



ความสำคัญของเรื่อง

การสาธารณูปโภคเป็นการให้บริการโดยองค์การรัฐวิสาหกิจซึ่งไม่ได้แสวงหากำไรจากการให้บริการแต่ในการดำเนินงานขององค์การต้องมีทุนพอที่จะเลี้ยงตัวเอง และขยายงานเพื่อเป็นประโยชน์ของคนกลุ่มใหญ่ยิ่งขึ้นไปอีก รายได้ทางตรงขององค์การที่ให้บริการสาธารณูปโภคเหล่านี้คือค่าธรรมเนียมจากการให้บริการที่เก็บจากผู้ใช้บริการ ฉะนั้นการสกัดเก็บค่าธรรมเนียมจากการให้บริการจึงเป็นระบบที่สำคัญในการที่จะได้มาซึ่งรายได้ขององค์การเหล่านี้

วิธีการสกัดเก็บค่าธรรมเนียมมีหลายวิธีด้วยกัน แต่วิธีที่องค์การสาธารณูปโภคใช้เหมือนกันมี 4 วิธี ดังต่อไปนี้

1. โดยการส่งพนักงานไปเก็บค่าธรรมเนียมตามบ้านหรือสถานที่ใช้เป็นประจำทุกเดือน
2. ส่งใบแจ้งหนี้ไปยังผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้ส่งเช็คหรือธนาคาทางไปรษณีย์ในนามขององค์การสาธารณูปโภคนั้น
3. ส่งใบเก็บค่าธรรมเนียมไปเก็บ ณ สถานที่ทำงานของผู้ใช้บริการ
4. ส่งใบเก็บค่าธรรมเนียมไปยังธนาคารที่ผู้ใช้บริการมีเงินฝากอยู่ เพื่อให้ธนาคารหักเงินจากบัญชีชำระค่าธรรมเนียม วิธีนี้ผู้ใช้จะต้องมีบัญชีเงินฝากในธนาคารที่องค์การสาธารณูปโภคเปิดบริการรับชำระค่าธรรมเนียมเท่านั้น โดยติดต่อกรอกรายละเอียดในแบบฟอร์ม ณ ธนาคารที่มีเงินฝากอยู่

วิธีที่ 4 เป็นวิธีการจ่ายค่าสาธารณูปโภคที่เพิ่งนำมาใช้ล่าสุด และเป็นวิธีการหนึ่งที่องค์การสาธารณูปโภคคิดว่าน่าจะให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ วิธีนี้จะทำให้องค์การสามารถเก็บเงินได้เร็วขึ้น และทำให้ไม่ต้องอาศัยพนักงานเก็บเงิน การจัดการการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยวิธีนี้จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจควรแก่การศึกษา เพื่อที่จะได้ทราบถึงกระบวนการในการจัดการเท่าที่ผ่าน มา แนวความคิดของผู้ที่ใช้และไม่ใช้บริการ โดยเฉพาะกรณีลูกค้าของธนาคาร

และปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะได้ เสนอแนวทางแก้ไขปรับปรุง ที่จะทำให้บริการนี้ดำเนินงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นที่น่าพอใจของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เนื่องจากการสำรวจอุปโภคเป็นองค์การที่สำคัญต่อประชาชนทั่วไป ผู้เขียนจึงได้ทำการศึกษา "การจัดการการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์" ซึ่งเป็นวิธีการจัดเก็บวิธีหนึ่งของ การไฟฟ้านครหลวง การประปานครหลวง และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้คือ

1. ศึกษาขั้นตอนและการจัดการการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์ในรูปแบบลักษณะต่าง ๆ ตั้งแต่ การวางแผน การจัดสายงาน การอำนวยความสะดวก การปฏิบัติงาน ดำเนินการ การควบคุม ผลตอบแทนที่ได้รับ และข้อจำกัดต่าง ๆ
2. ศึกษาแนวความคิดของผู้ที่ไปบริการและไม่ไปบริการโดยเฉพาะกรณีลูกค้าของธนาคาร
3. ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นและเสนอแนะแนวทางแก้ไข

สมมติฐาน

1. การที่มีบริการนี้สามารถทำให้ลูกค้าพอใจและนิยมใช้บริการของธนาคาร
2. ธนาคารได้รับผลประโยชน์จากบริการนี้

ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา

1. ปรับปรุงการบริหารและการจัดการของธนาคารและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
2. ถ้าบริการของธนาคารได้รับความนิยมนจะทำให้การสำรวจอุปโภค (การประปา การไฟฟ้า และองค์การโทรศัพท์ฯ) ประหยัดบุคลากรที่ใช้ในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมสาธารณูปโภค
3. เพื่อเผยแพร่การบริการเก็บค่าธรรมเนียมสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์

ขอบเขตการศึกษา

องค์การสาธารณูปโภคเป็นองค์การที่รัฐจัดให้กับประชาชน ซึ่งมีหลายประเภท เช่น การประปา นครหลวง การไฟฟ้า นครหลวง องค์การโทรศัพท์ และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร เป็นต้น ดังนั้นในการศึกษาการศึกษารายจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์นี้ ผู้เขียนจึงได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้คือ

1. ศึกษาเฉพาะกรณีของ การประปา นครหลวง การไฟฟ้า นครหลวง และ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
2. ศึกษาเฉพาะกรณีการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยผ่านธนาคารพาณิชย์ที่การประปา นครหลวง การไฟฟ้า นครหลวง และองค์การโทรศัพท์ มีการให้บริการเหมือนกันคือ การจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยที่องค์การสาธารณูปโภคจะส่งใบเก็บค่าธรรมเนียมไปยังธนาคารที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ประปา หรือโทรศัพท์ มีบัญชีเงินฝากอยู่เพื่อให้ธนาคารหักเงินจากบัญชีชำระค่าธรรมเนียม วิธีนี้ผู้ใช้บริการจะต้องมีเงินฝากในธนาคารที่องค์การสาธารณูปโภคเปิดบริการชำระค่าธรรมเนียม เท่านั้น โดยติดต่อกรอกรายละเอียดในแบบฟอร์ม ณ ธนาคารที่มีเงินฝากอยู่
3. ศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร
4. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับบริการชำระค่าธรรมเนียมโดยวิธีการที่กล่าวในข้อ 2 จาก องค์การที่ให้บริการสาธารณูปโภคดังนี้

4.1 การไฟฟ้า นครหลวงศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับบริการนี้ตั้งแต่เริ่มมีจนถึง กรกฎาคม 2525

4.2 การประปา นครหลวง ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับบริการนี้ในช่วงปี 2524 ถึงสิงหาคม 2525

4.3 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับบริการนี้ตั้งแต่ปี 2521 ถึงพฤศจิกายน 2524

เนื่องจากองค์การสาธารณูปโภคแต่ละแห่งมีการรวบรวมข้อมูลที่ต้องการศึกษาประกอบด้วยชนิดพันธุ์นี้แตกต่างกัน ระยะเวลาของข้อมูลที่เก็บได้จึงแตกต่างกัน

นอกจากจะศึกษาข้อมูลที่ได้จากองค์การสาธารณูปโภคแล้ว ก็มีข้อมูลบางอย่างที่ได้จากธนาคารพาณิชย์ทำให้ได้ข้อมูลที่ครบและสมบูรณ์ขึ้น

วิธีการศึกษาค้นคว้า

มีการเก็บรวบรวมข้อมูลใน 2 ลักษณะคือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากเอกสารของหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ เอกสารของธนาคาร การประปานครหลวง การไฟฟ้านครหลวง องค์การโทรศัพท์ และเอกสารประกอบอื่น ๆ

2. ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งเก็บรวบรวมได้โดยอาศัยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

2.1 สัมภาษณ์ โดยทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2524 ถึง ธันวาคม 2524 และได้สัมภาษณ์เพิ่มเติมอีกตั้งแต่เดือนตุลาคม 2525 ถึง พฤศจิกายน 2525 ซึ่งมีการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

ก. สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ในระดับต่าง ๆ เช่น ผู้จัดการฝ่าย หัวหน้าส่วน เสมียนหรือพนักงานที่ทำหน้าที่ที่เกี่ยวกับการบริการจ่ายค่าสาธารณูปโภคโดยหักบัญชีผ่านธนาคารพาณิชย์ ซึ่งได้สัมภาษณ์ทั้งหมด 18 ธนาคารด้วยกันดังนี้คือ ธนาคารกรุงเทพ กรุงไทย กรุงศรีอยุธยา กสิกรไทย กรุงเทพพาณิชย์การ เซลล์แมนฮัตตัน ไทยพาณิชย์ ไทยททุทหารไทย นครหลวงไทย มหานคร ชาติสุขย์ ครีนคร สหมาลาบัน สากลพาณิชย์แห่งประเทศไทย หวังหลี เอเชีย เอเชียเทรดดิ้ง นอกจากนี้ก็มีธนาคารออมสิน

ข. สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้านครหลวง โดยสัมภาษณ์รองผู้อำนวยการฝ่ายการบัญชีและการเงิน รองหัวหน้ากองงบประมาณ รองหัวหน้ากองควบคุมเขตการบัญชี 1 และหัวหน้าเขตการบัญชีฯ เพลินจิต

ค. สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ขององค์การโทรศัพท์ โดยสัมภาษณ์หัวหน้ากองรายได้

ง. สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของการประปานครหลวง โดยสัมภาษณ์ ผู้ช่วยผู้จัดการสำนักงานแผนและพัฒนารูรกิจด้านวิเคราะห์ หัวหน้างานควบคุมการเงิน และเจ้าหน้าที่ในส่วนจัดเก็บ

2.2 แบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจแยกออกเป็น 2 ประเภทคือ

ก. สำหรับบุคคลทั่วไป ทั้งผู้ที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ โดยแจกไปทั้งหมด 300 ชุด ได้คืนมา 255 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85 การแจกแบบสอบถามเป็นการแจก

โดยการสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าของธนาคาร ซึ่งได้ผลออกมาดังนี้คือ มีผู้เคยใช้บริการ 86 ราย และไม่เคยใช้บริการ 169 ราย

ข. สำหรับนิติบุคคล ทั้งที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ โดยแจกไปทั้งหมด 100 ชุด ได้คืนมา 84 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84 การแจกแบบสอบถามเป็นการแจกโดยการสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าของธนาคาร ซึ่งได้ผลออกมาดังนี้คือ นิติบุคคลที่เคยใช้บริการ 14 ราย และนิติบุคคลที่ไม่เคยใช้บริการ 70 ราย

ผู้เขียนได้เริ่มแจกแบบสอบถามในวันที่ 15 มีนาคม 2525 และเก็บรวบรวมเสร็จสิ้นในวันที่ 15 เมษายน 2525 แบบสอบถามได้แจกไปทั้งหมด 400 ชุด ได้คืน 339 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.75



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย