

บทที่ 3

ผลการศึกษา

ในการศึกษาคั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ใช้บริการสาธารณูปโภคที่เป็นลูกค้าผู้ใช้บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคที่ชำระค่าสาธารณูปโภคเป็นเงินสดด้วยตนเอง ณ สำนักงานชุมชนสายโทรศัพท์เชียงใหม่ 1 - 4 และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ เขต 1 (บ้านเด่น) ทั้งสิ้นจำนวน 216 ราย แยกเป็นผู้ที่ใช้บริการต่างๆของธนาคารพาณิชย์จำนวน 184 ราย และในจำนวนนี้ ใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์จำนวน 106 ราย และผู้ใช้สาธารณูปโภคที่ไม่ใช้บริการชำระเงินผ่านธนาคารพาณิชย์ จำนวน 110 ราย โดยทำการศึกษาแยกเป็น 3 กลุ่มคือ

- 3.1 กลุ่มผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคที่ทำการศึกษาทั้งจำนวน 216 ราย
- 3.2 กลุ่มผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ จำนวน 106 ราย
- 3.3 กลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ จำนวน 110 ราย

3.1 กลุ่มผู้ใช้บริการสาธารณูปโภค ทั้งจำนวน 216 ราย

การศึกษาข้อมูลในกลุ่มนี้ จะวิเคราะห์เฉพาะ 2 ส่วน กล่าวคือ

- ข้อมูลทั่วไป ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม
- ข้อมูลการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์

ข้อมูลทั่วไป ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม ของผู้ใช้บริการสาธารณูปโภค ทั้งจำนวน 216 ราย ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 3.1 - 3.15

ตารางที่ 3.1 เพศ

เพศ	จำนวนราย	ร้อยละ
ชาย	108	50.0
หญิง	108	50.0
รวม	216	100.0

ที่มา: จากการศึกษานี้ 2542

จากตารางที่ 3.1 จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการสาธารณสุขปภคที่ศึกษาในครั้งนี้ ทั้งเพศชายและเพศหญิง ต่างมีส่วนที่เท่ากัน คือ จำนวน 108 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 50.0 เท่ากัน

ตารางที่ 3.2 อายุ

อายุ	จำนวนราย	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	5	2.3
20 – 30 ปี	61	28.2
31 – 40 ปี	103	47.7
41 – 50 ปี	40	18.5
51 – 60 ปี	6	2.8
60 ปี ขึ้นไป	1	0.5
รวม	216	100.0

ที่มา: จากการศึกษานี้ 2542

จากตารางที่ 3.2 ในด้านอายุของผู้ใช้บริการสาธารณสุขปภค พบว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวน 103 ราย หรือร้อยละ 47.7 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี มีจำนวน 61 และ 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.2 และ 18.5 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี และต่ำกว่า 20 ปี พบว่ามีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ 6 และ 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.8 และ 2.3 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป ในการศึกษาครั้งนี้มีน้อยมาก เพียง 1 ราย เท่านั้น หรือร้อยละ 0.5

ตารางที่ 3.3 สถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวนราย	ร้อยละ
โสด	73	33.8
สมรส	134	62.0
หย่า	3	1.4
หม้าย	6	2.8
รวม	216	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.3 สำหรับสถานภาพการสมรสของผู้ใช้สาธารณูปโภคในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีถึง 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาคือ เป็นโสด มีจำนวน 73 ราย หรือร้อยละ 33.8 ส่วนกลุ่มที่เป็นหม้าย และหย่าร้าง มีเพียงเล็กน้อย คือ 6 และ 3 ราย หรือร้อยละ 2.8 และ 1.4 ตามลำดับ

แสดงให้เห็นถึง ลักษณะทางสังคมของผู้ใช้สาธารณูปโภคที่ทำการศึกษา ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส และอยู่เป็นครอบครัว

ตารางที่ 3.4 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนราย	ร้อยละ
ประถมศึกษา	4	1.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	6	2.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย	22	10.2
อนุปริญญา	33	15.3
ปริญญาตรี	126	58.3
สูงกว่าปริญญาตรี	19	8.8
อื่น ๆ	5	2.3
ไม่ระบุ/ไม่ตอบ	1	0.5
รวม	216	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.4 แสดงข้อมูลในด้านระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการสาธารณสุขปภอกในการศึกษาคั้งนี้ จะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีจำนวนมากถึง 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาได้แก่อนุปริญญา และมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่ามีจำนวน 33 และ 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.3 และ 10.2 ตามลำดับ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่ามีจำนวน 19 ราย หรือร้อยละ 8.8 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับอื่น ๆ และประถมศึกษา พบว่ามีจำนวนเล็กน้อย คือ 6, 5 และ 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.8, 2.3 และ 1.9 ตามลำดับ

ผลที่ได้จากตารางระดับการศึกษาของผู้ใช้สาธารณสุขปภอก พบว่ามีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวนมาก ทำให้ทราบได้ว่าผู้ที่ให้ข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ เป็นผู้ที่มีความรู้ในการรับรู้ข่าวสาร และการเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 3.5 อาชีพ

อาชีพ	จำนวนราย	ร้อยละ
พนักงานบริษัท	84	38.9
ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	72	33.3
รับจ้างทั่วไป	18	8.3
ธุรกิจส่วนตัว	16	7.4
ค้าขาย	12	5.6
อื่น ๆ	13	6.0
ไม่ระบุ/ไม่ตอบ	1	0.5
รวม	216	100.0

ที่มา: จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.5 ในด้านการประกอบอาชีพของผู้ใช้บริการสาธารณสุขปภอกในคั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท โดยมีจำนวนถึง 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาคือ รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.3 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป พบว่ามีจำนวนใกล้เคียงกับกลุ่มที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว กล่าวคือ มีจำนวน 18 และ 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.3 และ 7.4 ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกันกลุ่มที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ และกลุ่มอาชีพค้าขาย จะเห็นว่ามีจำนวนใกล้เคียงกันด้วยเช่นกัน คือ มีจำนวน 13 และ 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 และ 5.6 ตามลำดับ

ข้อมูลจากตารางอาชีพของผู้ใช้สาธารณูปโภคที่ทำการศึกษา ทำให้ทราบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีงานประจำ และมีรายได้แน่นอนที่จะรองรับค่าใช้จ่ายในครอบครัว ตลอดจนรับภาระค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภคได้

ตารางที่ 3.6 รายได้ต่อครอบครัวต่อเดือน

รายได้ครอบครัว	จำนวนราย	ร้อยละ
ไม่ถึง 5,000 บาท	13	6.0
5,000 – 10,000 บาท	51	23.6
10,001 – 20,000 บาท	65	30.1
20,001 – 30,000 บาท	43	19.9
30,001 – 40,000 บาท	16	7.4
40,001 – 50,000 บาท	12	5.6
50,001 บาท ขึ้นไป	14	6.5
ไม่ระบุ/ไม่ตอบ	2	0.9
รวม	216	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.6 แสดงถึงรายได้ต่อเดือนของครอบครัวผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคในการศึกษานี้ พบว่า ครอบครัวส่วนใหญ่ มีรายได้อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ มีรายได้สูง และรายได้น้อย กล่าวคือ ครอบครัวที่มีรายได้ปานกลาง คือ ประมาณ 10,001 – 20,000 บาท พบมากที่สุดถึง 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.1 ลำดับต่อมาคือ ประมาณ 5,000 – 10,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 51 และ 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.6 และ 19.9 ตามลำดับ ส่วนครอบครัวที่มีรายได้สูง คือกลุ่มที่มีรายได้ประมาณ 30,001 – 40,000 บาท และ 40,001 – 50,000 บาท มีจำนวน 16 และ 12 ราย หรือร้อยละ 7.4 และ 5.6 ตามลำดับ ในขณะที่ครอบครัวซึ่งมีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป มีเพียง 14 ราย หรือร้อยละ 6.5 และครอบครัวกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีรายได้น้อย คือไม่ถึง 5,000 บาท พบว่ามีเพียง 13 ราย เท่านั้น หรือร้อยละ 6.0 เท่านั้น

ตารางที่ 3.7 ที่อยู่อาศัย

ที่อยู่อาศัย	จำนวนราย	ร้อยละ
เป็นของตนเอง	151	69.9
อาศัยบุคคลอื่น	30	13.9
เช่า	18	8.3
อื่น ๆ	14	6.5
ไม่ระบุ/ไม่ตอบ	3	1.4
รวม	216	100.0

ที่มา : จากการศึกษารายปี 2542

จากตารางที่ 3.7 ในด้านที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการสาธารณสุขปภคในการศึกษารั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง มีจำนวนถึง 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.9 รองลงมาคืออาศัยอยู่กับบุคคลอื่น จำนวน 18 ราย หรือร้อยละ 13.9 ส่วนกลุ่มที่เช่าบ้าน มีเพียง 18 ราย หรือร้อยละ 8.3

จากผลข้อมูลดังกล่าวทำให้ทราบว่าผู้ใช้สาธารณสุขปภคที่เป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำรงสถานภาพทางสังคม ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง

ตารางที่ 3.8 สาธารณูปโภคที่ใช้บริการ

สาธารณูปโภค	จำนวนราย	ร้อยละ
ไฟฟ้า	216	100.0
โทรศัพท์	190	88.0
ประปา	151	69.9
โทรศัพท์เคลื่อนที่	101	46.8
อื่น ๆ	12	5.6

ที่มา : จากการศึกษารายปี 2542

หมายเหตุ : ผู้ใช้บริการสาธารณสุขปภค บางรายใช้หลายประเภท จึงตอบมากกว่า 1 คำตอบทำให้มีจำนวนรายมากกว่าจำนวนแบบสอบถาม

จากตารางที่ 3.8 สำหรับประเภทสาธารณูปโภคที่ผู้ใช้บริการสาธารณสุขปภคใช้อยู่ในการศึกษารั้งนี้ จะเห็นได้ว่า เนื่องจากผู้ใช้บริการสาธารณสุขปภคแต่ละคน อาจใช้บริการหลาย ๆ

ประเภท ในคราวเดียวกัน ฉะนั้นการตอบแบบสอบถามในครั้งนี ผู้ใช้บริการสาธารณสุขปโภคแต่ละคนจึงเลือกตอบมากกว่า 1 ประเภท และในการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ใช้บริการสาธารณสุขปโภคจำนวน 216 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0 จากผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการไฟฟ้า พบว่ามีจำนวนถึง 216 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาได้แก่ โทรศัพท์ ปรุระปา โทรศัพท์เคลื่อนที่ และค่าสาธารณสุขปโภคอื่น เช่น เพจเจอร์ โดยมีจำนวน 190, 151, 101 และ 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.0, 69.9, 46.8 และ 5.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.9 ประสบการณ์เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการคิดค่าสาธารณสุขปโภค

เคยพบ/ไม่เคยพบยอดไม่ถูกต้อง	จำนวนราย	ร้อยละ
เคยพบ	55	25.5
ไม่เคยพบ	145	67.1
ไม่ระบุ/ไม่ตอบ	16	7.4
รวม	216	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.9 การศึกษาถึงประสบการณ์ของผู้ใช้บริการสาธารณสุขปโภคเกี่ยวกับข้อผิดพลาดของยอดค่าใช้จ่ายสาธารณสุขปโภค พบว่าส่วนใหญ่ไม่เคยพบยอดการใช้สาธารณสุขปโภคที่ไม่ถูกต้อง จำนวน 145 ราย หรือร้อยละ 67.1 ส่วนกลุ่มที่เคยพบยอดการใช้สาธารณสุขปโภคที่ไม่ถูกต้อง พบว่ามี 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.5 จากผู้ที่ใช้สาธารณสุขปโภคทั้งสิ้น 216 ราย

ข้อมูลความผิดพลาดในยอดตัวเลขค่าใช้จ่ายสาธารณสุขปโภคมีค่อนข้างสูง มีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย เช่น กระบวนการทำงาน ระบบการอ่านจดบันทึกมิเตอร์วัดค่าใช้จ่าย เป็นต้น

ตารางที่ 3.10 ระดับความต้องการชำระค่าสาธารณสุขปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์

ระดับความต้องการ	จำนวนราย	ร้อยละ
มาก	54	25.0
ปานกลาง	115	53.2
น้อย	27	12.5
ไม่ระบุ/ไม่ตอบ	20	9.3
รวม	216	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.10 สำหรับความต้องการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ พบว่า ผู้ใช้สาธารณูปโภคส่วนใหญ่มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีจำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมา มีความต้องการในระดับมาก จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 ส่วนกลุ่มที่มีความต้องการที่อยู่ในระดับน้อย มีเพียง 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตารางที่ 3.11 การรับทราบด้านการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารต้องเสียค่าบริการ

การรับทราบ	จำนวนราย	ร้อยละ
ทราบ	139	64.4
ไม่ทราบ	62	28.7
ไม่ระบุ/ไม่ตอบ	15	6.9
รวม	216	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.11 ในส่วนของการรับทราบเกี่ยวกับการเสียค่าบริการในการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร จะเห็นว่า ผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคส่วนใหญ่ จำนวน 139 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 64.4 ทราบข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องค่าธรรมเนียมบริการ โดยมีเพียง 62 ราย หรือร้อยละ 28.7 เท่านั้น ที่ยังไม่ทราบเกี่ยวกับเรื่องนี้

ตารางที่ 3.12 การใช้บริการต่างๆ ของธนาคารพาณิชย์

การใช้บริการ	จำนวนราย	ร้อยละ
ใช้บริการ	184	85.2
ไม่ใช้บริการ	32	14.8
รวม	216	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.12 แสดงการใช้บริการต่างๆ ของธนาคารพาณิชย์ จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคส่วนใหญ่ใช้บริการต่างๆ ของธนาคารพาณิชย์ มากถึง 184 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.2 ส่วนผู้ใช้สาธารณูปโภคที่ไม่ได้ใช้บริการต่างๆ ของธนาคารพาณิชย์ พบว่ามีเพียง 32 ราย เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 14.8 เมื่อดูเทียบกับตารางที่ 3.14 แล้ว พบว่าในจำนวน 184 รายนี้ ใช้บริการชำระ

เงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.6 ของจำนวนผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคทั้ง 184 รายที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 3.13 เปรียบเทียบผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคแต่ละประเภท กับการใช้บริการต่างๆของธนาคารพาณิชย์

การใช้บริการธนาคารพาณิชย์	ประเภทสาธารณูปโภค (ราย (ร้อยละ))				
	โทรศัพท์	ไฟฟ้า	ประปา	โทรศัพท์เคลื่อนที่	อื่นๆ
ใช้บริการต่างๆของธนาคารพาณิชย์	164 (86.3)	180 (87.0)	131 (86.8)	91 (90.1)	9 (75.0)
ไม่ใช้บริการต่างๆของธนาคารพาณิชย์	20 (10.5)	30 (13.8)	17 (11.3)	8 (8.0)	2 (16.7)
ไม่ตอบ	6 (3.2)	6 (2.9)	3 (1.9)	2 (1.9)	1 (8.3)
รวม	190 (100.0)	216 (100.0)	151 (100.0)	101 (100.0)	12 (100.0)

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.13 แสดงการเปรียบเทียบการใช้สาธารณูปโภคแต่ละประเภทระหว่างกลุ่มที่ใช้กับกลุ่มที่ไม่ได้ใช้บริการต่างๆของธนาคารพาณิชย์ ได้ผลดังนี้

ผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคที่ใช้โทรศัพท์ จำนวน 190 ราย (คิดเป็นร้อยละ 100.0) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ ถึง 164 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.3 โดยมีเพียง 20 ราย หรือร้อยละ 10.5 ที่ไม่ใช้บริการใด ๆ ของธนาคาร สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไฟฟ้า รวม 216 ราย (คิดเป็นร้อยละ 100.0) จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่ก็เป็นผู้ที่ใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์เช่นกัน โดยมีจำนวนถึง 180 ราย หรือร้อยละ 87.0 และมีเพียง 30 ราย หรือร้อยละ 13.8 ที่ไม่ใช้บริการใด ๆ ของธนาคาร ส่วนกลุ่มผู้ใช้ประปา จำนวน 151 ราย (ร้อยละ 100.0) จำแนกได้ว่าเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคาร จำนวน 131 ราย หรือร้อยละ 86.8 และไม่ใช้บริการ จำนวน 17 ราย หรือร้อยละ 11.3 สำหรับกลุ่มผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 101 ราย (ร้อยละ 100.0) พบว่าเป็นผู้ใช้บริการธนาคาร จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.1 โดยมีเพียง 8 ราย เท่านั้น หรือร้อยละ 8.0 ที่ไม่ใช้บริการของธนาคาร สำหรับผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคที่ใช้สาธารณูปโภคประเภทอื่น ๆ จำนวน 12

ราย (ร้อยละ 100.0) พบว่า มีจำนวน 9 ราย หรือร้อยละ 75.0 เป็นกลุ่มที่ใช้บริการธนาคาร ส่วนกลุ่มที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ มีเพียง 2 ราย เท่านั้น หรือร้อยละ 16.7

ตารางที่ 3.14 วิธีชำระเงินค่าสาธารณูปโภคจำแนกตามประเภทสาธารณูปโภค

วิธีชำระเงิน	ประเภทสาธารณูปโภค (ราย (ร้อยละ))				
	โทรศัพท์	ไฟฟ้า	ประปา	โทรศัพท์เคลื่อนที่	อื่นๆ
เงินสด	121 (63.7)	118 (54.6)	92 (60.9)	69 (68.3)	7 (58.3)
หักบัญชีธนาคาร	69 (36.2)	87 (40.3)	54 (35.7)	20 (19.8)	4 (33.3)
หักบัญชีผ่าน ATM	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.9)	0 (0.0)
หักบัญชีผ่านธนาคารธนาคารทางโทรศัพท์	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (3.9)	0 (0.0)
อื่นๆ	0 (0.0)	11 (5.1)	5 (3.3)	7 (6.9)	1 (8.3)
รวม	190 (100.0)	216 (100.0)	151 (100.0)	101 (100.0)	12 (100.0)

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.14 แสดงข้อมูลวิธีการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคแต่ละประเภท ของผู้ใช้สาธารณูปโภค ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่นิยมชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ด้วยเงินสด เป็นการชำระค่าโทรศัพท์จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.7 ของผู้ใช้สาธารณูปโภคประเภทโทรศัพท์ ชำระ ค่าไฟฟ้าเป็นเงินสดจำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.6 ของจำนวนผู้ใช้สาธารณูปโภคประเภทไฟฟ้า ชำระค่าประปาเป็นเงินสด จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.9 ของจำนวนผู้ใช้สาธารณูปโภคประเภทประปา ชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นเงินสดจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.3 ของผู้ใช้สาธารณูปโภคประเภทโทรศัพท์เคลื่อนที่ และค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ ซึ่งหมายถึงเพจเจอร์ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.3 ของจำนวนผู้ใช้บริการเพจเจอร์

ส่วนวิธีที่ได้รับความนิยมรองลงมาคือ การหักบัญชีที่ธนาคารพาณิชย์ พบว่า ผู้ที่ใช้

สาธารณูปโภคใช้วิธีในการชำระค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีผ่านระบบธนาคารพาณิชย์มากที่สุด จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.3 ของผู้ใช้สาธารณูปโภคประเภทไฟฟ้า รองลงมาคือ ชำระค่าโทรศัพท์โดยการหักบัญชีผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.2 ของจำนวนผู้ใช้สาธารณูปโภคประเภทโทรศัพท์ ชำระค่าประปาโดยการหักบัญชีผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.7 ของจำนวนผู้ใช้สาธารณูปโภคประเภทประปา ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.8 ของผู้ใช้สาธารณูปโภคประเภทโทรศัพท์เคลื่อนที่และค่าอื่น ๆ ซึ่งหมายถึงเพจเจอร์จำนวน 4 ราย หรือร้อยละ 33.3

วิธีการอื่น ๆ ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า เป็นการให้พนักงานไปเก็บค่าใช้บริการสาธารณูปโภคถึงบ้านของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้ชำระค่าไฟฟ้า โดยมีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.1 ค่าประปา จำนวน 5 ราย หรือร้อยละ 3.3 รองลงมาคือ ชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งชำระโดยการส่งเป็นเช็คหรือตัวเงินทางไปรษณีย์ จำนวน 7 ราย หรือร้อยละ 6.9 และค่าอื่น ๆ หมายถึงเพจเจอร์จำนวน 1 ราย หรือร้อยละ 8.3

ส่วนการหักบัญชีผ่านระบบธนาคารทางโทรศัพท์ พบว่า ผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคประเภทโทรศัพท์เคลื่อนที่ชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.9 และชำระผ่านระบบ ATM ของธนาคารพาณิชย์ 1 รายเท่านั้น โดยไม่มีการใช้วิธีนี้เพื่อชำระโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า ประปา และค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ แต่อย่างใด

ตารางที่ 3.15 การชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบธนาคารพาณิชย์

การใช้บริการ	จำนวนราย	ร้อยละ
ใช้บริการชำระเงินผ่านธนาคารพาณิชย์	106	49.0
ไม่ใช้บริการชำระเงินผ่านธนาคารพาณิชย์	110	51.0
รวม	216	100.0

ที่มา: จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.15 แสดงให้เห็นถึงการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ของผู้ใช้สาธารณูปโภคจะเห็นว่า ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการหักบัญชีธนาคาร มีจำนวน 110 ราย หรือร้อยละ 51.0 นอกนั้นเป็นผู้ใช้สาธารณูปโภคที่ใช้บริการหักบัญชีธนาคารพาณิชย์ มีจำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 49 ของผู้ใช้สาธารณูปโภคที่ทำการศึกษาทั้งหมด

เปรียบเทียบกับผู้ใช้บริการสาขารูปโภคที่ใช้บริการต่างๆของธนาคารพาณิชย์ใน ตารางที่ 3.12 ซึ่งมีจำนวน 184 ราย การใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารจำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.6 ของผู้ใช้บริการต่างๆของธนาคารพาณิชย์

อย่างไรก็ตามจะเห็นว่าวิธีชำระด้วยเงินสดของโทรศัพท์เคลื่อนที่มีปริมาณสูง เนื่องมาจากส่วนหนึ่งเป็นการชำระด้วยเงินสด ณ เคาน์เตอร์ของธนาคารพาณิชย์ ส่วนวิธีชำระเงิน ด้วยการหักบัญชีผ่าน ATM พบว่าได้รับความนิยมคิดเป็นสัดส่วนน้อยที่สุด เนื่องจากการชำระผ่าน ระบบ ATM นั้นในปัจจุบันนี้ใช้ได้กับบางประเภท เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ เพจเจอร์ เท่านั้น

ข้อมูลการใช้บริการทางการเงินต่างๆของธนาคารพาณิชย์

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ จากผู้ใช้บริการสาขารูปโภคเฉพาะผู้ใช้บริการต่างๆ ของธนาคารพาณิชย์ จำนวน 184 ราย ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 3.16 – 3.22

ตารางที่ 3.16 ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บริการสาขารูปโภคเลือกใช้บริการต่าง ๆ

ธนาคารพาณิชย์	จำนวนราย	ร้อยละ
บมจ.ธนาคารกสิกรไทย	102	55.4
บมจ.ธนาคารกรุงไทย	87	47.3
บมจ.ธนาคารกรุงเทพ	83	45.1
บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์	64	34.8
บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	40	21.7
บมจ.ธนาคารทหารไทย	16	8.7
บมจ.ธนาคารเอเชีย	7	3.8
บมจ.ธนาคารศรีนคร	4	2.2
บมจ.ธนาคารนครหลวงไทย	3	1.6
บมจ.ธนาคารนครธน	2	1.1
บมจ.ธนาคารรัตนสิน	2	1.1
บมจ.ธนาคารไทยท努	2	1.1
บมจ.ธนาคารไทยธนาคาร	1	0.5

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

หมายเหตุ : ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้สาขารูปโภคแต่ละคน อาจใช้บริการหลายธนาคารพาณิชย์ในคราวเดียวกัน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนจึงตอบมากกว่า 1 ธนาคาร

จากตารางที่ 3.16 แสดงให้เห็นถึงธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ใช้บริการสาขารูปโภคใช้บริการ จากการศึกษาพบว่า ธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ใช้บริการสาขารูปโภคใช้บริการต่างๆ มากกว่าร้อยละ 50 คือธนาคารกสิกรไทย โดยมีอัตราการให้บริการสูงถึง 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.4 ส่วนธนาคารที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการในอัตราตั้งแต่ ร้อยละ 50 ลงมาถึงร้อยละ 10 ประกอบด้วย ธนาคารกรุงไทย และธนาคารกรุงเทพ พบว่ามีอัตราการให้บริการใกล้เคียงกัน คือ จำนวน 87 และ 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.3 และ 45.1 ตามลำดับ ธนาคารไทยพาณิชย์ มีจำนวน 64 ราย หรือร้อยละ 34.8 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 40 ราย หรือร้อยละ 21.7

ส่วนธนาคารที่ผู้ใช้บริการสาขารูปโภคใช้บริการน้อยกว่าร้อยละ 10 จะเห็นว่าประกอบด้วย ธนาคารทหารไทย จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.7 ธนาคารเอเชีย จำนวน 7 ราย หรือร้อยละ 3.8 ธนาคารศรีนคร จำนวน 4 ราย หรือร้อยละ 2.2 ธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6 ส่วนธนาคารอื่น ๆ ได้แก่ ธนาคารนครชน ธนาคารรัตนสิน และธนาคารไทยท努 กลุ่มตัวอย่างใช้บริการในอัตราที่เท่ากัน คือ ธนาคารละ 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.1 เท่ากัน ส่วนธนาคารไทยธนาคาร พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้บริการต่าง ๆ เพียง 1 ราย เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 3.17 ประโยชน์จากการใช้บัญชีธนาคาร

ประโยชน์	จำนวนราย	ร้อยละ
เพื่อออมทรัพย์	156	84.8
เพื่อชำระค่าสาขารูปโภค	87	47.3
เพื่อใช้ในธุรกิจ	69	37.5
เพื่อความปลอดภัย	56	30.4
เพื่อดอกเบี้ย	41	22.3
เพื่อประโยชน์อื่น ๆ	10	5.4

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

หมายเหตุ : ผู้ใช้สาขารูปโภคที่ให้บริการของธนาคาร อาจใช้เพื่อหลายวัตถุประสงค์ จึงตอบมากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 3.17 ในด้านประโยชน์การใช้บัญชีธนาคารของผู้ใช้สาขารูปโภค พบว่าผู้ใช้สาขารูปโภคประเภทต่างๆ ที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์จำนวนถึง 156 ราย หรือร้อยละ 84.8 มีความเห็นว่าได้ประโยชน์ในด้านออมทรัพย์ รองลงมา จำนวน 87 และ 69 ราย หรือร้อยละ 47.3

และ 37.5 เห็นว่าได้ประโยชน์เพื่อใช้ชำระค่าสาธารณูปโภค และใช้ในธุรกิจของตน ตามลำดับ และผู้ใช้สาธารณูปโภคจำนวน 56 ราย หรือร้อยละ 30.4 มีความเห็นว่าได้ประโยชน์ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน และผู้ใช้สาธารณูปโภคจำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.3 เห็นว่าได้ประโยชน์ด้านดอกเบี้ย ส่วนที่เหลือ จำนวน 10 ราย หรือร้อยละ 5.4 เห็นว่าได้ประโยชน์ในด้านอื่น ๆ (ผู้ใช้สาธารณูปโภคจำนวน 184 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0)

จากข้อมูลที่ได้จากตารางประโยชน์ที่ได้จากการใช้บัญชีธนาคารพาณิชย์ พบว่าผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคให้ความสำคัญต่อการออมทรัพย์และการใช้ประโยชน์ในการชำระค่าสาธารณูปโภค ซึ่งจะเป็นข้อมูลให้ธนาคารพาณิชย์นำไปใช้ในการพัฒนาทางการตลาด ให้ผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคหันมาใช้บริการธนาคารมากขึ้นได้

ตารางที่ 3.18 เหตุผลในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์

เหตุผล	จำนวนราย	ร้อยละ
พอใจในบริการ	101	54.9
อยู่ใกล้บ้าน	84	48.7
มีที่จอดรถสะดวก	47	25.5
การประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	23	12.5
การชักชวนของพนักงาน	20	10.9
อื่น ๆ	32	17.4

ที่มา : จากการศึกษายปี 2542

หมายเหตุ : จากผู้ใช้บริการต่างๆของธนาคารพาณิชย์จำนวน 184 ราย ผู้ใช้บริการแต่ละคนอาจตอบมากกว่า 1 คำตอบเนื่องจากให้ความสำคัญต่อบัญชีนั้นๆมาก

จากตารางที่ 3.18 สำหรับเหตุผลในการใช้บริการต่างๆของธนาคารพาณิชย์ พบว่าผู้ใช้สาธารณูปโภคส่วนใหญ่ จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.9 ใช้บริการเนื่องจากพอใจในการบริการของธนาคาร รองลงมา จำนวน 84 และ 47 ราย หรือร้อยละ 48.7 และ 25.5 ให้เหตุผลว่าอยู่ใกล้บ้าน และมีที่จอดรถสะดวกสบาย ตามลำดับ ส่วนผู้ใช้สาธารณูปโภคที่ให้เหตุผลว่าเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ของธนาคาร และการชักชวนของพนักงานธนาคาร มีเพียง 23 และ 20 ราย เท่านั้น หรือร้อยละ 12.5 และ 10.9 ตามลำดับ

ข้อมูลที่ได้จากตารางนี้ การบริการเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ นอกเหนือจากผลิตภัณฑ์หลักที่ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งมีอยู่แล้ว ดังนั้นการบริการที่ดี ต้องอาศัยทั้งสถานที่และอุปกรณ์ประกอบกัน ที่สำคัญการให้บริการของพนักงาน จะสนองตอบความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้

ตารางที่ 3.19 จำนวนครั้งเฉลี่ยที่ผู้ใช้บริการสาขารธนูปโภคทำรายการฝาก-ถอนต่อเดือน

จำนวนเฉลี่ย	จำนวนราย	ร้อยละ
1 – 3 ครั้ง	82	44.6
4 – 6 ครั้ง	52	28.3
7 – 10 ครั้ง	22	12.0
มากกว่า 10 ครั้ง	25	13.6
ไม่ระบุ/ไม่ตอบ	3	1.6
รวม	184	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.19 สำหรับจำนวนเฉลี่ยที่ผู้ใช้สาขารธนูปโภคที่ใช้บริการต่างๆของธนาคารพาณิชย์ทำรายการฝาก-ถอนต่อเดือน จะเห็นว่า ส่วนใหญ่ทำรายการฝาก-ถอน ประมาณเดือนละ 1 – 3 ครั้ง โดยมีจำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.6 รองลงมาคือ ประมาณ 4 – 6 ครั้งต่อเดือน จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.3 สำหรับกลุ่มที่ทำรายการฝาก-ถอนมากกว่า 10 ครั้ง และ 7 – 10 ครั้งต่อเดือน มีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ 25 และ 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.6 และ 12.0 ตามลำดับ การศึกษาลักษณะนี้ทำให้ทราบได้ว่าร้อยละ 44.6 ใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารพาณิชย์ไม่เกิน 3 ครั้งต่อเดือน ซึ่งจะเป็นแนวทางในการคำนวณหาต้นทุนต่อรายการของธนาคารพาณิชย์ การใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคารมาครั้งเท่าใด นั้นหมายถึงต้นทุนที่สูงขึ้นของธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 3.20 การเพิ่มยอดคงเหลือในบัญชี

การเพิ่มยอดคงเหลือ	จำนวนราย	ร้อยละ
มียอดคงเหลือเพิ่มขึ้น	111	60.3
มียอดคงเหลือไม่เพิ่มขึ้น	69	37.5
ไม่ระบุ/ไม่ตอบ	4	2.2
รวม	184	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.20 สำหรับลักษณะบัญชีที่มีการเพิ่มยอดคงเหลือในบัญชีของผู้ใช้บริการสาธารณูปโภค พบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนมากถึง 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.3 มียอดคงเหลือในบัญชีเพิ่มขึ้น เป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นว่าแนวโน้มของการออมเงินของผู้ที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์มีมากขึ้น ในขณะที่ผู้ใช้สาธารณูปโภคที่ใช้บริการต่างๆ ธนาคารพาณิชย์ จำนวน 69 ราย หรือร้อยละ 37.5 มียอดคงเหลือไม่เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 3.21 จำนวนเงินคงเหลือในบัญชีโดยเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคที่ใช้บริการต่างๆของธนาคารพาณิชย์

จำนวนเงินคงเหลือในบัญชี	จำนวนราย	ร้อยละ
100 บาท - 1,000 บาท	31	16.8
1,001 บาท - 10,000 บาท	90	48.9
10,001 บาท - 50,000 บาท	36	19.6
50,001 บาท - 100,000 บาท	6	3.3
มากกว่า 100,000 บาท	6	3.3
ไม่ระบุ/ไม่ตอบ	15	8.1
รวม	184	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.21 แสดงให้เห็นข้อมูลจำนวนเงินคงเหลือในบัญชีโดยเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคที่มีบัญชีกับธนาคารพาณิชย์ พบว่า ผู้ใช้สาธารณูปโภคส่วนใหญ่มีเงินคงเหลือในบัญชีประมาณ 1,001 บาท ถึง 10,000 บาท โดยมีจำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมา มีเงินคงเหลือประมาณ 10,001 บาท ถึง 50,000 บาท มีจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.6 และประมาณ 100 บาท ถึง 1,000 บาท จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มียอดเงินคงเหลือประมาณ 50,001 บาท ถึง 100,000 บาท และมากกว่า 100,000 บาท ขึ้นไปนั้น พบว่ามีจำนวนเท่ากัน คือกลุ่มละ 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.3 เท่ากัน

ตารางที่ 3.22 เปรียบเทียบจำนวนเงินคงเหลือในบัญชีธนาคารของผู้ใช้สาธารณูปโภคโดยเฉลี่ยต่อเดือนระหว่างกลุ่มที่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ กับกลุ่มที่ไม่ได้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร

จำนวนเงินคงเหลือในบัญชี	การใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ (ราย (ร้อยละ))		
	ใช้	ไม่ใช้	รวม
100 บาท - 1,000 บาท	16 (8.7)	15 (8.1)	31 (16.8)
1,001 บาท - 10,000 บาท	63 (34.2)	27 (14.7)	90 (48.9)
10,001 บาท - 50,000 บาท	20 (10.8)	16 (8.7)	36 (19.5)
50,001 บาท - 100,000 บาท	3 (1.6)	3 (1.6)	6 (3.2)
มากกว่า 100,000 บาท	2 (1.1)	4 (2.2)	6 (3.3)
ไม่ระบุ/ไม่ตอบ	2 (1.1)	13 (7.0)	15 (8.1)
รวม	106 (57.6)	78 (42.4)	184 (100.0)

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.22 สำหรับผลการเปรียบเทียบจำนวนเงินคงเหลือในบัญชีโดยเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคที่ใช้บริการต่างๆของธนาคารพาณิชย์ ระหว่างกลุ่มที่ใช้บริการหักชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ กับกลุ่มที่ไม่ได้ใช้บริการหักชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์

สำหรับผู้ที่ใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ พบว่าส่วนใหญ่มียอดเงินคงเหลือในบัญชี ระหว่างประมาณ 1,001 บาท ถึง 10,000 บาท มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.2 เมื่อรวมทั้งกลุ่มที่ใช้บริการต่างๆของธนาคารพาณิชย์แล้วพบว่ามียอดคงเหลืออยู่ระหว่าง 1,001 บาท ถึง 10,000 บาท มากที่สุดเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 48.9และรองลงมาของกลุ่มผู้ใช้บริการต่างๆของธนาคารพาณิชย์ที่มียอดคงเหลือระหว่าง 10,001 บาท ถึง 50,000 บาทพบว่ามี 36

ราย คิดเป็นร้อยละ 19.5 สำหรับยอดคงเหลือระหว่าง 50,001 บาท ถึง 100,000 บาทและมากกว่า 100,000 บาท ขึ้นไปนั้น พบว่ามีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.3

3.2 กลุ่มผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ จำนวน 106 ราย

การศึกษาข้อมูลในกลุ่มนี้ จะแบ่งวิเคราะห์เป็น 4 ส่วน กล่าวคือ

- ข้อมูลทั่วไป ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม
- ข้อมูลการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์
- ข้อมูลปัญหาและความต้องการในการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร
- การให้ความสำคัญต่อปัจจัยการให้บริการด้านต่างๆของธนาคารพาณิชย์

ข้อมูลทั่วไป ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม ของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ จำนวน 106 ราย ได้ผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 3.23 – 3.28

ตารางที่ 3.23 อายุ ของกลุ่มผู้ใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์

อายุ	จำนวนราย	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	-	0.0
20 – 30 ปี	21	19.8
31 – 40 ปี	78	73.6
41 – 50 ปี	7	6.6
51 – 60 ปี	-	0.0
60 ปี ขึ้นไป	-	0.0
รวม	106	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.23 ข้อมูลอายุของผู้ที่ใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ เป็นผู้ที่มียุอายุอยู่ระหว่าง 31 ถึง 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 73.6 เป็นข้อมูลที่บ่งบอกถึงวัยวุฒิที่มีความกระตือรือร้นในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล

ตารางที่ 3.24 สถานภาพการสมรส ของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์

สถานภาพการสมรส	จำนวนราย	ร้อยละ
โสด	34	32.0
สมรส	71	67.1
หย่า	1	0.9
หม้าย	-	0.0
รวม	106	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.24 ทำให้ทราบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคที่ทำการศึกษามีสถานภาพเป็นครอบครัวที่สมรสแล้วจำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.1 เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลในตารางที่ 3.3 เป็นข้อมูลที่มีลักษณะทางสังคมที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3.25 ระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์

ระดับการศึกษา	จำนวนราย	ร้อยละ
ประถมศึกษา	-	0.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	0.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4	3.8
อนุปริญญา	17	16.0
ปริญญาตรี	80	75.5
สูงกว่าปริญญาตรี	4	3.8
อื่น ๆ	1	0.9
รวม	106	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากข้อมูลตารางที่ 3.25 กลุ่มผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภค มีวุฒิทางการศึกษา ในระดับปริญญาตรี จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.5 แสดงให้เห็นว่าเรื่องคุณวุฒิทางการศึกษา เป็นส่วนหนึ่งของการรับรู้ข่าวสารในเรื่องนี้ และนำไปสู่การตัดสินใจเลือกใช้วิธีการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 3.26 อาชีพของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์

อาชีพ	จำนวนราย	ร้อยละ
พนักงานบริษัท	44	41.5
ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	47	44.3
รับจ้างทั่วไป	-	0.0
ธุรกิจส่วนตัว	14	13.3
ค้าขาย	1	0.9
อื่นๆ	-	0.0
รวม	106	100.0

ที่มา: จากการศึกษาปี 2542

จากข้อมูลตารางที่ 3.26 อาชีพของกลุ่มผู้ใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ เป็นกลุ่มพนักงานบริษัท และข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 44 ราย และ 47 ราย ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 41.5 และ 44.3 ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มอาชีพดังกล่าวไม่สะดวกที่จะชำระเงินค่าสาธารณูปโภคด้วยตนเอง จึงเลือกใช้วิธีการดังกล่าว

ตารางที่ 3.27 รายได้ต่อครอบครัวต่อเดือน ของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์

รายได้ครอบครัว	จำนวนราย	ร้อยละ
ไม่ถึง 5,000 บาท	-	0.0
5,000 – 10,000 บาท	10	9.4
10,001 – 20,000 บาท	42	39.6
20,001 – 30,000 บาท	36	33.9
30,001 – 40,000 บาท	4	3.8
40,001 – 50,000 บาท	7	6.6
50,001 บาท ขึ้นไป	7	6.6
รวม	106	100.0

ที่มา: จากการศึกษาปี 2542

จากข้อมูลตารางที่ 3.27 แสดงรายได้ต่อครอบครัวต่อเดือนของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ มีรายได้ระหว่าง 10,001 บาท ถึง 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.6 และมีรายได้ระหว่าง 20,001 บาท ถึง 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.9 วิเคราะห์เปรียบเทียบกับตารางที่ 3.6 พบว่า ผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ ทำให้ทราบเป็นข้อมูลว่าลักษณะทางเศรษฐกิจของผู้ที่มีรายได้น้อยจะไม่เอื้อต่อการใช้บริการทางด้านนี้

ตารางที่ 3.28 ที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์

ที่อยู่อาศัย	จำนวนราย	ร้อยละ
เป็นของตนเอง	104	98.1
อาศัยบุคคลอื่น	-	0.0
เช่า	2	1.9
รวม	106	100.0

ที่มา: จากการศึกษาปี 2542

จากข้อมูลตารางที่ 3.28 ที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองจำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.1 เป็นข้อมูลที่ชัดเจนว่า บริการลักษณะนี้เหมาะสมสำหรับผู้ที่มีที่อยู่เป็นของตนเอง

ข้อมูลการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์

การศึกษาข้อมูลการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ ได้วิเคราะห์จากผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ จำนวน 106 ราย ดังแสดงผลในตารางที่ 3.29 – 3.32

ตารางที่ 3.29 จำนวนครั้งที่ผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์
ทำรายการฝาก-ถอนต่อเดือน

จำนวนเฉลี่ย	จำนวนราย	ร้อยละ
1-3 ครั้ง	51	48.1
4-6 ครั้ง	46	43.4
7-10 ครั้ง	8	7.5
มากกว่า 10 ครั้ง	1	0.9
รวม	106	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากข้อมูลตารางที่ 3.29 การทำรายการฝาก-ถอนเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ จำนวน 1-3 ครั้งต่อเดือน มี 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.1 และจำนวน 4-6 ครั้งต่อเดือน มี 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.4 สรุปได้ว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่ทำการศึกษามีการทำรายการ ณ ที่ทำการของธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่เฉลี่ยไม่เกิน 6 ครั้งต่อเดือน ทำให้ทราบได้ว่าจากการศึกษาผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ มีต้นทุนต่อรายการที่ธนาคารไม่สูงนัก

ตารางที่ 3.30 การเพิ่มยอดคงเหลือในบัญชี ของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์

การเพิ่มยอดคงเหลือ	จำนวนราย	ร้อยละ
มียอดคงเหลือเพิ่มขึ้น	74	69.8
มียอดคงเหลือไม่เพิ่มขึ้น	32	30.2
รวม	106	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากข้อมูลตารางที่ 3.30 การเพิ่มขึ้นของยอดเงินคงเหลือในบัญชี ของผู้ใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ มีจำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.8 แสดงให้เห็นได้ว่า การใช้บริการนี้มีความสัมพันธ์กันกับการออมทรัพย์ของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 3.31 จำนวนเงินคงเหลือในบัญชีเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบธนาคารพาณิชย์

จำนวนเงินคงเหลือในบัญชี	จำนวนราย	ร้อยละ
100 บาท - 1,000 บาท	16	8.7
1,001 บาท - 10,000 บาท	63	34.2
10,001 บาท - 50,000 บาท	20	10.8
50,001 บาท - 100,000 บาท	3	1.6
มากกว่า 100,000 บาท	2	1.1
ไม่ระบุ/ไม่ตอบ	2	1.1
รวม	106	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากข้อมูลตารางที่ 3.31 ยอดจำนวนเงินคงเหลือในบัญชีของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ มียอดคงเหลือระหว่าง 1,001 บาท ถึง 10,000 บาท จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.2 เมื่อเปรียบเทียบกับตารางที่ 3.30 แสดงให้เห็นว่ายอดเงินคงเหลือของผู้ใช้บริการนี้ ไม่มีผลต่อการเพิ่มขึ้นโดยมวลรวมของเงินออม และยอดเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 3.32 ประเภทบัญชีธนาคารที่ใช้หักบัญชีเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคเฉพาะผู้ที่ใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์

ประเภทบัญชีที่ใช้หักบัญชี	จำนวนราย	ร้อยละ
ออมทรัพย์	93	87.7
บัตรเครดิต	7	6.6
กระแสรายวัน	6	5.6
ตู้เบิกเงินเกินบัญชี	0	0.0
รวม	106	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.32 จะเห็นได้ว่า จากจำนวนผู้ใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ 106 ราย เนื่องจากในการศึกษาคั้งนี้เจาะจงเลือกผู้ที่ใช้บริการบัญชีออมทรัพย์ธนาคารพาณิชย์จำนวน 130 ชุด ประเภทบัญชีธนาคารที่ผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคที่ใช้หักบัญชีเพื่อ

ชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ส่วนใหญ่จึงเป็นบัญชีออมทรัพย์ โดยมีจำนวนถึง 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.7 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ที่ใช้บริการหักบัญชีชำระค่าสาธารณูปโภค รองลงมา คือ บัณฑิตครุฑ และ บัญชีกระแสรายวัน มีจำนวนใกล้เคียงกันคือ 7 และ 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.6 และ 5.6 ตามลำดับ

ปัญหาและความต้องการในการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร

การศึกษาปัจจัยปัญหาและความต้องการในการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารของผู้ใช้สาธารณูปโภค จำนวน 106 ราย ที่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคอยู่แล้ว ได้ผลการวิเคราะห์ข้อดังแสดงในตารางที่ 3.33 – 3.39

ตารางที่ 3.33 ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในความถูกต้องของยอดการใช้สาธารณูปโภค

ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ	จำนวนราย	ร้อยละ
มาก	26	24.5
ปานกลาง	65	61.3
น้อย	7	6.6
ไม่ระบุ/ไม่ตอบ	8	7.6
รวม	106	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.33 ในด้านความเชื่อมั่น และความไว้วางใจ ในความถูกต้องของยอดการใช้สาธารณูปโภคของผู้ใช้สาธารณูปโภค จะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่ มีความเชื่อมั่น และความไว้วางใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีจำนวนถึง 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีความเชื่อมั่น และความไว้วางใจมาก มีจำนวน 26 ราย หรือร้อยละ 24.5 ส่วนกลุ่มที่มีความเชื่อมั่น และความไว้วางใจน้อย มีเพียง 7 ราย เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 6.6

ตารางที่ 3.34 ระดับความไว้วางใจในความถูกต้อง ด้านการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่าน
ธนาคารพาณิชย์

ความไว้วางใจ	จำนวนราย	ร้อยละ
มาก	31	29.2
ปานกลาง	60	56.6
น้อย	15	14.2
รวม	106	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.34 แสดงให้เห็นถึง ระดับความไว้วางใจ ในความถูกต้องด้านการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร จากผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้สาธารณูปโภคส่วนใหญ่ให้ความไว้วางใจในระดับปานกลาง จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมา ให้ความไว้วางใจมากที่สุด จำนวน 31 ราย หรือร้อยละ 29.2 ส่วนกลุ่มที่ให้ความไว้วางใจน้อยมาก มีเพียง 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.2.

จากผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาตามตารางที่ 3.34 เมื่อนำจำนวนผู้ที่ให้ความไว้วางใจน้อยมากจำนวน 15 ราย มาเปรียบเทียบกับข้อมูลในตารางที่ 3.36 ผู้ที่ใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ที่เคยพบความผิดพลาดจากแหล่งที่มาธนาคารพาณิชย์จำนวน 12 ราย ทำให้ทราบว่าสาเหตุให้ความไว้วางใจน้อยมากเกิดจากความผิดพลาด

ตารางที่ 3.35 ประสบการณ์เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์

เคยพบ/ไม่เคยพบปัญหา	จำนวนราย	ร้อยละ
เคยพบ	23	21.7
ไม่เคยพบ	83	78.3
รวม	106	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.35 ประสบการณ์เกี่ยวกับการเคยพบ หรือไม่เคยพบ ปัญหาความผิดพลาดในการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารของผู้ใช้สาธารณูปโภค พบว่าส่วนใหญ่ จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.3 ไม่เคยพบปัญหาความผิดพลาดเกี่ยวกับเรื่องนี้ ขณะที่ผู้ใช้สาธารณูปโภค

จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.7 เคยพบว่ามีปัญหาความผิดพลาดจากการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร

จากข้อมูลตารางที่ 3.35 นี้ จำนวนผู้ใช้สาธารณูปโภคเคยพบปัญหาความผิดพลาดเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ให้ข้อมูล จำนวน 106 รายแล้วเป็นตัวเลขความผิดพลาดที่สูงมาก ขณะเดียวกันได้แยกแยะที่มาของปัญหาความผิดพลาดนี้ไว้ในตารางที่ 3.36

ตารางที่ 3.36 ที่มาของปัญหาความผิดพลาดในการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร

ที่มาของปัญหาความผิดพลาด	จำนวนราย	ร้อยละ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	20	18.9
องค์การโทรศัพท์	14	13.2
การประปาส่วนภูมิภาค	14	13.2
ธนาคารพาณิชย์	12	11.3

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

หมายเหตุ : ผู้ที่ใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์เคยพบปัญหาข้อผิดพลาดจากหลายหน่วยสาธารณูปโภค จึงตอบมากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 3.36 สำหรับแหล่งที่มาของปัญหาความผิดพลาดในการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารนั้น ผู้ใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคส่วนใหญ่ให้ข้อมูลเป็นความผิดพลาดที่เกิดจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.9 รองลงมาได้แก่ องค์การโทรศัพท์ และการประปาส่วนภูมิภาค มีจำนวน 14 รายเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 13.2 ส่วนกลุ่มที่ให้ข้อมูลความผิดพลาดมาจากธนาคารพาณิชย์ มีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.3

จากข้อมูลตัวเลขความผิดพลาดในตารางนี้ เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับข้อมูลตัวเลขในตารางที่ 3.15 มีผู้ใช้บริการชำระเงินผ่านธนาคาร ค่าโทรศัพท์ 69 ราย ค่าไฟฟ้า 87 ราย และค่าน้ำประปา 54 ราย อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามที่พบข้อผิดพลาดในแหล่งที่มาแล้วไม่ใช้บริการชำระเงินผ่านธนาคารในสาธารณูปโภคประเภทนั้น หรืออีกนัยหนึ่งถ้าใช้ข้อมูลตัวเลขตามตารางที่ 3.15 เป็นฐาน จำนวนข้อมูลความผิดพลาดก็จะมีอัตราส่วนที่สูงขึ้นอย่างมาก ดังนั้นสมควรที่จะมีการทบทวนกระบวนการทำงานในชำระเงินค่าสาธารณูปโภคแต่ละประเภท เพื่อลดความผิดพลาดและสร้างความไว้วางใจในการใช้บริการของผู้ใช้สาธารณูปโภค

ตารางที่ 3.37 ระดับความพอใจในการจ่ายค่าบริการ การชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร

ระดับความพอใจ	จำนวนราย	ร้อยละ
มาก	15	14.2
ปานกลาง	58	54.7
น้อย	33	31.1
รวม	106	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.37 เกี่ยวกับความพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ ในการจ่ายค่าบริการให้กับธนาคาร จากการใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร พบว่า ส่วนใหญ่มีความพอใจเกี่ยวกับเรื่องนี้อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาคือ มีความพอใจน้อยมาก จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.1 ส่วนกลุ่มที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.2

จำนวนผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยมาก แสดงให้ทราบว่า การคิดค่าธรรมเนียมบริการในการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ ยังคงเป็นอุปสรรคในการจูงใจให้มีผู้ใช้บริการมากขึ้น

ตารางที่ 3.38 ประโยชน์ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายอันเนื่องจากการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบธนาคาร

ประโยชน์ด้านการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย	จำนวนราย	ร้อยละ
มาก	52	49.0
ปานกลาง	37	35.0
น้อย	17	16.0
รวม	106	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.38 สำหรับระดับความคิดเห็นในเรื่องทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ อยู่ในระดับใดนั้น จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากที่สุด มีจำนวน 52 ราย คิดเป็น

ร้อยละ 49.0 รองลงมาเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.0 ส่วนกลุ่มที่เห็นว่าประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในระดับที่น้อยมาก มีเพียง 17 ราย เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 16.0

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เรื่องการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่นที่มีการจราจรคับคั่ง การเดินทางทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและเวลาน่าจะเป็นเหตุกระตุ้นแรงจูงใจ ให้มีการใช้บริการชำระเงินผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์มากขึ้น

ตารางที่ 3.39 ประเภทวิธีการที่ต้องการใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร

วิธีการ	จำนวนราย	ร้อยละ
หักบัญชีอัตโนมัติ	106	100.0
ทำรายการผ่านตู้ ATM.	26	24.5
โดยบริการธนาคารทางโทรศัพท์	17	16.0
อื่น ๆ	9	8.5

ที่มา : จากการศึกษานี้ 2542

หมายเหตุ : ผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ มีความต้องการวิธีการในการชำระหลายวิธีในรายเดียวกัน จึงตอบมากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 3.39 แสดงวิธีการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ ที่ผู้ใช้สาธารณูปโภคต้องการใช้บริการ จะเห็นว่าส่วนใหญ่ จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0 ต้องการใช่วิธีหักบัญชีอัตโนมัติ รองลงมาจำนวน 26 ราย หรือร้อยละ 24.5 ต้องการใช่วิธีทำรายการผ่านตู้ ATM และจำนวน 17 ราย หรือร้อยละ 16.0 ต้องการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ โดยมีเพียง 9 ราย เท่านั้น หรือร้อยละ 8.5 ที่ต้องการวิธีอื่นซึ่งนอกเหนือจากที่กล่าวมา กล่าวคือชำระด้วยเงินสด สำนักงานสาขาของธนาคารพาณิชย์ ข้อมูลตัวเลขที่ได้มาทำให้ทราบว่า ผู้ใช้สาธารณูปโภคส่วนใหญ่สนใจที่จะใช้วิธีการที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเป็นช่องทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อีกด้วย

การให้ความสำคัญต่อปัจจัยการให้บริการต่างๆของธนาคารพาณิชย์

สำหรับการวิเคราะห์ระดับความสำคัญที่ผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภค ต้องการต่อปัจจัยการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยศึกษาจากผู้ใช้บริการจำนวน 106 ราย ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 3.40

ตารางที่ 3.40 ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการสาธารณสุขปภกให้ความสำคัญต่อการให้บริการชำระเงินค่าสาธารณสุขปภกผ่านธนาคาร

ปัจจัยการให้บริการ	ระดับความสำคัญ									
	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
สถานที่										
สถานที่ตั้ง										
- ใกล้เคียงที่ทำงาน	58	54.7	32	30.2	10	9.4	6	5.7	0	0.0
- ใกล้เคียงที่พักอาศัย	45	42.5	33	31.1	11	10.4	2	1.9	15	14.1
- อยู่บนเส้นทางที่เป็นทางผ่าน	40	37.7	40	37.7	21	19.8	2	1.9	3	2.8
สถานที่จอดรถของธนาคาร	51	48.0	34	32.1	13	12.3	6	5.7	2	1.9
ความสะดวกในการติดต่อสอบถาม	47	44.4	35	33.0	7	6.6	10	9.4	7	6.6
ความสะดวกและการตกแต่งธนาคาร	25	23.6	50	47.2	30	28.3	1	0.9	0	0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

ตารางที่ 3.40 ปัจจัยที่ผู้ให้บริการสาธารณสุขภูมิภาคให้ความสำคัญต่อการให้บริการชำระเงินค่าสาธารณสุขไปรษณีย์ (ต่อ)

ปัจจัยการให้บริการ	ระดับความสำคัญ									
	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
พนักงาน										
ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ	58	54.7	33	31.1	13	12.3	2	1.9	0	0
การเอาใจใส่ดูแลลูกค้า	49	46.2	30	28.3	24	22.6	2	1.9	1	0.9
การให้คำแนะนำบริการต่างๆ	44	41.5	41	38.7	21	19.8	0	0	0	0
การต้อนรับเมื่อมาใช้บริการ	39	36.8	37	34.9	27	25.5	0	0	3	2.8
ความเป็นกันเองกับลูกค้า	32	30.2	43	40.6	20	18.9	5	4.7	6	5.7
จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	33	31.1	58	54.7	15	14.2	0	0	0	0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

ตารางที่ 3.40 ปัจจัยที่ผู้ให้บริการสาธารณสุขปกค้ำให้ความสำคัญต่อการให้บริการชำระเงินค่าสาธารณสุขป้กค้ำผ่านธนาคาร (ต่อ)

ปัจจัยการให้บริการ	ระดับความสำคัญ									
	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
บริการลูกค้า	65	61.3	29	27.4	10	9.4	4	3.8	0	0
ความรวดเร็วถูกต้องของบริการ	61	57.6	40	37.7	5	4.7	0	0	0	0
การรักษาค่าประโยชน์ของลูกค้า	69	65.1	32	30.2	0	0	5	4.7	0	0
เทคโนโลยีในการให้บริการ	48	45.3	37	34.9	21	19.8	0	0	0	0
ความเสมอภาคและค่าบริการบริการ	43	40.6	38	35.8	12	11.3	7	6.6	6	5.7
ให้บริการผ่านสื่อได้ไม่ต้องไปสาขา	32	30.2	49	46.2	19	17.9	4	3.8	2	1.9
การประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ	29	27.4	37	34.9	14	13.2	6	5.7	20	18.9

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.40 แสดงถึงระดับการความสำคัญที่ผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคให้ต่อปัจจัยการให้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วยความต้องการด้านสถานที่ ด้านพนักงาน และการบริการลูกค้า โดยวิเคราะห์เฉพาะผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบธนาคารพาณิชย์ จำนวน 106 ราย ได้ผลการดังนี้

ความสำคัญด้านสถานที่

สำหรับความสำคัญด้านสถานที่ จะเห็นได้ว่า อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก ตามลำดับ กล่าวคือ ผู้ใช้สาธารณูปโภคที่มีความต้องการต่อปัจจัยดังกล่าวที่อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนใหญ่จะมีความต้องการด้านสถานที่ตั้งของธนาคารให้อยู่ใกล้ที่ทำงานของตน โดยมีจำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.7 ลำดับต่อมาได้แก่ ความต้องการสถานที่จอดรถ มีจำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.0 และความสะดวกในการติดต่อสอบถาม มีจำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.4 และลำดับสุดท้ายก็คือ ความต้องการให้ธนาคารตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย มีจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.5

สำหรับความต้องการที่อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความต้องการด้านความสะดวกและการตกแต่งธนาคาร และความต้องการให้ธนาคารอยู่บนเส้นทางที่เป็นทางผ่าน มีจำนวนถึง 50 และ 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.2 และ 37.7 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร ให้ความสำคัญกับสถานที่ตั้งที่ใกล้ที่ทำงาน มีสถานที่จอดรถ ตลอดจนความสะดวกในการติดต่อสอบถาม แสดงให้ทราบได้ว่า มีการใช้บริการทางการเงินอื่น ณ สำนักงานสาขาของธนาคารพาณิชย์ จึงจะมีผลกระทบต่อการใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร และสอดคล้องกับตาราง 3.18 เหตุผลในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ อย่างไรก็ตามความสะดวกของสถานที่ให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ก็เป็นส่วนที่มีผลทำให้มีการตัดสินใจใช้บริการ

ความสำคัญของการให้บริการด้านพนักงาน

ส่วนความสำคัญต่อปัจจัยการให้บริการด้านพนักงาน พบว่า ส่วนใหญ่ก็อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก ตามลำดับ กล่าวคือ ผู้ใช้สาธารณูปโภคที่มีความต้องการต่อปัจจัยในระดับมากที่สุดนั้น ประกอบด้วย ความต้องการเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ มีจำนวนมากเป็นอันดับแรก โดยมีจำนวน 58 ราย หรือร้อยละ 54.7 รองลงมาคือ การเอาใจใส่ลูกค้า การให้คำแนะนำบริการต่าง ๆ แก่ลูกค้า รวมทั้งการต้อนรับเมื่อลูกค้ามาใช้บริการ จำนวน 49, 44 และ 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.2, 41.5 และ 36.8 ตามลำดับ

สำหรับความสำคัญด้านนี้ที่อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความต้องการด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ และความต้องการด้านความเป็นกันเองกับลูกค้า พบว่ามีจำนวนถึง 58 และ 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.7 และ 40.6 ตามลำดับ

ผลการให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ ต่อปัจจัยด้านพนักงานธนาคาร ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การดูแลเอาใจใส่ การให้คำแนะนำในบริการต่างๆ เป็นปัจจัยที่มุ่งใจให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ

ความสำคัญด้านการให้บริการลูกค้า

ในด้านความสำคัญด้านการบริการลูกค้า จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด และมาก เช่นเดียวกัน โดยผู้ใช้สาธารณูปโภคที่มีความต้องการในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ความต้องการด้านความต้องการในด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ มีจำนวนสูงถึง 69 ราย หรือร้อยละ 65.1 รองลงมาคือ ความรวดเร็วถูกต้องของการให้บริการ การรักษาผลประโยชน์ให้กับลูกค้า มีจำนวนที่ใกล้เคียง จำนวน 65 และ 61 ราย หรือร้อยละ 61.3, 57.6 ตามลำดับ ส่วนความเสมอภาคและลำดับการให้บริการ รวมทั้งการให้บริการผ่านสื่อได้โดยไม่ต้องไปที่ทำการสาขาของธนาคาร พบว่ามีจำนวนที่ใกล้เคียง คือ 48 และ 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.3 และ 40.6 ตามลำดับ

ส่วนความสำคัญที่อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความต้องการด้านการประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ และการรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า พบว่ามีจำนวน 49 และ 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.2 และ 37.7 ตามลำดับ รองลงมาเป็นการเป็นการใช้บริการผ่านสื่อได้ไม่ต้องไปธนาคาร มีจำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.8 ส่วนการทำรายการด้วยตนเอง ความเสมอภาคและลำดับการบริการมีจำนวน 37 รายเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 34.9

ผลลัพธ์ที่ได้จากระดับความสำคัญต่อปัจจัยการให้บริการเมื่อพิจารณาประกอบตารางที่ 3.18 เหตุผลในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่เพราะความพอใจในการให้บริการ จะสอดคล้องกันไปในทางเดียวกัน

3.3 กลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ จำนวน 110 ราย

การศึกษาข้อมูลในกลุ่มนี้ จะวิเคราะห์เฉพาะข้อมูลทั่วไป ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม จำนวน 110 ราย ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 3.41 – 3.46

ตารางที่ 3.41 อายุ ผู้ที่ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์

อายุ	จำนวนราย	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	5	4.5
20 – 30 ปี	40	36.4
31 – 40 ปี	25	22.7
41 – 50 ปี	33	30.0
51 – 60 ปี	6	5.5
60 ปี ขึ้นไป	1	0.9
รวม	110	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.41 ข้อมูลอายุของผู้ที่ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20 ถึง 30 ปี มีจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาอยู่ระหว่าง 41 ถึง 50 ปี มีจำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0

ตารางที่ 3.42 สถานภาพการสมรส ผู้ที่ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์

สถานภาพการสมรส	จำนวนราย	ร้อยละ
โสด	39	35.4
สมรส	63	57.3
หย่า	2	1.8
หม้าย	6	5.5
รวม	110	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากข้อมูลตารางที่ 3.42 สถานภาพการสมรส ของผู้ที่ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.3 และมีสถานภาพโสด จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.4 เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลในตารางที่ 3.24 มีลักษณะไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3.43 ระดับการศึกษา ผู้ที่ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์

ระดับการศึกษา	จำนวนราย	ร้อยละ
ประถมศึกษา	4	3.6
มัธยมศึกษาตอนต้น	6	5.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย	18	16.5
อนุปริญญา	16	14.5
ปริญญาตรี	46	41.8
สูงกว่าปริญญาตรี	15	13.6
อื่น ๆ	4	3.6
ไม่ระบุ/ไม่ตอบ	1	0.9
รวม	110	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.43 ระดับการศึกษาของผู้ที่ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ พบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.8 เมื่อเปรียบเทียบกับตารางที่ 3.25 กลุ่มผู้ใช้บริการ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 33.7

ตารางที่ 3.44 อาชีพ ผู้ที่ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์

อาชีพ	จำนวนราย	ร้อยละ
พนักงานบริษัท	40	36.4
ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	25	22.7
รับจ้างทั่วไป	18	16.4
ธุรกิจส่วนตัว	2	1.8
ค้าขาย	11	10.0
อื่น ๆ	13	11.8
ไม่ระบุ/ไม่ตอบ	1	0.9
รวม	110	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.44 เกี่ยวกับอาชีพของผู้ที่ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ พบว่าส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.4 และรองลงมามีอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.7

เมื่อเปรียบเทียบกับตารางที่ 3.26 อาชีพของกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่ามีลักษณะทางสังคมที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3.45 รายได้ต่อครอบครัวต่อเดือน ผู้ที่ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์

รายได้ครอบครัว	จำนวนราย	ร้อยละ
ไม่ถึง 5,000 บาท	13	11.8
5,000 – 10,000 บาท	41	37.3
10,001 – 20,000 บาท	23	20.9
20,001 – 30,000 บาท	7	6.4
30,001 – 40,000 บาท	12	10.9
40,001 – 50,000 บาท	5	4.5
50,001 บาท ขึ้นไป	7	6.4
ไม่ระบุ/ไม่ตอบ	2	1.8
รวม	110	100.0

ที่มา : จากการศึกษายปี 2542

จากตารางที่ 3.45 ข้อมูลรายได้ต่อครอบครัวต่อเดือน ของกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อครอบครัวระหว่าง 5,000 บาท ถึง 10,000 บาท จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.3 มีลักษณะและอัตราส่วนที่มากกว่าแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับตารางที่ 3.27 ของกลุ่มผู้ใช้บริการ แสดงผลให้ทราบว่ากลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ไม่ได้ให้ความสนใจในการใช้บริการด้านนี้

ตารางที่ 3.46 ที่อยู่อาศัย ผู้ที่ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์

ที่อยู่อาศัย	จำนวนราย	ร้อยละ
เป็นของตนเอง	47	42.7
อาศัยบุคคลอื่น	30	27.3
เช่า	16	14.6
อื่น ๆ	14	12.7
ไม่ระบุ/ไม่ตอบ	3	2.7
รวม	110	100.0

ที่มา : จากการศึกษาปี 2542

จากตารางที่ 3.46 ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ของกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร พบว่าเป็นผู้ที่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.7 และพบว่าผู้ที่อยู่อาศัยบุคคลอื่น และเช่าที่อยู่อาศัย จำนวน 30 ราย และ 16 ราย ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 27.3 และ 14.6 ตามลำดับ เป็นกลุ่มที่ไม่ใช้บริการด้านนี้

สำหรับกลุ่มอื่นๆ เป็นผู้ที่ใช้บริการสาธารณูปโภค ที่พักอาศัยบ้านพักของข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ และบ้านพักบริษัทเอกชน