

## บทที่ 5

### ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 ข้อสรุป

การศึกษาการคาดการณ์การจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์ ทำให้ทราบผลการศึกษาและวิจัยดังต่อไปนี้

1. การจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์ยังไม่ได้รับความนิยมจากผู้ให้บริการของสาธารณูปโภค ปัจจุบันมีใบเสริ้จรับเงินค่าน้ำประปามาส่งธนาคาร ร้อยละ 4 ของจำนวนใบเสริ้จทั้งหมด ใบเสริ้จรับเงินค่าโทรศัพท์น้ำส่งธนาคารร้อยละ 12 ของจำนวนใบเสริ้จทั้งหมด และใบเสริ้จรับเงินค่าไฟฟ้าน้ำส่งธนาคารร้อยละ 6 ของใบเสริ้จทั้งหมด

จากการสำรวจแนวความคิดของผู้ที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการหักบัญชี เฉพาะที่เป็นลูกค้าของธนาคารพบว่า มีบุคคลทั่วไปที่เคยใช้บริการประมาณร้อยละ 33.73 และนิติบุคคลที่เคยใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 16.67

2. บุคคลทั่วไปที่เคยใช้บริการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์ พอใจที่ธนาคารจัดให้มีบริการนี้ประมาณร้อยละ 74.89 และนิติบุคคลที่เคยใช้บริการทั้งหมดพอใจที่ธนาคารจัดให้มีบริการ ส่วนบุคคลทั่วไปและนิติบุคคลที่ไม่เคยใช้บริการก็ให้ความสนใจต่อบริการที่ธนาคารจัดขึ้น และมีบางรายที่จะหันมาใช้บริการนี้ ถ้าองค์การสาธารณูปโภคมีการปรับปรุงระบบการเก็บเงินให้ดีขึ้น

3. ผลประโยชน์ที่ธนาคารได้รับจากบริการนี้ คือ ธนาคารสามารถนำเงินค่าสาธารณูปโภคไปแสวงหาผลประโยชน์ได้ในช่วงระยะเวลาสั้นและบริการนี้ช่วยลดดอกเบี้ยเงินฝากในส่วนของบริษัทออมทรัพย์ที่ถูกค่าใช้จ่ายสำหรับการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยการหักบัญชีผ่านธนาคาร มีเงินหมุนเวียนของทางองค์การสาธารณูปโภคผ่านธนาคาร ลูกค้ายคงเหลือเงินในบัญชีเพิ่มขึ้น เป็นการประชาสัมพันธ์ธนาคารและเป็นการแข่งขันทางด้านบริการของธนาคารพาณิชย์

ในปัจจุบันการให้ผ่านครหลวงและการประสานครหลวงยังมีการส่งพนักงานไปเก็บเงินค่าไฟฟ้าน้ำประปาตามที่อยู่อาศัย ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเคยชิน และเห็นว่าการที่มีพนักงาน

มาเก็บเงินถึงที่อยู่อาศัยเป็นการสะดวกที่อยู่แล้ว นอกจากนี้การที่จะใช้บริการหักบัญชีค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ได้จะต้องเป็นผู้มีบัญชีเงินฝากกับธนาคาร ซึ่งประชาชนส่วนหนึ่งยังไม่มี การเปิดบัญชีเงินฝากไว้ ทำให้บริการนี้ยังไม่มีผู้ใช้กันอย่างกว้างขวางนัก การที่องค์กรสาธารณูปโภคตั้งเป้าหมายผู้ใช้บริการหักบัญชีค่าสาธารณูปโภคผ่านธนาคารพาณิชย์ไว้ร้อยละ 10 ของผู้ใช้บริการทั้งหมด จึงยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายนี้ได้ ทั้งยังเนื่องมาจากปัญหาและอุปสรรคบางประการที่ทำให้บริการนี้ยังไม่เป็นที่นิยม

## 5.2 ปัญหาทางด้านการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยการหักบัญชีผ่านธนาคารพาณิชย์

ก. ภาพพจน์ขององค์กรสาธารณูปโภค ไม่ก่อให้เกิดความเชื่อถือนในหมู่ประชาชนผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคไม่อยากหักบัญชีผ่านธนาคาร เนื่องจากเกรงว่าจำนวนหน่วยที่ใช้และจำนวนเงินในใบเสริ์ลจะคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง เช่น

- 1) ภาพพจน์ของใบเสริ์ลของการประปานครหลวง มักจะคลาดเคลื่อนเนื่องมาจาก
  - ก) มาตรการวัดน้ำชำรุด
  - ข) การอ่านมาตรของการประปาฯ อ่านเดือนเว้นเดือน เดือนที่ไม่ได้ไปอ่านก็ใช้วิธีการประมาณเอาจากเดือนที่ผ่านมา
  - ค) ที่ตั้งของมาตรวัดน้ำของการประปาฯจะตั้งอยู่ในรั้วบ้าน อาจทำให้เกิดปัญหาในการอ่านมาตร เช่น มาตรวัดน้ำอยู่ในสิ่งปลูกสร้าง บ้านปิด ไม่มีคนอยู่เป็นต้น

2) ภาพพจน์ของใบเสริ์ลขององค์กรโทรศัพท์มักจะคลาดเคลื่อน เนื่องจากการบันทึกจำนวนหน่วยที่ใช้บางครั้งสูงเกินกว่าที่ใช้จริง ทำให้จำนวนเงินในใบเสริ์ลสูงกว่าปกติที่ผู้ใช้บริการเคยเสียเงินค่าโทรศัพท์

- 3) ภาพพจน์ของใบเสริ์ลของการไฟฟ้านครหลวง มักไม่ค่อยมีปัญหา

ข. การขอใช้บริการผ่านทางธนาคารพาณิชย์ ผู้ขอใช้บริการไม่สามารถใช้ได้ทันที ต้องรอประมาณ 1-2 เดือนถึงจะมีการหักบัญชีได้

ค. แบบฟอร์มการยื่นคำขอใช้บริการหักบัญชีผ่านธนาคารพาณิชย์ ในแบบฟอร์ม (ดูภาคผนวก ข.) จะให้ลูกค้ากรอกความประสงค์ที่จะให้หักบัญชีเป็นค่าสาธารณูปโภคประจำงวด/เดือน ..... พ.ศ. .... เช่น ลูกค้ายื่นความจำนง วันที่ 5 พฤศจิกายน 2525 ขอให้หักบัญชีประจำเดือน มกราคม 2526 พอถึงเดือน มกราคม องค์การสาธารณูปโภคส่งใบเสร็จประจำงวดเดือนพฤศจิกายน 2525 ไปหักบัญชี ธนาคารก็จะส่งกลับมาที่องค์การสาธารณูปโภค และองค์การจะนำใบเสร็จเดือนพฤศจิกายนไปเก็บที่บ้านผู้ขอใช้บริการซึ่งผู้ขอใช้บริการจะบอกว่าเขาใช้บริการหักบัญชี แสดงให้เห็นถึงการเข้าใจผิดของผู้ใช้บริการที่เกิดความเข้าใจผิด

ง. จำนวนเงินในบัญชีลูกค้าไม่พอ ถ้าเงินในบัญชีลูกค้าไม่พอ โดยปกติธนาคารจะโทรศัพท์ตามให้ลูกค้าเอาเงินมาเข้าบัญชี แต่บางครั้งธนาคารก็ไม่ได้แจ้งให้ลูกค้าทราบ ทำให้องค์การสาธารณูปโภคส่งใบเสร็จไปเก็บที่บ้านผู้ให้บริการ

จ. ใบเสร็จรับเงินผิด ธนาคารจะหักบัญชีลูกค้าทันทีตามที่ตามใบเสร็จที่องค์การสาธารณูปโภคส่งมา เพราะลูกค้าได้แจ้งความจำนงที่จะให้สิทธิธนาคารหักบัญชีตามใบเสร็จ ทำให้ลูกค้าไม่มีโอกาสหักทวง แต่นำใช้วิธีส่งพนักงานเก็บเงินไปเก็บเงินตามบ้าน ลูกค้าอาจหักทวงกับองค์การสาธารณูปโภคก่อนที่จะชำระเงินก็ได้

ฉ. การส่งใบเสร็จล่าช้าของธนาคาร ภายหลังการหักบัญชี ธนาคารมักจะส่งใบแจ้งหักบัญชีและใบเสร็จรับเงินไปให้ลูกค้าล่าช้าหรือไม่ตรงตามงวด บางครั้งต้องให้ลูกค้ามารับเองที่ธนาคาร ทำให้ลูกค้าไม่สะดวกเท่าที่ควร และทำให้การคงบัญชีของลูกค้าประเภทที่เป็นกิจการต่าง ๆ ไม่สะดวกด้วย

ช. การประชาสัมพันธ์ยังเป็นไปอย่างไม่กว้างขวาง ถึงแม้ว่าบางธนาคารจะมีเอกสารเกี่ยวกับบริการของธนาคารเผยแพร่แก่บุคคลทั่วไปโดยสะดวกไว้ตามเคาน์เตอร์ที่ลูกค้ามาติดต่อ แต่ก็ไม่เป็นที่น่าสนใจนัก ดังนั้นการประชาสัมพันธ์สำหรับบริการนี้เท่าที่เป็นอยู่ จึงมักเป็นการบอกเล่ากันในหมู่ลูกค้าของธนาคาร และยังมีประชาชนอีกมากที่ไม่ทราบถึงบริการนี้

ข. ปัญหาทางด้านบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากพนักงานของธนาคารที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยการหักบัญชีผ่านธนาคารพาณิชย์ มีหน้าที่รับผิดชอบงานอื่นด้วยทำให้เวลาองค์การสาธารณูปโภคทั้ง 3 ส่งใบเสร็จรับเงินมาพร้อมกันจะทำให้ธนาคารทำงานไม่ทันและเสร็จล่าช้ากว่าที่องค์การสาธารณูปโภคกำหนด

### 5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงทางด้านการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายค่าสาธารณูปโภค โดยผ่านธนาคารพาณิชย์

ก. ภาพพจน์เกี่ยวกับใบเสร็จขององค์การสาธารณูปโภค ใบเสร็จขององค์การสาธารณูปโภคควรเป็นไปอย่างถูกต้อง เพื่อที่จะได้เกิดความเชื่อถือจากผู้ให้บริการสาธารณูปโภค การที่ใบเสร็จจะถูกต้องได้จะต้องมาจากการอ่านมาตรวัดน้ำ มิเตอร์ไฟฟ้า และการบันทึกจำนวนหน่วยที่ใช้ถูกต้อง ถ้าเครื่องมือที่ใช้บันทึกจำนวนหน่วยชำรุดควรรีบซ่อมทันที

การอ่านมาตรวัดน้ำควรอ่านทุกเดือน เช่นเดียวกับการอ่านมิเตอร์ของการไฟฟ้า นครหลวงและการติดตั้งมาตรวัดน้ำโดยเฉพาะที่จะติดตั้งใหม่ควรจะต้องอยู่ในที่ที่พนักงานอ่านมาตรสามารถอ่านได้สะดวก

ข. การขอใช้บริการผ่านธนาคารพาณิชย์ องค์การสาธารณูปโภคและธนาคารควรมีการปรับปรุงการทำงานให้เร็วขึ้น ในกรณีที่มีผู้ขอใช้บริการหักบัญชีควรที่จะหักบัญชีได้เร็วที่สุด ถ้าทำได้ควรจะเป็นเดือนถัดไป

ค. แบบฟอร์มการยื่นคำขอใช้บริการหักบัญชีผ่านธนาคาร ตรงส่วนที่ให้ลูกค้ากรอกความประสงค์ที่จะให้หักบัญชี เป็นค่าสาธารณูปโภคประจำงวด/เดือน ..... พ.ศ. .... องค์การสาธารณูปโภคควรตกลงกับธนาคารว่าให้เริ่มหักตามเดือนที่ผู้ขอใช้บริการเขียนโดยที่ใบเสร็จอาจเป็นของเดือนก่อนหน้านั้น เพราะลูกค้ามักจะหมายถึงว่าเดือน ..... ที่ลูกค้ากรอกก็เริ่มหักได้

ง. จำนวนเงินในบัญชีลูกค้าไม่พอ องค์การสาธารณูปโภคควรมีการกำหนดครั้งที่แน่นอนในการส่งใบเสร็จมาให้ธนาคารหักบัญชี เพราะถ้ามีการกำหนดวันที่แน่นอนแล้วจะทำให้ธนาคารสามารถแจ้งให้ลูกค้าทราบได้ว่าลูกค้าควรจะมีเงินมาเข้าบัญชีประมาณวันที่เท่าไร เพื่อที่จะได้หักบัญชีเป็นค่าสาธารณูปโภค

ในเดือนหนึ่งองค์การสาธารณูปโภคอาจส่งใบเสร็จมาหักบัญชีมากกว่าเดือนละครั้ง ดังนั้นในการส่งใบเสร็จมาหักบัญชีขององค์การสาธารณูปโภค ใบเสร็จของลูกค้ารายที่ส่งมาหักบัญชีควรเป็นวันที่เดียวกันในแต่ละเดือน จะทำให้ลูกค้าสามารถเตรียมเงินพร้อมในบัญชีได้

จ. ใบเสร็จรับเงินสด ถ้าใบเสร็จมีข้อผิดพลาด ลูกค้าควรสามารถที่จะเจรจากับองค์การสาธารณูปโภคได้ทันทีและองค์การควรแก้ไขข้อบกพร่องให้เร็วที่สุด

จ. การส่งใบเสร็จค่าใช้จ่ายของธนาคารพาณิชย์ การส่งใบเสร็จและใบแจ้งหักบัญชีให้ลูกค้า ธนาคารควรส่งให้ทันทีหลังจากที่มีการหักบัญชี

ข. การประชาสัมพันธ์ ควรมีอย่างทั่วถึง ควรให้ทั้งองค์การสาธารณูปโภคและธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งได้มีการประชาสัมพันธ์ที่มากขึ้นกว่าเดิม โดย

ธนาคาร ให้พนักงานที่เคาน์เตอร์ที่มีหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าพยายามชี้แจงให้ลูกค้าทราบถึงบริการที่ธนาคารจัดขึ้นนี้ และหยิบเอกสารแจกให้ลูกค้า โดยที่เอกสารนั้นควรจะมียละเอียดเกี่ยวกับวิธีการขอใช้บริการหักบัญชีเพื่อจ่ายเป็นค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคาร

องค์การค่าสาธารณูปโภค ควรที่จะขอกำหนดให้ผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคโดยเฉพาะรายที่ไม่มีที่อยู่บ้านในเวลาที่พักงานไปเก็บเงินค่าสาธารณูปโภคหันมาใช้บริการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยการหักบัญชีผ่านธนาคาร และควรมีเอกสารที่จะบอกถึงรายละเอียดและวิธีการขอใช้บริการแจกให้กับผู้ใช้บริการโดยอาจแจกไปกับพนักงานเก็บเงิน และฝากเจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์แจกในเวลาที่ใช้บริการสาธารณูปโภคมาติดต่อ

หลังจากที่ได้มีการประชาสัมพันธ์ไปช่วงหนึ่งแล้ว ควรที่จะมีการประชาสัมพันธ์ซ้ำอีกในช่วงต่อ ๆ ไปเพื่อที่จะเป็นการกระตุ้นความสนใจของผู้ใช้บริการสาธารณูปโภค

ข. บุคลากรของธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากพนักงานธนาคารที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการหักบัญชีผ่านธนาคารต้องทำหน้าที่อื่นด้วย ทำให้มีเวลาทำงานให้กับบริการนี้ไม่เต็มที่ ดังนั้นถ้าองค์การสาธารณูปโภคทั้ง 3 ส่งใบเสร็จมาพร้อมกันจะทำให้ทำงานเสร็จไม่ทันตามที่องค์การสาธารณูปโภคกำหนด ดังนั้นธนาคารและองค์การสาธารณูปโภคควรร่วมมือกันที่จะกำหนดว่าวันที่จะส่งใบเสร็จรับเงินของแต่ละองค์การ เพื่อคร่อมสะดวกของธนาคารและองค์การสาธารณูปโภค

การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์สามารถถูกล่วงไปได้ด้วยความสามารถของผู้บริหารขององค์การสาธารณูปโภคและธนาคารพาณิชย์ ความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงาน การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การประชาสัมพันธ์เผยแพร่การใช้บริการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยการหักบัญชีผ่านธนาคารพาณิชย์ให้ผู้ใช้บริการสาธารณูปโภคทราบ