การจัดการการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์

นางสาว สุกัญญา บัวนวงค์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพาณิชยศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาพาณิชยศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2526

ISBN 974-562-634-1

010421

I 17926336

THE MANAGEMENT OF PUBLIC UTILITIES CHARGES BY COMMERCIAL BANKS

Miss Suganya Buanwong

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Commerce

Department of Commerce

Graduate School

Chulalongkorn University

1983

ISBN 974-562-634-1

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การจัดการการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์

โดย นางสาว สุกัญญา บัวนวงศ์

ภาควิชา พาณิชยศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา คุณ ธิดา ชลวร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณัฐดนัย อินทรสุขศรี

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุประดิษฐ์ บุนนาค)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร. นราศรี ไววนิชกุล)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ จินตนา บุญบงการ)

..... กรรมการ

(คุณ มาลีรัตน์ ปลื้มจิตรชม)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณัฐดนัย อินทรสุขศรี)

..... กรรมการ

(คุณ ธิดา ชลวร)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การจัดการการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์
ชื่อนิสิต	นางสาว สุกัญญา บัวนวงศ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	คุณ ธิดา ชลวร
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณัฐดนัย อินทรสุขศรี
แผนกวิชา	พาณิชยศาสตร์
ปีการศึกษา	2526

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา การดำเนินงานเกี่ยวกับการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์ เหตุที่องค์การสาธารณูปโภคจัดให้มีบริการนี้ ตลอดจนแนวความคิดของลูกค้าธนาคารที่มีต่อบริการ

การศึกษานี้กระทำโดยรวบรวมข้อมูลจากทั้งแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้ข้อมูลปฐมภูมิเกี่ยวกับการจัดการ และได้ทำการออกแบบสอบถามในเรื่องการใช้และปรับปรุงบริการไปยังลูกค้าของธนาคารรวมทั้งสิ้น 400 ชุด ได้กลับคืนมา 339 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.75 ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ตามที่องค์การสาธารณูปโภคจัดให้มีบริการนี้โดยคาดหวังว่า จะสามารถหยุดยั้งการเพิ่มพนักงานเก็บเงินไม่ให้เพิ่มขึ้นตามจำนวนผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคนั้น ในความเป็นจริงแล้วบริการนี้เพียงแต่ทำให้องค์การสาธารณูปโภคจัดเก็บค่าธรรมเนียมได้เร็วขึ้นเท่านั้น เนื่องจากผู้ใช้บริการยังมีจำนวนน้อย และมีที่อยู่กระจัดกระจาย

2. ถ้าธนาคารพาณิชย์สามารถทำการหักบัญชีลูกค้าโดยใช้เวลาน้อยกว่าที่ตกลงไว้กับองค์การสาธารณูปโภค ธนาคารพาณิชย์ก็จะสามารถนำเงินจำนวนนี้ไปแสวงหาผลประโยชน์ได้ในช่วงเวลานั้น แต่ในปัจจุบัน ธนาคารพาณิชย์ยังต้องใช้เวลามากในการดำเนินงาน เนื่องจากพนักงานธนาคารมีความรับผิดชอบในงานอื่น ๆ ด้วย ดังนั้นประโยชน์ที่ธนาคารพาณิชย์ได้รับจะอยู่ในรูปของชื่อเสียงในการให้บริการ และเป็นการแข่งขันในการให้บริการระหว่างธนาคาร

3. บริการนี้ยังไม่ได้รับความนิยมจากลูกค้าของธนาคาร ทั้ง ๆ ที่ลูกค้าส่วนที่ใช้บริการก็พอใจในบริการนี้ ส่วนลูกค้าที่ยังไม่ได้ใช้ก็มีความสนใจ ทั้งนี้เนื่องมาจากลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่า การที่พนักงานมาเก็บเงินที่บ้านก็สะดวกแล้ว

ดังนั้นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์ จึงควรกระทำโดยการปรับปรุงใบเสร็จรับเงินขององค์การสาธารณูปโภคให้เป็นที่เชื่อถือของประชาชน โดยผู้บริหารต้องพยายามกระตุ้นให้องค์การได้มีการแก้ไขข้อผิดพลาด นอกจากนี้ควรจะได้มีการประชาสัมพันธ์ถึงบริการหักบัญชีค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์ให้ประชาชนได้ทราบและเห็นประโยชน์ของบริการนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Thesis Title	The Management of Public Utilities Charges by Commercial Banks
Name	Miss Suganya Buanwong
Thesis Advisor	Mrs. Tida Chonlavorn
	Assistant Professor Natdanai Indrasukhsri
Depastment	Commerce
Academic Year	1983

Abstract

The purpose of this study is to investigate the effectiveness of a new service system which requires payment of utility bills through commercial banks, the rational for the establishment of this system, and the attitudes of bank customers toward this service system.

In completing this study, data from both primary and secondary sources were utilized. These first hand data were provided to the researcher by authorities who are directly responsible for the management of the system. 400 sets of questionnairs were also distsibuted to selected bank customers, of which 339 responses returned, or approximately 84.75% of total. Results of this study are as follows:

1. In response to the assumption that the new service system would eliminate the requirement for an constant increase in the number of bill collecters proportionally to the increase of utility customers, the study showed that this new service system has only helped the Organization to collect the payment faster because the number of customers are still small and their addresses are scattering

2. If the commercial banks can perform the transaction in a shorter time that what agreed with the organizations, the banks can make use of these funds during that period of time. However, at present, the banks still require a lot of time to complete the transaction because their personnel have to take many other responsibilities Therefore, the only benefits to the banks are the service reputation and competition of services among themselves.

3. This new service system have not yet widely used by bank customers despite the fact they are impressed with it. Those who have not utilized this service have also shown interests. However, they have not made use of this service because they are quite satisfied with the current system in which payments are collected at their door steps by the collectors from the organizations.

Because if these reasons, it is recommended that if the efficiency of the "payment through commercial bank" system is to ensured, receipts for this payment should be improved and made them more trustworthy to the customer. The management encourages the utility organizations to improve their performance by reducing errors. In addition, the public should be adequately informed on the convenience of the "payment through commercial banks" system through a variety of public relation channels.

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งของ คุณธิดา ฆลวร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณัฐดนัย อินทรสุขศรี ที่ได้กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ได้ให้คำแนะนำและแก้ไขวิทยานิพนธ์เป็นอย่างดี ผู้เขียนได้รับความกรุณาจาก ศาสตราจารย์ ดร.นราศรี ไววนิชกุล รองศาสตราจารย์ จินตนา บุญบงการ และคุณมาลีรัตน์ ปลื้มจิตรชม ที่ได้รับเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

นอกจากนี้ผู้เขียนขอขอบพระคุณคุณวรพรรณ ภิมะโยธิน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของการประปานครหลวง การไฟฟ้านครหลวง องค์การโทรศัพท์ฯ และธนาคารพาณิชย์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้มาด้วยดี และขอขอบพระคุณเพื่อน ๆ และน้อง ๆ ทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการแจกและรวบรวมแบบสอบถาม โดยเฉพาะคุณอมรรัตน์ สุคนิชย์ พร้อมกันนี้ผู้เขียนขอขอบพระคุณ ธนาคารกสิกรไทยที่ให้ทุนอุดหนุนในการทำวิจัย ไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ที่สุดเหนือสิ่งใด คือความกรุณาจากพ่อและแม่ที่ให้ทั้งกำลังใจและกำลังทรัพย์ตลอดเวลาการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ คุณค่าและประโยชน์ที่อาจมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนขอมอบความดีให้ท่านทั้งสอง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

รายการตารางประกอบ ..... ญ

รายการแผนผังประกอบ ..... ฏ

บทที่

1 บทนำ 1

2 การสาธารณูปโภค 6

3 การจัดการการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์ 31

4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการและไม่ใช้บริการที่มีต่อบริการการจ่ายค่าสาธารณูปโภค โดยผ่านธนาคารพาณิชย์ 54

5 ปัญหา และข้อเสนอแนะ 88

บรรณานุกรม 93

ภาคผนวก 96

ประวัติผู้เขียน 115

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการตารางประกอบ

หน้า

ตาราง

3.1 ยอดใบเก็บเงินนำส่งหักบัญชีธนาคารขององค์การโทรศัพท์ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2524 51

3.2 ยอดใบเก็บเงินนำส่งหักบัญชีธนาคารของการไฟฟ้านครหลวง ประจำเดือน กรกฎาคม 2525 52

3.3 ยอดใบเก็บเงินนำส่งหักบัญชีธนาคารของการประปานครหลวง ประจำเดือน สิงหาคม 2525 53

4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยการหักบัญชีผ่านธนาคารพาณิชย์ 54

4.2 แสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับการใช้บริการ 56

4.3 แสดงรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับการใช้บริการ 57

4.4 แสดงจำนวนสมาชิกในบ้านของผู้ตอบแบบสอบถามกับจำนวนการใช้บริการ 58

4.5 แสดงถึงบ้านของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคนอยู่ในเวลากลางวัน 59

4.6 แสดงบุคคลที่อยู่บ้านกับการใช้บริการ 60

4.7 แสดงสาเหตุที่ใช้บริการ 61

4.8 แสดงประเภทของค่าสาธารณูปโภคที่หักบัญชีผ่านธนาคาร 61

4.9 แสดงประเภทของค่าสาธารณูปโภคที่ไม่ใช้บริการ 62

4.10 แสดงประเภทของบัญชีที่ผู้ใช้บริการยอมให้หักเป็นค่าสาธารณูปโภค 62

4.11 แสดงความคิดเห็นของผู้ที่เคยใช้บริการที่มีต่อบริการ 63

4.12 แสดงการใช้บริการในปัจจุบัน 63

4.13 แสดงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการใช้บริการหักบัญชี 64

4.14 แสดงความต้องการที่จะให้ธนาคารจัดบริการ 64

4.15 แสดงถึงความต้องการที่จะใช้บริการนี้ในอนาคต 65

4.16 แสดงความคิดเห็นว่าบริการนี้ควรมีการปรับปรุง 65

4.17 แสดงความคิดเห็นว่ากิจการที่ควรปรับปรุง 66

หน้า

ตาราง

4.18 แสดงความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงบริการ 67

4.19 แสดงสาเหตุที่ไม่ได้ใช้บริการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยการหักบัญชีผ่านธนาคาร ... 69

4.20 แสดงความคิดเห็นว่ากิจการสาธารณูปโภคควรปรับปรุงระบบการเก็บเงิน 70

4.21 แสดงประเภทของกิจการสาธารณูปโภคที่ควรมีการปรับปรุงระบบการเก็บเงิน .. 70

4.22 แสดงความคิดเห็นว่าภายหลังการปรับปรุงแล้วจะมีผู้ใช้บริการ 71

4.23 แสดงความสนใจที่มีต่อบริการนี้ 72

4.24 แสดงความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงบริการนี้ 72

4.25 แสดงประเภทของค่าสาธารณูปโภคที่มีการหักบัญชีผ่านธนาคาร 74

4.26 แสดงค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ที่กิจการที่ใช้บริการในแต่ละเดือน 75

4.27 แสดงเหตุผลที่กิจการใช้บริการนี้ 76

4.28 แสดงความคิดเห็นของกิจการที่ใช้บริการที่มีต่อบริการนี้ 77

4.29 แสดงความคิดเห็นของกิจการที่ใช้บริการต่อการปรับปรุงบริการนี้ 77

4.30 แสดงให้เห็นว่ากิจการไหนที่ควรปรับปรุงเพื่อที่จะทำให้บริการนี้ดียิ่น 78

4.31 แสดงให้เห็นว่าในปัจจุบันนี้กิจการยังใช้บริการ 79

4.32 แสดงให้เห็นถึงข้อเสนอแนะของกิจการที่ใช้บริการที่มีต่อบริการ 79

4.33 แสดงเหตุผลที่กิจการไม่ใช้บริการ 80

4.34 แสดงค่าสาธารณูปโภคของกิจการที่ไม่ได้ใช้บริการเลยในแต่ละเดือน 81

4.35 แสดงความคิดเห็นของกิจการที่ไม่ได้ใช้บริการต่อการปรับปรุงระบบการเก็บเงิน ของกิจการสาธารณูปโภค 82

4.36 แสดงองค์การสาธารณูปโภคที่ควรปรับปรุงระบบการเก็บเงิน 83

4.37 แสดงความคิดเห็นของกิจการที่ไม่ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้บริการหลังการเปลี่ยน แปลงระบบการเก็บเงินขององค์การสาธารณูปโภค 84

4.38 แสดงความคิดเห็นของกิจการที่ไม่ได้ใช้บริการที่มีต่อบริการที่ธนาคารจัดยิ่น 84

4.39 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ 85

รายการแผนผังประกอบ

หน้า

แผนผังที่

1 กราฟ แสดงจำนวนใบเสร็จทั้งหมดที่นำส่งธนาคารของการไฟฟ้านครหลวง 16

2 กราฟ แสดงจำนวนเงินในใบเสร็จทั้งหมดที่นำส่งธนาคารของการไฟฟ้านครหลวง. 17

3 กราฟ แสดงจำนวนใบเสร็จทั้งหมดที่นำส่งธนาคารขององค์การโทรศัพท์ฯ 23

4 กราฟ แสดงจำนวนเงินในใบเสร็จทั้งหมดที่นำส่งธนาคารขององค์การโทรศัพท์ฯ.. 24

5 การจัดลำยงานของธนาคารกสิกรไทย 35

6. การจัดลำยงานของธนาคารนครหลวงไทย 36

7 การจัดลำยงานของธนาคารสากลพาณิชย์แห่งประเทศจีน 37

8 การปฏิบัติขั้นดำเนินการของการไฟฟ้านครหลวง 41

9 การปฏิบัติขั้นดำเนินการของการประปานครหลวง 44

10 การปฏิบัติขั้นดำเนินการขององค์การโทรศัพท์ 47

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย