

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีส่วนในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม ประชาชน โดยทั่วไปที่รู้จักและใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากการขยายสาขาของธนาคารพาณิชย์ได้กระจายออกไปทั่วทุกพื้นที่ จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของประชาชนในทุกสาขาอาชีพทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย บริการฝากเงินของธนาคารพาณิชย์นับได้ว่ามีความสำคัญมาก ต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ได้รับผลประโยชน์จากการระดมเงินฝากแล้วยังได้ปล่อยกู้ยืมแก่ภาคเอกชนและภาครัฐบาล ในรูปแบบของดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการให้บริการทางการเงิน ปัจจุบันการแข่งขันทางการระดมเงินฝากมีความเข้มข้นมากขึ้น และที่สำคัญคือดอกเบี้ยซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ต้นทุนของธนาคารพาณิชย์สูงขึ้น ทำให้ส่วนต่างผลกำไรระหว่างดอกเบี้ยเงินฝากและเงินให้กู้ยืมที่แนวโน้มลดลง โดยที่ในขณะเดียวกันจำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มขึ้นตามลำดับ

จากข้อมูลตารางที่ 1.1 เห็นได้ว่าแนวโน้มของปริมาณเงินฝากเพิ่มขึ้นจากปี 2540 – 2549 ซึ่งปริมาณเงินฝากที่มีปริมาณมากที่สุดคือเงินฝากประจำคือจำนวน 31,023.230 ล้านบาท รองลงมาคือเงินฝากประเภทออมทรัพย์ก่อนวิกฤตเศรษฐกิจและหลังวิกฤตเศรษฐกิจปริมาณเงินฝากมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจาก 791,736 ล้านบาท เป็น 2,187,017 ล้านบาท โดยในปี 2549 คิดเป็น 13.43% ในสัดส่วนปริมาณเงินทั้งหมด 16,282,492 ล้านบาท

ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ พยายามแข่งขันในการให้บริการแก่ลูกค้าประเภทต่าง ๆ เช่น การเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ การออมทรัพย์รูปแบบการประกันชีวิต กองทุนรวม บัตรเครดิต ในขณะเดียวกันก็มุ่งที่จะแสวงหารายได้อื่นที่ไม่ใช่รายได้จากดอกเบี้ย ได้แก่ค่าธรรมเนียมรับจากบริการในรูปแบบต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านธนาคารพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าบัตรเครดิต ค่าสินเชื่อบัตรเครดิต ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกและมีช่องทางหรือวิธีการที่เป็นทางเลือกให้แก่ผู้บริโภคและเจ้าของสินค้าและบริการเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนยอดเงินฝากทุกประเภทของธนาคารพาณิชย์ ตั้งแต่ปี 2540 – 2549

ปี	ปริมาณเงินฝาก					
	กระแสรายวัน	ร้อยละ	ออมทรัพย์	ร้อยละ	ประจำ	ร้อยละ
2540	75,274	4.77	791,736	4.86	3,077,172	9.92
2541	85,249	5.40	862,682	5.30	3,355,570	10.82
2542	89,990	5.70	1,027,683	6.31	3,213,265	10.36
2543	103,194	6.54	1,247,914	7.66	3,209,402	10.35
2544	126,522	8.02	1,492,946	9.17	3,130,288	10.09
2545	153,462	9.73	1,672,419	10.27	3,013,867	9.71
2546	207,982	13.18	2,102,775	12.91	2,750,352	8.87
2547	225,527	14.30	2,415,105	14.83	2,625,407	8.46
2548	255,570	16.20	2,482,215	15.24	2,970,509	9.58
2549	254,883	16.16	2,187,017	13.43	3,677,398	11.85
รวม	1,577,653	100.00	16,282,492	100.00	31,023,230	100.00

หน่วย: ล้านบาท

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เรียกกันว่า Bill Payment ก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ได้รับ ความนิยมใช้บริการกันมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากลักษณะของ Bill Payment นั้นเป็นบริการที่ สนับสนุนให้ธุรกรรมทางการเงินของลูกค้ากับสถาบัน องค์กร บริษัท และห้างร้านต่างๆ มีความ สะดวกรวดเร็วและมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น โดยการชำระค่าสินค้าและบริการด้วย “ใบแจ้งการ ชำระเงิน” หรือ Pay-In-Slip ค่าสินค้าหรือบริการ ผ่านเครือข่ายเคาน์เตอร์ของสาขานาคารทั่ว ประเทศ การชำระเงินผ่านระบบ Bill Payment มีค่าใช้จ่ายต่อรายการ โดยเฉลี่ยจากธนาคารต่างๆที่ ไม่สูงนัก กล่าวคือ หากลูกค้าชำระเงินภายในพื้นที่กรุงเทพฯจะมีอัตราค่าบริการอยู่ที่ประมาณ 15 บาทต่อรายการ ส่วนกรณีที่ชำระเงินจากนอกพื้นที่กรุงเทพฯหรือต่างจังหวัดจะอยู่ที่ประมาณ 30 บาท ต่อรายการ ซึ่งโดยส่วนใหญ่ธนาคารพาณิชย์จะมีขั้นต่ำของอัตราค่าบริการโดยคิดจาก เพดานมูลค่าสินค้าหรือบริการที่จ่ายชำระกัน เช่นอัตรา 15 หรือ 30 บาท ดังกล่าวจะเป็นอัตรา สำหรับการจ่ายชำระเงินไม่เกิน 100,000 บาทต่อรายการ เป็นต้น หากพิจารณาในแง่ของรูปแบบ บริการแล้ว Bill Payment จะมีขั้นตอนการดำเนินการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนหรือผิดแผกแตกต่างไป

จากการโอนเงินหรือการนำฝากผ่านธนาคารในธุรกรรมทางการเงินทั่วไป เนื่องจากในการชำระค่าสินค้าหรือบริการในรูปแบบ Bill Payment นั้น นอกจากจะมีขั้นตอนกระบวนการที่ใกล้เคียงกันกับการชำระเงินผ่านธนาคารที่ผู้บริโภคทั่วไปมีความคุ้นเคยกันดีแล้ว ผู้บริโภคหรือผู้จ่ายชำระค่าสินค้าหรือบริการที่ไม่มีบัญชีเงินฝากก็สามารถชำระผ่านทางเคาน์เตอร์ธนาคารได้ โดยการนำ “ใบแจ้งการชำระเงิน” มาแสดง ซึ่งสามารถชำระได้ทั้ง เงินสด เงินโอน และ เช็คเคลียร์ริง สำหรับบริษัทหลังจากดำเนินการติดต่อขอใช้บริการกับธนาคารแต่ละแห่งพร้อมทั้งจัดทำใบแจ้งการชำระเงินที่ระบุชื่อ นามสกุลลูกค้า หมายเลขอ้างอิงจำนวนเงินที่ชำระ ฯลฯ ตลอดจนสื่อสารประชาสัมพันธ์บริการดังกล่าวให้กับลูกค้าได้รับรู้และเข้าใจแล้ว เมื่อลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการและดำเนินการชำระเงินผ่านระบบ Bill Payment จำนวนเงินที่ลูกค้าชำระค่าสินค้าหรือบริการจะถูกโอนเข้าสู่บัญชีของบริษัทในทันที หรือหากเป็นรายการย่อยจำนวนมาก ธนาคารก็จะรวมรายการเพื่อโอนเข้าบัญชีให้ในคราวเดียว ณ สิ้นวันทำการ พร้อมกันนี้ธนาคารจะดำเนินการส่งรายงานสรุปยอดชำระเงินในรูปแบบของ Hard Copy หรือ Text File มายังบริษัทที่ใช้บริการในวันทำการถัดไป หรือบริษัทอาจจะเชื่อมต่อเข้ากับระบบออนไลน์ของธนาคารโดยตรงจากการดาวน์โหลดรายงานการรับชำระเงินผ่านบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถพิมพ์ออกมาเพื่อเก็บเป็นหลักฐานได้ รวมทั้งสามารถรับรายงานในรูปแบบเอกสารจากสาขาที่สมัครใช้บริการ และด้วยวิธีการดังกล่าวในหลายๆกรณีจึงช่วยให้ผู้จ่ายเงินและบริษัท ลดขั้นตอนในการส่งเอกสารหรือสำเนาการโอนชำระเงินเพื่อยืนยันว่ามีเงินจ่ายค่าสินค้าหรือบริการกันจริงๆ เนื่องจากการมีขั้นตอนการยืนยันยอดและรายละเอียดการชำระเงินจากธนาคารโดยตรง

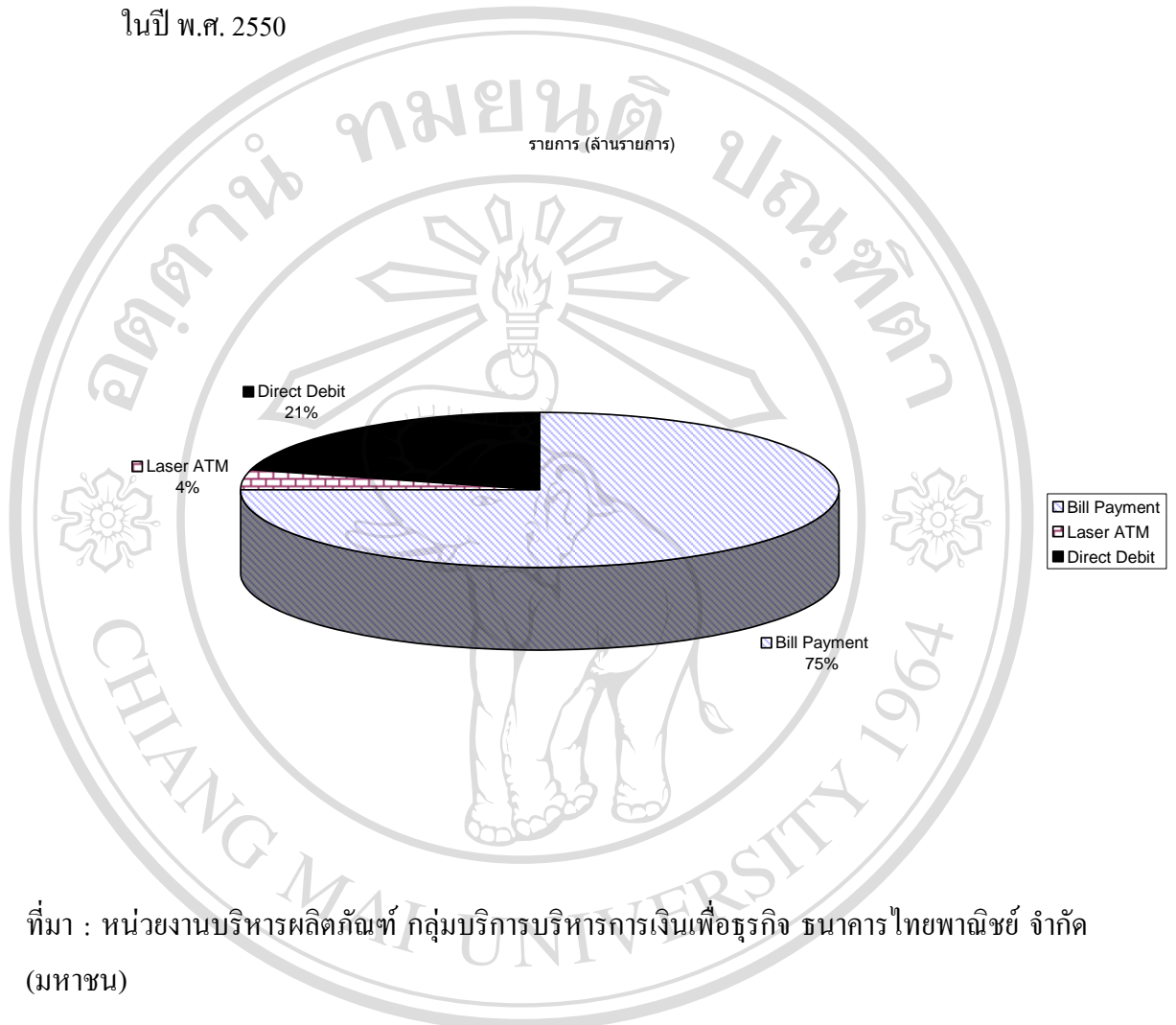
นอกจากเหตุผลเรื่องความสะดวกสบายแล้ว สาเหตุที่ Bill Payment เป็นที่นิยมมากขึ้นก็ยังมีเรื่องของปัจจัยทางธุรกิจและการตลาดเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ทั้งนี้สืบเนื่องจากผู้ใช้บริการที่ธนาคารในการบริการด้านอื่น ๆ แล้วยังจะมีความสะดวกในเรื่องการรับชำระ Bill Payment อีกด้วย เพื่อประหยัดเวลาแก่ลูกค้า และเพื่อเป็นการบริการจุดเดียวที่ธนาคาร เนื่องจาก Bill Payment ยังมีส่วนช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถที่จะประหยัดต้นทุนในรูปของตัวเงิน แรงงานและเวลาในการที่จะนำมาใช้ในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการรับชำระเงินของบริษัทอีกทางหนึ่ง Bill Payment จึงเป็นอีกหนึ่งบริการทางการเงินสำหรับธุรกิจที่มีแนวโน้มจะเติบโตและเป็นมาตรฐานธุรกรรมทางการเงินต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับธุรกิจหรือบริษัทที่มีลูกค้าอยู่ในประเทศไทย

ในภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองเช่นในปัจจุบัน ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ได้มีการวางแผนและกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อเพิ่มความสามารถในการดำเนินงาน และแข่งขันเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดภายใต้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีนโยบายมุ่งไปสู่การเป็นธนาคารอันดับหนึ่งในใจลูกค้าและผู้ถือหุ้น โดยมี

ยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อพัฒนาให้เป็นธนาคารอันดับหนึ่งของประเทศที่ให้บริการครบวงจรระดับชั้นนำ (Premier Universal Bank) ด้วยการพัฒนาเครือข่ายสาขาและเอทีเอ็มมากที่สุดในประเทศ ปรับปรุงแบบสาขาใหม่เพื่อดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการ รวมถึงการพัฒนาบริการเข้าสู่มาตรฐานโลก (World Class Standard) โดยมีการวัดระดับการครองใจของลูกค้า (Customer Engagement) ที่สาขา ซึ่งธนาคารเชื่อว่าการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเยี่ยมกับลูกค้า พนักงานจะต้องให้บริการอย่างดีเลิศกับลูกค้าจนสามารถครองใจลูกค้าได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้การพัฒนาประสานธุรกิจระหว่างหน่วยงานบริหารผลิตภัณฑ์ กลุ่มบริการบริหารการเงินเพื่อธุรกิจกับบริษัทซึ่งในขณะนี้บริษัทเข้าร่วมบริการ Bill Payment จำนวน 793 บริษัท จากรูปที่ 1.1 แสดงรายการลูกค้าที่ใช้บริการชำระ Bill Payment, Laser ATM และ Direct Debit ในปี 2550 จำนวน 26,739,768 ราย คิดเป็นรายได้ทั้งหมด 20 ล้านบาท เปรียบเทียบการใช้บริการสูงสุดคือชำระ Bill Payment ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารคิดเป็น 75% รองลงมาคือใช้บริการทางด้าน Direct Debit คิดเป็น 21% ส่วนการใช้บริการน้อยที่สุดคือการใช้บริการผ่าน Laser ATM คิดเป็น 4% ตามลำดับ (ที่มา : หน่วยงานบริหารผลิตภัณฑ์ กลุ่มบริการบริหารการเงินเพื่อธุรกิจ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

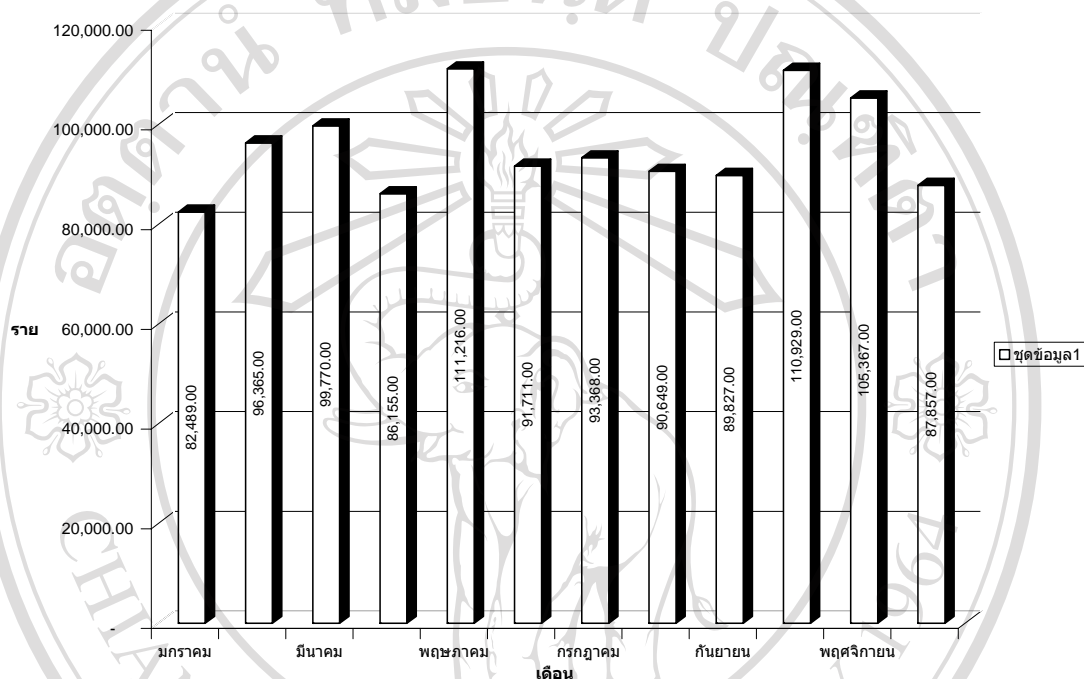
รูปที่ 1.1 แสดงเปอร์เซ็นต์รายการลูกค้าที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทาง Bill Payment, Laser ATM และ Direct Debit ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2550



ที่มา : หน่วยงานบริหารผลิตภัณฑ์ กลุ่มบริการบริหารการเงินเพื่อธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**รูปที่ 1.2** แสดงจำนวนรายการลูกค้าที่มาใช้บริการ Bill Payment ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ท่าแพ ซึ่งได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดลำพูน จังหวัดลำปาง จังหวัดแพร่ จังหวัดพะเยา และจังหวัดน่าน ตั้งแต่เดือนมกราคม – ธันวาคม ปี พ.ศ. 2550

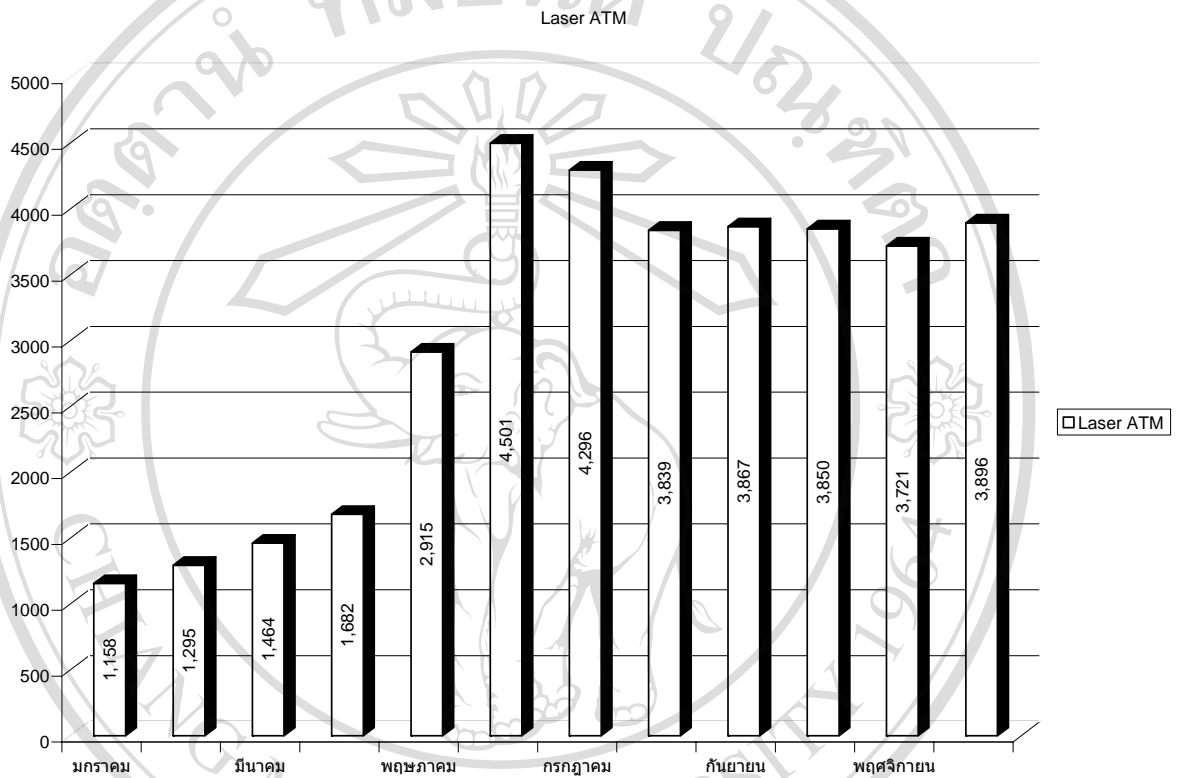


หน่วย: ราย

ที่มา : หน่วยงานบริหารผลิตภัณฑ์ กลุ่มบริการบริหารการเงินเพื่อธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จากข้อมูลในรูปที่ 1.2 แสดงจำนวนรายการลูกค้าที่มาใช้บริการ Bill Payment ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ท่าแพ จำนวน 8 จังหวัด ตั้งแต่เดือนมกราคม – ธันวาคม พ.ศ. 2550 ซึ่งให้เห็นถึง ปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ Bill Payment ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ มีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับกับปริมาณสาขาที่เพิ่มขึ้นของธนาคาร

**รูปที่ 1.3** แสดงจำนวนรายการลูกค้าที่ใช้บริการ Laser ATM ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ท่าแพ ซึ่งได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดลำพูนจังหวัดลำปาง จังหวัดแพร่ จังหวัดพะเยา และจังหวัดน่าน ตั้งแต่เดือน มกราคม - ธันวาคม ปี พ.ศ. 2550

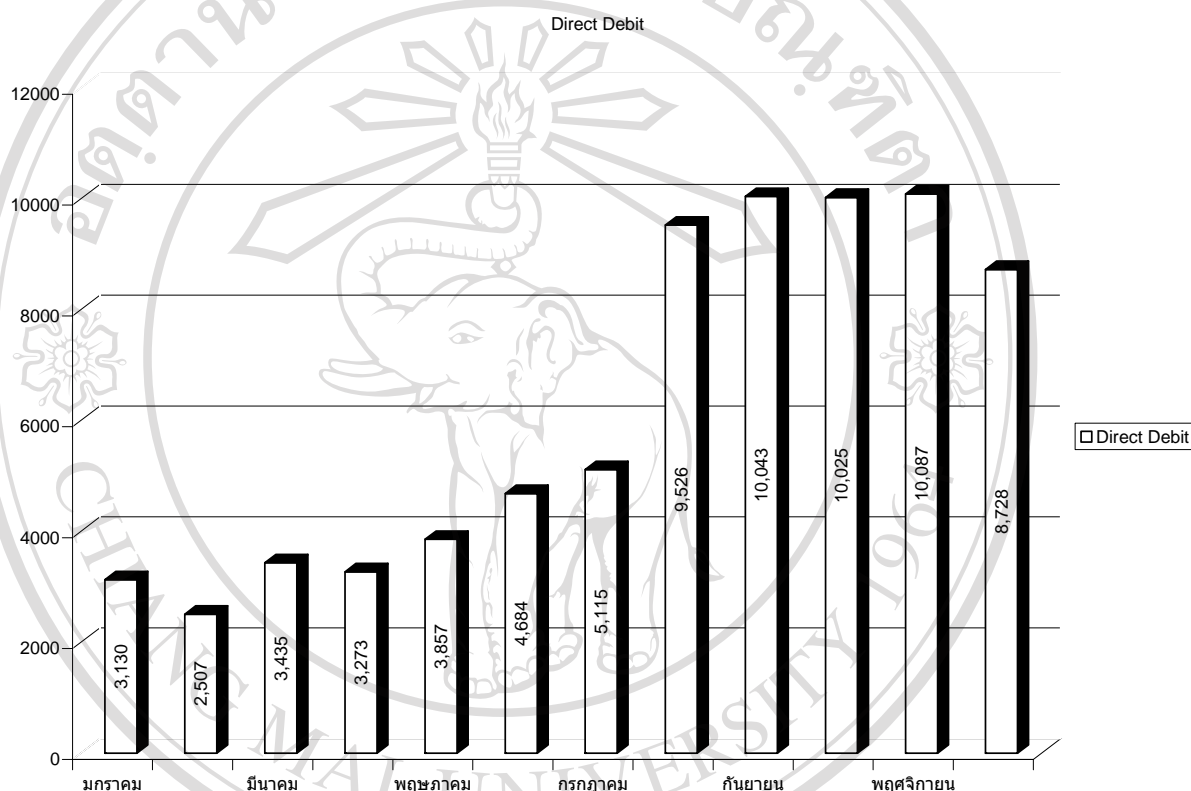


หน่วย : ราย

ที่มา : หน่วยงานบริหารผลิตภัณฑ์ กลุ่มบริการบริหารการเงินเพื่อธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จากข้อมูลรูปที่ 1.3 แสดงจำนวนรายการลูกค้าที่ใช้บริการ Laser ATM ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ท่าแพ ตั้งแต่เดือนมกราคม – ธันวาคม พ.ศ. 2550 ซึ่งมีรายการทั้งหมด 36,484 ราย และมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับกับปริมาณสาขาที่เพิ่มขึ้นของธนาคาร

**รูปที่ 1.4** แสดงจำนวนรายการลูกค้าที่ใช้บริการ Direct Debit ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ท่าแพ ซึ่งได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดแม่ฮ่องสอน- จังหวัดลำพูน จังหวัดลำปาง จังหวัดแพร่ จังหวัดพะเยา และจังหวัดน่าน ตั้งแต่เดือน มกราคม - ธันวาคม ในปีพ.ศ. 2550



หน่วย : ราย

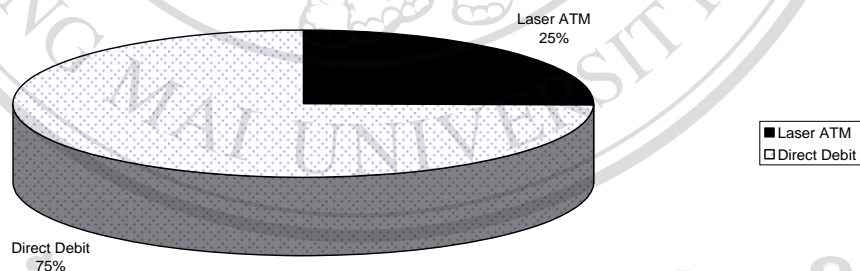
ที่มา : หน่วยงานบริหารผลิตภัณฑ์ กลุ่มบริการบริหารการเงินเพื่อธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จากข้อมูลรูปที่ 1.4 แสดงจำนวนรายการลูกค้าที่ใช้บริการ Direct Debit ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ท่าแพ ตั้งแต่เดือนมกราคม - ธันวาคม พ.ศ. 2550 ซึ่งมีรายการทั้งหมด 74,410 ราย และมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับกับปริมาณสาขาที่เพิ่มขึ้นของธนาคาร



จากข้อมูลที่ศึกษาทำให้ผู้ทำการวิจัยได้สนใจที่จะศึกษาและวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร แห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) เนื่องจากเป็นสาขาที่ผู้วิจัยได้ทำงานและติดตามสภาวะการณ์ของปริมาณดังรูปที่ 1.5 แสดงเปอร์เซ็นต์ของการใช้บริการผ่าน Laser ATM และ Direct Debit โดยในปี 2550 พบว่าเปอร์เซ็นต์การให้บริการ Direct Debit สูงสุด คิดเป็น 75% ของยอดการใช้ทั้งหมด รองลงมาการให้บริการผ่าน Laser ATM คิดเป็น 25% ของยอดการใช้ทั้งหมด ตามลำดับ

รูปที่ 1.5 แสดงเปอร์เซ็นต์รายการลูกค้าที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทาง Laser ATM และ Direct Debit ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา โรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ในปี พ.ศ. 2550



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University

ที่มา : หน่วยงานบริหารผลิตภัณฑ์ กลุ่มบริการบริหารการเงินเพื่อธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 1.2 แสดงปริมาณลูกค้าและรายได้จากการใช้บริการ Bill Payment ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ตั้งแต่เดือน มกราคม – ธันวาคม 2550

เดือน	ปริมาณลูกค้า (คน)	% การเปลี่ยนแปลง	รายได้ (บาท)	% การเปลี่ยนแปลง
มกราคม	1,511.00		2,416.00	
กุมภาพันธ์	1,382.00	-0.09	5,604.00	1.32
มีนาคม	1,698.00	0.23	9,069.00	0.62
เมษายน	1,385.00	0.31	13,514.00	0.49
พฤษภาคม	1,914.00	0.38	19,424.00	0.44
มิถุนายน	1,425.00	-0.26	25,109.00	0.29
กรกฎาคม	1,508.00	0.06	17,304.00	-0.31
สิงหาคม	1,468.00	-0.03	14,799.00	-0.14
กันยายน	1,429.00	-0.03	22,849.00	0.54
ตุลาคม	1,678.00	0.17	30,984.00	0.36
พฤศจิกายน	1,932.00	0.15	38,864.00	0.25
ธันวาคม	1,419.00	-0.27	47,289.00	0.22
รวม	18,749.00	0.65	247,225.00	4.07

ที่มา : หน่วยงานบริหารผลิตภัณฑ์ กลุ่มบริการบริหารการเงินเพื่อธุรกิจ BRANCH REPORT

จากข้อมูลตารางที่ 2 แสดงปริมาณลูกค้าและรายได้จากการใช้บริการ Bill Payment ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ตั้งแต่เดือนมกราคม – ธันวาคม 2549 พบว่าอัตราการเปลี่ยนแปลงจากปริมาณการใช้บริการ Bill Payment สูงสุดคืออยู่ในช่วงเดือนเมษายนถึงเดือนพฤษภาคม มีอัตราการเปลี่ยนแปลง 0.38 % ส่วนอัตราการเปลี่ยนแปลงต่ำสุดคืออยู่ในช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือน ธันวาคม มีอัตราการเปลี่ยนแปลง -0.27 % ตามลำดับ

ส่วนรายได้ในการรับชำระที่สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ได้รับพบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกเดือน โดยอัตราการเปลี่ยนแปลงสูงสุดอยู่ในช่วงของเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมีนาคม ส่วนอัตราส่วนอัตราการเปลี่ยนแปลงต่ำสุดคืออยู่ในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคม มีอัตราการเปลี่ยนแปลง -0.31% ตามลำดับ

จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนลูกค้าและรายได้ของธนาคารดังกล่าวจึงเป็นคำถามที่น่าสนใจว่า ปัจจัยใดที่มีผลทำให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการ Bill Payment ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อีกทั้งปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าของธนาคารที่มาใช้บริการ Bill Payment เพื่อเป็น ประโยชน์ในที่ทำงานและเป็นแนวทางต่อการนำเสนอนโยบายในการพัฒนาของด้านการบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงและวางแผนทางการตลาดในอนาคตของธนาคารไทยพาณิชย์เพื่อเพิ่มปริมาณ ลูกค้าต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและปัจจัยของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค เชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค เชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและปัจจัยของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค เชียงใหม่
- 2) ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค เชียงใหม่
- 3) เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารของธนาคารในการกำหนดนโยบายการลงทุน ปรับปรุงและวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดในการให้บริการ Bill Payment ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อไป

## 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) โดยเลือกศึกษาทั้งลูกค้าที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) และลูกค้าที่เลือกใช้บริการโดย

ใช้บริการผ่านระบบช่องทางอื่น เช่น ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเว่นอีเลว่น ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ ผ่าน Direct Debit และ ผ่าน Laser ATM ประชากรคือ ลูกค้านาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ที่มาใช้บริการชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารตั้งแต่เดือน มกราคม ถึงเดือนธันวาคม 2550 จำนวน 18,749 ราย ผู้ทำการวิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างของลูกค้ำที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค(เชียงใหม่) ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 ราย โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) จากกลุ่มลูกค้ำที่เลือกใช้บริการชำระค่าบริการสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค(เชียงใหม่) จำนวน 200 ราย และกลุ่มลูกค้ำที่เลือกใช้บริการชำระค่าบริการสินค้าและบริการผ่านระบบช่องทางอื่น เช่น ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเว่นอีเลว่น ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ ผ่าน Direct Debit และ ผ่าน Laser ATM จำนวน 200 ราย โดยทำการเลือกลูกค้ำจาก 4 ช่องทาง โดยใช้แบบการกำหนดโควตาเก็บข้อมูลตัวอย่างช่องทางละ 50 ราย

### 1.5 นิยามศัพท์

**Billers** หมายถึง ผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการที่ทำบันทึกข้อตกลงการใช้บริการ Bill Payment กับธนาคาร

**Payers'** หมายถึง ผู้ชำระค่าสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้จำหน่ายหรือผู้ให้บริการ

**Bill Payment** หมายถึง เป็นการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการแก่บริษัทที่มีการจำหน่ายสินค้าเงินผ่อน หรือบริการต่าง ๆ ที่มีการรับชำระเป็นรายงวด โดยผู้ชำระเงินสามารถชำระเงินได้ที่เคาน์เตอร์ทุกสาขาทั่วประเทศของธนาคาร ซึ่งธนาคารมีการรายงานรายละเอียดการรับชำระเงินแจ้งให้บริษัททราบทุกวัน

**Direct Debit** หมายถึง ระบบคำสั่งประจำที่ลูกค้ำใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัญชีของธนาคารในนามชื่อบุคคลหรือนิติบุคคล โดยทำสัญญาเป็นรายเดือน จนถึงครบกำหนดการชำระ

**Laser ATM** หมายถึง บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านตู้เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน)

**ค่าสินค้าหรือบริการ** หมายถึง ค่าใช้จ่ายซึ่งผู้ชำระเงินจะต้องจ่ายให้กับผู้จำหน่ายหรือให้บริการตามที่ได้ตกลงซื้อขายหรือใช้บริการ เช่น

- กลุ่มสาธารณูปโภค - ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์  
 กลุ่มห้างสรรพสินค้า - ชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต  
 กลุ่มบริการสมาชิก - ค่าสมาชิก  
 กลุ่มประกันภัย - ค่าเบี้ยประกัน  
 กลุ่มที่ให้บริการสินเชื่อ - ผ่อนชำระเงินกู้  
 กลุ่มบริษัทผลิตภัณฑ์ - ชำระค่าซื้อหุ้น  
 กลุ่มสถาบันการศึกษา - ค่าลงทะเบียน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved