

รายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บัตรเดบิตของลูกค้าบัตรเดบิตธนาคารพาณิชย์ไทย เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในระบบเศรษฐกิจและการเงินของไทยในปัจจุบัน ทำให้การพัฒนารูปแบบบริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อตอบสนองรูปแบบการบริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งมีเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยความสะดวก และความคล่องตัวในการจ่ายใช้สอย ทำให้พฤติกรรมการจ่ายใช้สอยเพื่อการอุปโภคบริโภคของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป แนวโน้มของผู้บริโภคมีพฤติกรรมการใช้บัตรเพื่อการชำระเงินแทนการใช้เงินสดมากขึ้น ผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ อาทิเช่น บัตรเดบิต บัตรเอทีเอ็ม บัตรเครดิตได้ถูกนำมาใช้ในการชำระเงินเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของประชาชนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเดบิตในเขตกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจไม่ถือบัตรเดบิตในเขตกรุงเทพมหานคร 3. เพื่อศึกษาปัญหาว่าเหตุใดอัตราการใช้บัตรเดบิตไม่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี โดยสำรวจข้อมูลจำนวน 400 คน ที่เป็นผู้ใช้บริการบัตรเดบิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการศึกษาข้อมูลระหว่างวันที่ 20 – 30 ธันวาคม พ.ศ. 2551 และ 1 – 15 มกราคม พ.ศ. 2552 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Chi-square test และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรเดบิต (Debit Card) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ สถานภาพ อายุ การศึกษา อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อด้านความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บริการบัตรเดบิต (Debit Card) ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กันกับด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการบัตรเดบิต (Debit Card) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้มีความสัมพันธ์กับสถานที่ที่ใช้บัตรเดบิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนทางด้าน อายุ อาชีพ รายได้ มีความสัมพันธ์กันกับความถี่ในการใช้จ่ายบัตรผ่านบัตรเดบิตต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม ผลประโยชน์และสิทธิในการเลือกใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน พบว่า ด้านค่าธรรมเนียม ผลประโยชน์และสิทธิในการเลือกใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05