

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิต และเพื่อศึกษาถึงปัญหาของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาจากแบบสอบถามจากผู้ถือบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 14 สาขา ทั้งหมด 300 คน

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าผู้ถือบัตรเดบิตเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-40 ปี มีสถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000-25,000 บาท มีการถือครองบัตรโดยเฉลี่ย 2 ใบต่อคน ใช้ประโยชน์จากการถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มมากที่สุด สถานที่ที่ใช้บัตรเดบิตคือห้างสรรพสินค้า/ซูเปอร์มาร์เก็ต และเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการบัตรเดบิต คือ ด้านความปลอดภัย ด้านต้นทุน และด้านภาพ

ลักษณะความเชื่อถือของธนาคาร เช่น ไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมาก บริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มไม่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้า

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเดบิต ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยทางที่มีอิทธิพลมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ด้านความปลอดภัยโดยไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวเป็นจำนวนมาก และบริเวณที่ตั้งตู้เอทีเอ็มมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้า อันดับสองคือ ปัจจัยด้านต้นทุนการสมัครเป็นผู้ถือบัตรเดบิตต่ำ อันดับสามคือ ปัจจัยด้านความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคาร ความมั่นใจในการให้บริการ

สำหรับปัญหาในการใช้บริการบัตรเดบิตของธนาคารกสิกรไทย ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัญหาเรื่องเครื่องเอทีเอ็มปิดบริการหรือขัดข้องบ่อย เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด อันดับสอง คือขั้นตอนการใช้บริการเครื่องเอทีเอ็มมีความยุ่งยากซับซ้อนไม่เข้าใจขั้นตอนการทำรายการ อันดับสามคือจำนวนเครื่องเอทีเอ็ม และร้านค้าที่ให้บริการบัตรเดบิตไม่เพียงพอและเสียเวลารอการใช้บริการนาน

ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและขยายฐานลูกค้าผู้ถือบัตรเดบิต ของธนาคารกสิกรไทย ธนาคารควรขยายจุดบริการสาขา เครื่องเอทีเอ็ม และเพิ่มปริมาณร้านค้าสมาชิกที่รับบัตรเดบิตให้มากขึ้นเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า มีเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำขั้นตอนการใช้บริการที่เครื่องเอทีเอ็ม แก้ไขปัญหาเรื่องปิดหรือขัดข้องบ่อย ให้ใช้งานได้ตลอดเวลา

This research was carried out to examine factors influencing the decision to use Kasikorn Bank debit card and the associate problems of the debit card holders.

Data and information were gathered from 300 samples of debit card holders who were clients of altogether 14 branches of Kasikorn Bank in Chiang Mai City area.

The findings indicated the majority of debit card holders could be described as male, aged 20-40, married, bachelor's degree graduate, private company employee/wage worker, having 15,000-25,000 baht monthly income, holding two bank cards on the average, using debit card for cash withdrawal from ATM for the most case, and using the card at department stores and supermarkets. The primary reasons for the choice for using debit cards were found to be safety, cost, image of the bank in terms of reliability that allowed no needs to carry a lot of cash, and provides ATM in locations with no risks for safety in life and personal possessions

The first three most important factors determining the choice for using Kasikorn Bank debit card appeared to be safety due to no need for carrying a lot of cash and locations of ATM's being safe enough for life and personal possessions, cost due to low application fee to be the card holder, and image of the bank in terms of reliability particularly the services.

The most important problem faced by Kasikorn Bank debit card holders was frequent failure in ATM's functioning or out-of-service. Followed by complicate procedure in making ATM transactions, and inadequate ATM facilities as well as inadequate numbers of stores shops accepting the cards and time consuming services, respectively.

From the results of this study, the bank is advised in order to answer the need of clients and expand the number of its debit card holders that it increase the availability of ATM's increase number of stores/shops accepting the debit card, have bank staff providing advice about ATM using procedure and solve problem of ATM failure or out-of-service.