

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมตลอดระยะเวลาผ่านมาธนาคารพาณิชย์มีบทบาทเพิ่มมากขึ้น จากการขยายสาขาคำเนินงานให้กระจายออกไปทั่วทุกพื้นที่ของธนาคารพาณิชย์ ประชาชน โดยทั่วไปรู้จักและใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์จึงเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน นำความสะดวกและความเจริญไปสู่ประชาชนในทุกสาขาอาชีพทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ถือว่าเป็นบริการที่มีความสำคัญประเภทหนึ่ง ต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ได้รับผลประโยชน์จากการระดมเงินฝากจากสาธารณชน จากค่าธรรมเนียมในการให้บริการทางการเงินต่างๆ การนำเงินฝากไปปล่อยให้ผู้ยืมแก่ภาคเอกชน และภาครัฐบาล ไปใช้ในการลงทุนและสร้างงานในระบบเศรษฐกิจ ทำให้ธนาคารพาณิชย์ได้รับผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ย ในปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ มีความเข้มข้นขึ้นทั้งทางด้านเงินฝาก และบริการในรูปแบบต่างๆ ด้วยมีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียงตลอดจนรูปแบบ การให้บริการ การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตามสภาพความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจโดยรวม ปัจจัยที่สำคัญคือดอกเบี้ยเป็นปัจจัยที่ทำให้ต้นทุนของธนาคารพาณิชย์สูงขึ้น ส่วนต่างระหว่างดอกเบี้ยเงินฝากและดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมมีแนวโน้มลดลง ในขณะที่ด้วยกันจำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์ในประเทศมีเพิ่มมากขึ้น และมีการแข่งขันการให้บริการในรูปแบบต่างๆ เพิ่มมากขึ้นตามลำดับ

ในปัจจุบันนี้ ธนาคารพาณิชย์ต่างพยายามแข่งขันให้บริการแก่ลูกค้าในรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น ในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์บริการที่น่าประทับใจเป็นสิ่งสำคัญ การดำเนินการส่งเสริมการขายของแต่ละธนาคารต่างก็มุ่งหวังให้ลูกค้าของตนเองได้รับความพึงพอใจมากที่สุด พยายามดำเนินนโยบายผูกพันให้ลูกค้าจงรักภักดีใช้บริการของธนาคารต่อเนื่องตลอดไป กลยุทธ์ที่ธนาคารพาณิชย์ใช้ในการเร่งระดมเงินฝาก คือการจูงใจให้ดอกเบี้ยเงินฝากแก่บรรดาผู้ฝากเงินในอัตราที่สูง เปลี่ยนแปลงไปตามภาวะตลาดการเงินของท้องถิ่น การแข่งขันด้านการให้บริการที่เป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผลจากการแข่งขันกันนี้ ทำให้อัตราผลตอบแทนของเงินฝากมีแนวโน้มผันแปรลดลง ทั้งนี้เนื่องจากธนาคารพาณิชย์หลายแห่งต่างเสนอเงื่อนไข และอัตราดอกเบี้ย

เบี้ยที่ต่ำกว่า เพื่อแข่งขันส่วนแบ่งทางการตลาดด้านเงินฝาก ได้มากกว่า ดังนั้นธุรกิจธนาคารพาณิชย์จะรักษาความสามารถในการทำกำไรไว้ให้ได้ จำเป็นต้องคำนึงถึงการลดต้นทุนและเพิ่มรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย เช่น ค่าธรรมเนียมจากการให้บริการทางการเงิน อื่นๆ เป็นต้น ธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจการให้บริการทางการเงิน มีลักษณะการแข่งขันสูงทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ มีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ด้านการสื่อสารโทรคมนาคมและการบริหาร เพื่อให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าของวิวัฒนาการด้านการเงินของโลก ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจอื่น จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและการดำเนินธุรกิจทางการเงิน ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเป็นแนวทางที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ให้มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดผลตอบแทนทางธุรกิจ มีคุณประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนสาขาธนาคารและยอดเงินฝากทุกประเภทในจังหวัดเชียงใหม่

ตั้งแต่ พ.ศ.2533 ถึง พ.ศ.2542

หน่วย : ล้านบาท

ปี	จำนวนสาขา ธนาคาร	เงินฝาก			
		กระแสรายวัน	ออมทรัพย์	ประจำ	รวม
2533	66	740.67	8,666.19	22,247.28	31,654.14
2534	73	868.75	9,488.02	26,044.78	36,401.55
2535	84	943.36	9,463.80	31,174.15	41,581.31
2536	93	1,145.91	11,474.14	33,723.44	46,343.49
2537	105	1,196.74	12,381.39	37,757.71	51,335.84
2538	111	1,184.89	13,124.00	46,764.84	61,073.73
2539	126	1,901.14	13,493.57	52,964.93	68,359.64
2540	131	1,112.49	12,100.73	60,970.83	74,184.05
2541	127	989.67	12,351.14	64,901.18	78,241.99
2542	127	1,174.12	15,702.51	60,093.11	76,969.74

ที่มา : ส่วนกำกับสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาภาคเหนือ

จากข้อมูลตารางที่ 1.1 จะเห็นได้ว่า แนวโน้มของเงินฝากออมทรัพย์ เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2533 ถึง พ.ศ.2542 จากยอด 8,666.19 ล้านบาท เป็น 15,702.51 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 7,036.32 ล้าน

บาท คิดเป็นร้อยละ 81.19 โดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.12 ต่อปี เมื่อเปรียบเทียบกับยอดเงินฝากรวมทุกประเภท จะเห็นได้ว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ.2533 ถึง พ.ศ.2542 เพิ่มขึ้นจากยอด 31,654.14 ล้านบาท เป็น 76,969.74 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 45,315.60 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 143.15 โดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 14.31 ต่อปี สำหรับเงินฝากประจำเพิ่มขึ้นจากยอด 22,247.28 ล้านบาท เป็น 60,093.11 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 37,845.83 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 170.11 ในช่วงดังกล่าวธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันในการระดมเงินออมโดยเสนออัตราดอกเบี้ยที่สูง เพื่อนำเงินมารองรับความต้องการเงินทุนในระบบธนาคารพาณิชย์ในขณะนั้น ทำให้ผู้ฝากเงินนำเงินลงทุนมาฝากประจำที่ให้ผลตอบแทนในอัตราที่สูง ในขณะที่เดียวกันธนาคารพาณิชย์ก็ต้องแบกรับภาระต้นทุนที่สูง ในช่วงปี พ.ศ.2540 ถึงปี พ.ศ.2542 เป็นช่วงที่เกิดภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ธนาคารพาณิชย์ซึ่งได้รับผลกระทบโดยตรงหลังจากปี พ.ศ.2540 แล้วเงินฝากระบบธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ไม่ขยายตัว เนื่องจากมาตรการในการปลัดขันธ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยให้อัตราดอกเบี้ยลดลง ในขณะที่เดียวกันผู้ฝากเงินก็หันไปลงทุนในตราสารหนี้อื่น เช่น หุ้นกู้ ซึ่งให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า

ในปี พ.ศ.2533 ถึงปี พ.ศ.2540 ธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่มีการขยายสาขาเพิ่มขึ้นจาก 66 สาขา เป็น 131 สาขา เพิ่มขึ้นเท่าตัว เนื่องจากนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยต้องการให้ธนาคารพาณิชย์เปิดสาขากระจายความเจริญและให้บริการของธนาคารออกสู่ชนบท ในปี พ.ศ.2541 จำนวนสาขานาธนาคารพาณิชย์ได้ลดลง อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการปิดกิจการธนาคารพาณิชย์ บางแห่งมีการควบรวมกิจการเข้ากับธนาคารกรุงไทย ทำให้สาขาที่เข้าซ้อนในพื้นที่เดียวกันเลิกการดำเนินงานไป

นโยบายการลดต้นทุนดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์นั้น สามารถที่จะดำเนินการได้หลายวิธีด้วยกัน วิธีการหนึ่งคือ การระดมเงินฝากที่มีต้นทุนการจ่ายดอกเบี้ยต่ำ มุ่งเน้นการระดมเงินออมประเภทเงินฝากออมทรัพย์ ขณะเดียวกันก็มุ่งเน้นที่จะแสวงหารายได้ประเภทอื่นที่ไม่ใช่รายได้จากดอกเบี้ยควบคู่ไปด้วย ได้แก่ค่าธรรมเนียมรับจากบริการในรูปแบบต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างพันธมิตรทางการค้าเพื่อประสานประโยชน์ ดังตัวอย่างการชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ผ่านบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ที่มีอยู่กับธนาคารพาณิชย์ เช่นการชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ ได้แก่ ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ ซึ่งในปัจจุบันได้มีการพัฒนาบริการหลายรูปแบบเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าธนาคารพาณิชย์เน้นการบริการประกอบด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสารเป็นเครื่องมือ ในการให้บริการ โดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น บริการ ATM บริการธนาคารทางโทรศัพท์ ฯลฯ ทำให้ผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ได้รับความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการ การดำเนินการดังกล่าวธนาคารพาณิชย์จะทำการหักเงินจากบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์ หรือกระแสรายวันทั้งนี้เพื่อเป็นการจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการ

กับธนาคารมากขึ้น อีกทั้งเป็นการเสนอทางเลือกในการใช้บริการให้แก่ลูกค้า ทำให้ธนาคารพัฒนาศักยภาพการทำงานสามารถเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดโดยเฉพาะทางด้านเงินฝากและธุรกิจบริการของธนาคาร เป็นแหล่งสำคัญสนับสนุนก่อให้เกิดรายได้ค่าธรรมเนียมจากการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเมื่อพิจารณาหน่วยงานสาขารูปโภคแล้ว เห็นว่าเป็นแหล่งที่จะขยายบริการชำระหนี้ได้ ดังข้อมูลในตารางที่ 1.2 และตารางที่ 1.3

ตารางที่ 1.2 แสดงเปรียบเทียบการชำระเงินค่าบริการโทรศัพท์ผ่านธนาคารพาณิชย์

เดือนธันวาคม พ.ศ.2542

หน่วย : ล้านบาท

ผู้ใช้โทรศัพท์ทั่วประเทศ	จำนวนหมายเลข (ล้าน)		จำนวนเงิน	
ชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร				
เขตนครหลวง	0.60	23%	-	-
เขตต่างจังหวัด	0.08	3%	-	-
รวม	0.68	26%	423.00	16.96%
ชำระค่าโทรศัพท์ที่สำนักงานองค์การฯ	1.93	74%	2,070.00	83.04%
รวมทั้งประเทศ	2.60	100%	2,493.00	100.00%

หน่วย : ล้านบาท

ผู้ใช้โทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่	จำนวนหมายเลข		จำนวนเงิน	
ชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร	6,194	14.36%	-	-
ชำระค่าโทรศัพท์ที่สำนักงานองค์การฯ	36,934	85.64%	-	-
รวมทั้งจังหวัดเชียงใหม่	43,128	100.00%	45.41	100.00%

ที่มา : สำนักงานองค์การโทรศัพท์ จังหวัดเชียงใหม่

หมายเหตุ เป็นตัวเลขเฉพาะขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ไม่รวมของบริษัท ทีทีเอ็นดีที่จำกัด(มหาชน)และบริษัท เทลคอมเอเชีย จำกัด(มหาชน) ผู้ร่วมสัมปทาน

จากข้อมูลตารางที่ 1.2 สรุปตัวเลขโดยประมาณได้ว่า ด้านสาขารูปโภคประเภทโทรศัพท์จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ไม่รวมของบริษัท ผู้ร่วมสัมปทานในเขตนครหลวง และต่างจังหวัด แสดงจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์ทั้งสิ้น 2.6 ล้านเลขหมาย ทั้งนี้มีผู้ใช้โทรศัพท์ชำระค่าบริการผ่านระบบธนาคารเพียง 0.68 ล้านเลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 26 ของผู้ใช้โทรศัพท์ทั้งหมด แบ่งเป็นเขตนครหลวง 0.60 ล้านเลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 23 ของผู้ใช้โทรศัพท์ทั้งหมด และเขตต่างจังหวัด 0.08 ล้านเลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 3 ของผู้ใช้โทรศัพท์ทั้งหมด เป็นข้อมูลที่ทำให้

ทราบว่าผู้ใช้โทรศัพท์ในเขตนครหลวง มีความเข้าใจและมีความสะดวกที่จะใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ มากกว่า อย่างไรก็ตามเมื่อมองภาพรวมของทั้งระบบแล้วยังใช้บริการผ่านธนาคารพาณิชย์น้อย ถ้าหากสามารถที่จะทำให้ผู้ใช้โทรศัพท์ในส่วนที่ชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด ณ สำนักงานขององค์กรโทรศัพท์มาใช้บริการผ่านธนาคารพาณิชย์ได้ ก็จะทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อธุรกิจบริการของธนาคาร อีกทั้งยังจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจโดยรวมอีกด้วย

สำหรับการจัดเก็บรายได้ทั้งหมดขององค์กร โทรศัพท์เก็บได้ประมาณ 2,493 ล้านบาทต่อเดือน โดยมีการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ 423 ล้านบาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 16.96 ของรายได้ทั้งหมด สำหรับจังหวัดเชียงใหม่มีชุมสายโทรศัพท์ 4 ชุมสาย มีผู้ใช้โทรศัพท์รวม 43,128 เลขหมาย จัดเก็บรายได้ต่อเดือนประมาณ 45.41 ล้านบาท และมีการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ 6,194 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 14.36ของผู้ใช้โทรศัพท์ในเชียงใหม่ทั้ง 4 ชุมสาย ซึ่งไม่สามารถทราบตัวเลขที่แน่นอนในการชำระผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ได้ เมื่อพิจารณาจากจำนวน 36,934 หมายเลขโทรศัพท์ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านระบบธนาคารพาณิชย์แล้ว หากสามารถทำให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์มาใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านระบบของธนาคารพาณิชย์ได้ ก็จะเป็นการสร้างคุณประโยชน์ทางธุรกิจให้กับธนาคารพาณิชย์ และระบบเศรษฐกิจในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้ใช้โทรศัพท์ที่ชำระค่าใช้โทรศัพท์ผ่านธนาคารพาณิชย์นั้น ทางองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายในการหักบัญชีโดยจ่ายค่าธรรมเนียมให้กับธนาคารพาณิชย์ ดังนี้

1. ผู้ใช้โทรศัพท์ในเขตนครหลวง หมายเลขละ 5 บาท
2. ผู้ใช้โทรศัพท์ในเขตต่างจังหวัด หมายเลขละ 10 บาท

ตารางที่ 1.3 แสดงเปรียบเทียบการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบธนาคารพาณิชย์

จากสำนักงานการไฟฟ้าภูมิภาคเขต 1 บ้านเด่น จังหวัดเชียงใหม่ หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ผู้ใช้ไฟฟ้า		ชำระค่าชำระค่าบริการหักบัญชีธนาคาร			
	จำนวนราย	จำนวนเงิน	จำนวนราย	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
ม.ค.2542	101,854	120.56	11,626	11.41	12.78	10.60
ก.พ.2542	101,922	128.00	11,770	11.54	13.13	10.25
มี.ค.2542	101,972	127.56	11,813	11.58	14.00	10.97
เม.ย.2542	111,994	134.96	11,813	10.54	12.68	9.39
พ.ค.2542	102,139	138.03	11,813	11.56	12.42	8.99
มิ.ย.2542	102,226	140.30	12,004	11.74	19.13	13.63
ก.ค.2542	102,742	136.62	11,987	11.66	20.58	15.06
ส.ค.2542	102,852	140.89	12,049	11.71	15.01	10.65
ก.ย.2542	102,884	142.87	12,049	11.71	15.03	10.52
ต.ค.2542	102,680	139.07	12,049	11.73	16.35	11.75
พ.ย.2542	102,909	126.00	12,176	11.83	15.56	12.34
ธ.ค.2542	102,998	125.96	12,289	11.93	14.37	11.40
รวม	1,239,172	1,600.82	143,438	138.94	181.04	135.55
เฉลี่ย	103,264	133.40	11,953	11.57	15.08	11.29

ที่มา : สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชียงใหม่ 1 บ้านเด่น

จากข้อมูลตารางที่ 1.3 แสดงตัวเลขของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ จากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชียงใหม่ 1 บ้านเด่น ซึ่งเป็นผู้ดูแลบัญชีผู้ใช้ไฟฟ้าและควบคุมการจัดเก็บค่าไฟฟ้าในเขตอำเภอสารภีและอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2542 จนถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2542 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น 1,144 ราย เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.12 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบบริการหักบัญชีธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้น 663 ราย เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.71 เห็นได้ว่าสัดส่วนการเพิ่มขึ้นของการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบธนาคารพาณิชย์มีอัตราการเพิ่มขึ้นมากกว่าการเพิ่มของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า ในขณะที่เดียวกันในเดือนธันวาคม พ.ศ.2542 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าโทรศัพท์ผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ หักชำระค่าไฟฟ้าผ่านธนาคารพาณิชย์ 12,289 ราย เป็นจำนวนเงิน 14.37 ล้านบาท เท่ากับร้อยละ 11.40 ของ

ยอดจำนวนเงินที่จัดเก็บได้ทั้งหมด จากผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 102,998 ราย เป็นจำนวนเงิน 125.96 ล้านบาท

ตามหลักของการดำเนินงานทางธุรกิจ ธนาคารพาณิชย์ย่อมสนใจต่อความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการใช้สถานที่และช่องทางธุรกิจ ธนาคารบริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking Service) เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจและสะดวกต่อลูกค้ามากที่สุด ด้วยการบริการที่ทันสมัยต่อยุคใหม่ในโลกธุรกิจการเงิน ทำให้ธนาคารเป็นธุรกิจชั้นนำในการให้บริการทางการเงินสามารถแข่งขันกับธุรกิจคู่แข่งได้ ก่อให้เกิดรายได้ผลตอบแทนจากการประกอบการของธนาคารให้เพิ่มมากขึ้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ธนาคารพาณิชย์จะต้องเสนอบริการใหม่ และมีคุณสมบัติทางเศรษฐกิจ และที่สำคัญต้องกำหนดราคาค่าบริการอย่างเหมาะสม สำหรับผู้บริโภคหรือลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ นอกจากนี้ความสะดวกจากช่องทางธนาคารบริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการติดต่อและใช้เวลาในการเดินทางมายังสำนักงานบริการของธนาคาร ในขณะที่ในสังคมเมืองปัจจุบัน มีปัญหาความแออัด การจราจรที่คับคั่ง ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปยังหน่วยงาน สำนักงาน ร้านค้า เพื่อซื้อสินค้าและชำระค่าบริการ ในขณะนี้ธนาคารพาณิชย์มีช่องทางให้บริการแบ่งออกได้ 7 ลักษณะคือ

1. บริการรับชำระเงินด้วยการหักบัญชีอัตโนมัติ
2. บริการรับชำระเงินผ่านระบบเอทีเอ็ม
3. บริการรับชำระเงินผ่านระบบธนาคารทางโทรศัพท์
4. บริการรับชำระเงินผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่
5. บริการรับชำระเงินผ่านระบบบริการการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์
6. บริการรับชำระเงินผ่านระบบเครื่องอิเล็กทรอนิกส์คาด้านแคปเจอร์
7. บริการรับชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารพาณิชย์

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาถึงคำถามด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม ปัญหา ความต้องการ และความคิดเห็นของลูกค้าผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคชำระเงินผ่านการบริการตามระบบธนาคารพาณิชย์ ก่อให้เกิดความรู้ทางด้านวิชาการ สามารถนำไปพัฒนาเครื่องมือทางการตลาดของธนาคารพาณิชย์ ด้านบริการเงินฝากออมทรัพย์ เป็นการเพิ่มรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยให้แก่ธนาคารพาณิชย์ และที่สำคัญเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนเป็นการรองรับการแข่งขันทางธุรกิจการเงิน สนองตอบการเปิดเสรีทางการเงินของประเทศไทย อนึ่ง การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องบริการของธนาคารพาณิชย์ เป็นส่วนที่ทำให้เกิดการจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการประเภทอื่นด้วยเช่นกัน

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม ของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.2.3 เพื่อศึกษาสาเหตุที่ผู้ใช้สาธารณูปโภค ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษา

1.3.1 เพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม ในการวางแผนและพัฒนาบริการต่างๆ ที่ก่อให้เกิดรายได้ที่ให้ผลกำไรทางธุรกิจ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบริการทางการเงิน

1.3.2 เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลความรู้ของปัจจัยปัญหาและความต้องการ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการที่เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงบริการของธนาคารพาณิชย์ และหน่วยงานด้านสาธารณูปโภคของภาครัฐ

1.3.3 เพื่อให้ได้ทราบสาเหตุของการไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารของผู้ใช้สาธารณูปโภค ซึ่งจะเป็นข้อมูลในพัฒนาและส่งเสริมการตลาดของธนาคารเอกชน

## 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1.4.1 ศึกษาจากลูกค้าผู้ใช้บริการเงินฝากของสาขาธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ เป็นการศึกษาลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคชำระและไม่ได้ชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ โดยคัดเลือกตัวอย่างจากสาขาตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ 13 แห่ง เฉพาะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.4.1.1 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเมืองสมุทร

1.4.1.2 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาถนนท่าแพ

1.4.1.3 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ



- 1.4.1.4 ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด(มหาชน) สาขาคณะแพทยศาสตร์
- 1.4.1.5 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
- 1.4.1.6 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
- 1.4.1.7 ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
- 1.4.1.8 ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
- 1.4.1.9 ธนาคารรัตนสิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
- 1.4.1.10 ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
- 1.4.1.11 ธนาคารนครชน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
- 1.4.1.12 ธนาคารไทยทูน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
- 1.4.1.13 ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)  
สาขาเชียงใหม่

1.4.2 ศึกษาข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างตามแบบสอบถามผู้บริโภคที่ใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคด้วยตนเอง ณ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ เขต 1 และชุมสายโทรศัพท์เชียงใหม่ 1 ถึง 4 ทั้งนี้จะทำการศึกษาลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม ปัญหา ความต้องการ และสาเหตุการที่มีผู้บริโภคบางส่วนไม่สนใจใช้บริการชำระเงินโดยการหักบัญชีผ่านระบบของธนาคารพาณิชย์ จำกัดขอเขตการศึกษาครั้งนี้ เฉพาะพื้นที่การดำเนินงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ เขต 1 ตั้งอยู่ที่บ้านเด่น และชุมสายโทรศัพท์เชียงใหม่ 1 ถึง 4 จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น