

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้า และ บริการระหว่างเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์เอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่	
ผู้เขียน	นางสาวจิรัฐิกาล นันทการณ	
ปริญญา	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต	
คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	ผศ.ดร.อัญชติ เจ็งเจริญ รศ.กาญจนา โชคถาวร รศ.ธเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์	ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ
	บทคัดย่อ	

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและลักษณะของผู้ใช้บริการ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ (3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้า และ บริการระหว่างเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์เอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยกลุ่มผู้ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส 120 คน กลุ่มผู้ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม 120 คน และกลุ่มผู้ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็ม 110 คนการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และใช้ค่าสถิติสเกลในการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ ส่วนการทดสอบ

ความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการของลูกค้าทั้งสามกลุ่ม โดยใช้สถิติไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21- 30 ปี มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี 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 และนิยมชำระค่าสาธารณูปโภคมากที่สุด สำหรับผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มรู้จักเลเซอร์ เอทีเอ็มจากพนักงานแนะนำ เหตุผลในการเลือกใช้บริการเนื่องจากความสะดวกในเรื่องของสถานที่และความทันสมัยของเทคโนโลยี โดยส่วนใหญ่ใช้บริการผ่านสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีช่วงเวลาที่นิยมใช้อยู่ระหว่าง 18.01 – 21.00 น. ในวันเสาร์ จำนวน 1- 3 ครั้งต่อเดือน และนิยมชำระค่าสาธารณูปโภค และบัตรเครดิตมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของกลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสและผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มคือ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการ สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็มคือ ปัจจัยด้านรูปแบบของบริการ

ผลจากการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้า และบริการระหว่างกลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม พบว่ามี 9 ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นที่ความแตกต่างกันในการเลือกใช้บริการ คือปัจจัยด้านบริเวณและที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการค้นหา ปัจจัยด้านความหลากหลายของบริการที่รับชำระ ปัจจัยด้านความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ ปัจจัยด้านความซับซ้อนของการให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลาการรอคอย ปัจจัยด้านความเพียงพอของจุดให้บริการ ปัจจัยด้านการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ และปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคง

Independent Study Title	A Comparative Study of Factors Affecting Customers' Choice for Bill Payment Between Counter Service and Laser ATM of a Commercial Bank in Chiang Mai Province	
Author	Miss Cheeratthikan Nanthakarn	
Degree	Master of Economics	
Independent Study Advisory Committee	Asst. Prof. Dr. Anchalee Jengjalern	Chairperson
	Assoc. Prof. Kanchana Chokethaworn	Member
	Assoc. Prof. Thanes Sriwichailamphan	Member

ABSTRACT

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.