

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการชำระเงินค่า
สาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์

ชื่อผู้เขียน

นายประเสริฐ ตั้งพิษฐานสกุล

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผศ.ดร.ประเสริฐ ไชยทิพย์ ประธานกรรมการ
 ผศ.ดร.อัญชลี เจ็งเจริญ กรรมการ
 ผศ.วัชรวิทย์ พฤทธิกานนท์ กรรมการ

บทคัดย่อ

ธนาคารพาณิชย์ไทย ได้มีการพัฒนาธุรกรรมทางการเงิน ควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศมาโดยตลอด การดำเนินธุรกิจอันเป็นธุรกรรมตามปกติของธนาคารพาณิชย์ในด้านการให้บริการรับฝากเงินและการให้กู้ยืมเงิน มีแนวโน้มการแข่งขันที่สูงขึ้น ภายใต้โครงสร้างตลาดผู้ขายน้อยราย (Oligopoly) ที่มีการรวมตัวกัน (Collusion) ในลักษณะสมยอม ธนาคารพาณิชย์ไทยยังเป็นช่องทางอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ บริษัท ห้างร้าน ส่วนราชการ และรัฐวิสาหกิจ ในการนำเข้าบัญชีเงินฝากและการหักบัญชีเงินฝากผู้ให้บริการธนาคารพาณิชย์ เพื่อชำระค่าสินค้า ค่าบริการ และบรรดาภาระผูกพัน ตลอดจนชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ ซึ่งธนาคารพาณิชย์ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนเป็นรายได้ค่าธรรมเนียม การให้บริการของธนาคารพาณิชย์นับวันจะมีการแข่งขันรุนแรงมากขึ้น โดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และรูปแบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้มากขึ้นเป็นลำดับ ส่วนในด้านหน่วยงานสาธารณูปโภคและผู้ใช้สาธารณูปโภค มีมูลค่าในการใช้สาธารณูปโภคคิดเป็นเงินจำนวนมากและทำให้มีผลกระทบทางเศรษฐกิจ นำที่จะมีการพัฒนาช่องทางการจัดเก็บค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภค และชำระค่าใช้สาธารณูปโภคผ่านระบบธนาคารพาณิชย์มากขึ้น

ผลการศึกษาปัจจัยปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณูปโภค ที่มีต่อการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ พบว่าผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคที่ทำการศึกษา เคยพบปัญหาความผิดพลาดของยอดค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภคถึงร้อยละ 25.5 ขณะเดียวกันผู้ที่

ใช้บริการสาธารณูปโภคที่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ เคยพบ ปัญหาความผิดพลาดในยอดค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภค โดยแยกที่มาของปัญหา พบว่าเกิดจากหน่วยงานการไฟฟ้าร้อยละ 18.9 จากองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยร้อยละ 13.2 และเกิดจากธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 11.3 ซึ่งเป็นตัวเลขที่ค่อนข้างสูง สำหรับลำดับความสำคัญต่อปัจจัยความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณูปโภค ต้องการให้มีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการและ ต้องการให้มีการแนะนำประชาสัมพันธ์ในส่วนบริการต่างๆที่ธนาคารพาณิชย์มีให้บริการอีกด้วย

ด้วยผลลัพธ์ดังกล่าว หน่วยงานสาธารณูปโภคและธนาคารพาณิชย์ ควรที่จะพัฒนา ศักยภาพ โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ควรพัฒนาขั้นตอนในการบริการ ให้มีความผิดพลาดน้อยที่สุด เพื่อให้เกิดคุณประโยชน์ และเป็นทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการสาธารณูปโภค และยังเป็นการประชาสัมพันธ์ธนาคารได้อย่างดี

Independent Study Title	Problems and Needs of the Consumers Using Utility Payment Service Through Commercial Banks		
Author	Mr.Prasert Tungpistanskul		
M.Econ	Economics		
Examining Committee	Assistant Prof. Dr.Prasert	Chaitip	Chairman
	Assistant Prof. Dr.Anchalee	Jengjalern	Member
	Assistant Prof. Watcharee	Prueksikanon	Member

ABSTRACT

Thai commercial banks have developed financial business transactions that are consistent to the National Economic and Social Development Program so far. The bank's activities are in forms of depositing and loan allocating. These activities have been conducted not only, but also done by some rivals. This is the result of the oligopoly marketing structure that leads to the collusion of some banks. The Thai commercial banks have rendered services, dealing with debiting and crediting, to companies, shops and public offices as well as some state enterprises in terms of payments, service charges, obligatory expenses and utility bill settlements. The commercial banks, in return, have earned from marginal service charges. Since the introduction of the information technology that utilizes some modern, the bank has to update its conduct and step ahead of its rivals. As for public utilities and those who have made use of these utilities, the volumes are large; charges collecting could mean a great deal to the economic structure as a whole. One of the effective ways of charges collecting could be done more through the commercial banks.

The study on the problems and needs of those who have made used of the public utilities and paid charges through the commercial banks were as followed. Twenty-five point five of them faced with the miscalculation on charges. Among these, eighteen point nine of them

faced with the miscalculation made by the Electricity Generating Authority; thirteen point two of them faced with them miscalculation made by Telephone Authority of Thailand; eleven point three of them faced with the miscalculation made the commercial banks. These figures were quite high. As for their needs, they wished that the banks brought in some modern technological service devices. They also wished that the banks publicized its services.

By these consequences, the offices that have rendered the public utilities and the commercial banks should develop their capabilities. The commercial banks, in particular, should develop service steps that bring out least mistakes. With these alternatives, benefits would be shared among the customers and the betterment would be for the banks' publicity as well.