

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสำรวจโดยแจกแบบสอบถามไปยังบุคคลทั่วไปและนิติบุคคลที่เป็นลูกค้าของธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นจำนวน 400 ชุดได้รับแบบสอบถามคืนมา 339 ชุดคิดเป็นร้อยละ 84.75 โดยแจกแบบสอบถามไปยังบุคคลทั่วไป 300 ชุดได้คืนมา 255 ชุดคิดเป็นร้อยละ 85 และนิติบุคคล 100 ชุดได้คืนมา 84 ชุดคิดเป็นร้อยละ 84 การแจกแบบสอบถามทำการแจกโดยการสุ่มตัวอย่างไปยังลูกค้าของธนาคาร ทั้งผู้ที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการหักบัญชีผ่านธนาคาร ได้ผลการสำรวจออกมาดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ เคยใช้และไม่เคยใช้บริการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยการหักบัญชีผ่านธนาคารพาณิชย์

กลุ่มตัวอย่าง	บุคคลทั่วไป		นิติบุคคล		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ที่เคยใช้บริการ	86	33.73	14	16.67	100	29.50
ที่ไม่เคยใช้บริการ	169	66.27	70	83.33	239	70.50
รวม	255	100.0	84	100.0	339	100.0

จากตาราง บุคคลทั่วไปที่เคยใช้บริการมี 86 รายคิดเป็นร้อยละ 33.73 และไม่เคยใช้บริการมี 169 รายคิดเป็นร้อยละ 66.27 และนิติบุคคลที่เคยใช้บริการมี 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.67 และที่ไม่เคยใช้บริการมี 70 รายคิดเป็นร้อยละ 83.39 ถ้ารวมทั้งบุคคลทั่วไปและนิติบุคคลจะเห็นว่า มีผู้เคยใช้บริการ 100 รายคิดเป็นร้อยละ 29.50 และที่ไม่เคยใช้บริการ 239 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.50 บ่อมแสดงให้เห็นว่ามีบุคคลและนิติบุคคลที่เป็นลูกค้าของธนาคารมีเป็นจำนวนน้อยที่ เคยใช้บริการหักบัญชีโดยผ่านธนาคารพาณิชย์

การวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 2 หมวดคือ

- หมวดที่ 1 เกี่ยวกับบุคคลทั่วไปที่เคยและไม่เคยใช้บริการหักบัญชีจ่ายค่าสาธารณูปโภค โดยผ่านธนาคารพาณิชย์
- หมวดที่ 2 เกี่ยวกับนิติบุคคลที่เคยและไม่เคยใช้บริการหักบัญชีจ่ายค่าสาธารณูปโภค โดยผ่านธนาคารพาณิชย์

เพื่อความสะดวกในการสร้างตารางและการพิจารณาวิเคราะห์ข้อมูล จะแสดงผลการวิจัยเป็นลำดับตามรูปแบบสอบถามดังที่ได้แสดงไว้ในภาคผนวก (ก) คือ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หมวดที่ 1 บุคคลทั่วไปที่เคยและไม่เคยใช้บริการหักบัญชีโดยผ่านธนาคารพาณิชย์

1.1 รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคคลทั่วไป

ตารางที่ 4.2 แสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับการใช้บริการ

อาชีพ	ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ		ผู้ที่เคยใช้บริการ		รวม	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
รับราชการ	42	16.47	17	6.67	59	23.14
พนักงานธนาคาร	20	7.84	23	9.10	43	16.86
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	36	14.11	12	4.71	48	18.82
พนักงานองค์การเอกชน	41	16.08	14	5.49	55	21.57
ค้าขาย	15	5.88	12	4.71	27	10.59
อื่น ๆ	15	5.88	8	3.14	23	9.02
รวม	169	66.27	86	33.73	255	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่เคยใช้บริการ มีอาชีพรับราชการ 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.47 พนักงานธนาคาร 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.84 พนักงานรัฐวิสาหกิจ 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.11 พนักงานองค์การเอกชน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.08 ค้าขาย 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.88 และอื่น ๆ 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.88

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการ มีอาชีพรับราชการ 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.67 พนักงานธนาคาร 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.10 พนักงานรัฐวิสาหกิจ 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.71 พนักงานองค์การเอกชน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.49 ค้าขาย 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.71 และอื่น ๆ 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.14

จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จากอาชีพต่าง ๆ ยกเว้นพนักงานธนาคารเป็นผู้ที่ไม่เคยใช้บริการมากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการ และสำหรับพนักงานธนาคารจะเป็นผู้ที่เคยใช้บริการมากกว่าผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ อาจเนื่องมาจากความสะดวกในการติดต่อจ่ายค่าสาธารณูปโภค ทราบถึงวิธีการขอใช้บริการ ทราบว่ามีบริการนี้ และถ้าเงินในบัญชีไม่พอหรือมีเหตุขัดข้องติดต่อสอบถามก็กระทำได้ง่าย

ตารางที่ 4.3 แสดงรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบ สอบถาม รายได้	ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ		ผู้ที่เคยใช้บริการ		รวม	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	94	36.87	31	12.16	125	49.02
5,000-10,000 บาท	52	20.39	37	14.51	89	34.90
10,000-20,000 บาท	15	5.88	13	5.10	28	10.98
20,001-30,000 บาท	6	2.35	3	1.18	9	3.53
สูงกว่า 30,000 บาท	2	.78	1	0.39	3	1.18
ไม่ตอบ	-	-	1	0.39	1	0.39
รวม	169	66.27	86	33.73	255	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่เคยใช้บริการ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.87 5,000-10,000 บาท 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.39 10,001-20,000 บาท 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.88 20,001-30,000 บาท 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.35 สูงกว่า 30,000 บาท 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.78

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.16 5,000-10,000 บาท 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.51 10,001-20,000 บาท 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.10 20,001-30,000 บาท 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.18 สูงกว่า 30,000 บาท 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.39 มีผู้ไม่ตอบ 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.39

จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวนผู้ที่เคยและไม่เคยใช้บริการจะมีจำนวนพอ ๆ กัน



ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนสมาชิกในบ้านของผู้ตอบแบบสอบถามกับจำนวนการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบ สอบถาม จำนวน สมาชิกในบ้าน	ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ		ผู้ที่เคยใช้บริการ		รวม	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1-4 คน	79	30.98	41	16.08	120	47.06
5-9 คน	79	30.98	39	15.30	118	46.27
10-15 คน	9	3.53	5	1.96	14	5.49
ตั้งแต่ 15 คนขึ้นไป	2	0.78	1	0.39	3	1.18
รวม	169	66.27	86	33.73	255	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่เคยใช้บริการ มีจำนวนสมาชิกในบ้าน 1-4 คน คิดเป็นร้อยละ 30.98 5-9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.98 10-15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.53 ตั้งแต่ 15 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.78

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการ มีจำนวนสมาชิกในบ้าน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 16.08 5-9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 10-15 คน คิดเป็นร้อยละ 1.96 ตั้งแต่ 15 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.39

จะเห็นว่า จำนวนสมาชิกในบ้าน ไม่น่าจะมีผลต่อการใช้บริการนี้ จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนสมาชิกในบ้าน 1-4 คน, 5-9 คน, 10-15 คน และตั้งแต่ 15 คนขึ้นไป มีจำนวนผู้ที่เคยใช้บริการประมาณครึ่งหนึ่งของจำนวนผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.5 แสดงถึงบ้านของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนอยู่ในเวลากลางวัน

ปกติ บ้านของท่าน มีคนอยู่ในเวลา กลางวัน	ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ		ผู้ที่เคยใช้บริการ		รวม	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
มี	127	49.80	61	23.92	188	73.73
ไม่มี	42	16.47	25	9.81	67	26.27
รวม	169	66.27	86	33.73	255	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการที่ตอบว่า "มี" คนอยู่บ้านในเวลากลางวัน มี 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.80 "ไม่มี" มี 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.47

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการที่ตอบว่า "มี" คนอยู่บ้านในเวลากลางวัน มี 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.92 "ไม่มี" มี 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.81

จะเห็นว่า ถึงแม้จะมีคนอยู่บ้านในเวลากลางวัน มีผู้ใช้บริการมี 61 ราย และไม่มีคนอยู่บ้านในเวลากลางวันใช้บริการมี 25 ราย ทั้ง ๆ ที่บริการนี้ น่าจะให้ความสะดวกแก่ผู้ที่ไม่ได้ใครอยู่บ้านในเวลากลางวัน จากจำนวนผู้ที่ไม่ได้ใครอยู่บ้านในเวลากลางวัน 67 ราย มีผู้ใช้บริการ 25 ราย ซึ่งยังไม่ถึงครึ่งหนึ่ง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.6 แสดงบุคคลที่อยู่บ้านกับการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม บุคคลที่อยู่บ้าน	ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ	ผู้ที่เคยใช้บริการ	รวม
	จำนวน	จำนวน	
พ่อ-แม่	83	27	110
พี่-น้อง	41	11	52
สามีหรือภรรยา	18	11	29
ญาติ	41	11	52
ลูกจ้าง	52	32	84
อื่น ๆ	9	4	13
รวม	244	96	340

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการที่ตอบว่ามี "พ่อ-แม่" อยู่บ้านในเวลากลางวันมี 83 ราย "พี่-น้อง" มี 41 ราย "สามีหรือภรรยา" มี 18 ราย "ญาติ" มี 41 ราย "ลูกจ้าง" มี 52 ราย "อื่น ๆ" มี 9 ราย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการที่ตอบว่ามี "พ่อ-แม่" อยู่บ้านในเวลากลางวันมี 27 ราย "พี่-น้อง" มี 11 ราย "สามีหรือภรรยา" มี 11 ราย "ญาติ" มี 11 ราย "ลูกจ้าง" มี 32 ราย "อื่น" มี 4 ราย

จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลูกจ้างอยู่บ้านในเวลากลางวัน จะเคยใช้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการอาจจะไม่สะดวกในการที่จะให้ลูกจ้างเป็นผู้จ่าย ถ้าเทียบสัดส่วนระหว่างผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการ จะเห็นได้ว่ารายที่มีลูกจ้างอยู่ นิยมใช้บริการมากกว่าผู้ที่ตอบว่า มี พ่อ-แม่ พี่น้อง ญาติ และอื่น ๆ อยู่

1.2 บุคคลทั่วไปที่เคยใช้บริการหักค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.7 แสดงสาเหตุที่ใช้บริการ

ทำน้ใช้บริการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยการหักบัญชีผ่านธนาคาร เพราะ	จำนวน
สะดวกในการจ่ายค่าชำระ	79
ไม่อยากจะให้คนที่ไม่รู้สึกรู้มาที่บ้าน	2
ไม่มีคนอยู่บ้าน	14
ไม่อยากจะเงินไว้กับลูกจ้าง	2
ไม่ตอบ	8
รวม	105

กลุ่มตัวอย่าง 86 รายให้เหตุผลในการใช้บริการนี้ดังต่อไปนี้คือ ความสะดวกในการจ่ายค่าชำระ มี 79 ราย ไม่มีคนอยู่บ้าน มี 14 ราย ไม่ตอบมี 8 ราย ไม่อยากจะเงินไว้กับลูกจ้าง มี 2 ราย และไม่อยากจะให้คนที่ไม่รู้สึกรู้มาที่บ้านมี 2 ราย

ตารางที่ 4.8 แสดงประเภทของค่าสาธารณูปโภคที่หักบัญชีผ่านธนาคาร

การใช้บริการหักบัญชีครบ 3 ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
ใช้ครบ 3 ประเภท	31	36.05
ใช้ไม่ครบ 3 ประเภท	55	63.95
รวม	86	100.0

กลุ่มตัวอย่าง ใช้บริการครบทั้ง 3 อย่าง มี 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.05 และไม่ครบทั้ง 3 อย่าง มี 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.95

ตารางที่ 4.9 แสดงประเภทของค่าสาธารณูปโภคที่ไม่ใช่บริการ

บริการที่ทํานไม่ได้	จำนวน
ประปา	40
ไฟฟ้า	12
โทรศัพท์	30
รวม	82

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการไม่ครบ 55 ราย ไม่ได้ใช้บริการหักค่าประปา 40 ราย ไม่ได้ใช้ค่าไฟฟ้า 12 ราย และไม่ได้ใช้ค่าโทรศัพท์ 30 ราย

จะเห็นว่า ค่าประปา และค่าโทรศัพท์ ไม่ได้ใช้บริการนี้ค่อนข้างมาก เป็นเพราะว่ามีหลายครอบครัวที่ใช้น้ำบาดาลของหมู่บ้านสดล่ร และโทรศัพท์ก็มีหลายบ้านที่ยังไม่มีการติดตั้ง

ตารางที่ 4.10 แสดงประเภทของบัญชีผู้ใช้บริการยอมให้หักเป็นค่าสาธารณูปโภค

บัญชีประเภทที่เปิดสําหรับใช้ในการหักค่าใช้จ่าย	จำนวน
กระแสรายวัน	30
ออมทรัพย์	57
รวม	87

กลุ่มตัวอย่าง 86 ราย เปิดบัญชีออมทรัพย์สําหรับการหักบัญชี 57 ราย และเปิดบัญชีกระแสรายวัน 30 ราย

จากตารางจะเห็นว่าจำนวนสําคัญมี 87 เนื่องจากมีอยู่ 1 ราย ที่เปิด 2 บัญชีเพื่อใช้สําหรับบริการนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงความคิดเห็นของผู้ที่เคยใช้บริการที่มีต่อบริการ

ความคิดเห็นของผู้ที่เคยใช้บริการที่มีต่อบริการนี้	จำนวน	ร้อยละ
พอใจอย่างมาก	21	24.42
พอใจ	52	50.47
เฉย ๆ	11	12.79
ไม่พอใจ	2	2.52
รวม	86	100.0

กลุ่มตัวอย่าง รู้สึกพอใจที่ธนาคารจัดให้มีบริการนี้ คิดเป็นร้อยละ 50.47 พอใจอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 24.42 เฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ 12.79 และไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.32

จะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากพอใจที่ธนาคารจัดให้มีบริการนี้ เนื่องจากให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.12 แสดงการใช้บริการในปัจุบัน

ปัจจุบันท่านยังใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	78	90.70
ไม่ใช่	8	9.30
รวม	86	100.0

กลุ่มตัวอย่าง 86 ราย ส่วนมากก็ยังคงใช้บริการนี้อยู่ร้อยละ 90.70 มีเพียงร้อยละ 9.30 ที่เลิกใช้บริการ เนื่องมาจากการปิดบัญชีและบางรายก็ไม่พอใจที่เกิดข้อผิดพลาดเล็กน้อย ๆ ในการใช้บริการนี้ เช่น ใบเสร็จขององค์การสาธารณสุขไม่ถูกต้องกว่าความเป็นจริง และผู้ใช้บริการไม่สามารถหักทวงได้ก่อนการหักบัญชี

ตารางที่ 4.13 แสดงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการใช้บริการหักบัญชี

ในการหักบัญชีผ่านธนาคารพาณิชย์มีข้อผิดพลาด	จำนวน	ร้อยละ
มี	17	19.77
ไม่มี	68	79.07
ไม่ตอบ	1	1.16
รวม	86	100.0

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากคิดว่าบริการนี้ไม่มีข้อผิดพลาดถึงร้อยละ 79.07 และมีข้อผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 19.77 ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเนื่องจาก การหักบัญชีผิดพลาด กิจการสำธารณูปโภค คิดเงินสูงกว่าความเป็นจริงที่ผู้ใช้บริการควรจะได้

ตารางที่ 4.14 แสดงความต้องการที่จะให้ธนาคารจัดบริการ

ธนาคารควรจัดบริการนี้ต่อไป	จำนวน	ร้อยละ
จัด	84	97.67
ไม่จัด	2	2.33
รวม	86	100.0

กลุ่มตัวอย่าง คิดว่าธนาคารควรจัดบริการคิดเป็นร้อยละ 97.67 เพราะเป็นบริการที่ ให้ความสะดวกอย่างมากแก่ผู้ใช้บริการ และร้อยละ 2.33 ที่คิดว่าธนาคารไม่จำเป็นต้องจัดบริการ นี้ขึ้นมา เพราะไม่เห็นความจำเป็นและบริการที่มีอยู่เดิมก็ให้ความสะดวกแล้ว

ตารางที่ 4.15 แสดงถึงความต้องการที่จะใช้บริการนี้ในอนาคต

ท่านคิดจะใช้บริการอีกกี่ครั้งต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
ตลอดไป	82	95.35
ไม่ตลอดไป	4	4.65
รวม	86	100.0

กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 95.35 คิดจะใช้บริการนี้ตลอดไป เนื่องจากเป็นบริการที่ให้ความสะดวกและไม่ต้องเป็นกังวลว่าเมื่อไรเจ้าหน้าที่ของกิจการสาธารณสุขภาคจะมาเก็บค่าชำระอีกร้อยละ 4.65 คิดว่าไม่ใช้บริการนี้ตลอดไปซึ่งก็เนื่องมาจากได้ปิดบัญชีไป

ตารางที่ 4.16 แสดงความคิดเห็นว่าบริการนี้ควรมีการปรับปรุง

ท่านคิดว่าบริการนี้ควรมีการปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
ควร	64	74.42
ไม่ควร	21	24.42
ไม่ตอบ	1	1.16
รวม	86	100.0

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากคิดว่าบริการนี้ควรมีการปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 74.42 และไม่ต้องมีการปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 24.42

ตารางที่ 4.17 แสดงความคิดเห็นว่ากิจการที่ควรปรับปรุง

ท่านคิดว่ากิจการไหนที่ควรปรับปรุง เกี่ยวกับบริการหักบัญชีค่าสาธารณูปโภค	จำนวน
ธนาคาร	12
การประปานครหลวง	34
การไฟฟ้านครหลวง	24
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	30
ไม่ตอบ	4
รวม	104

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากคิดว่าการประปานครหลวงควรมีการปรับปรุง 34 ราย รองมาคือองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 30 ราย การไฟฟ้านครหลวง 24 ราย และธนาคาร 12 ราย

จะเห็นว่า การประปานครหลวง ควรมีการปรับปรุงมากที่สุดเนื่องจาก การประปา นครหลวงให้พนักงานไปอ่านมาตร เดือนเว้นเดือน และใช้การประมาณสำหรับเดือนที่ไม่ได้อ่านมาตร ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในใบเรียกเก็บเงินได้ นอกจากนี้มาตรที่ใช้อาจเกิดชำรุดและการประปา นครหลวงไม่มาเก็บค่าชำระทุกเดือน บางที่รวมหลาย ๆ เดือนจึงมาเก็บ

องค์การโทรศัพท์ฯ ควรมีการปรับปรุงในเรื่อง การออกใบเรียกเก็บค่าชำระ ควรออก ทุกเดือนไม่ใช่หลายเดือนมาเก็บรวม ๆ กัน ความผิดพลาดในการบันทึกจำนวนครั้งที่ใช้โทรศัพท์ จริง ๆ และความผิดพลาดเกี่ยวกับจำนวนเงินค่าโทรศัพท์ที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง

การไฟฟ้านครหลวง ควรเก็บทุกเดือน และควรมีการแก้ไขมิเตอร์ที่ชำรุด

ธนาคาร ควรปรับปรุงในเรื่องการส่งใบเสร็จไปให้ผู้ใช้บริการล่าช้ามาก บางครั้งรวม หลายเดือนจึงจะส่งใบเสร็จหรือบางครั้งก็ให้ผู้ใช้บริการไปเอาใบเสร็จเองที่ธนาคาร

ตารางที่ 4.18 แสดงความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงบริการ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารควรแจ้งยอดค่าสาธารณูปโภคให้ทราบล่วงหน้า	3	3.49
ธนาคารและองค์การสาธารณูปโภคควรประสานงานกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	6	6.98
ธนาคารควรแจ้งให้อาจารย์เงินเข้าธนาคารถ้าเงินในบัญชีไม่พอ	2	2.33
องค์การสาธารณูปโภคควรให้จำนวนเงินในใบเสร็จ ตรงกับความเป็นจริง	2	2.33
ธนาคารควรส่งใบเสร็จมาให้ผู้ใช้บริการ เร็วกว่านี้	2	2.33
องค์การสาธารณูปโภคควรหักบัญชีทุกเดือน	12	13.95
ไม่ตอบ	59	68.60
รวม	86	100.0

กลุ่มตัวอย่าง ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการดังต่อไปนี้คือ องค์การสาธารณูปโภคควรหักบัญชีทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 13.95 ธนาคารและองค์การสาธารณูปโภคควรประสานงานกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 6.98 ธนาคารควรแจ้งยอดให้ทราบล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 3.49 ธนาคารควรแจ้งให้อาจารย์เงินเข้าถ้าเงินในบัญชีไม่พอ คิดเป็นร้อยละ 2.33 องค์การสาธารณูปโภคควรให้จำนวนเงินในใบเสร็จตรงกับความเป็นจริง คิดเป็นร้อยละ 2.33 ธนาคารควรส่งใบเสร็จมาให้ผู้ใช้บริการ เร็วกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 2.33 และไม่ออกความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 68.60

สรุปกรณีบุคคลทั่วไปที่เคยใช้บริการหักค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์

1. บุคคลทั่วไปที่เคยใช้บริการนี้ โดยมากมักจะใช้บริการไม่ครบทั้ง 3 อย่าง คิดเป็นร้อยละ 63.95 ส่วนใหญ่จะใช้บริการหักค่าไฟฟ้า รองมาคือค่าโทรศัพท์ และค่าน้ำประปา

คนส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการหักค่าน้ำประปาและโทรศัพท์ เพราะลูกค้าของธนาคารหลายรายอยู่บ้านคัดสรรจึงใช้บริการน้ำบาดาลของหมู่บ้าน และเนื่องจากภาพลักษณ์ของการประปาไม่ค่อยดีในสายตาของประชาชนทั่ว ๆ ไป กรณีโทรศัพท์ เนื่องจากหลายรายยังไม่ได้มีการติดตั้งโทรศัพท์เพราะองค์การโทรศัพท์ไม่มีคู่สายพอที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงในปัจจุบันนี้

2. บุคคลทั่วไปที่เคยใช้บริการนี้ ส่วนมากพอใจที่ธนาคารค่าบริการนี้ขึ้นมา คิดเป็นร้อยละ 50.47 และพอใจอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 24.42 เนื่องจาก เป็นบริการอย่างหนึ่งที่ทำให้ความสะดวกในการจ่ายค่าสาธารณูปโภค โดยไม่ต้องเป็นภาระในการชำระค่าสาธารณูปโภค และเป็นการสะดวกอย่างมากสำหรับผู้ที่ไม่ได้มีใครอยู่บ้านในเวลากลางวัน

3. ผู้ที่เคยใช้บริการส่วนมากเห็นว่าบริการนี้ไม่มีข้อผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 79.07 และส่วนมากก็ยังคงใช้บริการจนถึงปัจจุบันนี้ คิดเป็นร้อยละ 90.70

4. บุคคลส่วนมากคิดว่าธนาคารควรค่าบริการนี้ต่อไป คิดเป็นร้อยละ 97.67 เพราะเป็นบริการที่ให้ความสะดวกแก่ลูกค้าของธนาคาร และข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากบริการนี้มีน้อยมากทำให้ผู้ใช้บริการประมาณร้อยละ 95.35 คิดที่จะใช้บริการนี้ต่อไป

5. ถึงแม้ว่าบริการนี้ไม่ค่อยมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น แต่ผู้ใช้บริการก็คิดว่าควรจะมีการปรับปรุงให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 74.42 กิจกรรมที่ควรจะมีการปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ การประสานครหลวง รองมา องค์การโทรศัพท์ฯ การไฟฟ้านครหลวง และธนาคารพาณิชย์ตามลำดับ ข้อบกพร่องที่ควรจะมีการปรับปรุง ได้แก่ ควรมีการแจ้งยอดการจ่ายค่าสาธารณูปโภคให้ทราบ, ควรมีการประสานงานที่ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, ควรแจ้งให้เอาเงินเข้าถ้าเงินในบัญชีไม่พอ, จำนวนเงินในใบเสร็จควรตรงกับความเป็นจริง, ธนาคารควรส่งใบเสร็จมาให้ผู้ใช้บริการเร็วกว่านี้และควรหักบัญชีทุก ๆ เดือน

1.3 บุคคลทั่วไปที่ไม่เคยใช้บริการหักบัญชีผ่านธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.19 แสดงสาเหตุที่ไม่ได้ใช้บริการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยการหักบัญชี
ผ่านธนาคาร

ท่านไม่ใช้บริการจ่ายค่าชำระโดยการหักบัญชีผ่านธนาคารเพราะ	จำนวน
ไม่ทราบว่าให้บริการนี้	10
ไม่ได้เปิดบัญชีกระแสรายวันหรือออมทรัพย์	18
ไม่เห็นความจำเป็น	70
กลัวว่า การประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ คิดเงินผิด	20
ไม่อยากกึ่งเงินไว้ในธนาคาร	3
ไม่ทราบวิธีการขอใช้บริการ	32
อื่น ๆ	29
รวม	182

กลุ่มตัวอย่าง ได้ให้เหตุผลในการไม่ใช้บริการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้คือ ยังไม่ทราบว่าม
บริการนี้ 10 ราย ไม่ได้เปิดบัญชีกระแสรายวันหรือออมทรัพย์ 18 ราย ไม่เห็นความจำเป็น 70
ราย กลัวว่าการประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ คิดเงินผิด 20 ราย ไม่อยากกึ่งเงินไว้ในธนาคาร 3 ราย
ไม่ทราบวิธีการขอใช้บริการ 32 ราย และอื่น ๆ 29 ราย

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.20 แสดงข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงระบบการเก็บเงินขององค์การ
สาธารณูปโภค

กิจการสาธารณูปโภคควรปรับปรุงระบบการเก็บเงิน	จำนวน	ร้อยละ
ควร	141	83.43
ไม่ควร	28	16.57
รวม	169	100.0

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากคิดว่าระบบการเก็บเงินของสาธารณูปโภคที่เป็นอยู่เดิมยังคงควรมี
การปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 83.43 และก็มีบางรายที่คิดว่าที่เป็นอยู่แบบเดิมก็ใช้ได้แล้ว คิดเป็น
ร้อยละ 16.57

ตารางที่ 4.21 แสดงประเภทของกิจการสาธารณูปโภคที่ควรมีการปรับปรุงระบบการ
เก็บเงิน

ถ้าควรปรับปรุงกิจการสาธารณูปโภคใดที่ควรปรับปรุงระบบการเก็บเงิน	จำนวน
การประปานครหลวง	103
การไฟฟ้านครหลวง	84
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	72
ไม่ตอบ	2
รวม	261

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการประสานครหลวงควรมีการปรับปรุง 103 ราย รองมามีความเห็นว่าการไฟฟ้านครหลวง ควรมีการปรับปรุง 84 ราย และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 72 ราย

จะเห็นว่า การประสานครหลวงผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการปรับปรุงมากที่สุด เนื่องมาจากเหตุผลต่าง ๆ ดังต่อไปนี้คือ ควรมีการปรับปรุงในเรื่องมาตรวัดน้ำ ควรให้พนักงานมาอ่านมาตรทุกเดือน และออกใบเรียกเก็บค่าชำระทุก ๆ เดือน

การไฟฟ้านครหลวง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการเก็บค่าชำระทุกเดือน และควรกำหนดวันให้แน่นอนในการเก็บค่าชำระ

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการแจ้งครั้งถัดควรให้ตรงกับความเป็นจริง และควรเก็บค่าชำระทุก ๆ เดือน ไม่ใช่พร้อมหลาย ๆ เดือนมาเก็บ 1 ครั้ง

ตารางที่ 4.22 แสดงความคิดเห็นว่าภายหลังการปรับปรุงแล้วจะมีผู้ใช้บริการ

ถ้าปรับปรุงตามที่ท่านเสนอแนะในตารางที่ 4.20 ท่านคิดว่าจะใช่	จำนวน
ใช่	64
ไม่ใช่	74
ไม่ตอบ	3
รวม	141

กลุ่มตัวอย่าง ที่คิดว่าควรมีการปรับปรุงระบบการคิดเก็บ 141 ราย คิดว่าหลังการปรับปรุงแล้วจะมีผู้ใช้บริการนี้ 64 ราย ไม่ใช่ 74 ราย และไม่ตอบ 3 ราย

ตารางที่ 4.23 แสดงความสนใจที่มีต่อบริการนี้

ท่านมีความคิดเห็นว่าบริการที่ธนาคารจัดขึ้นนี้	จำนวน	ร้อยละ
น่าสนใจ	116	68.64
ไม่น่าสนใจ	6	3.55
เฉย ๆ	47	27.81
รวม	169	100.0

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากคิดว่าบริการนี้น่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 68.64 แต่ก็มีหลายรายที่รู้สึกเฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ 27.81 และผู้ที่คิดว่าบริการนี้ไม่น่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 3.55

ตารางที่ 4.24 แสดงความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงบริการนี้

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารและองค์การสาธารณูปโภคควรมีการประชาสัมพันธ์	10	5.92
ธนาคารควรให้ความสะดวกและเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	2	1.18
องค์การสาธารณูปโภคเก็บค่าชำระทุกเดือน และเก็บให้ตรงเวลา	16	9.47
ธนาคารควรส่งใบเสร็จให้ลูกค้าโดยตรง	7	4.14
องค์การสาธารณูปโภคควรลดจำนวนครั้งที่ไปอย่างยุติธรรม	4	2.37
ไม่ตอบ	130	76.92
รวม	169	100.0

ผู้ที่ไม่ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการนี้ดังต่อไปนี้คือ องค์การสาธารณูปโภคเก็บค่าชำระทุกเดือนและเก็บให้ตรงเวลา คิดเป็นร้อยละ 9.47 ธนาคารและองค์การสาธารณูปโภคควรมีการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 5.92 ธนาคารควรส่งใบเสร็จให้ลูกค้าโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 4.14 องค์การสาธารณูปโภคควรลดจำนวนครั้งที่ไปอย่างยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 2.37 ธนาคารควรให้ความสะดวกและเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 1.18 และไม่ออกความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 76.92

ถ้าได้มีการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นจะทำให้มีผู้หันมาใช้บริการนี้เพิ่มขึ้น และควรจะได้มีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ควรมีการชี้แจงถึงระเบียบและวิธีในการขอใช้บริการ

สรุปกรณีบุคคลทั่วไปที่ไม่เคยใช้บริการหักบัญชีผ่านธนาคารพาณิชย์

1. บุคคลทั่วไปที่ไม่เคยใช้บริการ มีความเห็นว่าการสำราญอุปโภคควรปรับปรุงระบบการเก็บเงินใหม่คิดเป็นร้อยละ 83.43 กิจกรรมที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ การประสานคร-หลวง รองมาคือ การไฟฟ้านครหลวงและองค์การโทรศัพท์ตามลำดับ ถ้ากิจกรรมสำราญอุปโภคได้ปรับปรุงระบบการเก็บเงินใหม่แล้วจะมีผู้หันมาใช้บริการเพิ่มขึ้น
2. บุคคลทั่วไปที่ไม่เคยใช้บริการ ให้ความสนใจต่อบริการที่ธนาคารจัดขึ้นถึงร้อยละ 68.64 เนื่องจากเป็นบริการที่สะดวกในการจ่ายค่าสำราญอุปโภค แต่ที่ยังไม่ใช้บริการนี้อาจเป็นเพราะว่ายังไม่ไว้วางใจระบบการตัดเก็บของกิจกรรมสำราญอุปโภค
3. บุคคลทั่วไปที่ไม่เคยใช้บริการ ได้แสดงความคิดเห็นการปรับปรุงบริการนี้ ไว้ดังนี้ คือ
 - 3.1 กิจกรรมสำราญอุปโภคควรมีการเก็บค่าสำราญอุปโภคทุกเดือน เก็บให้ตรงเวลา
 - 3.2 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพราะหลายรายไม่ทราบวิธีการขอใช้บริการ และมีบางรายก็ไม่ทราบว่าธนาคารจัดให้มีบริการนี้
 - 3.3 ควรให้ธนาคารส่งใบแจ้งให้ลูกค้าโดยตรง
 - 3.4 ควรลดจำนวนครั้งที่ใช้อย่างบุตรธรรม

สรุปหมวดที่ 1 จากแบบสอบถามชุดแรกกรณีบุคคลทั่วไปทั้งที่เคยและไม่เคยใช้บริการจ่ายค่าสำราญอุปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์

จากข้อมูลในตารางต่าง ๆ จะเห็นว่าผู้ที่เคยใช้บริการ พอใจบริการที่ธนาคารจัดขึ้นมานี้และส่วนใหญ่คิดจะใช้บริการนี้ตลอดไป ส่วนผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ ก็ให้ความสนใจต่อบริการนี้ และหลายรายคิดจะหันมาใช้บริการนี้ ถ้าองค์การสำราญอุปโภคโดยเฉพาะการประสานครหลวงได้มีการปรับปรุงระบบการตัดเก็บเสียใหม่

ในปัจจุบันนี้ บริการนี้ยังไม่ได้รับความนิยมจากบุคคลทั่วไปซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคาร จากตารางที่ 4.1 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 255 ราย มีผู้ใช้บริการเพียง 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.73 ซึ่งไม่ถึงครึ่งหนึ่งของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

หมวดที่ 2 นิติบุคคลที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการหักบัญชีโดยผ่านธนาคารพาณิชย์

2.1 กิจการที่เคยใช้บริการหักค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.25 แสดงประเภทของค่าสาธารณูปโภคที่มีการหักบัญชีผ่านธนาคาร

กิจการใช้บริการหักบัญชีเป็นค่าใช้จ่ายในบ้าน	จำนวน
ค่าน้ำประปา	7
ค่าไฟฟ้า	11
ค่าโทรศัพท์	13
รวม	31

กิจการที่ใช้บริการทั้งหมด 14 ราย ใช้บริการค่าโทรศัพท์ 13 ราย ค่าไฟฟ้า 11 ราย และค่าน้ำประปา 7 ราย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ที่กิจการที่ใช้บริการในแต่ละเดือน

ปกติกิจการของท่านจ่ายค่าสาธารณูปโภคประมาณเดือนละ	จำนวน
<u>ค่าน้ำประปา</u>	
ต่ำกว่า 1,000 บาท	4
1,000 - 5,000 บาท	1
5,001 - 10,000 บาท	2
รวม	7
<u>ค่าไฟฟ้า</u>	
ต่ำกว่า 1,000 บาท	2
1,000 - 10,000 บาท	6
10,001 - 50,000 บาท	-
50,001 - 100,000 บาท	3
รวม	11
<u>ค่าโทรศัพท์</u>	
ต่ำกว่า 1,000 บาท	4
1,000 - 10,000 บาท	7
10,001 - 50,000 บาท	1
สูงกว่า 50,000 บาท	1
รวม	13

ค่าน้ำประปา กิจการที่ใช้บริการส่วนมากเสียค่าน้ำประปาต่ำกว่า 1,000 บาท 4 ราย

ค่าไฟฟ้า กิจการที่ใช้บริการส่วนมากเสียค่าไฟฟ้า 1,000 - 10,000 บาท มี 1 ราย

ค่าโทรศัพท์ กิจการที่ใช้บริการส่วนมากเสียค่าโทรศัพท์ 1,000 - 10,000 บาท

มี 2 ราย

ตารางที่ 4.27 แสดงเหตุผลที่กิจการใช้บริการนี้

เหตุผลที่กิจการใช้บริการนี้	จำนวน
สะดวกในการจ่ายค่าชำระ	13
ไม่อยากจะจ่ายเป็นเช็ค	3
ไม่ตอบ	1
รวม	17

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 14 ราย ให้เหตุผลในการใช้บริการนี้ ในเรื่องความสะดวกในการจ่ายค่าชำระ 13 ราย ไม่อยากจะจ่ายเป็นเช็ค 3 ราย และไม่ตอบ 1 ราย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.28 แสดงความคิดเห็นของกิจการที่ใช้บริการที่มีต่อบริการนี้

ความคิดเห็นของกิจการที่ใช้บริการที่มีต่อบริการนี้	จำนวน	ร้อยละ
พอใจ	14	100.0
ไม่พอใจ	-	-
เฉย ๆ	-	-
รวม	14	100.0

กิจการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดรู้สึกพอใจที่ธนาคารสดีให้บริการนี้ขึ้นมา เนื่องจากจากกิจการได้รับความสะดวกในการจ่ายค่าชำระไม่ต้องคอยเป็นกังวลในเรื่องนี้ ธนาคารจะเป็นคนจัดการให้แทน

ตารางที่ 4.29 แสดงความคิดเห็นของกิจการที่ใช้บริการต่อการปรับปรุงบริการนี้

ความคิดเห็นของกิจการที่ใช้บริการต่อการปรับปรุงบริการนี้	จำนวน	ร้อยละ
ควร	6	42.86
ไม่ควร	8	57.14
รวม	14	100.0

กิจการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าควรมีการปรับปรุงบริการนี้ร้อยละ 42.86 และไม่ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 57.14

แสดงให้เห็นว่า แม้อกิจการทั้งหมดพอใจที่ธนาคารสดีให้บริการนี้ แต่ก็ยังมีหลายกิจการที่เห็นว่าบริการนี้ยังมีข้อบกพร่องอยู่ ควรมีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อที่บริการนี้จะได้ได้รับความสนใจจากลูกค้าของธนาคารเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 4.30 แสดงให้เห็นว่ากิจการไหนที่ควรปรับปรุงเพื่อที่จะทำให้บริการดีขึ้น

ถ้าควรมีการปรับปรุงกิจการที่ต้องปรับปรุงคือ	จำนวน
ธนาคาร	2
การประปานครหลวง	1
การไฟฟ้านครหลวง	1
องค์การโทรศัพท์ฯ	4
รวม	8

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

กลุ่มตัวอย่าง 6 ราย มีความเห็นว่าองค์การโทรศัพท์ฯควรมีการปรับปรุง 4 ราย รองลงมาเป็นธนาคาร 2 ราย การประปานครหลวง 1 ราย และการไฟฟ้านครหลวง 1 ราย

จะเห็นว่าองค์การโทรศัพท์ฯควรมีการปรับปรุงมากที่สุด เนื่องมาจากเหตุผลต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ ในใบเรียกเก็บเงินบางครั้งสูงกว่าความเป็นจริง การออกใบเรียกเก็บเงินไม่สม่ำเสมอ บางครั้งเว้นไปหลายเดือน ควรเก็บทุกเดือน

ธนาคาร ควรมีการปรับปรุงในเรื่องเกี่ยวกับการส่งใบเสริคค่าล่าธารูปโภคต่าง ๆ ไปยังกิจการที่ใช้บริการ ควรส่งใบเสริคและใบแจ้งหักบัญชีไปยังผู้ใช้บริการภายหลังจากหักบัญชีเรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้ถ้ามีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในใบเสริค ธนาคารควรเป็นผู้ติดต่อประสานงานให้กับกิจการในการแก้ไขข้อผิดพลาดนั้น ๆ

การประปานครหลวง ควรมีการปรับปรุงในเรื่องมาตรวัดน้ำให้อยู่ในสภาพดี เพื่อที่จะอ่านได้ถูกต้องถึงจำนวนน้ำที่กิจการได้ใช้ไป ควรมีการอ่านมาตรและออกใบเรียกเก็บค่าชำระทุก ๆ เดือน

การไฟฟ้านครหลวง ควรออกใบเรียกเก็บค่าชำระทุกเดือน และกำหนดวันให้แน่นอนในการเสียดำชำระ

ตารางที่ 4.31 แสดงให้เห็นว่าในปัจจุบันมีกิจการยังใช้บริการ

การใช้บริการของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	13	92.86
ไม่ใช่	1	7.14
รวม	14	100.0

กิจการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างยังใช้บริการอยู่ในปัจจุบันร้อยละ 92.86 และมีเพียงร้อยละ 7.14 ที่เลิกใช้บริการนี้

ตารางที่ 4.32 แสดงให้เห็นถึงข้อเสนอแนะของกิจการที่ใช้บริการที่มีต่อบริการ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารควรส่งใบเสร็จรับเงินทุกเดือน	2	14.29
กิจการสำราญโภคควรออกใบเสร็จทุกเดือน	1	7.14
ถ้ามีข้อผิดพลาดในการหักบัญชี ธนาคารควรติดตามเรื่องให้ด้วย	1	7.14
ไม่ตอบ	10	71.43
รวม	14	100.0

กิจการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ไม่ค่อยมีการออกความคิดเห็น มีเพียง 4 กิจการเท่านั้นที่แสดงความคิดเห็นมาในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ ธนาคารควรส่งใบเสร็จรับเงินทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 14.29 กิจการสำราญโภคควรออกใบเสร็จทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 7.14 ถ้ามีข้อผิดพลาดในการหักบัญชี ธนาคารควรติดตามเรื่องให้ด้วย คิดเป็นร้อยละ 7.14 และไม่ออกความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 71.43

สรุปกรณีกิจการที่เคยใช้บริการหักค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์

1. กิจการส่วนมากใช้บริการหักค่าโทรศัพท์ รองมาคือ ค่าไฟฟ้า และน้ำประปาตามลำดับ เหตุที่ไม่นิยมใช้บริการหักค่าน้ำประปา เพราะ การประปาทำอานมาตรฐานเดือนเว้นเดือน ทำให้อาจเกิดข้อผิดพลาดในใบเรียกเก็บเงิน ถ้าใช้บริการนี้เมื่อเกิดข้อผิดพลาดก็ไม่สามารถหักทวงได้ทันที
2. กิจการที่เคยใช้บริการทั้งหมดรู้สึกพอใจที่ธนาคารสั่งให้มีบริการนี้ เพราะสะดวกในการจ่ายค่าชำระ ถึงแม้กิจการทั้งหมดจะรู้สึกพอใจบริการนี้ แต่หลายกิจการก็มีความเห็นว่า บริการนี้ยังต้องมีการปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 42.86 และกิจการที่จำเป็นต้องปรับปรุงมากที่สุดคือองค์การโทรศัพท์ รองมาคือ ธนาคารพาณิชย์
3. ปัจจุบันกิจการ ส่วนใหญ่ยังใช้บริการนี้อยู่ คิดเป็นร้อยละ 92.86 เนื่องจากเป็นบริการที่ให้ความสะดวกในการจ่ายค่าสาธารณูปโภค
4. กิจการที่เคยใช้บริการ ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการ ไว้ดังนี้คือ
 - 4.1 ธนาคารควรส่งใบเลี่งรับเงินไปให้ผู้ใช้บริการทุกเดือน
 - 4.2 กิจการสาธารณูปโภคควรออกใบเลี่งทุกเดือน
 - 4.3 ถ้ามีข้อผิดพลาดในการหักบัญชี ธนาคารควรติดต่อกับองค์การสาธารณูปโภคให้กลับลูกค้า เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

2.2 กิจการที่ไม่เคยใช้บริการหักค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.33 แสดงเหตุผลที่กิจการไม่ใช้บริการ

กิจการของท่านไม่ใช้บริการหักบัญชีผ่านธนาคารเพราะ	จำนวน	ร้อยละ
ปกติให้พนักงานเก็บเงินมาเก็บที่กิจการก็สะดวกแล้ว	47	62.67
เพราะคิดว่าต้องเสียค่าธรรมเนียม	1	1.53
ไม่อยากเอาเงินมาทิ้งในบัญชี	6	8.00
กลัวมีความผิดพลาดเกี่ยวกับใบเรียกเก็บเงิน	11	14.67
ปิด บ/ช	2	2.67
ไม่ตอบ	8	1.07
รวม	75	100.0

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างให้มากที่สุดในการที่ไม่ใช้บริการนี้คือ ปกติให้พนักงานเก็บเงินมาเก็บที่กิจการก็สะดวกแล้ว คิดเป็นร้อยละ 62.67 รองมาคือ กลัวมีความผิดพลาดเกี่ยวกับใบเรียกเก็บเงิน คิดเป็นร้อยละ 14.67 ไม่อยากเอาเงินมาทิ้งในบัญชี คิดเป็นร้อยละ 8.00 เพราะคิดว่าต้องเสียค่าธรรมเนียม คิดเป็นร้อยละ 1.53 ปิดบัญชี คิดเป็นร้อยละ 2.67 และไม่ตอบ คิดเป็นร้อยละ 1.07

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าสาธารณูปโภคของกิจการที่ไม่ได้ให้บริการเลยในแต่ละเดือน

กิจการของท่านจ่ายค่าสาธารณูปโภคประมาณเดือนละ	จำนวน	ร้อยละ
<u>ค่าน้ำประปา</u>		
ต่ำกว่า 500 บาท	51	72.86
500 - 1,000 บาท	8	11.43
1,001 - 5,000 บาท	10	14.29
5,001 - 10,000 บาท	1	1.42
รวม	70	100.0
<u>ค่าไฟฟ้า</u>		
ต่ำกว่า 1,000 บาท	16	22.86
1,000 - 10,000 บาท	44	62.86
10,001 - 50,000 บาท	9	12.86
สูงกว่า 50,000 บาท	1	1.42
รวม	70	100.0
<u>ค่าโทรศัพท์</u>		
ต่ำกว่า 1,000 บาท	33	44.14
1,000 - 10,000 บาท	33	44.14
10,001 - 50,000 บาท	4	5.72
รวม	70	100.0

ค่าน้ำประปา กลุ่มตัวอย่างส่วนมากจ่ายค่าน้ำประปาค่าต่ำกว่า 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 72.86

ค่าไฟฟ้า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากจ่ายค่าไฟฟ้า 1,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.86

ค่าโทรศัพท์ กลุ่มตัวอย่างจ่ายค่าโทรศัพท์ต่ำกว่า 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.14

ตารางที่ 4.35 แสดงความคิดเห็นของกิจการที่ไม่ได้ใช้บริการต่อการปรับปรุงระบบการเก็บเงินของกิจการสาธารณสุขภาค

ท่านคิดว่ากิจการสาธารณสุขควรปรับปรุงระบบการเก็บเงินหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
ควร	38	54.29
ไม่ควร	32	45.71
รวม	70	100.0

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการสาธารณสุขควรปรับปรุงระบบการเก็บเงินใหม่ คิดเป็นร้อยละ 54.29 และไม่ต้องปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 45.71

การปรับปรุงระบบการเก็บเงินก็ได้แก่ การปรับปรุงเกี่ยวกับมิเตอร์ไฟฟ้า มาตรฐานน้ำ การลดจำนวนครั้งที่โทรศัพท์จริง ความผิดพลาดในใบเรียกเก็บเงิน การให้เจ้าหน้าที่มาลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าและน้ำ ควรทำทุกเดือนเหล่านี้เป็นต้น



ตารางที่ 4.36 แสดงองค์การสาธารณูปโภคที่ควรปรับปรุงระบบการเก็บเงิน

กิจการสาธารณูปโภคที่ควรปรับปรุงระบบการเก็บเงิน	จำนวน
การประปานครหลวง	32
การไฟฟ้านครหลวง	17
องค์การโทรศัพท์	22
รวม	71

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การประปานครหลวง ควรมีการปรับปรุง 32 ราย รongมาคือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 22 ราย และการไฟฟ้านครหลวง 17 ราย จะเห็นว่า การประปานครหลวงควรมีการปรับปรุงมากที่สุดเนื่องจาก การประปา นครหลวงให้พนักงานไปอ่านมาตร เดือนเว้นเดือน และใช้ประมาณเอาสำหรับเดือนที่ไม่ได้อ่าน ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในใบเรียกเก็บเงินได้ นอกจากนี้มาตรที่ใช้อ่านชำรุด

องค์การโทรศัพท์ฯ ควรมีการปรับปรุงในเรื่องการออกใบเรียกเก็บค่าชำระ ควรออก ทุกเดือนไม่ใช่หลายเดือนมาเก็บรวม ๆ กัน ความผิดพลาดในการบันทึกจำนวนครั้งที่ใช้โทรศัพท์ ลจริง ๆ และความผิดพลาดเกี่ยวกับจำนวนเงินค่าโทรศัพท์ที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง

การไฟฟ้านครหลวง ควรเก็บทุกเดือน และควรมีการแก้ไขมิเตอร์ที่ชำรุด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.37 แสดงความคิดเห็นของกิจการที่ไม่ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการหลังการเปลี่ยนแปลงระบบการเก็บเงินขององค์การสาธารณสุขโลก

ความคิดเห็นของกิจการที่ไม่ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการหลังการเปลี่ยนแปลงระบบการเก็บเงินขององค์การสาธารณสุขโลก	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	15	39.47
ไม่ใช่	23	60.59
รวม	38	100.0

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า แม้องค์การสาธารณสุขโลกจะปรับปรุงระบบการเก็บเงินแล้ว ส่วนใหญ่ก็ยังไม่คิดที่จะใช้บริการหักบัญชีโดยผ่านธนาคารพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 60.53 และกิจการที่คิดจะใช้ภายหลังการปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 39.47

ตารางที่ 4.38 แสดงความคิดเห็นของกิจการที่ไม่ได้ใช้บริการที่มีต่อบริการที่ธนาคารจัดขึ้น

ความคิดเห็นของกิจการที่ไม่ได้ใช้บริการที่มีต่อบริการที่ธนาคารจัดขึ้น	จำนวน	ร้อยละ
น่าสนใจ	37	52.86
ไม่น่าสนใจ	7	10.00
เฉย ๆ	26	37.14
รวม	70	100.0

กลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าบริการที่ธนาคารจัดขึ้นมานี้ที่น่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 52.86 ไม่น่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 10.00 และเฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ 37.14

จะเห็นว่า แม้กลุ่มตัวอย่างจะให้ความสนใจต่อบริการที่ธนาคารจัดขึ้นนี้ แต่ก็ยังไม่คิดที่จะใช้บริการนี้ เนื่องจากภววิธเดิมที่กิจการใช้ในการชำระค่าสาธารณูปโภคก็ให้ความสะดวกแก่กิจการมากพอสมควรแล้ว

ตารางที่ 4.39 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
องค์การสาธารณูปโภคควรปรับปรุงอย่าให้มีข้อผิดพลาดในใบเสร็จ	3	4.29
องค์การสาธารณูปโภคควรเก็บค่าชำระทุกเดือน	2	2.86
ธนาคารควรมีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้	6	8.57
องค์การสาธารณูปโภคควรแก้ไขมาตรวัดน้ำและมิเตอร์ไฟฟ้าให้อยู่ในสภาพดี	2	2.86
ไม่ตอบ	57	81.42
รวม	70	100.0

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 70 ราย มีผู้แสดงความความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพียง 13 ราย ซึ่งได้เสนอแนะในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ ธนาคารควรมีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้ 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.57 องค์การสาธารณูปโภคควรปรับปรุงอย่าให้มี 4.29 องค์การสาธารณูปโภคควรเก็บค่าชำระทุกเดือน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.86 องค์การสาธารณูปโภคควรแก้ไขมาตรวัดน้ำและมิเตอร์ไฟฟ้าให้อยู่ในสภาพดี คิดเป็นร้อยละ 2.86 และไม่ออกความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 81.42

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปประเด็นกิจการที่ไม่เคยใช้บริการหักค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์

1. กิจการที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่า กิจการสาธารณูปโภคควรมีการปรับปรุงระบบการเก็บเงินเสียใหม่ คิดเป็นร้อยละ 54.29 กิจการสาธารณูปโภคที่ควรจะมีการปรับปรุงมากที่สุดคือ การประปานครหลวง รองมาคือ องค์การโทรศัพท์ฯ

2. ถ้ากิจการสาธารณูปโภคได้มีการปรับปรุงระบบการเก็บเงินใหม่แล้ว มีกิจการที่คิดจะหันมาใช้บริการนี้ประมาณร้อยละ 39.47

การที่กิจการหันมาใช้เพิ่มขึ้นไม่ถึงครึ่ง เนื่องจาก โดยปกติเกือบทุกกิจการจะมีพนักงานทำงานอยู่ตลอดเวลาราชการ ดังนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่ของกิจการสาธารณูปโภคมาเก็บค่าชำระจึงสามารถจ่ายได้ทันทีและเพื่อความสะดวกในการทำงานด้วย

3. กิจการที่ไม่เคยใช้บริการ ให้ความสำคัญต่อบริการ คิดเป็นร้อยละ 52.86 และรู้สึกเฉย ๆ คิดเป็นร้อยละ 37.14 เนื่องจากไม่เห็นความจำเป็นในการใช้บริการ

4. กิจการที่ไม่เคยใช้บริการ ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการนี้ดังต่อไปนี้

- 4.1 ข้อยึดพลาตในใบเสร็จมีมาก
- 4.2 ควรเก็บค่าชำระทุกเดือน
- 4.3 ธนาคารควรมีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้
- 4.4 ควรแก้ไขมาตรวัดน้ำและมีเตอร์ไฟฟ้าให้อยู่ในสภาพดี

สรุปหมวดที่ 2 จากแบบสอบถามชุดที่ 2 กรณีนิติบุคคลทั้งที่เคยและไม่เคยใช้บริการหักบัญชีผ่านธนาคารพาณิชย์

จากข้อมูลในตารางต่าง ๆ จะเห็นว่า กิจการที่เคยใช้บริการขอใบบริการที่ธนาคารสดขึ้นนี้ และส่วนใหญ่คิดจะใช้บริการนี้ตลอดไป ส่วนกิจการที่ไม่เคยใช้บริการก็ให้ความสำคัญต่อบริการนี้ และหลายรายคิดจะหันมาใช้บริการ ถ้าองค์การสาธารณูปโภคได้มีการปรับปรุงระบบการเก็บเงินเสียใหม่

ในปีล่าสุดนี้บริการนี้ยังไม่ได้ได้รับความนิยมจากกิจการต่าง ๆ ที่เป็นลูกค้าของธนาคาร จากตารางที่ 21 กลุ่มตัวอย่าง 84 ราย เคยใช้บริการนี้ 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.67 และไม่เคยใช้บริการนี้ 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.33