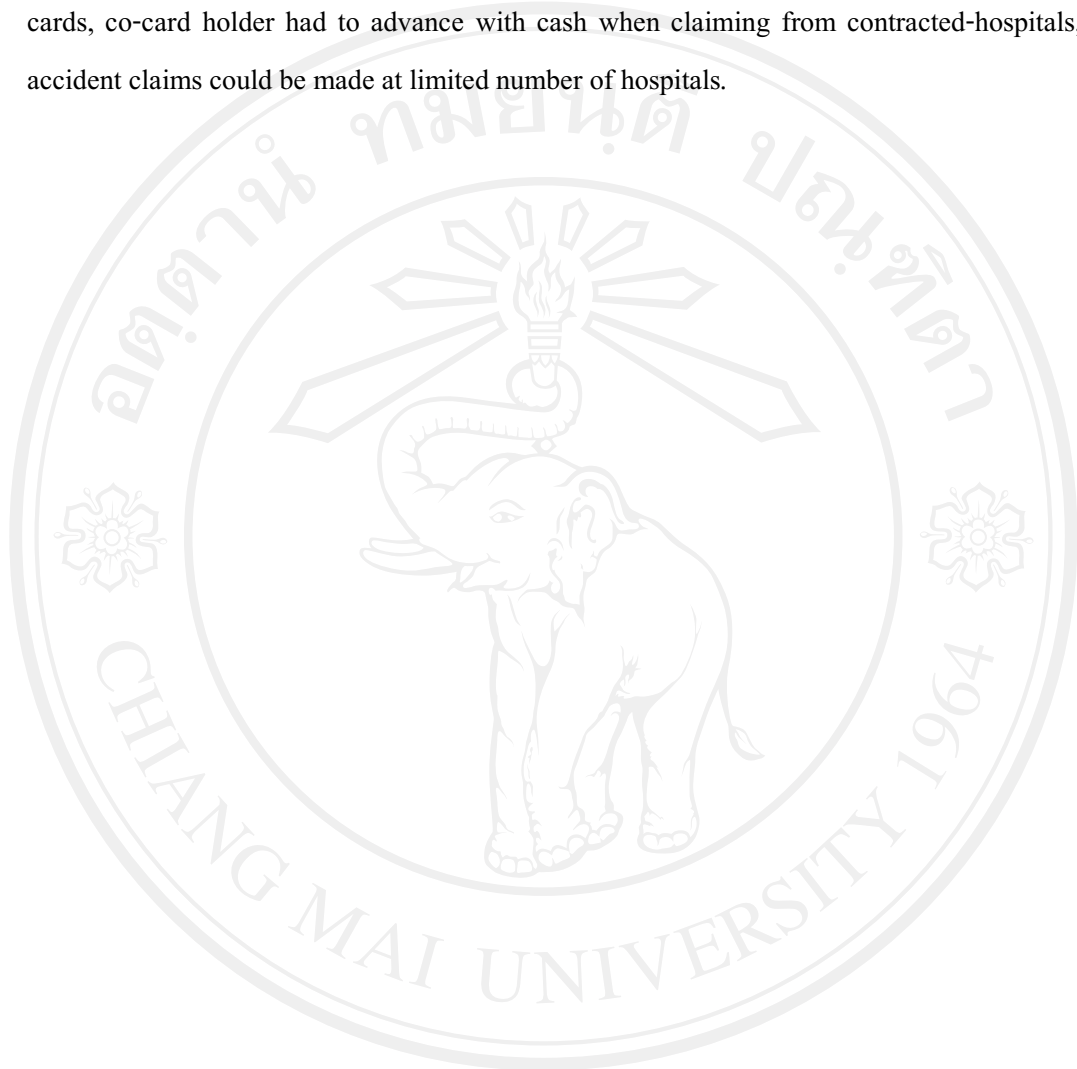
ABSTARCT

The objective of this independent study was to study factors affecting customer decision to use K Max debit card by Kasikorn Thai Bank in Nakhon Prathom Province. The data was collected from 400 K Max debit card members from 11 branches of Kasikorn Thai Bank in Nahon Prothom. The data was then analyzed using descriptive statistics, namely frequency, percentage, and mean.

The results of the study showed that most questionnaire respondents were single female, 21-30 years old, with Bachelor's degree. They were company employees, with monthly income of 10,001-20,000 baht. They knew about K Max debit card from introduction by the bank's staff. The main purpose of using K Max debit card was for cash withdrawal from ATM machine.

From the analysis of factors, it was found that the most important sub-factor in each category was as follows. For product, the convenience as if using cash was ranked at the high level. For place, card application and that a card could be replaced from any branch country-wide and with immediate coverage. For Price, the most important sub-factor was the annual fee for replaced card was ranked at the high level . For marketing promotion, advertisement about K Max debit card through various media was ranked at the medium level.

As for problems from using K Max debit card, most questionnaire respondents ranked problems at the medium level, in the following order: annual fee was higher than other cards, co-card holder had to advance with cash when claiming from contracted-hospitals, and accident claims could be made at limited number of hospitals.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved