

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1

ลักษณะสำคัญของการชำระค่าสาธารณูปโภค ผ่านระบบธนาคารพาณิชย์

1. การชำระค่าโทรศัพท์

การชำระเงินค่าโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และบริษัท ผู้ร่วมสัมปทานแยกออกเป็น 2 ลักษณะกล่าวคือ

1.1 การชำระด้วยเงินสด ณ สำนักงานชุมสายโทรศัพท์ ในพื้นที่ต่างๆ ที่ทางองค์การได้กำหนดไว้ และเคาน์เตอร์ของธนาคารพาณิชย์เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันได้มีการพัฒนาช่องทางใหม่ เช่น ชำระได้ที่เคาน์เตอร์ของเซเว่นอีเลฟเว่น ซึ่งทำให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกมากขึ้น โดยการนำเอาใบแจ้งหนี้ที่ได้รับไปแสดงประกอบการชำระเงิน และได้รับใบเสร็จรับเงินทันที

1.2 การชำระโดยการหักบัญชีผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1.2.1. กรอกเอกสารแสดงความจำนงให้หักบัญชีชำระค่าโทรศัพท์ พร้อมทั้งเซ็นด์เอกสารยินยอมให้หักบัญชี ณ สำนักงานชุมสายโทรศัพท์ หรือสาขาธนาคารพาณิชย์ แล้วแนบสำเนาเอกสารใบเสร็จค่าโทรศัพท์หรือใบแจ้งหนี้ประกอบ

1.2.2. องค์การโทรศัพท์ จะส่งข้อมูลยอดค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เป็นเทป หรือดิสเก็ต ไปให้ธนาคารพาณิชย์หักบัญชี ณ ศูนย์คอมพิวเตอร์กลางของธนาคารพาณิชย์ และเครดิตเข้าบัญชีขององค์การโทรศัพท์

1.2.3. ผู้บริโภคที่หักบัญชีได้สำเร็จ องค์การจะส่งใบเสร็จให้พร้อมกับใบแจ้งหนี้ในเดือนถัดไป กล่าวคือในใบแจ้งหนี้ด้านซ้ายมือจะเป็นใบเสร็จรับเงินของเดือนที่ผ่านมา และหักบัญชีผ่านธนาคารพาณิชย์

ลักษณะการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารพาณิชย์ ขององค์การโทรศัพท์นี้แสดงให้เห็นว่า ได้มีการพัฒนาขั้นตอนกระบวนการงานโดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย และมีการประสานงานกับหน่วยงานสารสนเทศของธนาคารพาณิชย์ ทำให้ต้นทุนของทั้งสองฝ่ายต่ำลง และองค์การรับภาระค่าธรรมเนียมจ่ายให้กับธนาคาร อีกทั้งลูกค้าผู้ใช้โทรศัพท์ก็ได้รับความสะดวกสามารถตรวจสอบค่าใช้จ่ายการใช้และได้รับใบเสร็จครบถ้วน

2.การชำระค่าไฟฟ้า

การชำระค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ กล่าวคือ

2.1 การไฟฟ้าจัดเก็บค่าใช้ไฟฟ้า แบ่งสายออกเก็บตามบ้านและอาคารสำนักงานที่ใช้ไฟฟ้า โดยใช้พนักงานของการไฟฟ้าเอง และจัดจ้างบริษัทเอกชนออกเก็บ หากไม่พบผู้ใช้ไฟฟ้า และไม่สามารถเก็บเงินค่าใช้ไฟฟ้าได้ก็จะทิ้งใบแจ้งหนี้ไว้ตามบ้านที่ใช้ไฟฟ้า เพื่อให้นำไปชำระเงินสดเอง ณ สำนักงานการไฟฟ้าที่รับผิดชอบ

2.2 การชำระด้วยเงินสด ณ สำนักงานการไฟฟ้า ในพื้นที่ต่างๆ ที่ทางการไฟฟ้าได้กำหนดไว้ โดยการนำเอาใบแจ้งหนี้ที่ได้รับไปแสดงประกอบการชำระเงิน และได้รับใบเสร็จรับเงินทันที

2.3 ผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

2.3.1 กรอกเอกสารแสดงความจำนงให้หักบัญชีชำระค่าไฟฟ้า พร้อมทั้งเซ็นต์เอกสารยินยอมให้หักบัญชี ณ สำนักงานสำนักงานการไฟฟ้า หรือสาขาธนาคารพาณิชย์ ในพื้นที่ใกล้เคียงและอยู่ในเขตรับผิดชอบของสำนักงานการไฟฟ้านั้นๆ แล้วแนบสำเนาเอกสารใบเสร็จค่าไฟฟ้าหรือใบแจ้งหนี้ประกอบ

2.3.2 การไฟฟ้า จะส่งข้อมูลยอดค่าใช้ไฟฟ้า เป็นเอกสารพร้อมใบเสร็จ ไปให้ธนาคารพาณิชย์หักบัญชี ณ สาขาใกล้เคียงในพื้นที่ของสำนักงานการไฟฟ้า นั้นๆรับผิดชอบ และผู้ใช้ไฟฟ้ามีบัญชีของธนาคารพาณิชย์ และเครดิตเข้าบัญชีของสำนักงานการไฟฟ้า หรือออกเป็นเช็คเชียร์เช็คส่งให้กับสำนักงานการไฟฟ้า

2.3.3 ผู้บริโภคที่หักบัญชีได้สำเร็จ สาขาของธนาคารพาณิชย์นั้นจะเก็บใบเสร็จไว้ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไปรับที่สาขาของธนาคาร ส่วนที่ไม่สามารถหักบัญชีได้ก็จะส่งใบเสร็จรับเงินคืนให้กับสำนักงานการไฟฟ้าฯ ไปเพื่อเรียกเก็บเงินจากผู้ใช้ไฟฟ้าโดยตรงต่อไป

ลักษณะการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านธนาคารพาณิชย์ ของการไฟฟ้านี้ แสดงให้เห็นว่า ขั้นตอนกระบวนการงานยังใช้การจัดเก็บรายได้แยกตามสำนักงาน และแบ่งเขตความรับผิดชอบเป็นเขตเล็กๆ ทำให้มีข้อจำกัดในการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบของธนาคารพาณิชย์ ทำให้ต้นทุนในการ

ปฏิบัติงานสูงทั้งทางด้านของการไฟฟ้าเอง และธนาคารพาณิชย์ อีกทั้งผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ก็ไม่ได้ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร

3.การชำระค่าน้ำประปา

การชำระค่าประปาของการประปานครหลวง และการประปาส่วนภูมิภาค แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ กล่าวคือ

3.1.การประปาจัดเก็บค่าน้ำประปา แบ่งสาขาออกเก็บตามบ้านและอาคารสำนักงานที่ใช้ น้ำประปา โดยใช้พนักงานของการประปาฯออกเดินสายเก็บฯ หากไม่พบผู้ใช้น้ำประปา และไม่สามารถเก็บเงินค่าน้ำประปาได้ก็จะทิ้งใบแจ้งหนี้ไว้ตามบ้านที่ใช้น้ำประปา เพื่อให้นำไปชำระเงินสดเอง ณ สำนักงานการประปา ที่รับผิดชอบ

3.2.การชำระด้วยเงินสด ณ สำนักงานการประปา ในพื้นที่ต่างๆ ที่ทางการประปาได้กำหนดไว้ โดยการนำเอาใบแจ้งหนี้ที่ได้รับไปแสดงประกอบการชำระเงิน และได้รับใบเสร็จรับเงินทันที

3.3.การหักบัญชีผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

3.3.1.กรอกเอกสารแสดงความจำนงให้หักบัญชีชำระค่าน้ำประปาพร้อมทั้งเซ็นต์เอกสารยินยอมให้หักบัญชี ณ สำนักงานสำนักงานการประปา หรือสาขาธนาคารพาณิชย์ ในพื้นที่ใกล้เคียงและอยู่ในเขตรับผิดชอบของสำนักงานการประปานั้นๆ แล้วแนบสำเนาเอกสารใบเสร็จค่าน้ำประปาหรือใบแจ้งหนี้ประกอบ

3.3.2. การประปา จะส่งข้อมูลยอดค่าน้ำประปา เป็นเอกสารพร้อมใบเสร็จ ไปให้ธนาคารพาณิชย์หักบัญชี ณ สาขาใกล้เคียงในพื้นที่ของสำนักงานการประปานั้นๆรับผิดชอบ และผู้ใช้น้ำประปามีบัญชีของธนาคารพาณิชย์ และเครดิตเข้าบัญชีของสำนักงานการประปา หรือออกเป็นแคชเชียร์เช็คส่งให้กับสำนักงานการประปา

3.3.3. ผู้บริโภคที่หักบัญชีได้สำเร็จ สาขาของธนาคารพาณิชย์นั้น จะเก็บใบเสร็จไว้ให้ผู้ใช้น้ำประปาไปรับที่สาขาของธนาคาร ส่วนที่ไม่สามารถหักบัญชีได้ก็จะส่งใบเสร็จรับเงินคืนให้กับสำนักงานการประปา ไปเพื่อเรียกเก็บเงินจากผู้ใช้น้ำประปาโดยตรงต่อไป

ลักษณะการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านธนาคารพาณิชย์ของการประปา แสดงให้เห็นว่า ขั้นตอนกระบวนการงานยังใช้การจัดเก็บรายได้แยกตามสำนักงาน และแบ่งเขตความรับผิดชอบเป็นเขตขนาดเล็ก ทำให้มีข้อจำกัดในการชำระค่าน้ำประปาผ่านระบบของธนาคารพาณิชย์ ทำให้ต้นทุนในการปฏิบัติงานสูงทั้งทางด้านของการประปาเอง และธนาคารพาณิชย์ อีกทั้งผู้ใช้น้ำประปาที่ใช้บริการชำระค่าน้ำประปาผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร

4. การชำระค่าโทรศัพท์มือถือและเพจเจอร์

การชำระค่าโทรศัพท์มือถือและเพจเจอร์ จะมีการรับชำระเงินค่าใช้บริการแตกต่างกันออกไปหลายรูปแบบ แต่ส่วนใหญ่การรับชำระค่าบริการสามารถจะสรุปได้เป็น 6 ลักษณะ กล่าวคือ

4.1 รับชำระด้วยเงินสด ณ สำนักงานบริการและสำนักงานสาขาของบริษัท นั้นผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารพาณิชย์ และรับชำระเงินสด ณ สำนักงานที่ทำการไปรษณีย์ทุกแห่งทั่วประเทศ

4.2 รับชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารพาณิชย์ ทั้งนี้ในระบบธนาคารพาณิชย์ปัจจุบันสามารถรองรับได้ ประกอบด้วยขั้นตอนการให้ความยินยอมจากเจ้าของบัญชีเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งธนาคารพาณิชย์ได้อนุมัติให้ดำเนินการบริษัท จึงจะเริ่มดำเนินการหักบัญชีผ่านธนาคารพาณิชย์ได้

4.3 รับชำระโดยหักบัญชีบัตรเครดิต ซึ่งเป็นการหักบัญชีบัตรเครดิตทั้งในระบบของธนาคารพาณิชย์ และบริษัทบัตรเครดิตโดยตรง ในปัจจุบันมีการให้บริการหลายบริษัท และหลายธนาคารพาณิชย์ที่เข้าร่วมในลักษณะพันธมิตรทางธุรกิจ

4.4 รับชำระผ่านเครื่อง ATM ซึ่งในปัจจุบันทั้งระบบมีธนาคารพาณิชย์ ให้บริการรับชำระค่าใช้จ่ายผ่านระบบ ATM ร่วมกันหลายแห่ง

4.5 รับชำระผ่านระบบธนาคารทางโทรศัพท์ (Telephone Banking) ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ในระบบให้บริการแล้ว หลายแห่ง อาทิเช่น บมจ.ธนาคารกรุงเทพ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ และบมจ.ธนาคารเอเซีย เป็นต้น

4.6 รับชำระโดยเช็คทางไปรษณีย์ ส่งจ่ายเช็คขีดคร่อมในนาม บริษัทนั้น ผ่านทางไปรษณีย์ โดยซองธุรกิจตอบรับของบริษัทนั้น ก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ

จะเห็นได้ว่าธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ และเพจเจอร์ เหล่านี้โดยการดำเนินธุรกิจใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงทำให้สามารถพัฒนาช่องทางในการรับชำระค่าบริการได้

หลากหลาย สามารถประสานสอดคล้องกับธุรกิจอื่นที่มีช่องทางทางการตลาดมาก เช่นธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนร่วมมือกันเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ ได้รับประโยชน์ในการลดต้นทุนดำเนินการ และก่อให้เกิดรายได้ทั้งสองฝ่าย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก 2

นโยบายธนาคารพาณิชย์

1.นโยบายโดยทั่วไปของธนาคารพาณิชย์

การแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงในมิติของโลกาภิวัตน์ได้คุกคามธุรกิจทั้งหลายไม่เว้นแม้กระทั่งธุรกิจธนาคาร การเปลี่ยนแปลงนี้ เป็นแรงกดดันสำคัญทำให้ธุรกิจธนาคารในสหัสวรรษใหม่จะต้องเร่งปรับตัวอีกแนวไปจากเดิมอย่างสิ้นเชิง ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงปรับเปลี่ยนแนวคิดในการดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งเน้นที่ลูกค้าซึ่งรวมถึงการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ชัดเจน เน้นให้บริการทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และช่องทางการจำหน่ายและบริการ ให้เป็นจุดขายและบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด ในการเน้นความสัมพันธที่เหมาะสมกับลูกค้าในแต่ละกลุ่ม เร่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการจำหน่ายรวมถึงการให้บริการที่มีคุณภาพด้วยกระบวนการที่มีประสิทธิภาพควบคู่ไปด้วย จะทำให้ธนาคารสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจการบริการทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงในทุกสถานการณ์ได้อย่างเป็นอย่างดี

ธนาคารพาณิชย์ต่างกำหนดนโยบายแนวทางในการดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบของการเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าดังต่อไปนี้

1.1. ขยายขอบเขตของผลิตภัณฑ์และบริการที่ให้กับธุรกิจรายย่อยและลูกค้าส่วนบุคคล ด้วยการขยายประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการด้านการเงินที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

1.2. พัฒนาช่องทางจำหน่ายและการให้บริการ ธนาคารพาณิชย์ได้ปรับปรุงและพัฒนาขีดความสามารถในการจำหน่ายและให้บริการผ่านระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ โดยมีเป้าหมายให้สาขาของธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่อยู่ในท้องถิ่นต่างๆอย่างเต็มที่ และยกระดับคุณภาพบริการให้สูงยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังดำเนินการพัฒนาช่องทางจำหน่ายและการให้บริการใหม่ๆสำหรับลูกค้า เช่น เครือข่ายเอทีเอ็ม ธนาคารทางโทรศัพท์ บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งทางเลือกใหม่นี้จะอำนวยความสะดวกให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม และทำให้การบริการต้นทุนในการให้บริการของธนาคารมีประสิทธิภาพสูงสุด

1.3. เพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆให้ตรงกับความต้องการที่หลากหลายและซับซ้อนมากขึ้นของลูกค้า ธนาคารพาณิชย์ต่างมุ่งเน้นการบริหารข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า และข้อมูลจากการสำรวจกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย มาใช้ประกอบในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและให้ความสำคัญต่อความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับธนาคารที่ก่อให้เกิดคุณประโยชน์ต่อธุรกิจและระบบเศรษฐกิจ

1.4. พัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยการพัฒนาระบบการทำงานให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความชัดเจนในการเข้าถึงตลาดที่สำคัญ ควบคู่กันไปกับยกระดับความสามารถของบุคลากร เพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของลูกค้าด้วยคุณภาพ ขณะเดียวกันก็ได้พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานในด้านต่างๆเพิ่มขึ้นไปด้วย

1.5. พัฒนางานโฆษณาประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินและบริการต่างๆ ที่เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินและบริการที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ธนาคารพาณิชย์มีความพร้อมอยู่แล้ว สื่อให้เข้าถึงลูกค้าผู้บริโภค ได้ทราบและเข้าใจในการใช้บริการเหล่านั้น

2. นโยบายธนาคารพาณิชย์ในการให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านธนาคาร

ธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันมีนโยบายในการเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียม และลดต้นทุนการดำเนินงาน และลดปริมาณงานผ่านช่องทางที่เคาน์เตอร์ของธนาคารพาณิชย์ซึ่งมีต้นทุนในการดำเนินงานสูง โดยการประชาสัมพันธ์บริการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านธนาคาร และส่งเสริมให้ลูกค้าใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Channel) ให้มากขึ้น ในขณะนี้ธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบได้แข่งขันทางการตลาดเพื่อแย่งชิงลูกค้า จัดทำเอกสารโฆษณาประชาสัมพันธ์ ตลอดจนทำเอกสารแนะนำบริการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ มากขึ้น ธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบได้พัฒนาช่องทางการบริการรับชำระเงินผ่านธนาคาร โดยนำเอาระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยพอจะสรุปได้เป็น 7 ลักษณะ คือ

2.1 บริการรับชำระเงินด้วยการหักบัญชีอัตโนมัติ

เป็นบริการที่สร้างความสะดวกให้กับลูกค้าในการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการต่างๆ โดยบริษัทฯ ที่เป็นผู้ขายสินค้าและบริการต่างๆ จะส่งข้อมูลการหักบัญชีลูกค้าให้ธนาคารผ่าน

การส่งข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ หรือส่งข้อมูลเป็นแผ่นดิสเก็ต โดยระบบคอมพิวเตอร์จะทำการหักบัญชีอัตโนมัติตามข้อตกลงที่บริษัทนั้นได้ทำสัญญาไว้กับธนาคาร

บริษัทผู้ขายสินค้าและบริการต่างๆ จะต้องแจ้งความจำนงขอใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ และส่งหนังสือแสดงความยินยอมให้หักบัญชีธนาคารของลูกค้าให้ธนาคารตรวจสอบ เมื่อผ่านขั้นตอนเหล่านี้แล้ว บริษัทก็สามารถส่งข้อมูลการหักบัญชีลูกค้าให้ธนาคารดำเนินการ และเมื่อธนาคารดำเนินการแล้วก็แจ้งผลการหักบัญชีให้บริษัททราบ พร้อมทั้งนำเงินเข้าบัญชีให้กับบริษัท

ผู้ใช้บริการการชำระเงินด้วยการหักบัญชีอัตโนมัติ จะต้องมีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์หรือกระแสรายวันกับธนาคารพาณิชย์ ทำหนังสือแสดงความยินยอมให้ธนาคารหักบัญชีได้ เป็นลายลักษณ์อักษร และมียอดเงินคงเหลือในบัญชีเพียงพอสำหรับหักค่าสินค้าและบริการและค่าธรรมเนียมทั้งจำนวน

2.2 บริการรับชำระเงินผ่านระบบ ATM

เป็นบริการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่อง ATM ของธนาคารพาณิชย์ โดยผู้ใช้บริการชำระเงินจะได้รับใบบันทึกรายการ เป็นหลักฐานในการทำรายการ

บริษัทผู้ขายสินค้าและบริการต่างๆ จะต้องแจ้งความจำนงขอใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ เมื่อผู้ใช้บริการทำการชำระเงินผ่าน ATM ระบบจะนำเงินเข้าบัญชีของบริษัท

ผู้ใช้บริการชำระเงินผ่าน ATM จะต้อง มีบัตร ATM ทุกประเภทหรือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้กับบัญชีเงินฝากออมทรัพย์หรือบัญชีกระแสรายวันของธนาคารพาณิชย์

2.3 บริการรับชำระเงินผ่านระบบธนาคารทางโทรศัพท์ (Telephone Banking)

เป็นบริการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์ ซึ่งธนาคารพาณิชย์ในระบบส่วนใหญ่ได้พัฒนาช่องทางนี้ขึ้นมาใช้งานแล้ว

บริษัทผู้ขายสินค้าและบริการต่างๆ จะต้องแจ้งความจำนงขอใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ เมื่อผู้ใช้บริการทำการชำระเงินผ่านโทรศัพท์ ระบบจะนำเงินเข้าบัญชีของบริษัท

ผู้ใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์ จะต้องเป็นผู้ที่มีบัตร ATM หรือบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ที่ใช้กับบัญชีเงินฝากออมทรัพย์หรือกระแสรายวัน หรือเป็นผู้ที่ใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ และเมื่อผู้ใช้บริการทำการชำระเงินผ่านโทรศัพท์ จะได้รับหลักฐานการชำระเงินทางโทรศัพท์ด้วย

2.4 บริการรับชำระเงินผ่านระบบโทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone Banking)

เป็นบริการการชำระเงินผ่านระบบโทรศัพท์มือถือ ซึ่งในปัจจุบันนี้ได้มีการให้บริการแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจ ระหว่างธนาคารพาณิชย์กับบริษัทที่ให้บริการโทรศัพท์มือถือ

บริษัทผู้ขายสินค้าและบริการที่แสดงความจำนงขอใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ในการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบริการทางโทรศัพท์ จะสามารถใช้บริการนี้ได้

ลูกค้าผู้ใช้บริการชำระเงินจะต้องเป็นผู้ที่มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์หรือกระแสรายวันอยู่กับธนาคารพาณิชย์ที่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับบริษัทที่ให้บริการโทรศัพท์มือถือ และใช้บริการโทรศัพท์มือถือของบริษัทที่มีข้อตกลงเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ และผู้ใช้บริการได้แสดงความจำนงใช้บริการนี้ด้วย

2.5.บริการรับชำระเงินผ่านระบบบริการการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์(E-Commerce Service)

เป็นบริการที่ธนาคารพาณิชย์อำนวยความสะดวกให้แก่บริษัท ที่มีการขายสินค้าและบริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) โดยรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต ทั้งของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ และบัตรเครดิตวีซ่า (VISA), บัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด (MasterCard) และบัตรเครดิตค่ายอื่นๆ แบบตลอด 24 ชั่วโมง (Real time) และมีระบบความปลอดภัยรองรับ เช่น Firewall, SSL, Authentication, Secure socket เป็นต้น โดยบริษัทผู้ขายสินค้าและบริการจะต้องสมัครใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ก่อนจึงจะสามารถใช้บริการได้ และเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการบัตรเครดิตประเภทต่างๆของธนาคารพาณิชย์ ที่ใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ต ในการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ

2.6.บริการรับชำระเงินผ่านระบบเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ด้าแคปเจอร์ (Electronic Data Capture (EDC))

เป็นบริการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ ณ ร้านค้า หรือศูนย์บริการของบริษัทผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ด้าแคปเจอร์ (Electronic Data Capture) ซึ่งจะต้องสมัครเป็นสถานที่รับบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์และเปิดบัญชีออมทรัพย์หรือกระแสรายวันไว้กับธนาคารเพื่อใช้ในการให้ธนาคารนำเงินเข้าบัญชี และได้รับการติดตั้งเครื่อง EDC แล้ว

ขั้นตอนในการใช้บริการ ผู้ที่ชำระเงินค่าสินค้าและบริการ จะรูดบัตรผ่านเครื่อง EDC เมื่อระบบอนุมัติรายการแล้วจะพิมพ์เซลล์สติปออกมาให้ผู้ถือบัตรลงลายมือชื่อ และได้รับสำเนาเซลล์สติป เป็นหลักฐานทั้งผู้ถือบัตร และร้านค้า ส่วนต้นฉบับส่งให้ธนาคารพาณิชย์ เมื่อเจ้าของร้านค้า สรุปรายการระหว่างวันแล้ว ก็จะได้รับการโอนเงินเข้าบัญชีที่ธนาคาร

2.7 บริการรับชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร

เป็นบริการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารพาณิชย์ด้วยระบบออนไลน์ (On line) ซึ่งบริษัทผู้ขายสินค้าและบริการจะต้องจัดทำใบนำฝากเข้าบัญชีบริษัทตามรูปแบบที่ธนาคารพาณิชย์กำหนด ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ สำหรับธนาคาร และสำหรับลูกค้าเป็นหลักฐาน เพื่อใช้ในการชำระเงิน

บริษัทผู้ขายสินค้าและบริการ จะต้องแจ้งความจำนงขอใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ และเมื่อผ่านขั้นตอนนี้แล้ว เมื่อผู้ใช้บริการชำระเงิน นำเงินเข้าบัญชีที่เคาน์เตอร์บริการของธนาคารพาณิชย์แล้ว ก็จะสามารถตรวจสอบรายการและรหัสของผู้ที่ชำระเงินในรายการทางบัญชีของบริษัทได้

สำหรับผู้ที่ชำระเงินค่าสินค้าและบริการ ก็จะได้รับความสะดวกโดยการนำ ใบนำฝากนั้น ไปชำระเงินที่เคาน์เตอร์บริการของธนาคารพาณิชย์ ที่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับ บริษัทผู้ขายสินค้าและบริการ ได้ทันที

3. การเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้นกับธนาคารพาณิชย์

มีการกล่าวถึงเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าทางอินเทอร์เน็ต แต่ธนาคารพาณิชย์ไทยยังไม่ถึงจุดนั้น ทั้งเรื่องกระบวนการทำงานของธนาคารพาณิชย์และกฎหมายที่ออกมารองรับสำหรับในต่างประเทศนั้นไม่ต้องพูดถึง นอกจากผู้ค้ำจะยอมรับอินเทอร์เน็ตแล้ว การให้บริการก็มีมากมาย เรียกว่าแทบไม่ต้องมาธนาคาร จากการสำรวจในปี ค.ศ.1999 ของกระทรวงพาณิชย์ในประเทศสหรัฐอเมริกา ร้อยละ 42 ของครอบครัวอเมริกันมีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลใช้ และจากข้อมูลผลการวิจัยของฟอร์เรสเตอร์ (Forrester Research) ในเดือนมีนาคม ปีค.ศ.1999 ร้อยละ 33 ของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต เห็นตัวเลขแล้วก็พอจะมองภาพออกว่า การแข่งขันให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตเข้มข้นมาก ตัวเลขของธนาคารพาณิชย์เองหรือสถาบันสารสนเทศอื่น เข้าใจในการเปลี่ยนแปลงนี้ จึงพยายามอย่างเต็มที่ในการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานใหม่ด้วยการใช้เทคโนโลยีอันทันสมัย สร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าสนใจใช้บริการใหม่ๆ อยู่เสมอ อนาคตลูกค้าก็อาจจะไม่ต้องออกจากบ้านเพื่อไปทำรายการธุรกรรมทางการเงินยังสำนักงานสาขาของธนาคารพาณิชย์ ในช่วง 2 ทศวรรษที่ผ่านมา ลูกค้าเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ค่อนข้างมากกล่าวคือ

- 3.1 เปลี่ยนจากการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในเมือง มาเป็นการใช้บริการกับสาขาของธนาคารพาณิชย์ตามมูมถนต่าง ๆ แทน
- 3.2 เปลี่ยนจากการใช้บริการกับพนักงานเทลเลอร์ที่เคาน์เตอร์ของสาขาธนาคารพาณิชย์ มาเป็นใช้บริการกับเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์แทน
- 3.3 เปลี่ยนจากการเดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงินที่ทำการสำนักงานสาขาของธนาคารพาณิชย์ มาเป็นการใช้โทรศัพท์ติดต่อกับธนาคารพาณิชย์แทน
- 3.4 เปลี่ยนมาใช้บริการผ่านช่องทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking) ธนาคารทางโทรศัพท์ (Telephone Banking) และใช้บริการต่างๆผ่านอินเทอร์เน็ต

แนวคิดในการใช้เม้าส์เพื่อคลิกทำรายการต่างๆ ทางธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต เชื่อกันว่าจะสามารถทดแทนการให้บริการที่สาขาของธนาคารพาณิชย์ได้ดี โดยลูกค้าไม่ต้องเดินทางไปติดต่อติดต่อใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์แบบตัวต่อตัว เชื่อว่าการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า และเปรียบได้กับธุรกรรมธนาคารเกือบทั้งหมดเลยทีเดียว ซึ่งจะทำให้การแข่งขันในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์สูงขึ้นและเป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการของธนาคารมาเป็นธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กลงได้เปรียบในเรื่องโครงสร้างการทำงานที่มีต้นทุนต่ำกว่า และจะมีข้อเสนอให้กับลูกค้าดีกว่า อาทิเช่น ทำรายการตรวจสอบบัญชีทั้งบัญชีกระแสรายวัน และบัญชีออมทรัพย์ฟรีให้อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเป็นอัตราพิเศษ เป็นต้น ตลาดอินเทอร์เน็ตตอนนี้เปรียบเหมือนตลาดที่กำลังหอมหวานและมีแนวโน้มการเติบโตอย่างรวดเร็ว ธนาคารพาณิชย์เองนอกจากต้องเร่งพัฒนาอย่างเต็มที่แล้ว แข่งขันกันในเรื่องบริการการเงินแล้ว ยังต้องแข่งขันกับคู่แข่งนอกวงการไม่ว่าจะเป็นบริษัทประกัน บริษัทรักษาความปลอดภัย และร้านค้ารายย่อยที่กำลังใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการทำธุรกิจ อาทิเช่น รับชำระสินค้าและค่าบริการผ่านเคาน์เตอร์ร้านค้าด้วยตนเอง และอีกหลายอย่างที่เป็ช่องทางบริการเหมือนกับธนาคารพาณิชย์ ถ้าหากร้านค้าย่อยและบริษัทเหล่านี้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ การแข่งขันช่วงชิงเพื่อให้เกิดรายได้และโอกาสทางธุรกิจจะรุนแรงมาก

การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไป จุดสำคัญธนาคารพาณิชย์จะทำอย่างไรผสมผสานสิ่งที่มีอยู่ให้เข้ากับวิธีการทำงานแบบใหม่ สร้างสรรค์วิธีการแก้ปัญหาจากบท

เรียนธุรกรรมทางการเงิน ทั้งผลิตภัณฑ์การเงินและบริการทางการเงินที่ผ่านมา เพื่อก้าวสู่การทำงานยุคใหม่ที่ต้องคำนึงถึง

1. ความปลอดภัย
2. ประสิทธิภาพ และธุรกรรมที่ผ่านมา
3. การสร้างความสะดวกให้กับลูกค้า
4. การแข่งขันจากคู่แข่งภายนอกธุรกิจการเงิน
5. การหาช่องทางการให้บริการใหม่ๆ
6. บริการที่หลากหลายและรวดเร็ว ทันกับความต้องการของลูกค้า

สภาพการแข่งขันที่รุนแรงทำให้สถาบันการเงินหลายแห่งมีปัญหาและมักจะมีการติดขัด เกิดความขัดแย้งระหว่างระบบการทำงานเดิมกับระบบการทำงานใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ส่วนใหญ่แล้วจะจ้างบริษัทที่มีชื่อเสียงและมีประสบการณ์จากต่างประเทศมาช่วยจัดการ ส่วนบทบาทในการให้บริการในทรรศนะของนักธนาคารเห็นว่า ต้องมีระบบที่สร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบการให้ข้อมูลข่าวสารทั้งแก่ผู้ใช้บริการและผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ที่ต้องการขายผลิตภัณฑ์ของตนเองและธนาคารพาณิชย์เพื่อสร้างผลกำไรให้มากที่สุด เพื่อพัฒนาการวิเคราะห์และรายงานอย่างมีประสิทธิภาพ เก็บข้อมูลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เมื่อถึงจุดที่ต้องใช้งานจริง การให้บริการต้องครบวงจร อาทิเช่น มีข้อมูลบัญชี สถานะลูกหนี้ เปรียบเทียบอัตราดอกเบี้ย สถานะทางการเงิน และบัตรเครดิต การชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เคเบิลทีวี เพจเจอร์ โอนเงินระหว่างบัญชี การเปิดบัญชีกับธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น

เทคโนโลยีจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และนำไปสู่มิติใหม่ของการบริการในอนาคต ที่สำคัญไปกว่านั้นถ้าปราศจากการให้บริการที่ดีของบุคลากรในองค์กรแล้ว เครื่องมือที่ทันสมัยเหล่านี้ก็คงจะไร้ค่าและรอวันเสื่อมสลายไป

4. เทคโนโลยีเข้าสู่ธุรกรรมของธนาคารพาณิชย์

กระแสการตื่นตัวเรื่องการค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) เป็นแรงผลักดันสำคัญที่ส่งให้ธนาคารพาณิชย์ ต้องเปิดให้บริการด้านโมบาย แบงก์กิ้ง (M-Banking) ซึ่งธนาคารพาณิชย์เป็นตัวจักรสำคัญทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการโอนชำระเงินค่าบริการ หรือซื้อขายสินค้าต่างๆผ่านอินเทอร์เน็ต

ในขณะที่เดียวกันภาคธุรกิจและบุคคลทั่วไปต่างหันมาให้ความสนใจทำการค้าผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ในอนาคตอันใกล้ กลุ่มคนเหล่านี้จะเป็นฐานลูกค้าที่กว้างขวางมากขึ้น

ธนาคารพาณิชย์จำเป็นต้องมีบริการเพื่อรองรับธุรกรรม และรักษาฐานลูกค้าเอาไว้ ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของไทยที่ออกมาประกาศตัวที่จะให้บริการโมบาย แบงก์กิ้งร่วมกับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (AIS) ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเซลลูลาร์ 900 และดิจิตอล จีเอสเอ็ม ในการพัฒนาบริการในระบบ SIM ToolKits บริการที่เปิดให้ใช้ในช่วงแรกจะครอบคลุมการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี รายงานการโอนเงินผ่านบัญชี ทั้งบัญชีออมทรัพย์และบัญชีกระแสรายวัน ยอดหนี้คงค้างบัตรเครดิต การอายัดการทำธุรกรรมต่างๆ ข้อมูลทางเศรษฐกิจ เช่น อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน รวมถึงการชำระค่าบริการโทรศัพท์มือถือ เพจเจอร์ จะเปิดให้บริการในเดือนเมษายน พ.ศ.2543 นี้ ทางด้านบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (AIS) ให้ข้อมูล ในส่วนของบริการผ่านโทรศัพท์มือถือนี้ มีระบบติดตามผล การจัดการข้อมูลและตรวจสอบผลย้อนกลับ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า ข้อมูลในการทำธุรกรรมที่ลูกค้าดำเนินการผ่านโทรศัพท์มือถือจะเป็นความลับเฉพาะบุคคล จะไม่มีบุคคลภายนอกเข้าถึงและทำการทุจริตได้ ทางบริษัทได้ลงทุนในการพัฒนาโมบาย แบงก์กิ้งเป็นมูลค่าประมาณ 150 ล้านบาท ส่วนธนาคารไทยพาณิชย์ได้ลงทุนในด้านเซิร์ฟเวอร์ประมาณ 1 ล้านบาท ส่วนทางด้านธนาคารกสิกรไทย ได้ร่วมมือกับบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น (TAC) เปิดบริการด้วยเทคโนโลยีผ่านระบบการส่งข้อความสั้น (Short Message Service) ในระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ เวิลด์โฟน 1800 ดิจิตอล ให้บริการสอบถามยอดเงินในบัญชี ชำระค่าบริการและสินค้า เช่น โอนเงินระหว่างบัญชีเงินฝาก สอบถามรายการเช็คคืน ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพจเจอร์ อินเทอร์เน็ต ค่าสินค้าและบริการขายตรง ค่าเบี้ยประกัน และค่าลงทะเบียนเรียน เป็นต้น โดยเปิดบริการให้กับลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ เวิลด์โฟน 1800 ดิจิตอล ที่สมัครใช้บริการแล้ว

5. ธนาคารพาณิชย์ไทยจะเปิดให้บริการชำระเงินออนไลน์บนเน็ต

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย มุ่งเปิดให้บริการรับชำระเงินบนอินเทอร์เน็ตครบวงจรแก่ร้านค้าบนอินเทอร์เน็ตไตรมาส 3 ปี พ.ศ.2543 หลังจากเตรียมความพร้อมของระบบล่วงหน้าไว้แล้ว เหลือเพียงรออนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารกสิกรไทย กำลังขออนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อให้บริการระบบชำระเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Payment Gateway) ซึ่งเป็นการให้บริการในระบบอี-คอมเมิร์ซรูปแบบหนึ่งของธนาคารพาณิชย์ โดยคาดว่าจะให้บริการได้ภายในไตรมาสที่ 3 ของปี พ.ศ.2543 นี้ สำหรับการให้บริการผ่านบัตรเครดิต ที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันจะเป็นรูปแบบของผู้ถือบัตรเครดิตส่งผ่านอินเทอร์เน็ต แต่ร้านค้าที่จะรับเงินต้องทำธุรกรรมขั้นตอนต่อไปโดยการส่งโทรสาร หรือเอกสารรับเงินจากธนาคารอีกครั้งหนึ่ง ไม่ใช่

การตัดบัญชีออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้สินค้าบางชนิดก็ไม่ได้ต้องการความรวดเร็ว ของการอนุมัติชำระเงินบนอินเทอร์เน็ตทันที แต่สินค้าบางชนิดก็ต้องการความเร็ว เช่น การขายดอกไม้ เป็นต้น ซึ่งธนาคารเห็นว่าสิ่งที่ลูกค้าต้องการระบบอนุมัติเงินออนไลน์ ก็แสดงว่า จำเป็นต้องใช้ บริการ และธนาคารจะต้องหาระบบที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ามาบริการให้ได้ และอัตรา ค่าบริการของธนาคารคิดจากร้านค้าร้อยละ 3 ของรายได้ แต่กรณีที่เป็นลูกค้าชั้นดี ความน่าเชื่อถือ สูงธนาคารจะคิดค่าบริการต่ำกว่านี้ก็ได้

ธนาคารกรุงไทยแผนเปิดบริการรับชำระเงินในระบบเดบิตผ่านอินเทอร์เน็ต ที่เตรียมระบบเรียบร้อยแล้ว อยู่ระหว่างขออนุมัติการให้บริการจากธนาคารแห่งประเทศไทยโดยกลุ่ม ลูกค้าที่ธนาคารสนใจคือร้านขายหนังสือบนอินเทอร์เน็ต และเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากร้านค้าผู้ใช้ บริการในอัตราร้อยละ 4 ของรายได้ ธนาคารให้บริการอี-คอมเมิร์ซ แบ่งเป็นบัตรเครดิต ซึ่งรับชำระ เงินจากผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทย วิชา และมาสเตอร์การ์ด ไทยทิสัน รับเฉพาะบัตรเครดิตกรุงไทย อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งให้บริการลงทะเบียนแก่นักศึกษาและบริการเดบิต

ธนาคารไทยพาณิชย์กำลังพัฒนาระบบการชำระเงินทางอินเทอร์เน็ต(SCB Internet Payment System) ที่ปัจจุบันใช้สำหรับการชำระเงินทางอินเทอร์เน็ตระดับธุรกิจกับผู้บริโภค ให้ ขยายศักยภาพสามารถรองรับการชำระเงินทางอินเทอร์เน็ตระดับธุรกิจต่อธุรกิจได้

แบบสอบถาม

การค้นคว้าอิสระ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภค
ผ่านธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปและลักษณะทางเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 ต่ำกว่า 20 ปี 41-50 ปี 20-30 ปี 51-60 ปี 31-40 ปี 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

 โสด สมรส หย่า หม้าย

4. ระดับการศึกษา

 ประถมศึกษา อนุปริญญา มัธยมศึกษาต้น ปริญญาตรี มัธยมศึกษาปลาย สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ (ระบุ).....

5. อาชีพ

 พนักงานบริษัท ข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว อื่นๆ(ระบุ).....

6. รายได้ (รายได้ต่อครอบครัว)

 ไม่ถึง 5,000 บาท 5,000 - 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท 40,001 - 50,000 บาท 50,001 บาท ขึ้นไป

7. ที่อยู่อาศัย

- เป็นของตนเอง เช่า
 อาศัยบุคคลอื่น อื่นๆ(ระบุ).....

8. ท่านใช้สาธารณูปโภคใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- โทรศัพท์ ไฟฟ้า
 โทรศัพท์เคลื่อนที่ ประปา
 อื่นๆ(ระบุ).....

9. ท่านชำระค่าบริการโดยวิธีใด

ชำระค่าโทรศัพท์

- เงินสด ชำระโดยหักบัญชีที่ธนาคาร
 ชำระโดยหักบัญชีผ่าน ATM อื่นๆ(ระบุ).....
 ชำระโดยหักบัญชีผ่านระบบธนาคารทางโทรศัพท์

ชำระค่าไฟฟ้า

- เงินสด ชำระโดยหักบัญชีที่ธนาคาร
 ชำระโดยหักบัญชีผ่าน ATM อื่นๆ(ระบุ).....
 ชำระโดยหักบัญชีผ่านระบบธนาคารทางโทรศัพท์

ชำระค่าประปา

- เงินสด ชำระโดยหักบัญชีที่ธนาคาร
 ชำระโดยหักบัญชีผ่าน ATM อื่นๆ(ระบุ).....
 ชำระโดยหักบัญชีผ่านระบบธนาคารทางโทรศัพท์

ชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่

- เงินสด ชำระโดยหักบัญชีที่ธนาคาร
 ชำระโดยหักบัญชีผ่าน ATM อื่นๆ(ระบุ).....
 ชำระโดยหักบัญชีผ่านระบบธนาคารทางโทรศัพท์

ชำระค่าสาธารณูปโภคอื่นๆ

- เงินสด ชำระโดยหักบัญชีที่ธนาคาร
 ชำระโดยหักบัญชีผ่าน ATM อื่นๆ(ระบุ).....
 ชำระโดยหักบัญชีผ่านระบบธนาคารทางโทรศัพท์

10. ท่านใช้บริการต่างๆ ของธนาคารพาณิชย์หรือไม่

- ใช่ ไม่ใช่

(กรณีที่ท่านไม่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์โปรดข้ามไปตอบในส่วนที่ 3)

ส่วนที่ 2. ข้อมูลการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

1. ท่านใช้บริการต่างๆ ของธนาคารพาณิชย์ใด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> บมจ.ธนาคารกรุงเทพ | <input type="checkbox"/> บมจ.ธนาคารเอเซีย |
| <input type="checkbox"/> บมจ.ธนาคารกสิกรไทย | <input type="checkbox"/> บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา |
| <input type="checkbox"/> บมจ.ธนาคารกรุงไทย | <input type="checkbox"/> บมจ.ธนาคารนครหลวงไทย |
| <input type="checkbox"/> บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> บมจ.ธนาคารรัตนสิน |
| <input type="checkbox"/> บมจ.ธนาคารศรีนคร | <input type="checkbox"/> บมจ.ธนาคารไทยธนุ |
| <input type="checkbox"/> บมจ.ธนาคารนครธน | <input type="checkbox"/> บมจ.ธนาคารไทยธนาคาร |
| <input type="checkbox"/> บมจ.ธนาคารทหารไทย | |

2. ท่านใช้บัญชีธนาคารเพื่อประโยชน์ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> เพื่อออมทรัพย์ | <input type="checkbox"/> เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค |
| <input type="checkbox"/> เพื่อใช้ในธุรกิจ | <input type="checkbox"/> เพื่อดอกเบี้ย |
| <input type="checkbox"/> เพื่อความปลอดภัย | <input type="checkbox"/> อื่นๆ |

3. ท่านชำระค่าสาธารณูปโภคโดยหักบัญชีประเภทใด

- | | |
|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> กระแสรายวัน | <input type="checkbox"/> ออมทรัพย์ |
| <input type="checkbox"/> กู้เบิกเงินเกินบัญชี | <input type="checkbox"/> บัตรเครดิต |

4. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการธนาคารคือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ใกล้บ้าน | <input type="checkbox"/> มีที่จอดรถสะดวก |
| <input type="checkbox"/> พอใจในบริการ | <input type="checkbox"/> การประชาสัมพันธ์ของธนาคารดี |
| <input type="checkbox"/> การชักชวนของพนักงาน | <input type="checkbox"/> อื่นๆ(ระบุ)..... |

5. จำนวนเงินคงเหลือในบัญชีของท่าน (โดยเฉลี่ยต่อเดือนก่อนหักค่าสาธารณูปโภค)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 100 ไม่ถึง 1,000 บาท | <input type="checkbox"/> 1,000 ไม่ถึง 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 10,000 ไม่ถึง 50,000 บาท | <input type="checkbox"/> 50,000 ไม่ถึง 100,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 100,000 บาท | |

6. โดยเฉลี่ยจำนวนครั้งที่ท่านทำรายการฝาก-ถอน ต่อเดือน

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1-3 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4-6 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 7-10 ครั้ง | <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ครั้ง |

7. ในเดือนนี้ท่านมียอดคงเหลือในบัญชีเพิ่มขึ้นหรือไม่

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> มียอดคงเหลือเพิ่มขึ้น |
| <input type="checkbox"/> มียอดคงเหลือไม่เพิ่มขึ้น |

ส่วนที่ 3 ปัญหาและความต้องการในการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร

1. ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในความถูกต้องของการใช้สาธารณูปโภคของท่านเพียงใด

<input type="checkbox"/> มากที่สุด	<input type="checkbox"/> ปานกลาง
<input type="checkbox"/> น้อยมาก	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....
2. ท่านมีความไว้วางใจในความถูกต้องในการชำระผ่านธนาคารเพียงใด

<input type="checkbox"/> มากที่สุด	<input type="checkbox"/> ปานกลาง
<input type="checkbox"/> น้อยมาก	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....
3. ท่านเคยพบว่ายอดการใช้สาธารณูปโภคไม่ถูกต้องหรือไม่

<input type="checkbox"/> เคย	<input type="checkbox"/> ไม่เคย
------------------------------	---------------------------------
4. ท่านเคยมีปัญหาค่าผิดพลาดในการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารหรือไม่

<input type="checkbox"/> เคย	<input type="checkbox"/> ไม่เคย
------------------------------	---------------------------------
5. เป็นข้อผิดพลาดจากจุดใด

<input type="checkbox"/> ธนาคารพาณิชย์	<input type="checkbox"/> องค์การโทรศัพท์
<input type="checkbox"/> ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	<input type="checkbox"/> ประปาส่วนภูมิภาค
<input type="checkbox"/> สาธารณูปโภคอื่นที่ท่านใช้อยู่ (ระบุ).....	
6. ท่านทราบหรือไม่ว่าการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารต้องเสียค่าบริการ

<input type="checkbox"/> ทราบ	<input type="checkbox"/> ไม่ทราบ
-------------------------------	----------------------------------
7. จากข้อ 6.ท่านมีความพอใจที่ต้องจ่ายค่าบริการในระดับใด

<input type="checkbox"/> มากที่สุด	<input type="checkbox"/> ปานกลาง
<input type="checkbox"/> น้อยมาก	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....
8. ท่านมีความต้องการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ในระดับใด

<input type="checkbox"/> มากที่สุด	<input type="checkbox"/> ปานกลาง
<input type="checkbox"/> น้อยมาก	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....
9. ท่านคิดว่าการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในระดับใด

<input type="checkbox"/> มากที่สุด	<input type="checkbox"/> ปานกลาง
<input type="checkbox"/> น้อยมาก	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....
10. ท่านต้องการใช้บริการชำระผ่านธนาคารโดยวิธีใด

<input type="checkbox"/> หักบัญชีอัตโนมัติ	<input type="checkbox"/> โดยบริการธนาคารทางโทรศัพท์
<input type="checkbox"/> ทำรายการผ่านตู้ ATM	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 4 ระดับความต้องการที่ท่านคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการต่างๆ ของธนาคาร

กรณีที่ท่านใช้บริการธนาคารพาณิชย์

กรณีที่ท่านไม่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

โปรดใช้เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านให้ความสำคัญและมีความคิดเห็นต่อธนาคาร

	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สถานที่					
สถานที่ตั้งของธนาคาร					
ใกล้ที่ทำงาน					
อยู่บนเส้นทางที่เป็นทางผ่าน					
ใกล้ที่พักอาศัย					
สถานที่จอดรถของธนาคาร					
ความสะอาดและการตกแต่งธนาคาร					
ความสะดวกในการติดต่อสอบถาม					
พนักงาน					
จำนวนพนักงานที่ให้บริการ					
การต้อนรับเมื่อท่านใช้บริการ					
ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ					
ความเป็นกันเองกับลูกค้า					
การเอาใจใส่ดูแลลูกค้า					
การให้คำแนะนำบริการต่างๆ					
การบริการลูกค้า					
ความเสมอภาคและลำดับการให้บริการ					
การรักษาผลประโยชน์ให้กับลูกค้า					
ความรวดเร็วถูกต้องของการให้บริการ					
การประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ					
เทคโนโลยีในการให้บริการ					
ใช้บริการผ่านสื่อได้โดยไม่ต้องไปสาขา					
การทำรายการด้วยตนเอง					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อผู้เขียน	นายประเสริฐ ตั้งพินฐานสกุล
วัน เดือน ปี เกิด	16 สิงหาคม 2500
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสิริมังกลาอนุสรณ์ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2516 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตภาคพายัพ เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2521 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบัน เทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ ปีการศึกษา 2536
ประวัติการทำงาน	เข้าทำงานที่ธนาคารกสิกรไทย ในตำแหน่งพนักงานบัญชี ปี พ.ศ.2522 ทำงานในตำแหน่งสมุหบัญชี ธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ เชียงใหม่ ปี พ.ศ.2530 ถึง พ.ศ.2535 ทำงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ เชียงใหม่ ปี พ.ศ.2535 ถึง พ.ศ.2541 ทำงานในตำแหน่งผู้จัดการสาขานานาชาติธนาคารกสิกรไทย สาขาสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร ปี พ.ศ.2542 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้จัดการสาขานานาชาติธนาคารกสิกรไทย สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่