

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

4.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม ศึกษาข้อมูลปัจจัยปัญหา ความต้องการ และข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ ศึกษาหาสาเหตุข้อขัดข้องที่ผู้ใช้บริการสาธารณูปโภค ไม่ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ ที่เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาทางการตลาดบริการทางการเงิน และพัฒนาหน่วยงานสาธารณูปโภคของภาครัฐ

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้สาธารณูปโภคทั้งหมด ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจและรับราชการ ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ปานกลางอยู่ระหว่าง 10,000 ถึง 20,000 บาท และใช้บริการธนาคารพาณิชย์เพื่อการออมทรัพย์ ประเภทของบริการสาธารณูปโภคพื้นฐาน คือ ไฟฟ้า โทรศัพท์ และประปา เป็นหลัก และพบว่าผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคเคยพบความผิดพลาดไม่ถูกต้องของยอดค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภค จำนวนมากคิดเป็นร้อยละ 25.5 ความนิยมที่ชำระค่าสาธารณูปโภคดังกล่าวด้วยเงินสดกล่าวคือ ชำระค่าไฟฟ้าด้วยเงินสดร้อยละ 50.5 ชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสดร้อยละ 56.0 และชำระค่าประปาด้วยเงินสดร้อยละ 42.6 จะเห็นได้ว่าการใช้บริการหักชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ไม่ถึงร้อยละ 50 มีลักษณะการใช้บริการธนาคารพาณิชย์หักชำระค่าสาธารณูปโภคบางประเภทเท่านั้น ขณะเดียวกันพบว่าผู้ใช้สาธารณูปโภคที่ใช้บริการทางการเงินต่างๆของธนาคารพาณิชย์ มีวัตถุประสงค์ในการออมทรัพย์ถึงร้อยละ 84.8 และเพื่อใช้ในการชำระค่าสาธารณูปโภค ร้อยละ 47.3 และพบผู้ใช้สาธารณูปโภคที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์มีความถี่ในการทำรายการผ่านธนาคาร 1-3 ครั้งต่อเดือนมีมากที่สุดร้อยละ 44.6 มียอดคงเหลือในบัญชีเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 60.3 ของกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ทั้งหมดและใช้บริการธนาคารเพราะความพอใจในบริการ

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจและรับราชการ ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ปานกลางอยู่ระหว่าง 10,000 ถึง 20,000 บาท มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจใน ความถูกต้องของยอดค่าใช้จ่ายค่าสาธารณูปโภคในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 61.3 และมากที่สุดมีถึงร้อยละ 24.5 มีความไว้วางใจในความถูกต้องของการชำระเงินค่า

ค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 56.6 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.2 เคยพบปัญหาความผิดพลาดในค่าใช้จ่ายค่าสาธารณูปโภคมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 21.7 แยกออกเป็นความผิดพลาดของการไฟฟ้ามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 18.9 รองลงมาคือจากองค์ การโทรศัพท์และการประปาคิดเป็นร้อยละ 13.2 และความผิดพลาดจากธนาคารพาณิชย์คิดเป็นร้อยละ 11.3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการชำระเงินค่าสาธารณูปโภค ผ่านธนาคารพาณิชย์อยู่ในระดับมากที่สุดถึงร้อยละ 49.5 และระดับปานกลางร้อยละ 35.6 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคมีความรู้และมีความเข้าใจในเชิงการประหยัดและการสูญเสีย ทางเศรษฐกิจในการที่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปชำระค่าสาธารณูปโภค ด้วยตนเองเป็นเงินสด ส่วนพนักงานสาธารณูปโภคนั้นๆ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ด้าน สถานที่ ในระดับมากที่สุด ต้องการให้บริการใกล้กับที่ทำงาน มีสถานที่จอดรถและสะดวกในการ ติดต่อสอบถาม ในระดับมาก ต้องการให้บริการบนเส้นทางผ่าน และมีความสะอาด ความคิดเห็น ต่อปัจจัยด้านพนักงาน ในระดับมากที่สุด ต้องการความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ เอาใจใส่และให้คำแนะนำบริการต่างๆแก่ลูกค้า ส่วนในระดับมาก เป็นความต้องการจำนวนพนักงานที่ให้บริการ ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการลูกค้า ในระดับมากที่สุด เป็นเทคโนโลยีในการให้บริการ และความรวดเร็วถูกต้อง ส่วนในระดับมาก ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ และรักษา ผลประโยชน์ของลูกค้า

การศึกษากลุ่มที่ไม่ได้ใช้บริการชำระ เงินค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ พบว่า มีลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมที่สำคัญ ด้านรายได้ต่อครอบครัวต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ลงมามีปริมาณร้อยละ 49.1 ส่วนสาเหตุปัญหาและข้อขัดข้อง เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของผู้ ใช้สาธารณูปโภคทั้งหมดประกอบ จากตารางที่ 3.9 และตารางที่ 3.35 พบว่ามีส่วนต่างของการพบ ความผิดพลาดจากยอดค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภค 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.1 ของผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการ ชำระเงินผ่านธนาคาร

4.2 ข้อเสนอแนะ

4.2.1 ในส่วนของธนาคารพาณิชย์ จากการศึกษาผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคเรื่อง ปัญหาความผิดพลาด ในการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร พบว่าผู้ใช้บริการสาธารณูปโภค เคยพบปัญหาความผิดพลาดถึงร้อยละ 21.3 ซึ่งในแง่ของการให้บริการของธนาคารพาณิชย์แล้วควร ที่จะมีความผิดพลาดเป็นศูนย์ อย่างไรก็ตาม ที่มาของปัญหาความผิดพลาดในการชำระค่า สาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ พบว่า ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคจาก

หน่วยงานของสาธารณูปโภคเองเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ การไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 18.9 องค์การโทรศัพท์และการประปาร้อยละ 13.2 และที่สำคัญเป็นความผิดพลาดของธนาคารพาณิชย์เองถึงร้อยละ 11.3 ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ควรที่จะมีการพัฒนากระบวนการทำงานในการหักบัญชีชำระค่าสาธารณูปโภคในแต่ละประเภทให้มีความถูกต้องแม่นยำ ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานสาธารณูปโภค เพื่อร่วมมือกันในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการจัดส่งข้อมูลโดยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยเท่าที่จะทำได้ภายใต้ข้อจำกัดของแต่ละหน่วยงานสาธารณูปโภค

อนึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่า กระบวนการและขั้นตอนต่างๆที่มีความสมบูรณ์และสอดคล้องกับเทคโนโลยีของหน่วยงานสาธารณูปโภคองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในการส่งข้อมูลและใช้ช่องทางการหักบัญชีผ่านธนาคารพาณิชย์ กล่าวคือองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยใช้การรวมศูนย์บัญชีการเก็บค่าใช้จ่ายโทรศัพท์และออกใบแจ้งค่าใช้จ่ายพร้อมกับใบเสร็จรับเงินในส่วนกลาง ทำให้มีความสะดวก ไม่ว่าผู้ใช้โทรศัพท์จะในพื้นที่ใดของประเทศ ก็จะได้รับบริการปฏิบัติที่เหมือนกัน กล่าวคือ ส่งข้อมูลค่าใช้จ่ายของผู้ใช้โทรศัพท์ ให้กับธนาคารพาณิชย์โดยการส่งเป็นเทปหรือดิสเกตต์ ซึ่งทำให้การหักบัญชีที่ธนาคารพาณิชย์ได้รับตัวเลขขององค์การโทรศัพท์โดยตรง ไม่มีการเกิดความผิดพลาดในด้านตัวเลขที่ธนาคารพาณิชย์ และเมื่อธนาคารแจ้งผลการหักบัญชีเป็นข้อมูลคอมพิวเตอร์ลักษณะเดียวกัน ทางองค์การโทรศัพท์ ก็จะจัดพิมพ์ใบเสร็จเป็นส่วนหนึ่งของใบแจ้งหนี้ในครั้งถัดไป ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการตรวจสอบการหักบัญชีได้ในคราวเดียวกัน

สำหรับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ได้ให้ความสนใจกับการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาให้บริการเป็นอย่างมาก ในขณะเดียวกันก็ให้ความสำคัญกับการได้รับคำแนะนำบริการต่างๆจากพนักงานของธนาคารพาณิชย์ ดังนั้นนอกจากที่ธนาคารพาณิชย์จะได้จัดให้มีแนะนำประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ เป็นเอกสารแผ่นพับแล้ว ควรที่จะได้มีการจัดพนักงานไว้คอยให้คำแนะนำบริการต่างๆและช่องทางในการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่ลูกค้าสามารถใช้บริการด้วยตนเองโดยไม่ต้องมาใช้บริการที่สาขาของธนาคารในโอกาสต่อไป ตลอดจนแนะนำขั้นตอนกระบวนการใช้บริการต่างๆให้ลูกค้าได้ทราบ ซึ่งเป็นช่องทางที่มีความประหยัดและคุ้มค่าทางเศรษฐกิจทั้งด้านต้นทุนในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ต่อรายการ ตลอดจนประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของลูกค้าผู้ใช้บริการอีกด้วย ซึ่งจะเป็นการทำให้เกิดความเป็นกันเอง และยังเป็นการให้การต้อนรับดูแลเอาใจใส่ในลูกค้าอีกด้วย

4.2.2 ในส่วนของหน่วยงานสาธารณูปโภคต่างๆ จะเห็นได้ว่าจากข้อมูลลักษณะของการชำระค่าใช้สาธารณูปโภค หน่วยงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีทางเลือกและกระบวนการที่ค่อนข้างสมบูรณ์ สำหรับหน่วยงานการไฟฟ้าและการประปา ซึ่งมีข้อจำกัดในเรื่องการแบ่งพื้นที่ในการจัดเก็บค่าใช้จ่ายจากผู้ใช้สาธารณูปโภค และการจัดส่งข้อมูลตลอดจนใบแจ้ง

หนี้และใบเสร็จรับเงินต่างๆ ยังเป็นเอกสารซึ่งทำให้เกิดการซ้ำซ้อน ตลอดจนทำให้เกิดข้อผิดพลาดหลายจุด อีกทั้งผู้ใช้สาธารณูปโภคจะต้องใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในพื้นที่เท่านั้น หากเป็นไปได้ควรจะเป็นการรวมศูนย์การจัดเก็บค่าใช้สาธารณูปโภคเช่นเดียวกับองค์กรโทรศัพท์ ซึ่งจะทำให้กระบวนการมีความคล้อยถึงกันทำให้เกิดความสะดวก หากเป็นเช่นนั้นอาจจะทำให้มีความนิยมใช้การชำระผ่านระบบของธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้น และก่อให้เกิดคุณประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจ ทำให้ใช้ช่องทางกระบวนการเดิมที่มีค่าใช้จ่ายสูงลดลง แต่จากข้อมูลผู้ใช้สาธารณูปโภคที่ศึกษาสาเหตุความผิดพลาดจากแหล่งที่มาของความผิดพลาดทั้งหน่วยงานของสาธารณูปโภคเองและธนาคารพาณิชย์ อาจเป็นสาเหตุหนึ่งปัญหาและข้อขัดข้องที่ทำให้ความนิยมในการชำระค่าใช้จ่ายผ่านระบบของธนาคารยังไม่มากเท่าที่ควร

หน่วยงานสาธารณูปโภค ควรที่จะนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการทำงาน เพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงาน และสะดวกต่อการที่จะพัฒนาไปใช้ช่องทางสารสนเทศอื่นในการจัดเก็บค่าใช้สาธารณูปโภค เช่น ใช้ระบบบาร์โค้ด และรับชำระผ่านคาน์เตอร์ของการสื่อสาร เป็นต้น และหากมีความประสงค์ที่จะใช้ช่องทางจัดเก็บค่าใช้สาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ ก็จะสามารถประสานงานและพัฒนากระบวนการจัดเก็บร่วมกับธนาคารพาณิชย์ ทางธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่นช่องทางเอทีเอ็ม (ATM) ธนาคารทางโทรศัพท์ (Telephone Banking) เป็นต้น และที่สำคัญควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้สาธารณูปโภคได้รับทราบ ถึงความสะดวกประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการใช้ช่องทางและบริการของธนาคารพาณิชย์ในการชำระค่าสาธารณูปโภคอีกทางหนึ่งด้วย

4.2.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไปในเรื่องนี้ ควรศึกษาในรายละเอียดของตัวแปรต่างๆ ว่าตัวแปรเหล่านั้นเป็นตัวกำหนดที่สำคัญหรือไม่ เช่น กลุ่มผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคที่มีรายได้น้อย กลุ่มที่มีและไม่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง และตัวแปรอื่นๆที่จะมีผลกระทบเป็นตัวกำหนดที่สำคัญ เพื่อให้เป็นประโยชน์ในการศึกษาทางวิชาการและพัฒนาทางการตลาดต่อไป