

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	8
ประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษา	8
ขอบเขตของการศึกษา	8
บทที่ 2 ระเบียบวิธีวิจัย	10
กรอบทฤษฎีในการศึกษา	10
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
ระเบียบวิธีวิจัย	14
บทที่ 3 ผลการศึกษา	16
กลุ่มผู้ใช้บริการสาธารณูปโภค	16
กลุ่มผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์	33
กลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่ชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์	48
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	53
สรุปผลการศึกษา	53
ข้อเสนอแนะ	54
บรรณานุกรม	57

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	58
ภาคผนวก 1. ลักษณะสำคัญของการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์	59
ภาคผนวก 2. นโยบายธนาคารพาณิชย์	64
ภาคผนวก 3. แบบสอบถาม	73
ประวัติผู้เขียน	78

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 จำนวนสาขาธนาคารและยอดเงินฝากทุกประเภทในจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ พ.ศ.2533 ถึง พ.ศ.2542	2
1.2 เปรียบเทียบการชำระเงินค่าบริการโทรศัพท์ผ่านธนาคารพาณิชย์ เดือนธันวาคม พ.ศ.2542	4
1.3 เปรียบเทียบการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านธนาคารพาณิชย์ จากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 บ้านเด่น จังหวัดเชียงใหม่	6
3.1 เพศ	17
3.2 อายุ	17
3.3 สถานภาพการสมรส	18
3.4 ระดับการศึกษา	18
3.5 อาชีพ	19
3.6 รายได้ต่อครอบครัวต่อเดือน	20
3.7 ที่อยู่อาศัย	21
3.8 สาธารณูปโภคที่ใช้บริการ	21
3.9 ประสบการณ์เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการคิดค่าสาธารณูปโภค	22
3.10 ระดับความต้องการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์	22
3.11 การรับทราบด้านการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารต้องเสียค่าบริการ	23
3.12 การใช้บริการต่างๆ ของธนาคารพาณิชย์	23
3.13 เปรียบเทียบผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคแต่ละประเภท กับการใช้บริการต่างๆ ของธนาคารพาณิชย์	24
3.14 วิธีชำระเงินค่าสาธารณูปโภคจำแนกตามประเภทสาธารณูปโภค	25
3.15 การชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบธนาคารพาณิชย์	26
3.16 ธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคเลือกใช้บริการต่างๆ	27
3.17 ประโยชน์จากการใช้บัญชีธนาคาร	28
3.18 เหตุผลในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์	29
3.19 จำนวนครั้งเฉลี่ยที่ผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคทำรายการฝาก-ถอนต่อเดือน	30
3.20 การเพิ่มยอดคงเหลือในบัญชี	30

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
3.21 จำนวนเงินคงเหลือในบัญชีโดยเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการสาธารณสุขปก ที่ให้บริการต่างๆ ของธนาคารพาณิชย์	31
3.22 เปรียบเทียบจำนวนเงินคงเหลือในบัญชีธนาคารระหว่างกลุ่มของผู้ที่ใช้และ ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณสุขปกผ่านธนาคาร	32
3.23 อายุของกลุ่มผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณสุขปกผ่านธนาคารพาณิชย์	33
3.24 สถานภาพการสมรสของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณสุขปก ผ่านธนาคารพาณิชย์	34
3.25 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณสุขปกผ่านธนาคารพาณิชย์	34
3.26 อาชีพผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณสุขปกผ่านธนาคารพาณิชย์	35
3.27 รายได้ต่อครอบครัวต่อเดือนของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณสุขปก ผ่านธนาคารพาณิชย์	35
3.28 ที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณสุขปกผ่านธนาคารพาณิชย์	36
3.29 จำนวนครั้งเฉลี่ยที่ผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณสุขปกผ่านธนาคารพาณิชย์ ทำรายการฝาก-ถอนต่อเดือน	37
3.30 การเพิ่มยอดคงเหลือในบัญชีของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณสุขปก ผ่านธนาคารพาณิชย์	37
3.31 จำนวนเงินคงเหลือในบัญชีเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการชำระเงิน ค่าสาธารณสุขปกผ่านธนาคารพาณิชย์	38
3.32 ประเภทบัญชีธนาคารที่ใช้หักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณสุขปก เฉพาะผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณสุขปกผ่านธนาคารพาณิชย์	38
3.33 ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในความถูกต้องของยอดการใช้สาธารณสุขปก	39
3.34 ระดับความไว้วางใจในความถูกต้อง ด้านการชำระเงินค่าสาธารณสุขปก ผ่านธนาคารพาณิชย์	40
3.35 ประสบการณ์เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการชำระเงินค่าสาธารณสุขปก ผ่านธนาคารพาณิชย์	40
3.36 ที่มาของปัญหาความผิดพลาดในการชำระเงินค่าสาธารณสุขปก ผ่านธนาคารพาณิชย์	41

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
3.37 ระดับความพอใจในการจ่ายค่าบริการในการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์	42
3.38 ประโยชน์ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายอันเนื่องมาจากการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์	42
3.39 ประเภทวิธีการที่ต้องการใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร	43
3.40 ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคให้ความสำคัญต่อบริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์	44
3.41 อายุของผู้ที่ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์	49
3.42 สถานภาพการสมรสของผู้ที่ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์	49
3.43 ระดับการศึกษาของผู้ที่ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์	50
3.44 อาชีพของผู้ที่ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์	50
3.45 รายได้ต่อครอบครัวต่อเดือนของผู้ที่ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์	51
3.46 ที่อยู่อาศัยของผู้ที่ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์	52