สารบาญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบาญ	ฌ
สารบาญตาราง	ฎ
สารบาญภาพ	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	11
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	11
1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	14
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	26
3.2 ข้อมูลทั่วไปและแหล่งข้อมูล	27
3.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	27

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไป 34

4.2 ปัจจัยในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขา โรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) 43

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) 49

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 ลักษณะข้อมูลและพฤติกรรมในการชำระค่าสินค้าและบริการในเขตตำบลวัดเกต จังหวัดเชียงใหม่ 55

5.2 ปัจจัยในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค(เชียงใหม่) 57

5.3 ปัญหาสำหรับการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค(เชียงใหม่) 58

5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป 59

เอกสารอ้างอิง 60

ภาคผนวก 62

ประวัติผู้เขียน 73

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงจำนวนยอดเงินฝากทุกประเภทของธนาคารพาณิชย์ ตั้งแต่ปี 2540-2549	2
1.2 แสดงปริมาณลูกค้าและรายได้จากการใช้บริการ Bill Payment ผ่านเคาน์เตอร์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ตั้งแต่เดือนมกราคม – ธันวาคม 2550	10
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	35
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ	36
4.3 จำนวนนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	37
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	37
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	38
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงรายได้	39
4.7 จำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายสินค้าผ่านเคาน์เตอร์	40
4.8 จำนวนและร้อยละของจำนวนรายการที่ชำระค่าสินค้าและบริการเฉลี่ยต่อครั้ง	41
4.9 จำนวนและร้อยละของมูลค่าในการชำระค่าสินค้าเฉลี่ยต่อครั้ง	42
4.10 แสดงผลประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Maximum Likelihood Estimate	47
4.11 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Marginal effects	48
4.12 ระดับความสำคัญ(ค่าเฉลี่ย) ของปัญหาของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่)	50
4.13 ระดับความสำคัญ(ค่าเฉลี่ย) ของปัญหาด้านค่าใช้จ่ายในการชำระ	50
4.14 ระดับความสำคัญ(ค่าเฉลี่ย) ของปัญหาด้านพนักงานของธนาคารที่ให้บริการ	51
4.15 ระดับความสำคัญ(ค่าเฉลี่ย) ของปัญหาด้านอาคารและสถานที่	52
4.16 ระดับความสำคัญ(ค่าเฉลี่ย) ของปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย	52
4.17 ระดับความสำคัญ(ค่าเฉลี่ย) ของปัญหาด้านอื่น ๆ ของธนาคาร	53

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญภาพ

รูป **หน้า**

1.1 แสดงเปอร์เซ็นรายการลูกค้าที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน Bill Payment Laser ATM และ Direct Debit ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในปี 2550 5

1.2 แสดงจำนวนรายการลูกค้าที่มาใช้บริการ Bill Payment ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ท่าแพ ซึ่งได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดแม่ฮองสอน จังหวัดลำพูน จังหวัดลำปาง จังหวัดแพร่ จังหวัดพะเยา และจังหวัดน่าน ตั้งแต่เดือนมกราคม – ธันวาคม ปี พ.ศ. 2550 6

1.3 แสดงจำนวนรายการลูกค้าที่มาใช้บริการ Laser ATM ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ท่าแพ ซึ่งได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดแม่ฮองสอน จังหวัดลำพูน จังหวัดลำปาง จังหวัดแพร่ จังหวัดพะเยา และจังหวัดน่าน ตั้งแต่เดือนมกราคม – ธันวาคม ปี พ.ศ. 2550 7

1.4 แสดงจำนวนรายการลูกค้าที่ใช้บริการ Direct Debit ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ท่าแพ ซึ่งได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดแม่ฮองสอน จังหวัดลำพูน จังหวัดลำปาง จังหวัดแพร่ จังหวัดพะเยา และจังหวัดน่าน ตั้งแต่เดือนมกราคม – ธันวาคม ปี พ.ศ. 2550 8

1.5 แสดงเปอร์เซ็นรายการลูกค้าที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทาง Laser ATM และ Direct Debit ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ในปี พ.ศ 2550 9

2.1 โมเดลพฤติกรรมของผู้บริโภค (Consumer Behavior Model) 17

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved