

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความต้องการใช้บริการระบบ Self-Service Banking และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการระบบ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวน 400 ชุด จากลูกค้าธนาคารทั้ง 13 สาขา ที่เปิดให้บริการในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสถิติ สำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows) ช่วยในการวิเคราะห์ทางสถิติ ซึ่งค่า สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-29 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพนักเรียน / นักศึกษา รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ส่วนใหญ่ทราบว่าธนาคารมีบริการระบบ Self-Service Banking แต่ยังไม่เคย ใช้บริการ ซึ่งมีอุปสรรคในการเข้าถึงบริการคือ ไม่ได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร และยังขาด ความมั่นใจในความถูกต้องของระบบ

ระดับความต้องการใช้บริการระบบ Self-Service Banking พบว่า ผู้ตอบแบบ สอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความต้องการต่อส่วนประสมทางการตลาดเรียงตามลำดับ คือ ด้าน บุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีองค์ประกอบย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งประกอบด้วย บริการกรุงไทยเทเลแบงก์ พบว่าส่วนใหญ่ต้องการใช้บริการสอบถามยอดคงเหลือ ในบัญชี บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง พบว่าส่วนใหญ่ต้องการสอบถามรายการเคลื่อนไหวในบัญชี (Statement) บริการอีคอมเมิร์ซ พบว่าส่วนใหญ่ต้องการใช้บริการชำระภาษีกรมสรรพากร และ บริการรับชำระภาษีศุลกากรให้กรมศุลกากรจะมีความต้องการอยู่ในระดับน้อย ด้านราคาพบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้ธนาคารยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปี ด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย พบว่าส่วนใหญ่ต้องการให้เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าส่วนใหญ่ต้องการทราบข้อมูลผ่านสื่อโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ ด้านบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการที่จะสอบถามข้อมูลจากพนักงานได้ตลอดเวลาเมื่อมีปัญหาในการใช้บริการ และ ด้านกระบวนการ พบว่าส่วนใหญ่ต้องการความปลอดภัยสูงในการใช้บริการรวมถึงมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องในการทำรายการ

ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการระบบ Self-Service Banking พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการเรียงตามลำดับ คือ บริการรับชำระค่า ภาษีศุลกากร บริการอีคอมเมิร์ซ บริการกรุงไทยเทเลแบงก์ และบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ซึ่งมี องค์ประกอบย่อยที่มีค่าเฉลี่ยปัญหาและอุปสรรคสูงสุดในแต่ละบริการ ดังนี้ บริการกรุงไทย เทเลแบงก์ พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับโทรศัพท์ติดต่อยาก บริการอินเทอร์เน็ต แบงก์กิ้ง พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้บริการในระบบยาก บริการ อีคอมเมิร์ซ พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก และบริการรับ ชำระภาษีศุลกากร พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากเช่นกัน

This research was conducted to examine the satisfaction, problems and constraints in using self-service banking system of the customers of Krungthai Bank Public Company Limited in Amphur Muang, Chiangmai Province. The data were collected by using 400 sets of questionnaires to gather data from customers who used 13 branches. The collected data were analysed by SPSS for Windows program and using frequencies, percentages, and means.

The results of study showed that most of the customers were male, ages between 20 – 25 years old, unmarried status, had Bachelor's degree and mostly school students and university students, Their expenses were between 10,001 – 15,000 bath per month. The majority had perception of the self-service banking available, but lacked of knowledge using and unconfidence in security system.

The demand levels satisfaction towards Self-Service Banking systems were ranked as follows: people, process, price, place, promotion and product. Product: Krungthai Telebank service, most customers wanted to check balance accounts service; Internet Banking service, most customers wanted to check bank statements; E-commerce service, most customers wanted to use the tax revenue payments service; and Custom tax payments service, which the least number of customers used. Price: most customers wanted initial fee and annual fee exemption. Place: most customers wanted the 24 – hour service. Promotion: most customers wanted the information from television and newspaper. People: most customers wanted to get information from the bank staff when they had service problems. Process: most customers wanted the security service, including convenience, fast and correct services.

The problems and threats in self-service banking service were ranked as follows: custom tax payments service, e – commerce service, Krungthai Telebank service and internet banking service. Krungthai Telebank service: most customers were unsatisfied with busy telephone lines. Internet Banking service: most customers were unsatisfied with accessing line problem. E – commerce service and Custom tax payments: most customers were unsatisfied with complicated service.