

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งใน ตำบลวัดเกต จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวรัตนภรณ์ ชมภูศรี

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผศ.ดร. ไพรัช กาญจนการุณ

ประธานกรรมการ

รศ.ดร.ชเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์

กรรมการ

ผศ.ดร. นิสิต พันธมิตร

กรรมการ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและปัจจัยของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค(เชียงใหม่) และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค(เชียงใหม่) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย ทั้งลูกค้าที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวน 200 ราย และลูกค้าที่ใช้บริการผ่านช่องทางอื่นคือ เซเว่นอีเลเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ ผ่านตู้เอทีเอ็ม และผ่านระบบหักบัญชีอัตโนมัติ จำนวน 200 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบโลจิต ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์การประมาณค่าความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate : MLE) โดยแสดงค่า Marginal effects

ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.25 อยู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 52.5 สถานภาพสมรส ร้อยละ 68.75ระดับการศึกษาปริญญา-

ตรี ร้อยละ 79.5 มีอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง ร้อยละ 65.75 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 41.50 ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายประเภทบัตรเครดิต ร้อยละ 35.94 จำนวนรายการเฉลี่ยในการชำระต่อครั้งจำนวน 1 รายการ ร้อยละ 35.50 มูลค่าในการชำระค่าสินค้าและบริการมูลค่าต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 44.25

ผลการศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) พบว่าด้านความปลอดภัยในเรื่องของการตรวจสอบยอดค้างชำระเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) มากที่สุด และมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยโอกาสที่จะเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) เพิ่มขึ้นร้อยละ 31.17 รองลงมาได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารพนักงานธนาคารที่ได้รับคำแนะนำจากผู้ให้บริการ วงเงินที่สามารถชำระได้ในแต่ละครั้ง เป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตามลำดับ โอกาสที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) เพิ่มขึ้นร้อยละ 17.08 16.41 15.73 15.20 11.24 และ 4.94 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านอายุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โอกาสที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) ลดลงร้อยละ 3.20

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาโรงพยาบาลแมคคอร์มิค (เชียงใหม่) พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาทางด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายในส่วนของการสะสมยอดรายการชำระ ปัญหาทางด้านบัตรคิวในช่วงที่รอรับบริการ และจำนวนเคาน์เตอร์พนักงานที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ

**Independent Study Title** Customers' Behavior in Using Bill Payment Through Counter Service of One Commercial Bank in Watkate Sub-district, Chiang Mai Province

**Author** Miss Rattanaporn Chomphusri

**Degree** Master of Economics

**Independent Study Advisory Committee**

Asst.Prof.Dr. Pairat Kanjanakaroon Chairperson

Assoc.Prof.Dr. Thanee Sriwichailamphan Member

Asst.Prof.Dr. Nisit Panthamit Member

**ABSTRACT**

The study involved understanding about the general features and behavior in using bill payment and the problems associated with provision in using bill payment through counter service of Siam commercial bank Co.Ltd. McCormick hospital (Chiang Mai branch). Information were collected from 400 samples of both users at Siam commercial bank from 200 samples and non-users of service were counter service at seven-eleven, Pay at Post, Laser ATM and Direct Debit from 200 samples. Analyses were based on the results of descriptive statistics including frequency, percentage and arithmetic mean and application of the Logit model using Maximum Likelihood Estimate: MLE and marginal effects techniques.

The study found the majority of users of bill payment as female (51.25%), age between 30-40 (52.5%), married (68.75%), bachelor's degree graduate (79.5%), employee (65.75%), having 10,001-20,000 baht average monthly income (41.50%), paying of credit card (35.94%), paying one bill (35.50%), valuing to pay lower 10,000 baht (44.25%).

The results from Logit model using marginal effect application revealed the decisive factors for using bill payment through counter service of Siam commercial bank Co.Ltd. McCormick hospital (Chiang Mai branch) at 0.05 statistically significant level. The major important factors influencing in using bill payment through counter service at Siam commercial bank.Co.Ltd. McCormick hospital (Chiang Mai branch) decision were the safety in using the credit service, commission, service providers, recommends by customer, limit in using payment service, bank's customer and monthly income with the chance for more used to increase by 31.17%, 17.08%, 16.41%, 15.73%, 15.20%, 11.24% and 4.94% respectively. However, the factor of age was negative with the chance for using decrease by 3.20%.

The problems or obstacles in using bill payment through counter service of Siam commercial bank.Co.Ltd. McCormick hospital (Chiang Mai branch) such as information, sell promotion, waiting from service, and lack of counter services.