

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและลักษณะของผู้ใช้บริการ เคนเตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ เคนเตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ (3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้า และ บริการระหว่างเคนเตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์เอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยกลุ่มผู้ใช้บริการผ่านเคนเตอร์เซอร์วิส 120 คน กลุ่มผู้ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม 120 คน และกลุ่มผู้ใช้บริการผ่านทั้งเคนเตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็ม 110 คนการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และใช้ค่าสถิติทดสอบในการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ ส่วนการทดสอบ

ความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการของลูกค้าทั้งสามกลุ่มโดยใช้สถิติไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21- 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท สถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท

สำหรับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสส่วนใหญ่รู้จักเคาน์เตอร์เซอร์วิสผ่านคนรู้จักแนะนำ เหตุผลในการเลือกใช้บริการเนื่องจากความสะดวกในเรื่องของสถานที่ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการผ่านเซเว่น อีเลฟเว่น มีช่วงเวลาที่นิยมใช้อยู่ระหว่าง 18.01 – 21.00 น. เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการในวันอื่นๆ เช่น วันเงินเดือนออก วันครบกำหนดชำระตามบิลแจ้งหนี้ จำนวน 1- 3 ครั้งต่อเดือน และนิยมชำระค่าสาธารณูปโภคมากที่สุดสำหรับผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มรู้จักเลเซอร์ เอทีเอ็มรู้จักเลเซอร์ เอทีเอ็มจากพนักงานแนะนำ เหตุผลในการเลือกใช้บริการเนื่องจากความสะดวกในเรื่องของสถานที่และความทันสมัยของเทคโนโลยี โดยส่วนใหญ่ใช้บริการผ่านสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีช่วงเวลาที่นิยมใช้อยู่ระหว่าง 18.01 – 21.00 น. ในวันเสาร์ จำนวน 1- 3 ครั้งต่อเดือน และนิยมชำระค่าสาธารณูปโภค และบัตรเครดิตมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของกลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสและผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มคือ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการ สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็มคือ ปัจจัยด้านรูปแบบของการบริการ

ผลจากการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่างกลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม พบว่ามี 9 ปัจจัยที่ผู้ให้บริการทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นที่ความแตกต่างกันในการเลือกใช้บริการ คือปัจจัยด้านบริเวณและที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการค้นหา ปัจจัยด้านความหลากหลายของบริการที่รับชำระ ปัจจัยด้านความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ ปัจจัยด้านความซับซ้อนของการให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลาการรอคอย ปัจจัยด้านความเพียงพอของจุดให้บริการ ปัจจัยด้านการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ และปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคง

This study has the objectives to understand the behavior and personal characteristics of consumers who used Counter Service and Laser ATM of Siam Commercial Bank in the city area of Chiang Mai Province to examine the factors influencing the customers' choice in using such banking services, and to distinguish the determining factors for the choice to make bill payment through either counter service or Laser ATM. Information were collected from 120 samples of Counter Service users, 120 samples of Laser ATM users, and 110 samples of those who used both Counter Service and Laser ATM. The analysis was based on descriptive statistics and Likert scale values for comparing the influence of various factors. Chi-square test was undertaken to verify at 0.05 statistically significant level the difference in opinion among the three sample groups about the determining factors in using banking services.

The findings revealed the majority of samples under study could be described as female, aged 21-30, with bachelor's degree education, business employee or staff, single, and having 10,000-30,000 baht average monthly income.

Those who made bill payment through counter service in most cases got to know Counter Service from the advice of someone they knew, used Counter Service because of the convenient location, generally at 7-Eleven stores, during 6.01-9.00 p.m., often made bill payment on payday or due date, made bill payment 1-3 times per month, and mostly made utility bill payment. Those who made bill payment through Laser ATM in most cases were introduced by banking staff to use this facility, used Laser ATM because of its convenient location and modern technology, generally used this service at Siam Commercial Bank's branch offices, used during 6.01-9.00 p.m. on Saturday, 1-3 times per month, and mostly for making utility bill and credit card payments. Those who used both Counter Service and Laser ATM appeared to have time and service feature as the determining factors for their choice to use whichever method for making bill payment.

The three groups under study were found to have different opinion concerning the relative influence of various decisive factors including nine factors: the location or place whether it can be found or located easily, the diversity of service types for making payment, modernity of tools and equipment, complexity in service provision, the time for service provision, the waiting time, the adequacy of service locations, the assistance of staff, and the reputation and security.