

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความต้องการใช้บริการระบบ Self-Service Banking และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการระบบ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวน 400 ชุด จากลูกค้าธนาคารทั้ง 13 สาขา ที่เปิดให้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows) ช่วยในการวิเคราะห์ทางสถิติ ซึ่งค่าสถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

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

ระดับความต้องการใช้บริการระบบ Self-Service Banking พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความต้องการต่อส่วนประสมทางการตลาดเรียงตามลำดับ คือ ค้านบุคลากร ค้านกระบวนการ ค้านราคา ค้านช่องทางการจัดจำหน่าย ค้านการส่งเสริมทางการตลาด และค้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีองค์ประกอบอยู่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละค้าน ดังนี้ ค้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งประกอบด้วย บริการกรุงไทยเทเลแบงก์ พบร่วมส่วนใหญ่ต้องการใช้บริการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี บริการอินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้ง พบร่วมส่วนใหญ่ต้องการสอบถามรายการเคลื่อนไหวในบัญชี (Statement) บริการอีคอมเมอร์ส พบร่วมส่วนใหญ่ต้องการใช้บริการชำระภาษีกรมสรรพกิริ และบริการรับชำระภาษีศุลกากร ให้กรมศุลกากรจะมีความต้องการอยู่ในระดับน้อย ค้านราคายังพบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้ธนาคารยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปี ค้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบร่วมส่วนใหญ่ต้องการให้เปิดใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ค้านการส่งเสริมการตลาด พบร่วมส่วนใหญ่ต้องการทราบข้อมูลผ่านสื่อโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ ค้านบุคลากร พบร่วมส่วนใหญ่ต้องการที่จะสอบถามข้อมูลจากพนักงานฯ! ได้คลอดเวลาเมื่อมีปัญหาในการใช้บริการ และค้านกระบวนการ พบร่วมส่วนใหญ่ต้องการความปลอดภัยสูงในการใช้บริการรวมถึงมีความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องในการทำรายการ

ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการระบบ Self-Service Banking พบร่วมผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการเรียงตามลำดับ คือ บริการรับชำระภาษีศุลกากร บริการอีคอมเมอร์ส บริการกรุงไทยเทเลแบงก์ และบริการอินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ซึ่งมีองค์ประกอบอยู่ที่มีค่าเฉลี่ยปัญหาและอุปสรรคสูงสุดในแต่ละบริการ ดังนี้ บริการกรุงไทยเทเลแบงก์ พบร่วมส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับโทรศัพท์ติดต่อยาก บริการอินเตอร์เน็ตแบงก์กิ้ง พบร่วมส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้บริการในระบบมาก บริการอีคอมเมอร์ส พบร่วมส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยาก และบริการรับชำระภาษีศุลกากร พบร่วมส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยาก เช่นกัน

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.