

รายงานการศึกษา

เรื่อง

แนวทางการส่งเสริมการเปลี่ยนวิธีชำระค่าน้ำประปา
จากหักผ่านบัญชีธนาคารเป็นหักผ่านบัตรเครดิต
(ศึกษากรณี สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว การประปานครหลวง)

โดย

นายธำรง บุรณตระกูล

เสนอ

คณะกรรมการหลักสูตรนักบริหาร

รายงานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับสูงรุ่นที่ ๑๐

ระหว่างวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๕๘-๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๘

คำนำ

การประปานครหลวง เป็นรัฐวิสาหกิจที่บริการน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคและบริโภคที่ได้
เกณฑ์มาตรฐานน้ำดื่มขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) สำหรับ
ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ๓ จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

ปัจจุบันการประปานครหลวงมีผู้ใช้บริการจำนวนประมาณ ๒.๒ ล้านราย โดยมีช่องทางการ
ชำระเงินดังนี้คือ ๑. ชำระที่เคาน์เตอร์ชำระเงิน ๒. ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต ๓. ชำระผ่านบัญชีธนาคาร
๔. ชำระผ่านบัตรเครดิต ๕. ชำระผ่านระบบโทรศัพท์ซึ่งช่องทางต่าง ๆ นั้น จะมีค่าบริการแตกต่างกันไป
มีทั้งที่ไม่คิดเงิน ผู้ใช้น้ำเป็นผู้ชำระค่าบริการ หรือ การประปานครหลวง เป็นผู้ชำระค่าบริการ

ข้อมูล ณ สิ้นเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๘ มีผู้ใช้น้ำชำระค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร
๔๓๒,๒๖๘ รายคิดเป็นร้อยละ ๒๑ ของช่องทางรับชำระเงินทั้งหมด โดยธนาคารจะเรียกเก็บ
ค่าธรรมเนียมจากการประปานครหลวงบัญชีละ ๕ บาทต่อเดือน เป็นเงินเฉลี่ยเดือนละกว่า ๒.๑๖ ล้าน
บาท หรือประมาณ ๒๖ ล้านบาทต่อปี สำหรับชำระผ่านบัตรเครดิตมี ๑๔๒,๒๔๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖
ทั้งผู้ใช้น้ำและการประปานครหลวงต่างไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียม

ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จึงต้องการหาแนวทางที่จะให้ผู้ชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคารเปลี่ยนมา
ใช้บริการชำระผ่านบัตรเครดิต โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้น้ำในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานการ
ประปาสาลาดพร้าว และชำระผ่านบัญชีธนาคาร โดยเริ่มต้นจากการสำรวจพฤติกรรมการชำระ
ค่าบริการต่างๆ วิเคราะห์และหาแนวทางหรือกลยุทธ์เพื่อส่งเสริมให้เปลี่ยนช่องทางการชำระเงิน

ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ธวัชชัย พักอังกูร ที่กรุณาแนะนำแนวทางการศึกษา เจ้าหน้าที่
ศูนย์ฯ ทุกระดับที่ให้ความร่วมมือและพนักงานของสำนักงานประปาสาลาดพร้าว ที่ให้ความร่วมมือ
อย่างยิ่ง ทำให้การศึกษาในโครงการนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ธำรง บุรณตระกูล

มิถุนายน ๒๕๕๘

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีเป้าประสงค์เพื่อต้องการลดค่าใช้จ่ายขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการชำระค่าน้ำประปาของผู้ใช้น้ำโดยที่ผู้ใช้น้ำยังคงมีความพึงพอใจเช่นเดิมหรือดีกว่าเดิมโดยมุ่งเน้นศึกษาในกลุ่มผู้ใช้บริการชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางบัญชีธนาคาร ซึ่งการประปานครหลวงเป็นผู้รับภาระชำระค่าธรรมเนียมให้ธนาคารแทนผู้ใช้น้ำฉบับละ ๕ บาทต่อเดือนซึ่งปัจจุบันมีผู้ใช้บริการในช่องทางดังกล่าวจำนวน ๔๓๒,๒๖๘รายเป็นเงินเฉลี่ยปีละกว่า ๒๖ ล้านบาท แต่หากผู้ใช้น้ำเปลี่ยนมาชำระค่าบริการผ่านบัตรเครดิตก็จะเป็นการเก็บค่าธรรมเนียมทั้งในส่วนของการประปานครหลวงและผู้ใช้น้ำ

ผู้ศึกษาใช้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้น้ำที่อยู่ในพื้นที่บริการของสำนักงานประปาสาขาลาดพร้าวที่ใช้บริการชำระค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร โดยใช้แบบสำรวจเพื่อศึกษาพฤติกรรมและเหตุผลในการชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านช่องทางต่างๆ และนำมาวิเคราะห์เพื่อหากกลยุทธ์และแนวทางให้ผู้ใช้น้ำเปลี่ยนช่องทางการชำระผ่านบัญชีธนาคารเป็นช่องทางหักค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิต

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคารมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยจะให้ความสำคัญในเรื่องความสะดวกเป็นอันดับแรกและแรงจูงใจที่อาจจะทำให้เปลี่ยนจากการชำระผ่านบัญชีธนาคารมาเป็นชำระผ่านบัตรเครดิตนอกจากเรื่องความสะดวกในการสมัครแล้วก็คือค่าธรรมเนียมและระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย ซึ่งในบัตรเครดิตมีให้อยู่แล้ว และปัจจัยต่อมาคือมีรายการส่งเสริม เช่น ของแจกหรือชิงรางวัล ดังนั้นแนวทางที่การประปานครหลวงควรดำเนินการก็คือการให้ความสะดวกอย่างเต็มที่ในกระบวนการยกเลิกหักชำระผ่านบัญชีธนาคารและการสมัครหักค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิตโดยต้องไม่ให้เกิดปัญหาหรือความไม่พึงพอใจในเดือนที่มีการเปลี่ยนผ่านช่องทางการชำระเงิน และใช้กลยุทธ์การชิงโชคเป็นแนวทางเสริมเพื่อกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจ โดยของรางวัลจะต้องเป็นสินค้าที่มีความทันสมัยและมีมูลค่าพอสมควรเช่น ทองหรืออุปกรณ์ IT ทั้งนี้โดยพฤติกรรมหากผู้ใช้น้ำตัดสินใจเปลี่ยนมาใช้ช่องทางชำระค่าน้ำผ่านบัตรเครดิตแล้วก็มีแนวโน้มที่จะใช้บริการอย่างต่อเนื่องยาวนานซึ่งหากการประปานครหลวง สามารถเปลี่ยนช่องทางการชำระเงินดังกล่าวได้ครั้งหนึ่งนั้นหมายถึงการประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาวได้กว่า ๑๐ ล้านบาทต่อปี

อย่างไรก็ตามการประปานครหลวง จะต้องหากกลยุทธ์หรือแนวทางเพิ่มเติมกรณีผู้ใช้น้ำที่ชำระค่าน้ำประปาในช่องทางอื่นๆ ที่ประสงค์จะมาใช้ช่องทางชำระผ่านบัญชีธนาคารเปลี่ยนมาเป็นชำระผ่านบัตรเครดิตแทนเพื่อมิให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นมาอีก

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(ข)
บทคัดย่อ	(ค)
สารบัญตาราง	(จ)
สารบัญภาพ	(ช)
บทที่	
๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๓
ขอบเขตการศึกษา	๔
วิธีการศึกษา	๔
นิยามศัพท์	๕
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๕
๒ แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๖
๓ เนื้อหา รายละเอียดของเรื่อง	๒๐
อธิบายผลการศึกษา	๒๘
๔ บทสรุปและข้อเสนอแนะ	๒๙
บทสรุป	๒๙
ข้อเสนอแนะ	๓๑
ภาคผนวก	๓๓
เอกสารอ้างอิง	๓๖

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
๑ จำนวนผู้ใช้น้ำที่ใช้บริการชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร	๒
๒ จำนวนผู้ใช้น้ำที่ใช้บริการชำระค่าน้ำผ่านบัตรเครดิต	๒
๓ จำนวนผู้ใช้น้ำที่ใช้บริการชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคารของสำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว	๒
๔ จำนวนผู้ใช้น้ำที่ใช้บริการชำระค่าน้ำผ่านบัตรเครดิต	๔
๕ ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการของแต่ละช่องทางการชำระเงินของการประปานครหลวง	๑๔
๖ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	๒๑
๗ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	๒๑
๘ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน	๒๒
๙ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าน้ำเฉลี่ยต่อเดือน	๒๒
๑๐ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการรับรู้ช่องทางการชำระเงิน ของการประปานครหลวง	๒๓
๑๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการชำระค่าน้ำ ผ่านบัญชี ธนาคาร	๒๓
๑๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจการชำระค่าน้ำผ่านบัญชี ธนาคาร	๒๔
๑๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการชำระค่าน้ำผ่านบัญชี ธนาคาร	๒๔
๑๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บัตรเครดิต	๒๕
๑๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางที่ชำระค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าไฟฟ้า ฯ	๒๕

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
๑๖ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประโยชน์จากการใช้คะแนนสะสมของบัตรเครดิต	๒๖
๑๗ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่ไม่ใช้บริการชำระค่าน้ำผ่านบัตรเครดิต	๒๖
๑๘ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยในการตัดสินใจเปลี่ยนวิธีการชำระจากหักบัญชีธนาคารเป็นหักผ่านบัตรเครดิต	๒๗
๑๙ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความสนใจของชิงรางวัล	๒๗

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
๑ รูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภค	๖
๒ โบชัวร์ประชาสัมพันธ์ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา	๑๖
๓ แสดงขั้นตอนการขอใช้บริการชำระค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร	๑๗
๔ แสดงขั้นตอนการขอใช้บริการชำระค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิต	๑๘

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบประปาในประเทศไทยเริ่มต้นตามพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อปีพุทธศักราช ๒๔๔๖ มีประกาศตั้งกรมสุขาภิบาล และมีการจ้างชาวฝรั่งเศส เมอซิเออร์ เดอ ลา มะโฮเตียร์ (L.R. de la Mahotiere) เป็นนายช่างแม่กองจัดหาน้ำสะอาดสำหรับใช้ในพระนคร โดยพระองค์ทรงบัญญัติกิจการนี้ว่า การประปา ที่มาจากภาษาสันสกฤต “ปรปา” แปลว่า น้ำดื่ม การก่อสร้างกิจการประปาได้สำเร็จลุล่วงและมีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการในวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๔๕๗ ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยใช้ชื่อว่า การประปากรุงเทพฯ สังกัดกรมโยธาเทศบาล

กิจการประปา มีความเจริญก้าวหน้ามาเป็นลำดับ โดย ณ สิ้นปี พ.ศ.๒๔๗๖ มีจำนวนผู้ใช้ น้ำ ๘,๓๖๕ รายและระหว่างปี พ.ศ. ๒๔๘๔ - พ.ศ. ๒๔๙๕ ได้โอนกิจการประปากรุงเทพฯ ไปสังกัดเทศบาลนครกรุงเทพฯ ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๑๐ มีการโอน การประปากรุงเทพฯ การประปานครบุรี การประปาเทศบาลนครธนบุรี และการประปาเทศบาลสมุทรปราการ รวมเข้าเป็นกิจการเดียวกันและได้เปลี่ยนฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจชื่อ การประปานครหลวงโดยตราพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. ๒๕๑๐ ตั้งแต่วันที่ ๑๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๑๐

ปัจจุบันการประปานครหลวง ได้แบ่งพื้นที่การให้บริการออกเป็น ๑๘ สาขา ครอบคลุม ๓ จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการมีผู้ใช้น้ำรวมจำนวน ๒.๒ ล้านครัวเรือน มีกำลังการผลิตรวมประมาณวันละ ๕ ล้านลูกบาศก์เมตร เพื่อบริการประชาชนกว่า ๑๐ ล้านคน

การประปานครหลวงมีช่องทางการชำระค่าน้ำประปาหลากหลายช่องทางดังนี้คือ ๑. ชำระที่เคาน์เตอร์ชำระเงิน ๒. ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต ๓. ชำระผ่านบัญชีธนาคาร ๔. ชำระผ่านบัตรเครดิต และ ๕. ชำระผ่านระบบโทรศัพท์ โดยลำดับ ๑ ร้อยละ ๖๘ ชำระที่เคาน์เตอร์ชำระเงิน เช่น ที่ การประปานครหลวง เคาน์เตอร์เซอร์วิส เคาน์เตอร์ของธนาคาร ฯ เป็นต้น ลำดับ ๒ ประมาณร้อยละ ๒๑ ชำระผ่านบัญชีธนาคาร และลำดับ ๓ ร้อยละ ๖ ชำระผ่านบัตรเครดิต ซึ่งการที่ผู้ใช้น้ำชำระค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร การประปานครหลวงจะต้องเป็นผู้จ่ายค่าธรรมเนียมให้ธนาคารในอัตรา ๕ บาท / ฉบับ ในปีที่ผ่านมา การประปานครหลวง ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมดังกล่าวเป็นเงินเกือบ ๒๖ ล้านบาทต่อปี

ตาราง ๑ จำนวนผู้ใช้น้ำที่ใช้บริการชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร

เดือน	ชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร (ราย)	ค่าธรรมเนียม / ปี (บาท)
ธ.ค.๒๕๕๕	๔๓๑,๔๔๖	๒๕,๘๕๘,๕๖๐
ธ.ค.๒๕๕๖	๔๓๒,๔๓๓	๒๕,๘๓๓,๒๗๐
ธ.ค.๒๕๕๗	๔๓๓,๐๙๖	๒๕,๘๗๑,๕๔๕
พ.ค. ๒๕๕๘	๔๓๒,๒๖๘	๑๐,๘๒๑,๒๙๕

ตาราง ๒ จำนวนผู้ใช้น้ำที่ใช้บริการชำระค่าน้ำผ่านบัตรเครดิต

เดือน	ชำระค่าน้ำผ่านบัตรเครดิต (ราย)
ธ.ค.๒๕๕๕	๑๑๗,๖๙๖
ธ.ค.๒๕๕๖	๑๒๘,๓๕๘
ธ.ค.๒๕๕๗	๑๓๘,๓๒๒
พ.ค. ๒๕๕๘	๑๔๒,๒๔๙

จากตาราง ๑ การประปานครหลวงจะต้องรับภาระในการชำระค่าธรรมเนียมให้กับธนาคาร ประมาณปีละเกือบ ๒๖ ล้านบาท ซึ่งถ้า การประปานครหลวง สามารถณรงค์ให้ผู้ใช้น้ำเปลี่ยนช่องทางการชำระจากผ่านบัญชีธนาคารมาเป็นบัตรเครดิตเพียงครั้งหนึ่งก็จะประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ได้ปีละเกือบ ๑๓ ล้านบาท

และจากตาราง ๒ พบว่ามีการชำระผ่านบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นทุกๆ ปี ซึ่งเป็นแนวโน้มที่ดีและส่วนหนึ่งมาจากการเปลี่ยนจากบัญชีธนาคารเป็นหักผ่านบัตรเครดิตแต่เป็นจำนวนที่เพิ่มขึ้นอย่างช้าๆ

สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าวเป็น ๑ ใน ๑๘ ของสำนักงานประปาสาขาของการประปานครหลวงซึ่งให้บริการงานในหลายๆ ด้าน รวมถึงการให้บริการรับชำระเงินทั้งที่สำนักงานประปาสาขาและช่องทางอื่นๆ เช่นกัน ซึ่งช่องทางการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ชำระเงินเป็นอันดับ ๑ คิดเป็นกว่าร้อยละ ๗๐ และผ่านบัญชีธนาคารเป็นช่องทางที่ผู้ใช้น้ำใช้บริการมากเป็นอันดับ ๒ คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ของรายได้ที่จัดเก็บได้ และในแต่ละปีจะมีจำนวนการหักบัญชีธนาคารเพิ่มขึ้น ดังนี้

ตาราง ๓ จำนวนผู้ใช้น้ำที่ใช้บริการชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคารของสำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว

เดือน	ชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร (ราย)	ค่าธรรมเนียม / ปี (บาท)
ธ.ค. ๒๕๕๕	๔๐,๑๖๕	๒,๔๑๔,๘๗๐
ธ.ค. ๒๕๕๖	๔๐,๔๑๙	๒,๔๑๘,๘๘๕
ธ.ค. ๒๕๕๗	๔๐,๕๗๒	๒,๔๓๐,๘๐๐
พ.ค. ๒๕๕๘	๔๐,๔๗๐	๑,๐๑๓,๗๙๕

จากตาราง ๓ พบว่าจำนวนผู้ใช้น้ำชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร ณ เดือนธันวาคม ๒๕๕๕ จำนวน ๔๐,๑๖๕ ราย ธันวาคม ๒๕๕๖ จำนวน ๔๐,๔๑๙ ราย เพิ่มขึ้น ๒๕๔ ราย ธันวาคม ๒๕๕๗ จำนวน ๔๐,๕๗๒ เพิ่มขึ้น ๑๕๓ รายแต่ ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๕๘ มีจำนวน ๔๐,๔๗๐ ราย ลดลงเล็กน้อย

สำหรับช่องทางการชำระค่าน้ำผ่านบัตรเครดิตซึ่งเป็นช่องทางที่มีผู้ใช้น้ำใช้บริการเป็นอันดับ ๒ หรือคิดเป็นร้อยละ ๖ ของรายได้ที่จัดเก็บได้ และในแต่ละปีจะมีจำนวนผู้ใช้น้ำใช้ชำระค่าน้ำด้วยบัญชีบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นดังนี้

ตาราง ๔ จำนวนผู้ใช้น้ำที่ใช้บริการชำระค่าน้ำผ่านบัตรเครดิต

เดือน	ชำระค่าน้ำผ่านบัตรเครดิต (ราย)
ธ.ค. ๒๕๕๕	๑๐,๘๒๕
ธ.ค. ๒๕๕๖	๑๑,๗๗๖
ธ.ค. ๒๕๕๗	๑๒,๕๗๓
พ.ค. ๒๕๕๘	๑๒,๘๙๘

จากตาราง ๔ พบว่าจำนวนผู้ใช้น้ำชำระค่าน้ำผ่านบัตรเครดิต ณ เดือนธันวาคม ๒๕๕๕ จำนวน ๑๐,๘๒๕ ราย ธันวาคม ๒๕๕๖ จำนวน ๑๑,๗๗๖ ราย เพิ่มขึ้นจากปีก่อน ๙๕๑ ราย และ ธันวาคม ๒๕๕๗ จำนวน ๑๒,๕๗๓ ราย เพิ่มขึ้นจากปีก่อน ๗๙๗ ราย และ ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๕๘ มีจำนวน ๑๒,๘๙๘ ราย เพิ่มขึ้นจากปีก่อน ๓๒๕ ราย

ทั้งจากตาราง ๓ และตาราง ๔ พบว่า ผู้ใช้น้ำที่ใช้บริการช่องทางการชำระเงินช่องทางอื่นๆ เปลี่ยนมาใช้บริการชำระผ่านบัญชีธนาคารและบัญชีบัตรเครดิตเพิ่มขึ้น ซึ่งการที่ผู้ใช้น้ำเปลี่ยนมาใช้บริการชำระผ่านบัญชีธนาคารเพิ่มขึ้น ทำให้การประสานครหลวงต้องเสียค่าธรรมเนียมให้ธนาคารเพิ่มขึ้น แต่ถ้าชำระด้วยบัญชีบัตรเครดิตการประสานครหลวงจะไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใดๆ เพิ่ม ดังนั้นเพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายให้กับองค์กรรวมถึงการสร้างสภาพัฒนาการให้กับผู้ใช้น้ำ ผู้ศึกษาจึงหาแนวทางในการลดจำนวนผู้ใช้น้ำชำระค่าน้ำรายเดือนผ่านบัญชีธนาคาร โดยส่งเสริมให้เปลี่ยนช่องทางจากชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคารมาเป็นชำระค่าน้ำด้วยบัตรเครดิต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑. เพื่อศึกษาปัจจัยและเหตุผลที่ผู้ใช้น้ำชำระค่าน้ำประจำผ่านบัญชีธนาคาร
๒. เพื่อกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการส่งเสริมให้ผู้ใช้น้ำเปลี่ยนช่องทางการชำระเงินจากบัญชีธนาคารเป็นชำระผ่านบัตรเครดิต
๓. เพื่อเป็นแนวทางในการลดค่าใช้จ่ายให้กับองค์กร

ขอบเขตการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้ใช้น้ำที่ชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร

๒. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ศึกษา คือ พื้นที่ที่กลุ่มตัวอย่างพักอาศัยเฉพาะในเขตพื้นที่บริการของสำนักงาน
ประปาสาขาลาดพร้าว การประปานครหลวง

๓. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาเพื่อค้นหาเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการชำระผ่านบัญชีธนาคาร
และทำการวิเคราะห์เพื่อกำหนดกลยุทธ์และแนวทางส่งเสริมให้เปลี่ยนช่องทางการชำระค่าน้ำโดย
กำหนดระยะเวลาดำเนินการเก็บตัวอย่างและวิเคราะห์สาเหตุ ๑ มิถุนายน – ๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๘

วิธีการศึกษา

๑. ศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๒. จัดทำแบบสอบถาม

๓. รวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ผล

๔. แสวงหากกลยุทธ์และกำหนดแนวทางการส่งเสริม

๕. ประเมินผล

๖. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยการสอบถามข้อมูล
จากผู้ใช้น้ำที่ชำระผ่านบัญชีธนาคาร จำนวน ๒๘๐ ราย

๒. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยเก็บข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จาก
Website และเอกสารที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

๑. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive analysis) เป็นการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของ
ข้อมูลที่เก็บรวบรวม แสดงผลในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

๒. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis) เป็นการวิเคราะห์เพื่อทราบความ
คิดเห็นของผู้ใช้น้ำผ่านการชำระค่าน้ำผ่านบัญชีบัตรเครดิต

นิยามศัพท์

ชำระผ่านบัญชีธนาคาร หมายถึง ผู้ใช้น้ำแจ้งความประสงค์กับการประปานครหลวงและธนาคารเจ้าของบัญชีของผู้ใช้น้ำ เพื่อชำระค่าน้ำประปาเป็นรายเดือนโดยอัตโนมัติ โดยการประปานครหลวงจะส่งรายละเอียดยอดการใช้น้ำที่ต้องชำระให้ธนาคารเพื่อโอนเงินจากบัญชีผู้ใช้น้ำเข้าระบบบัญชีของการประปานครหลวง

ชำระผ่านบัตรเครดิต หมายถึง ผู้ใช้น้ำแจ้งความประสงค์กับการประปานครหลวงและธนาคารหรือบริษัทผู้ออกบัตรเครดิตให้ผู้ใช้น้ำ เพื่อชำระค่าน้ำประปาเป็นรายเดือนโดยอัตโนมัติ โดยการประปานครหลวงจะส่งรายละเอียดยอดการใช้น้ำที่ต้องชำระให้ธนาคารหรือบริษัทผู้ออกบัตรเครดิตเพื่อชำระค่าน้ำประปาแทนผู้ใช้น้ำโดยโอนเข้าระบบบัญชีของการประปานครหลวง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

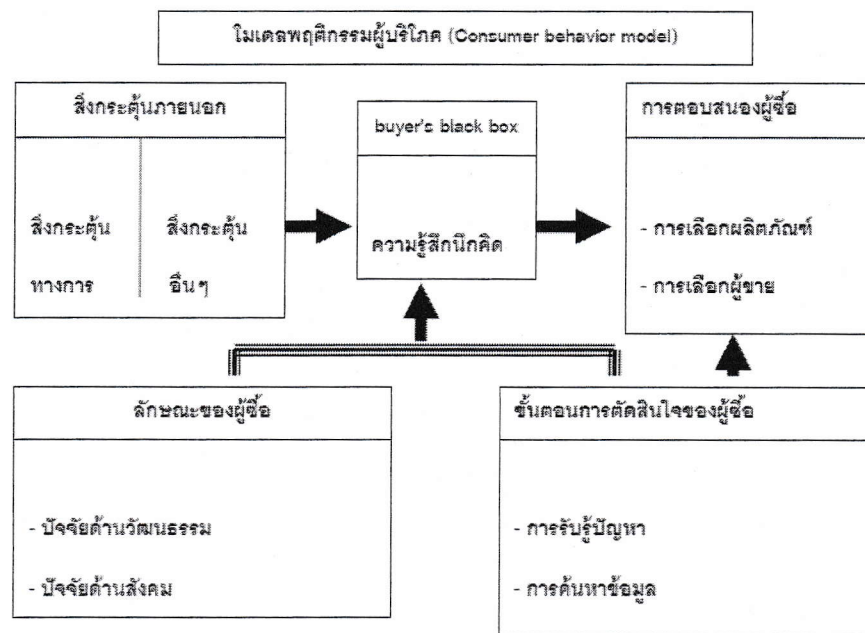
๑. สามารถกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการส่งเสริมให้ใช้บริการผ่านบัตรเครดิตอย่างเป็นรูปธรรม
๒. สามารถนำแนวทางการส่งเสริมดังกล่าวไปดำเนินการทั่วทั้งองค์กรของการประปานครหลวง
๓. องค์กรได้รับชำระค่าน้ำอย่างสม่ำเสมอ
๔. ลดภาระค่าใช้จ่ายขององค์กร
๕. สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้น้ำ

บทที่ ๒

แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภค

แนวคิดนี้อธิบายถึงมูลเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมีจุดเริ่มต้นจากการที่เกิดสิ่งกระตุ้น (stimulus) ที่ทำให้เกิดความต้องการ สิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (buyer's black box) ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องสีดำซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่างๆของผู้ซื้อ แล้วจะมีการตอบสนองของผู้ซื้อ (buyer's response) หรือ การตัดสินใจของผู้ซื้อ (buyer's purchase decision) มูลเหตุจูงใจดังกล่าวประกอบด้วย



ภาพ ๑ รูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภค

ที่มา. จาก พฤติกรรมผู้บริโภค, โดย ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, ๒๕๔๑, กรุงเทพมหานคร

๑. สิ่งกระตุ้น (stimulus) สิ่งกระตุ้นอาจเกิดขึ้นเองจากภายในร่างกาย (inside stimulus) และสิ่งกระตุ้นจากภายนอก (outside Stimulus) นักการตลาดจะต้องสนใจและจัดสิ่งกระตุ้นภายนอกเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ สิ่งกระตุ้นถือว่าเป็นเหตุจูงใจให้เกิดการซื้อสินค้า (buying motive) ซึ่งอาจใช้เหตุจูงใจด้านเหตุผลและใช้เหตุจูงใจให้ซื้อด้านจิตวิทยา (อารมณ์) ก็ได้ สิ่งกระตุ้นภายนอกประกอบด้วย ๒ ส่วนคือ

๑.๑ สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (marketing stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นที่นักการตลาดสามารถควบคุมและจัดให้เพิ่มขึ้นได้ เป็นสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด (marketing mix) ซึ่งประกอบด้วย

๑.๑.๑ สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ (product) เช่น ออกแบบผลิตภัณฑ์ให้สวยงามเพื่อกระตุ้นความต้องการ

๑.๑.๒ สิ่งกระตุ้นด้านราคา (price) เช่น การกำหนดราคาสินค้าให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์โดยพิจารณาจากค่าเป้าหมาย

๑.๑.๓ สิ่งกระตุ้นด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (distribution) หรือ (place) เช่น จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้ทั่วถึงเพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคซึ่งถือว่าการกระตุ้นการซื้อ

๑.๑.๔ สิ่งกระตุ้นด้านการส่งเสริมการตลาด (promotion) เช่น การโฆษณา สัมภาษณ์ การใช้ความพยายามของพนักงานขาย การลด แลก แจก แถม การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลทั่วไป เหล่านี้ถือว่าเป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการซื้อ

๑.๒ สิ่งกระตุ้นอื่นๆ (other Stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งบริษัทไม่สามารถควบคุมได้ สิ่งกระตุ้นเหล่านี้ได้แก่

๑.๒.๑ สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ (economic) เช่น ภาวะเศรษฐกิจ รายได้ของผู้บริโภค เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความต้องการของบุคคล

๑.๒.๒ สิ่งกระตุ้นทางเทคโนโลยี (technological) เช่น เทคโนโลยีใหม่ด้าน ผักและถนอมอัตโนมัติ สามารถกระตุ้นความต้องการให้ใช้บริการของธนาคารมากขึ้น เป็นต้น

๑.๒.๓ สิ่งกระตุ้นทางกฎหมายและการเมือง (law and political) เช่น กฎหมายเพิ่มลดภาษีสินค้าใดสินค้าหนึ่ง จะมีอิทธิพลต่อการเพิ่มหรือลดความต้องการของผู้ซื้อ เป็นต้น

๑.๒.๔ สิ่งกระตุ้นทางวัฒนธรรม (cultural) เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณีไทยในเทศกาลต่างๆ จะมีผลกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการซื้อสินค้าในเทศกาลนั้นๆ เป็นต้น

๒. กล่องดำหรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (buyer's black box) ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อเปรียบเสมือนกล่องดำ (black box) ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถทราบได้ จึงต้องพยายามค้นหาความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะของผู้ซื้อและกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

๒.๑ ลักษณะของผู้ซื้อ (buyer characteristics) ลักษณะของผู้ซื้อที่มีอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ คือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านจิตวิทยา ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค

๒.๑.๑ ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (cultural factors) วัฒนธรรมเป็นสัญลักษณ์และสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น โดยเป็นที่ยอมรับจากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่ง เป็นตัวกำหนดและควบคุมพฤติกรรมของ

มนุษย์ในสิ่งหนึ่ง ค่านิยมในวัฒนธรรมจะกำหนดลักษณะของสังคมและกำหนดความแตกต่างของสังคมหนึ่งจากสังคมอื่น วัฒนธรรมเป็นสิ่งกำหนดความต้องการและพฤติกรรมของบุคคล ตัวอย่างการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมของสังคมไทย คือ สตรีมีบทบาทในสังคม เช่น บทบาททางการเมืองและทำงานหนักขึ้น และมีอำนาจทางเศรษฐกิจมากขึ้น บุคคลมีความหวังในสุขภาพมากขึ้น เป็นต้น โดยวัฒนธรรมแบ่งออกเป็นวัฒนธรรมพื้นฐาน วัฒนธรรมกลุ่มย่อย และชั้นของสังคม

๒.๑.๒ ปัจจัยด้านสังคม (social factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อโดยลักษณะทางสังคม ประกอบด้วย กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาทและสถานะของผู้ซื้อ

๒.๑.๓ ปัจจัยส่วนบุคคล (personal factors) การตัดสินใจของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากส่วนบุคคลทางด้านต่างๆ ได้แก่ อายุ ขั้นตอนวัฏจักรชีวิตครอบครัว อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ การศึกษา รูปแบบการดำรงชีวิต บุคลิกภาพและแนวความคิดส่วนบุคคล

๒.๑.๔ ปัจจัยทางจิตวิทยา (psychological factors) การเลือกซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านจิตวิทยา ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายในผู้บริโภค ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อและการใช้สินค้า ปัจจัยภายในประกอบด้วย การจูงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ความเชื่อถือและทัศนคติ บุคลิกภาพและแนวความคิดของตนเอง

๒.๒ กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (buyer's decision process) ประกอบด้วย ขั้นตอนการรับรู้ความต้องการ (ปัญหา) การค้นข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อและพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

สรุป พฤติกรรมผู้บริโภคหมายถึง การกระทำของบุคคลบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดการหาให้มาและการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ส่วนพฤติกรรมผู้ซื้อนั้นหมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการด้วยเงิน และรวมถึงการตัดสินใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความสุขสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้และได้เห็นในกิจกรรมนั้นๆ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลในเชิงบวก สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง ซึ่งความพึงพอใจนี้เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเป็นทัศนคติที่เป็นผล มาจากสภาพแวดล้อม

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกของบุคคลหรือลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพของสินค้าหรือบริการ กับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งพิจารณาถึงความพึงพอใจหลังจากการขายของลูกค้าต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ คือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือ

บริการ สูงกว่าความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ในทางตรงกันข้าม ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ การคาดหวังของลูกค้า (expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ เช่น จากเพื่อน นักการตลาด และข้อมูลจากคู่แข่ง ถ้านักการตลาดส่งเสริมผลิตภัณฑ์สูงเกินจริงจะทำให้ผู้ซื้อผิดหวังเมื่อตัดสินใจซื้อ ซึ่งความแตกต่างของความพึงพอใจทั้ง ๓ ระดับนี้ จะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ สินค้าและบริการในครั้งต่อไป และจะเกี่ยวโยงไปถึงการประชาสัมพันธ์องค์กรในด้านดีหรือไม่ดีต่อบุคคลอื่นๆ ในอนาคต ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างหรือเสนอผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าโดยรวม (total customer satisfaction)

ความพึงพอใจ สามารถวัดได้โดยการใช้เครื่องมือในการติดตามและวัดความพึงพอใจของลูกค้า รวมทั้งเห็นว่าเครื่องมือที่ใช้วัดนั้นเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่ง ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งที่นักการตลาดจะต้องค้นหาและวัดความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นวิธีการที่จะติดตามวัดและค้นหาความต้องการของลูกค้าโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยยึดปรัชญาแนวคิดทางการตลาดที่มุ่งความสำคัญที่ลูกค้า มีจุดมุ่งหมายที่การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยมีปัจจัยที่ต้องคำนึงถึง คือ วิธีการสร้างความพึงพอใจโดยการลดต้นทุนของลูกค้า (ลดราคา) หรือการเพิ่มการบริการ หน่วยธุรกิจจะต้องสามารถสร้างกำไรด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง อาจมีการลงทุนมากขึ้นหรือมีการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ปัจจัยเหล่านี้มีผลทำให้กำไรของธุรกิจลดลงและมีผลกระทบทั้งรายได้และต้นทุน ดังนั้น ผู้ประกอบการสามารถวัด ติดตาม และวัดความพึงพอใจของลูกค้าได้ด้วยวิธีการต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ระบบการติดตามและข้อเสนอแนะ โดยการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการทำงานของบริษัท ปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ

๒. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า วิธีนี้หน่วยธุรกิจต้องเตรียมแบบสอบถาม ถามเพื่อค้นหาความพึงพอใจของลูกค้า โดยการถามให้ลูกค้าระบุปัญหาการใช้ผลิตภัณฑ์ ว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือไม่

๓. การเลือกซื้อโดยกลุ่มที่เป็นเป้าหมาย วิธีนี้จะเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อที่มีศักยภาพให้วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนในการซื้อสินค้าหรือบริการของธุรกิจและคู่แข่ง พร้อมทั้งมีการระบุปัญหาของสินค้าและบริการ

๔. การวิเคราะห์ลูกค้าที่สูญเสียไป วิธีนี้จะวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าอื่น จะทำให้ทราบถึงสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจ

บัตรเครดิต

บัตรเครดิตเป็นบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ออกบัตร (Issuer) ซึ่งได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ และผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-bank) ออกให้แก่ลูกค้า (ผู้ถือบัตร หรือ Card Holder) ซึ่งประโยชน์ที่ผู้ถือบัตรจะได้รับมีหลายประการ เช่น

๑. ใช้แทนเงินสดเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการโดยยังไม่ต้องจ่ายเงินในทันที ณ ร้านค้าที่รับบัตร รวมถึงร้านค้าบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะสังเกตได้จากโลโก้ของเครือข่ายผู้ให้บริการบนบัตรและที่ร้านค้า ตัวอย่างเครือข่ายบัตรเครดิต เช่น VISA, Master Card, American Express, China Union Pay (CUP), Japan Credit Bureau (JCB)

๒. เบิกถอนเงินสดจากเครื่อง ATM มาใช้ล่วงหน้าได้

๓. รับ สิทธิประโยชน์อื่น ๆ ตามรายการส่งเสริมการขาย เช่น คะแนนสะสมเพื่อแลกของรางวัล ส่วนลดจากร้านค้า การผ่อนชำระสินค้าดอกเบี้ย ๐ % เงินคืนจากการใช้จ่าย (cash back) ที่จอดรถ ห้องรับรองตามสถานที่ต่าง ๆ ความคุ้มครองเมื่อเดินทางไปต่างประเทศ

วงเงินบัตรเครดิต

ผู้ออกบัตรจะให้วงเงินได้ไม่เกิน ๕ เท่าของรายได้ หรือหากมีทรัพย์สินอื่น เช่น เงินฝากที่ธนาคารพาณิชย์หรือการลงทุนในกองทุนรวม ตามเกณฑ์ของแบงก์ชาติ (ข้อ ๕.๒.๑ คุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิต) ของ ประกาศเรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ทั้งนี้ วงเงินที่ได้รับก็อาจแตกต่างกันไปแล้วแต่ประเภทของทรัพย์สิน

การคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

ผู้ออกบัตรจะเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใด ๆ (ในที่นี่ขอเรียกโดยย่อว่าดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม) รวมกันได้ไม่เกิน ๒๐ % ต่อปี โดยมีวิธีคำนวณ ๒ แบบตามการใช้บัตรดังนี้

(๑) การเบิกถอนเงินสด จะเริ่มคำนวณตั้งแต่วันที่เบิกถอนเงินสดออกมา และ

(๒) การชำระค่าสินค้าและบริการไม่เต็มจำนวนภายในวันที่กำหนดหรือชำระล่าช้า ผู้ออกบัตรสามารถคิดดอกเบี้ยตามการใช้จ่ายตั้งแต่วันที่ผู้ออกบัตรได้สำรอง จ่ายให้ร้านค้า หรือตั้งแต่วันที่สรุปยอดรายการใช้จ่าย หรือตั้งแต่วันที่ครบกำหนดชำระก็ได้แต่โดยทั่วไปจะเริ่มคิดตั้งแต่วันที่ผู้ออกบัตรสำรองจ่ายเงินให้แก่ร้านค้า ซึ่งจะแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ คิดเต็มจำนวนจนถึงวันก่อนครบกำหนดชำระเงิน และคิดตามยอดคงค้าง (หักส่วนที่ชำระแล้วออก) นับจากวันที่ชำระจนถึงวันสรุปยอดถัดไป

นอกจากนี้ อาจมีค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามข้อกำหนดของผู้ออกบัตรแต่ละแห่ง เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปี ซึ่งเราสามารถต่อรองกับผู้ออกบัตร เพื่อขอยกเว้นการเรียกเก็บได้ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินผ่านช่องทางต่าง ๆ

ค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงินสดผ่านบัตรเครดิต (ผู้ออกบัตรเรียกเก็บค่าธรรมเนียมประเภทนี้ได้ไม่เกิน ๓ % ของจำนวนเงินสดที่เบิกถอน) ค่าความเสี่ยงจากการแปลงสกุลเงินในการใช้บัตรเครดิตในต่างประเทศ ๒ - ๒.๕ % ของอัตราแลกเปลี่ยนอ้างอิงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ เช่น ค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้

เกณฑ์การพิจารณาอนุมัติบัตรเครดิต

ผู้ออกบัตรแต่ละแห่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาอนุมัติบัตรให้แก่ลูกค้าแตกต่างกัน โดยปัจจัยสำคัญในการพิจารณาได้แก่

๑. ความสามารถในการชำระหนี้ โดยดูจากรายได้ (ไม่ต่ำกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทต่อเดือน) หรือฐานะทางการเงิน (เช่น มีเงินในบัญชีเงินฝากเพียงพอหรือมีทรัพย์สินอื่นตามเกณฑ์ของแบงก์ชาติ (ข้อ ๕.๒.๑ คุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิต) ของประกาศเรื่องข้อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ภาระหนี้สินอื่น ๆ และประวัติการชำระหนี้

๒. ข้อมูลส่วนตัวของผู้สมัคร เช่น อาชีพ สถานที่ทำงาน อายุ กรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัย

การชำระหนี้บัตรเครดิต

ผู้ถือบัตรต้องชำระหนี้ขั้นต่ำในแต่ละงวดไม่น้อยกว่า ๑๐ % ของยอดคงค้างทั้งสิ้น โดยอาจชำระผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น

- สาขาของสถาบันผู้ออกบัตรเครดิต
- จุดบริการรับชำระเงินที่เป็นตัวแทนรับชำระ (บริการ Bill Payment (Link: หัวข้อ ๔.๓.๘ Bill Payment)) เช่น สาขานาการอื่น Pay@Post เคาน์เตอร์เซอร์วิส
- ช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม อินเทอร์เน็ต ช้อตกลงให้หักจากบัญชีเงินฝาก (Debit Transfer)

ทั้งนี้การชำระเงินในแต่ละช่องทางอาจมีเงื่อนไขแตกต่างกันไป เช่น ค่าธรรมเนียม จำนวนเงินสูงสุดที่รับชำระ ดังนั้นผู้ใช้บริการควรศึกษาค่าธรรมเนียมและเงื่อนไขบริการก่อนใช้บริการตามทีระบุในใบแจ้งยอดหนี้

วิธีการเลือกสมัครบัตรเครดิต

ก่อนเลือกใช้บริการเราควรศึกษารายละเอียด สิทธิประโยชน์และค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ออกบัตรแต่ละแห่งกำหนด แล้วเลือกสมัครบัตรที่สอดคล้องกับรายได้และลักษณะการใช้จ่ายของเรามากที่สุด ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปี และค่าธรรมเนียมอื่นๆ ที่เราต้องจ่ายให้ผู้ออกบัตร รวมถึงเงื่อนไขการขอยกเว้นค่าธรรมเนียม รอบระยะเวลาบัญชี หรือระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในแต่ละรอบปี ก่อนจะเริ่มคิดดอกเบี้ยตามที่ได้กำหนดไว้ การชำระเงินผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ความสะดวก

รวดเร็ว ค่าใช้จ่ายในการชำระหนี้ สิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่จะได้รับ โดยพิจารณาว่าตรงกับความต้องการหรือการใช้ชีวิตของเราหรือไม่

คำแนะนำในการใช้บัตรเครดิต

เลือกใช้ประเภทบัตรเครดิตให้เหมาะสมเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า เพราะอัตราค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตที่ได้รับสิทธิประโยชน์อื่นเพิ่มเติมมักจะ แพงกว่ากรณีบัตรเครดิตทั่วไป เมื่อ ได้รับบัตรเครดิตแล้ว ต้องอ่านข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บัตรให้เข้าใจก่อนแจ้งเปิดใช้บัตรเสมอ เพราะอาจมีเงื่อนไขสำคัญ เช่น การยินยอมให้สถาบันการเงินหักเงินจากบัญชีเงินฝากของผู้ถือบัตรที่มีอยู่กับสถาบันการเงินนั้น มาชำระหนี้ของผู้ถือบัตรได้ทันที ซึ่งในกรณีนี้หากคุณเป็นหนี้บัตรเครดิตที่ค้างชำระ สถาบันการเงินก็มีสิทธิที่จะหักเงินฝากของคุณโดยไม่ต้องแจ้งล่วงหน้า ลงลายมือชื่อเจ้าของบัตรทันทีที่ได้รับบัตรใหม่ จดรายละเอียดต่างๆ ของบัตร เช่น หมายเลขบัตร วงเงิน ภาระหนี้ที่มีอยู่ วันครบกำหนดชำระหนี้ เพื่อวางแผนการใช้บัตรเครดิตและการชำระหนี้ให้ตรงเวลา และจดจำหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ถือบัตร เพื่อสามารถติดต่อได้ทันทีในกรณีบัตร สูญหาย ถูกขโมย หรือสอบถามข้อสงสัย ตลอดจนเมื่อมีปัญหาจากการใช้บัตร เก็บ รักษาบัตรเสมือนเป็นเงินสด เก็บไว้ในที่ปลอดภัยอย่างวางบัตรไว้ในกล่องที่เป็นแม่เหล็ก เพราะแถบแม่เหล็กด้านหลังบัตรอาจได้รับความเสียหาย ทำให้เครื่องไม่สามารถอ่านข้อมูลจากบัตรได้ กำหนดรหัสถอนเงินให้ยากต่อการสวมเดา เช่น ไม่ใช้หมายเลขโทรศัพท์ บ้านเลขที่ วันเกิด ไม่เก็บรหัสไว้ร่วมกับบัตร รวมทั้งไม่เปิดเผยรหัสกับผู้อื่น จัดเก็บไว้ในที่ปลอดภัยและเป็นความลับ หรือหากจำรหัสได้แล้วก็ควรฉีกทิ้งทำลายไป และควรเปลี่ยนรหัสอยู่เสมอ ไม่ควรใช้รหัสเดียวกันสำหรับบัตรทุกใบ ควร ให้บัตรอยู่ในสายตาดูตลอดเวลาเมื่อมีการชำระเงินให้แก่ร้านค้า เพื่อป้องกันการถูกนำบัตรไปคัดลอกข้อมูลด้วยเครื่อง Skimmer แล้วทำบัตรปลอมนำไปใช้ในอนาคต หรือป้องกันการแอบจดเลขที่บัตรเครดิต วันหมดอายุของบัตร และรหัส CVV (หมายเลข ๓ หลัก ด้านหลังบัตร) เพื่อไปทำรายการซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต อีกทั้งตรวจสอบว่าบัตรที่ได้รับเป็นบัตรของเรา ไม่ได้สลับกับบัตรของผู้อื่น นอกจากนี้ พึงระวังว่าในการซื้อสินค้าและบริการแต่ละครั้ง หากมีการรูดบัตรเกินกว่า ๑ ครั้ง ควรสอบถามเหตุผลและขอทำลาย Sale Slip ที่บันทึกข้อมูลผิดหรือรายการที่ยกเลิกแล้ว เพื่อป้องกันการนำไปใช้ในทางทุจริต ตรวจสอบจำนวนเงินให้ถูกต้องก่อนเซ็นชื่อบน Sales Slip ซึ่งร้านค้าจะเก็บไว้เป็นหลักฐานการรับชำระ และให้สำเนา Sales Slip อีกฉบับแก่ลูกค้า อย่าเซ็นชื่อลงในใบบันทึกรายการที่ยังมิได้เขียนจำนวนเงิน ไม่ว่าจะใบกรณีใด เก็บ Sales Slip ไว้เพื่อตรวจสอบกับใบแจ้งยอดประจำเดือน และตรวจสอบยอดเงินในบัญชีอย่างสม่ำเสมอ หากมีรายการเรียกเก็บเงินใดที่ไม่ถูกต้องให้แจ้งผู้ถือบัตรทันที เพราะหากแจ้งล่าช้าเกินระยะเวลาที่กำหนด จะถือว่าเรายอมรับค่าใช้จ่ายนั้น และหากไม่ได้รับใบเรียกเก็บเงินประจำเดือนตรงตามเวลา ให้สอบถามไปยังผู้ถือบัตรถึงสาเหตุที่ล่าช้า แจ้งธนาคารทันทีที่รู้ว่าบัตรหาย หรือมีรายการที่เจ้าของบัตรไม่ได้เป็นผู้ทำรายการเกิดขึ้น เลือก ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเฉพาะในเรื่องที่

จำเป็นเพื่อไม่ให้มีภาระหนี้มากเกินไป ความสามารถที่จะจ่าย เช่น ค่าน้ำมันเดินทางไปทำงาน ค่ารักษาพยาบาล ค่าสินค้าอุปโภคบริโภคในซูเปอร์มาร์เก็ต คิดให้ดีกว่าจะใช้บัตรเพื่อหาผลประโยชน์เล็กๆ น้อยๆ แต่มีความเสี่ยงสูง เช่น รูดบัตรซื้อสินค้าหรือบริการแทนผู้อื่น โดยหวังแต่มีสะสมหรือดอกเบี้ยจากบุคคลนั้น เพราะหากเขาไม่ชำระตามที่ตกลงกัน เราจะต้องเป็นคนรับผิดชอบภาระหนี้ทั้งหมดต่อสถาบันผู้ออกบัตร หากไม่มีความจำเป็นต้องใช้บัตรเครดิต สามารถแจ้งขอยกเลิกใช้บัตรได้ โดยโทรติดต่อที่ Call Center หรือทำหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อยกเลิกบัตรแล้วอย่าลืมตัดทำลายบัตรทิ้ง โดยเฉพาะตรงแถบแม่เหล็กหรือชิพเพราะเป็นแหล่งเก็บข้อมูลส่วนตัวของเรา เพื่อให้ไม่มีภัยซ้ำข้อมูลไปทำบัตรปลอมได้ อาจต้องจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มหากมีการขอใช้บริการอื่น เช่น การขอสำเนา Sale Slip (ชุดที่ ๒) การขอรหัสใหม่ทดแทนรหัสเดิม ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละสถาบันการเงิน อย่า ให้ข้อมูลส่วนตัว (เช่น หมายเลขบัตร หมายเลขโทรศัพท์มือถือ วันเดือนปีเกิด วงเงินบัตรเครดิต) ทางโทรศัพท์แก่ผู้ที่อ้างว่าเป็นสถาบันผู้ออกบัตร เนื่องจากสถาบันผู้ออกบัตรจะไม่มี การติดต่อลูกค้าเพื่อขอข้อมูล เว้นแต่ลูกค้าเป็นผู้โทรติดต่อ Call center เอง รวมไปถึงการไม่ตอบกลับข้อมูลดังกล่าวผ่านช่องทางอีเมลหรืออินเทอร์เน็ต การซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตควรพิจารณา เรื่องความปลอดภัยของทั้งร้านค้าออนไลน์และผู้ให้บริการชำระเงิน ร้านค้าออนไลน์ที่เชื่อถือได้จะ ได้รับใบรับรองดิจิทัล (Digital Certificate) ซึ่งส่วนใหญ่จะมีระบบความปลอดภัยของข้อมูลโดยการเข้ารหัสก่อนส่งทุกครั้ง โดยมีเครื่องหมายรับรองความปลอดภัยของการส่งผ่านข้อมูลแบบ SSL (Secure Socket Layer) ซึ่งแสดงว่าเว็บไซต์นี้ได้รับการรับรองความปลอดภัยในการส่งผ่านข้อมูล ระหว่างกันหรือร้านค้าออนไลน์บางแห่งอาจมีการใช้ระบบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) ด้วย

ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา

การประปานครหลวงให้บริการชำระค่าน้ำประปาในหลากหลายช่องทาง คือ

๑. ชำระที่สำนักงานของ การประปานครหลวง ในวันทำการ ได้แก่
 - ๑.๑ สำนักงานใหญ่ การประปานครหลวง ถนนประชาชื่น เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ
 - ๑.๒ สำนักงานประปาสาขา ๑๘ สาขา
 - ๑.๓ กองจัดเก็บพิเศษ ถ.ประชาชื่น
๒. ชำระที่ตัวแทนชำระเงิน (เฉพาะใบแจ้งหนี้ที่ยังไม่เกินกำหนดชำระเงินและไม่มีค่าน้ำค้างชำระเดือนก่อน)

ตาราง ๕ ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการของแต่ละช่องทางการชำระเงินของการประปานครหลวง

ช่องทางการรับชำระ	ผู้ใช้น้ำรับภาระ ค่าธรรมเนียม/ ค่าบริการ
สำนักงานเขตการไฟฟ้านครหลวง	ไม่เสียค่าบริการ
Just PAY (TOT)	๑๐บาท/รายการ
ที่ทำการไปรษณีย์ (PAY AT POST)	๑๐บาท/รายการ
จุดบริการ เคาน์เตอร์เซอร์วิส (COUNTER SERVICES) กทม.และปริมณฑล*	๑๐บาท/รายการ
จุดรับชำระเงินเอ็มเปย์สเตชัน (mPAY STATION)	๑๐บาท/รายการ
True shop	๑๐บาท/รายการ
เทสโก้ บิล เพย์เมนต์ (ขยายเวลาถึง ๒๘กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙)	๗บาท/รายการ
๑๐๘ Shop	๑๐บาท/รายการ
เคาน์เตอร์ธนาคาร (กรุงเทพ, กรุงศรีอยุธยา, กสิกรไทย, ไทยพาณิชย์, ทหารไทย ออมสิน, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, LH Bank)	๑๐บาท/รายการ
Big C (ถึง ๓๐มิถุนายน ๒๕๕๘)	๕บาท/รายการ
DTAC	๑๐บาท/รายการ

* เฉพาะจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส (Counter Services) สามารถชำระกรณีมียอดค้าง ๒ เดือนได้ แต่ต้องเสียค่าธรรมเนียมและค่าบริการเชื่อมต่อข้อมูล

๓. ชำระผ่านทางอินเทอร์เน็ต [https:// eservices.mwa.co.th](https://eservices.mwa.co.th)

โดยมีบริการทางอินเทอร์เน็ตคือ

๑. ตรวจสอบรายการใบแจ้งหนี้และชำระเงิน โดยธนาคารให้บริการมีดังนี้

ธ.กรุงศรีอยุธยา ธ.กรุงไทย ธ.ยูโอบี ธ.ทหารไทย ธ.ไทยพาณิชย์ ธ.กสิกรไทย

๒. ตรวจสอบรายการชำระเงิน (ชำระบน Web)

๓. ตรวจสอบรายการชำระเงินย้อนหลังในรูปแบบตาราง / กราฟ

๔. หักบัญชีผ่านบัตรเครดิต

ผู้ใช้น้ำสามารถยื่นความจำนงทางโทรศัพท์ได้ที่ธนาคารที่ท่านมีบัตรเครดิต โดยธนาคารจะดำเนินการนำส่งเอกสารให้การประปานครหลวงทำการตรวจสอบ และพิจารณาอนุมัติ เมื่อได้รับการอนุมัติแล้วธนาคารจะแจ้งให้ทราบว่า จะเริ่มหักบัญชีบัตรเครดิตตั้งแต่วันที่ใด และการประปานครหลวงจะส่งใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปาให้ท่านทราบล่วงหน้าทุกเดือน พร้อมใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา ที่หักบัญชีแล้วของทุกเดือน

รายชื่อธนาคารที่หักบัญชีบัตรเครดิต

ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารซีทีแบงก์ บัตรไดเนอร์สคลับ ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ดธนาคารไทยพาณิชย์ บัตรเครดิตเทสโก้ วีซ่าบัตรกรุงศรีอยุธยา
บัตรเจนเนอร์ลคาร์ด

๕. หักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ผู้ใช้น้ำสามารถยื่นความจำนงได้ที่ธนาคารที่ท่านมีบัญชีเงินฝาก หรือที่สำนักงานสาขา
ประปา โดยสำนักงานประปาสภาจะดำเนินการนำส่งเอกสารให้กับธนาคาร ซึ่งจะทำการตรวจสอบ
และพิจารณาอนุมัติการหักบัญชี เมื่อได้รับการอนุมัติแล้วการประปานครหลวงจะแจ้งให้ทราบว่า
เริ่มหักบัญชีตั้งแต่วันที่ใด และการประปานครหลวงจะส่งใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปาให้ท่านทราบ
ล่วงหน้าทุกเดือน พร้อมใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา ที่หักบัญชีแล้วของทุกเดือน
รายชื่อธนาคารที่รับชำระค่าน้ำ


ธนาคารกรุงเทพ จำกัด	ธนาคารกรุงไทย จำกัด	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด	ธนาคารทหารไทย จำกัด
ธนาคารยูโอบี จำกัด	ธนาคารออมสิน	ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด
ธนาคารอิสลาม	ธนาคารชนชาติ จำกัด	ธนาคารอาคารสงเคราะห์
ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์	ธนาคารไทยเครดิต	ธนาคารทีสโก้
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร		ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด จำกัด
ธนาคารซีทีแบงก์ จำกัด (เฉพาะลูกค้าที่เป็นบริษัทและห้างร้านที่แจ้งความจำนงไว้ โดยธนาคารคิด ค่าธรรมเนียมจากผู้ใช้บริการรายละ ๑๐ บาท) และ ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ คอรัปอเรชั่น จำกัด		

๖. ชำระผ่านระบบโทรศัพท์

เครือข่าย AIS ด้วยบริการ mPAY

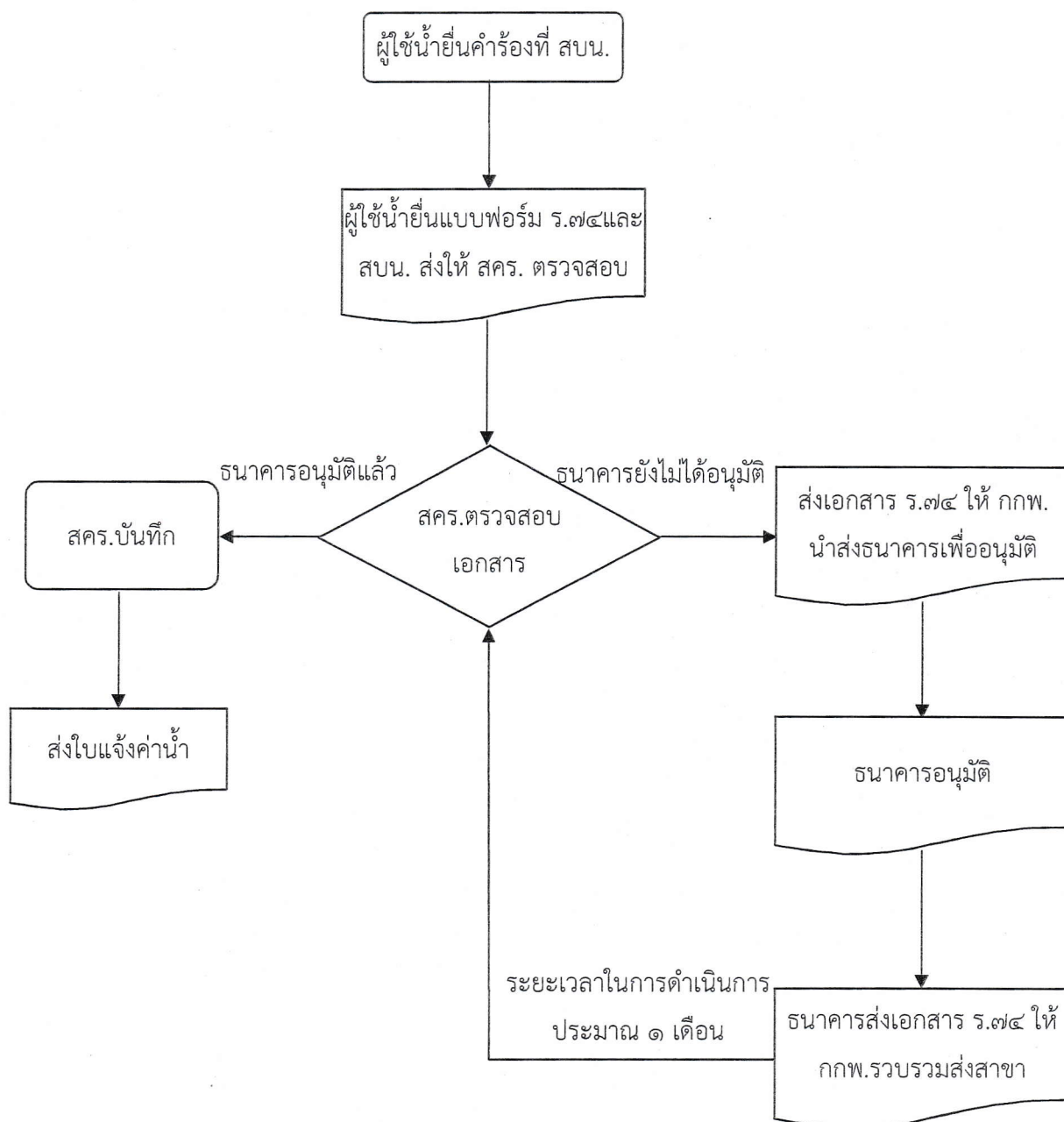
บริษัทแอดวานซ์เอเอ็มเปย์ จำกัด ได้เปิดช่องทางการชำระค่าน้ำประปาผ่านโทรศัพท์มือถือ
รูปแบบใหม่ ด้วยบริการแจ้งเตือนผ่าน SMS ง่ายๆ เพียงแค่สมัครบริการ แล้วเลือกบิลค่าน้ำประปาที่
คุณต้องการจ่ายกับบัญชีที่คุณสะดวก จากนั้นรอรับ SMS แจ้งเตือน คุณก็สามารถกดจ่ายผ่านมือถือได้
ทันทีรายละเอียดเพิ่มเติม www.ais.co.th/mpay หรือ AIS CallCenter ๑๑๗๕

บิวหลวงโฟน (ระบบโทรศัพท์ของธนาคารกรุงเทพ)

ชำระค่าน้ำประปาผ่านระบบโทรศัพท์ของธนาคารกรุงเทพ "บิวหลวงโฟน" 

- ติดต่อบริการบิวหลวงโฟน กด ๑๓๓๓
- เลือกภาษาที่ต้องการ ภาษาไทย กด ๑ภาษาอังกฤษ กด ๒
- กดบิวหลวงโฟน Shortcut เพื่อเข้าทำรายการที่ต้องการ ชำระค่าสาธารณูปโภคและภาษี
กด **๓๒*
- ฟังเสียงจากระบบอัตโนมัติเพื่อทำรายการตามปกติ

ขั้นตอนการยื่นขอใช้บริการชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางหักบัญชีธนาคาร
 ขั้นตอนการยื่นเอกสารที่สำนักงานประปาสาขาเพื่อขอหักค่าน้ำประปาผ่านธนาคาร

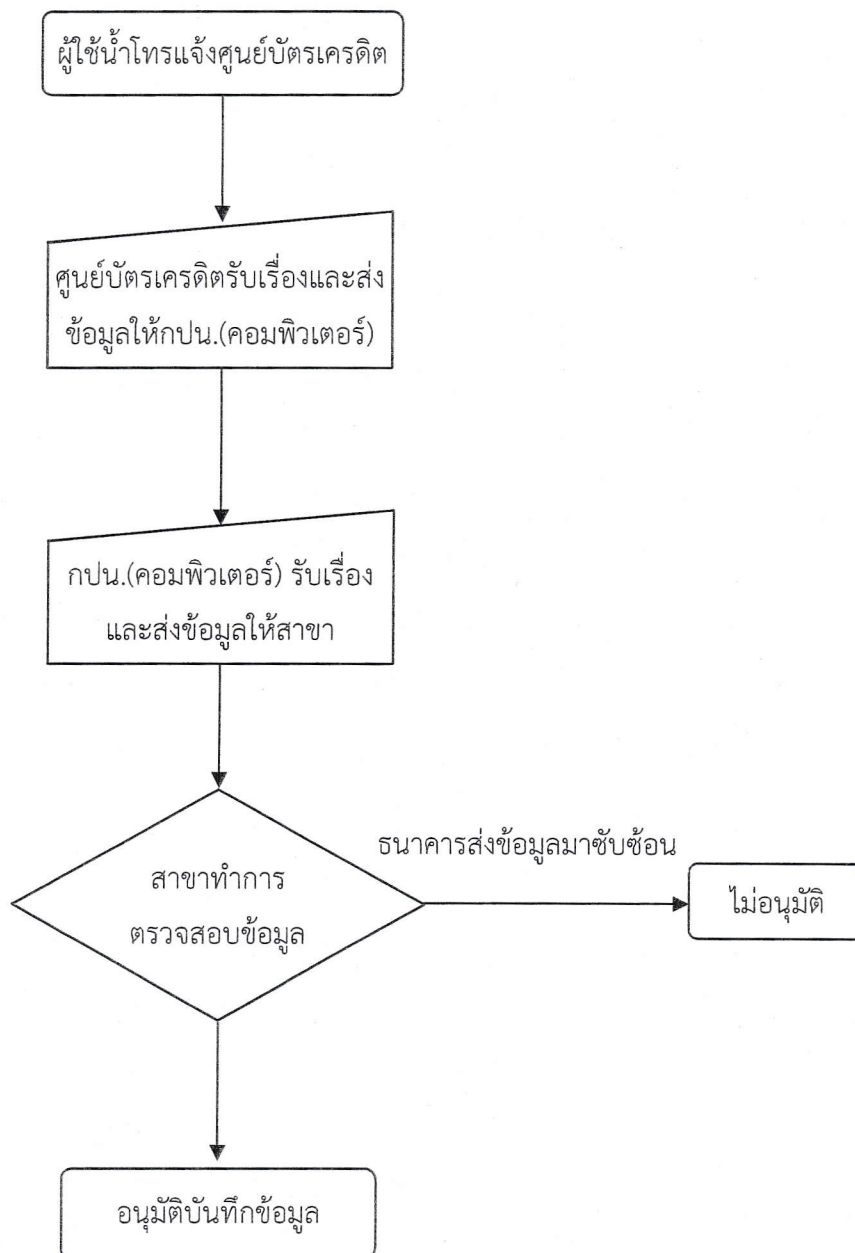


ภาพ ๓ แสดงขั้นตอนการขอใช้บริการชำระค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร

หมายเหตุ กรณีผู้ใช้น้ำยื่นเอกสารที่ธนาคาร จะใช้ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๒ - ๓ เดือน

ขั้นตอนการยื่นขอใช้บริการชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางหักบัตรเครดิต

การสมัครชำระค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิต ผู้ใช้น้ำสามารถดำเนินการได้โดยตรงกับ
ธนาคารหรือหน่วยงานผู้ออกบัตรเครดิตโดยไม่จำเป็นต้องผ่านสำนักงานประปา โดยมีขั้นตอนดังนี้



ภาพ ๔ แสดงขั้นตอนการขอใช้บริการชำระค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิต

ข้อดีของการชำระค่าน้ำผ่านบัตรเครดิต

ค่าสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น ค่าน้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ ฯลฯ ค่าใช้จ่ายเหล่านี้เป็นค่าใช้จ่ายที่หลีกเลี่ยงไม่ได้และต้องชำระทุกๆ เดือน ดังนั้นการชำระค่าบริการรายเดือนผ่านบัตรเครดิต จะทำให้ได้รับความสะดวกและสิทธิประโยชน์หลายประการคือ

๑. ประหยัดเวลาที่จะต้องเดินทางไปชำระค่าบริการตามสถานที่ที่กำหนด
๒. ไม่ต้องจำว่าถึงกำหนดจะต้องจ่ายค่าบริการเมื่อไหร่
๓. ลดปัญหาความยุ่งยากในกรณีที่ลืมชำระค่าบริการ
๔. ยังไม่จำเป็นที่จะต้องชำระค่าน้ำเป็นเงินสด วันครบกำหนดชำระ
๕. สามารถชำระคืนได้ในภายหลังโดยมีระยะเวลาประมาณ ๔๕ - ๕๕ วันแล้วแต่บัตรของธนาคาร
๖. กรณีมีความจำเป็นด้านการเงินท่านไม่จำเป็นที่จะต้องชำระคืนเต็มจำนวนเพราะสามารถเลือกชำระคืนเพียง ๕ % ของค่าใช้จ่าย
๗. ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเมื่อเทียบกับการไปชำระที่ตัวแทนรับชำระเงินบางแห่ง
๘. ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นสามารถไปเป็นคะแนนสะสมตามแต่บัตรของธนาคาร
๙. ในบางโอกาสอาจได้รับข้อเสนอดีๆ ในการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านบัตรเครดิต

บทที่ ๓

เนื้อหา รายละเอียดของเรื่อง

ในการวิจัยเรื่องแนวทางการส่งเสริมการเปลี่ยนวิธีชำระค่าน้ำจากหักผ่านบัญชีธนาคารเป็นหักบัตรเครดิต (ศึกษากรณี สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว การประปานครหลวง) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้บริการโดยใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่วิจัย คือผู้ใช้น้ำที่ชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร ที่พักอาศัยเฉพาะในเขตพื้นที่บริการของสำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว การประปานครหลวง จำนวน ๒๘๐ รายโดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการเก็บตัวอย่างและวิเคราะห์สาเหตุ ๑ มิถุนายน - ๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๘

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย

ส่วนแรก เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่สอง เป็นแบบสอบถามเพื่อตัดสินใจเลือกใช้บริการช่องทางการชำระเงินและแนวทางการใช้บัตรเครดิตเพื่อชำระค่าบริการ เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความพึงพอใจสูงสุดต่อการเลือกใช้แนวทางการใช้บัตรเครดิต

การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้น้ำที่ชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร ที่พักอาศัยเฉพาะในเขตพื้นที่บริการของสำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว การประปานครหลวง จำนวน ๒๘๐ รายโดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการเก็บตัวอย่างและวิเคราะห์สาเหตุ ๑ มิถุนายน - ๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๘

๒. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) การรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ รวบรวมจากเอกสารรายงาน เอกสารการวิจัย รวมทั้งข้อมูลทางสถิติและข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับช่องทางการให้บริการชำระค่าน้ำของการประปานครหลวง

วิธีการวิเคราะห์

วิธีการวิเคราะห์ที่ใช้ในการศึกษาเรื่องแนวทางการส่งเสริมการเปลี่ยนวิธีชำระค่าน้ำจากหักผ่านบัญชีธนาคารเป็นหักบัตรเครดิต (ศึกษากรณี สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว การประปานครหลวง) ประกอบด้วยวิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนาและวิธีวิเคราะห์เชิงปริมาณ

๑. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analysis) เป็นการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เกิดขึ้น แสดงผลในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

๒. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (quantitative analysis) เป็นการวิเคราะห์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำที่หักบัญชีธนาคารด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง ๖

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ราย) N = ๒๘๐	ร้อยละ
ชาย	๑๔๑	๕๐.๓๖
หญิง	๑๓๙	๔๙.๖๔
รวม	๒๘๐	๑๐๐

จากตาราง ๖ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนใกล้เคียงกันคือเป็น เพศชาย จำนวน ๑๔๑คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๖ เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๓๙ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖๔

ตาราง ๗

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ราย) N = ๒๘๐	ร้อยละ
๒๐-๒๙ปี	๓๒	๑๑.๔๓
๓๐-๓๙ปี	๘๖	๓๐.๗๑
๔๐-๔๙ปี	๘๒	๒๙.๒๙
๕๐-๕๙ปี	๕๖	๒๐.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๒	๗.๘๖
ไม่ลงความเห็น	๒	๐.๗๑
	๒๘๐	๑๐๐

จากตาราง ๗ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุช่วง ๓๐-๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๑ และช่วงอายุ ๔๐-๔๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๙หรืออาจกล่าวได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามและเป็นผู้ชำระค่าน้ำอยู่ในช่วงอายุระหว่าง ๓๐-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐

ตาราง ๘

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน

จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	จำนวน (ราย) N = ๒๘๐	ร้อยละ
๑-๓ คน	๑๓๕	๔๘.๒๑
๔-๖ คน	๑๑๖	๔๑.๔๓
๗ คนขึ้นไป	๒๒	๗.๘๖
ไม่ลงความคิดเห็น	๗	๒.๕๐
	๒๘๐	๑๐๐

จากตาราง ๘ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ๑-๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒๑ รองลงมาคือจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ๔-๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๓หรือเกือบร้อยละ ๙๐ มีสมาชิกในครัวเรือนไม่เกิน ๖ คน

ตาราง ๙

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าน้ำเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าน้ำเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (ราย) N = ๒๘๐	ร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐๐ บาท	๔๘	๑๗.๔๑
๒๐๐-๔๐๐ บาท	๑๔๑	๕๐.๓๖
๔๐๐-๖๐๐ บาท	๕๕	๑๙.๖๔
มากกว่า ๖๐๐ บาท	๓๑	๑๑.๐๗
ไม่ลงความคิดเห็น	๕	๑.๗๙
	๒๘๐	๑๐๐

จากตาราง ๙ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีค่าน้ำเฉลี่ยต่อเดือน ๒๐๐-๔๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๖

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการชำระค่าน้ำประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง ๑๐

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามการรับรู้ช่องทางการชำระเงินของการประปานครหลวง

ช่องทาง	จำนวน (ราย) N = ๒๘๐	ร้อยละ
สำนักงานประปาสาขา	๑๘๘	๖๗.๑๔
เคาน์เตอร์เซอร์วิส(ตัวแทนชำระเงิน)	๑๖๐	๕๗.๑๔
เคาน์เตอร์การไฟฟ้านครหลวง	๗๒	๒๕.๗๑
หักบัญชีธนาคาร	๒๒๓	๗๙.๖๔
หักบัญชีบัตรเครดิต	๔๙	๑๗.๕๐
ผ่านอินเทอร์เน็ต	๑๔	๕.๐
ผ่านระบบโทรศัพท์	๔	๑.๔๓

จากตาราง ๑๐ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทราบช่องทางการหักบัญชีธนาคารมากที่สุดร้อยละ ๗๙.๖๔ (ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ใช้น้ำที่ชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคารอยู่แล้วจึงมีบางส่วนที่ไม่ตกในข้อนี้) รองลงมาคือสำนักงานประปาสาขา จำนวนร้อยละ ๖๗.๑๔และเคาน์เตอร์เซอร์วิส (ตัวแทนชำระเงิน) จำนวนร้อยละ ๕๗.๑๔แต่ช่องทางการหักบัญชีบัตรเครดิต มีผู้ใช้น้ำรับรู้เพียงร้อยละ ๑๗.๕๐ เท่านั้น

ตาราง ๑๑

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร

ระยะเวลา	จำนวน (ราย) N = ๒๘๐	ร้อยละ
ยังไม่ถึง ๑ ปี	๒๗	๙.๖๔
๑-๓ ปี	๑๐๐	๓๕.๗๑
๓-๕ ปี	๕๘	๒๐.๗๑
มากกว่า ๕ ปี	๘๘	๓๑.๔๓
ไม่ลงความคิดเห็น	๗	๒.๕๐
	๒๘๐	๑๐๐

จากตาราง ๑๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร ๑-๓ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑ รองลงมาคือ มากกว่า ๕ ปี คิดเป็น ๓๑.๔๓

ตาราง ๑๒

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจการชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร

ความพึงพอใจ	จำนวน (ราย) N = ๒๘๐	ร้อยละ
พอใจมาก	๑๒๐	๔๒.๘๖
พอใจ	๑๕๓	๕๔.๖๔
ไม่ค่อยพอใจ	๑	๐.๓๖
ไม่ลงความคิดเห็น	๖	๒.๑๔
	๒๘๐	๑๐๐

จากตาราง ๑๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจถึงพอใจมากในการชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐

ตาราง ๑๓

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร

เหตุผลในการชำระค่าน้ำผ่าน บัญชีธนาคาร	จำนวน (ราย) N = ๒๘๐	ร้อยละ
สะดวก	๒๔๘	๘๘.๕๗
ปลอดภัย	๒๗	๙.๖๔
อื่น ๆ	๒	๐.๗๒
ไม่ลงความคิดเห็น	๓	๑.๐๗
	๒๘๐	๑๐๐

จากตาราง ๑๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้เหตุผลในการชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคารในเรื่องความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๗

ตาราง ๑๔

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บัตรเครดิต

การใช้บัตร	จำนวน (ราย) N = ๒๘๐	ร้อยละ
เป็นประจำ	๑๑๕	๔๑.๐๗
ไม่ทุกเดือน	๙๙	๓๕.๓๖
ไม่มีบัตรเครดิต	๖๓	๒๒.๕๐
ไม่ลงความเห็น	๓	๑.๐๗
	๒๘๐	๑๐๐

จากตาราง ๑๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการใช้บัตรเครดิตเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๗หรืออาจกล่าวได้ว่ายังมีการใช้บัตรเครดิตถึงร้อยละ ๗๖.๔๓

ตาราง ๑๕

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางที่ชำระค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าไฟฟ้า ฯ

ช่องทาง	จำนวน (ราย) N = ๒๘๐	ร้อยละ
เคาน์เตอร์ชำระเงิน/เซอร์วิส	๑๔๖	๕๒.๑๔
ผ่านบัญชีธนาคาร	๑๑๗	๔๑.๗๙
ผ่านบัตรเครดิต	๑๖	๕.๗๑
ผ่านอินเทอร์เน็ต	๐	๐.๐๐
ผ่านระบบโทรศัพท์	๑	๐.๓๖
	๒๘๐	๑๐๐

จากตาราง ๑๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านเคาน์เตอร์ชำระเงิน/เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๔ รองลงมาคือ ชำระผ่านบัญชีธนาคาร คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๙โดยชำระผ่านบัตรเครดิตในอัตราที่ค่อนข้างต่ำคือเพียงร้อยละ ๕.๗๑

ตาราง ๑๖

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประโยชน์จากการใช้คะแนนสะสมของบัตรเครดิต

ประโยชน์จากการใช้คะแนนสะสมของบัตรเครดิต	จำนวน (ราย) N = ๒๘๐	ร้อยละ
เคย	๑๔๒	๕๐.๗๒
ไม่เคย	๑๒๕	๔๔.๖๔
ไม่ลงความคิดเห็น	๑๓	๔.๖๔
	๒๘๐	๑๐๐

จากตาราง ๑๖ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยได้รับประโยชน์จากการใช้คะแนนสะสมของบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๒

ตาราง ๑๗

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่ไม่ใช้บริการชำระค่าน้ำผ่านบัตรเครดิต

เหตุผลที่ไม่ใช้บริการชำระค่าน้ำอัตโนมัติผ่านบัตรเครดิต	จำนวน (ราย) N = ๒๘๐	ร้อยละ
ชำระผ่านธนาคารสะดวกดีอยู่แล้ว	๒๑๐	๗๕
คิดว่าขั้นตอนการสมัครหักผ่านบัตรเครดิตยุ่งยาก	๔๗	๑๖.๗๙
ไม่ทราบว่ามีการบริการชำระค่าน้ำอัตโนมัติผ่านบัตรเครดิต	๔๖	๑๖.๔๓
อื่น ๆ	๑๓	๔.๖๔

จากตาราง ๑๗ พบว่าเหตุผลที่ไม่ใช้บริการชำระค่าน้ำอัตโนมัติผ่านบัตรเครดิต เนื่องมาจากชำระผ่านธนาคารสะดวกดีอยู่แล้วมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕ รองลงมาคือ คิดว่าขั้นตอนการสมัครหักผ่านบัตรเครดิตยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๖ และไม่ทราบว่ามีการบริการชำระค่าน้ำอัตโนมัติผ่านบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๓

ตาราง ๑๘

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยในการตัดสินใจเปลี่ยนวิธีการชำระจากหักบัญชีธนาคารเป็นหักผ่านบัตรเครดิต

ปัจจัย	จำนวน (ราย) N = ๒๘๐	ร้อยละ
ขั้นตอนการสมัครง่าย	๘๗	๓๑.๐๗
มีแต้มสะสม	๕๖	๒๐.๐๐
มีรายการส่งเสริม เช่น ของแจกหรือชิงรางวัล	๒๗	๙.๖๔
มีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในแต่ละรอบบิล	๓๘	๑๓.๕๗
อื่น ๆ	๔	๑.๔๓
ไม่ลงความคิดเห็น	๖๘	๒๔.๒๙
	๒๘๐	๑๐๐

จากตาราง ๑๘ พบว่าปัจจัยในการตัดสินใจเปลี่ยนวิธีการชำระจากหักบัญชีธนาคารเป็นหักผ่านบัตรเครดิตมากที่สุดคือ ขั้นตอนการสมัครง่าย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๗

ตาราง ๑๙

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความสนใจของชิงรางวัล

ของชิงรางวัล	จำนวน (ราย) N = ๒๘๐	ร้อยละ
สินค้า IT	๖๘	๒๔.๒๙
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๓๘	๑๓.๕๗
ทอง	๑๓๕	๔๘.๒๑
อื่น ๆ	๑๖	๕.๗๑
ไม่ลงความคิดเห็น	๒๓	๘.๒๒
	๒๘๐	๑๐๐

จากตาราง ๑๙ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสนใจกับของชิงรางวัลในการจัดรายการส่งเสริมมากที่สุดคือ ทอง คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒๑

อธิบายผลการศึกษา

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจการชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันระหว่างเพศชาย และเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุระหว่าง ๓๐-๔๙ ปี มากที่สุดหรือกล่าวได้ว่าเป็นช่วงวัยทำงานที่ค่อนข้างมีความมั่นคงมีฐานะและรายได้พอที่จะมีบัตรเครดิตหรือใช้บริการชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคารและมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ๑-๓ คนและ ๔-๖ คนในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน และประมาณครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าน้ำเฉลี่ยต่อเดือน ๒๐๐-๔๐๐ บาท

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการชำระค่าน้ำประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่านอกจากช่องทางการชำระผ่านบัญชีธนาคารที่ผู้ใช้น้ำใช้บริการอยู่แล้ว ช่องทางการชำระค่าน้ำที่สำนักงานประปาสาขา และตัวแทนชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิสต่างๆ เป็นสิ่งที่คุณตอบแบบสอบถามทราบเป็นลำดับต่อมา แต่การรับรู้ในช่องทางการชำระเงินผ่านบัญชีบัตรเครดิตกลับรับรู้น้อยเพียงร้อยละ ๑๗.๕๐ เท่านั้น แต่ที่น้อยสุดคือช่องทางผ่านอินเทอร์เน็ตและระบบโทรศัพท์ซึ่งเป็นบริการใหม่ที่เพิ่มเข้ามาตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทำให้ผู้ใช้น้ำที่ไม่ได้ติดตามข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ จึงไม่รับรู้ในช่องทางดังกล่าว

ผู้ใช้น้ำส่วนใหญ่เป็นผู้ชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคารมานาน ๑-๓ ปี ใกล้เคียงกับผู้ที่ใช้บริการนี้มานานมากกว่า ๕ ปี ซึ่งแสดงว่าเมื่อมีการใช้บริการในช่องทางนี้แล้ว ผู้ใช้น้ำส่วนใหญ่ก็จะไม่เปลี่ยนไปใช้ช่องทางอื่นๆ ในการชำระค่าน้ำประปาเหตุผลหลักที่คุณตอบแบบสอบถามพึงพอใจก็คือเรื่องความสะดวกมากที่สุด

ผู้ใช้น้ำส่วนใหญ่มีบัตรเครดิตใช้ทั้งผู้ที่ใช้เป็นประจำและไม่ทุกเดือนและประมาณครึ่งหนึ่งที่ได้ใช้ประโยชน์จากคะแนนสะสมของบัตรเครดิต แต่อย่างไรก็ตามในการชำระค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต ฯลฯ ผู้ใช้น้ำนิยมชำระผ่านตัวแทนชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิสต่างๆ และมีจำนวนไม่น้อยที่ชำระผ่านบัญชีธนาคารแต่การชำระผ่านบัตรเครดิตมีเพียงจำนวนน้อย

เหตุผลส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้น้ำซึ่งมีบัตรเครดิตแต่ไม่ใช้บริการชำระค่าน้ำผ่านบัตรเครดิตเนื่องจากมีความสะดวกในการชำระผ่านธนาคารคืออยู่แล้ว

สำหรับปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจของผู้ใช้น้ำหากจะเปลี่ยนวิธีการชำระจากการหักผ่านบัญชีธนาคารเป็นหักบัญชีบัตรเครดิตมากที่สุด คือขั้นตอนการสมัครง่าย ซึ่งสอดคล้องกับการใช้บริการผ่านบัญชีธนาคารซึ่งเรื่องความสะดวกเป็นเหตุผลหลัก และรองลงมาคือ มีแต้มสะสม มีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในแต่ละรอบบิล และมีรายการส่งเสริม เช่น ของแจกหรือชิงรางวัล โดยของชิงรางวัลที่ผู้ใช้น้ำให้ความสนใจมากเป็นอันดับหนึ่งคือ ทอง รองลงมาคือ สินค้า IT

บทที่ ๔

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป

ในการศึกษา เรื่องแนวทางการส่งเสริมการเปลี่ยนวิธีชำระค่าน้ำจากหักผ่านบัญชีธนาคาร เป็นหักบัตรเครดิต (ศึกษากรณี สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว การประปานครหลวง) เพื่อนำมา วิเคราะห์หาความพึงพอใจสูงสุดต่อการเลือกใช้แนวทางการใช้บัตรเครดิตชำระค่าบริการ

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้น้ำที่ชำระค่าน้ำ ผ่านบัญชีธนาคาร ที่พักอาศัยเฉพาะในเขตพื้นที่บริการของสำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว การประปานครหลวง จำนวน ๒๘๐ รายทำการวิเคราะห์ผลและเสนอแนวทางโดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา พรรณนา สามารถสรุปผลการศึกษาและแนวทาง รวมทั้งวิธีการดำเนินงานได้ดังนี้

๑. ผู้ใช้น้ำที่ใช้บริการหักบัญชีธนาคาร รู้จักช่องทางการรับชำระผ่านการหักบัญชีบัตรเครดิตเพียง ร้อยละ ๑๗.๕๐ และเหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตแต่ไม่ใช้บริการชำระค่าน้ำอัตโนมัติผ่านบัตร เครดิต เนื่องจากไม่ทราบว่ามีบริการชำระค่าน้ำอัตโนมัติผ่านบัตรเครดิต ร้อยละ ๑๖.๔๓ ซึ่งจำนวน ร้อยละของการไม่ทราบช่องทางดังกล่าวอยู่ในสัดส่วนที่สอดคล้องใกล้เคียงกัน

แนวทางการประปานครหลวง จะต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในช่องทางการชำระค่าน้ำ ผ่านบัญชีบัตรเครดิต โดยอาจจะประชาสัมพันธ์ร่วมกับธนาคารที่ให้บริการบัตรเครดิต

๒. ผู้ใช้น้ำส่วนใหญ่ใช้บริการหักบัญชีธนาคารมาเป็นระยะเวลา ๑-๓ ปี ร้อยละ ๓๕.๗๒ แต่เมื่อรวมระยะเวลาไม่เกิน ๕ ปี มีถึงร้อยละ ๖๖ ซึ่งผู้ใช้น้ำส่วนใหญ่ให้เหตุผลการหักบัญชีธนาคาร ในเรื่องความสะดวกมากที่สุดร้อยละ ๘๘.๕๗

แนวทาง ผู้ใช้น้ำในกลุ่มนี้สามารถที่จะนำเสนอโปรโมชั่นที่น่าสนใจ หรือสิ่งจูงใจ ซึ่งอาจจะ ทำให้ผู้ใช้น้ำกลุ่มนี้เปลี่ยนมาใช้บริการหักบัญชีผ่านบัตรเครดิตได้ เนื่องจากระยะเวลาที่ใช้บริการยังไม่ นาน โดยจะต้องเน้น ความสะดวก และง่าย ในการเปลี่ยน

๓. ผู้ใช้น้ำส่วนใหญ่ใช้บัตรเครดิตเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๗ แต่นิยมชำระ ค่าบริการอื่นๆ ผ่านบัญชีธนาคารในสัดส่วนที่สูงโดยให้เหตุผลว่าการชำระผ่านธนาคารสะดวกดีอยู่แล้ว

แนวทางการที่จะเปลี่ยนผู้ใช้น้ำในกลุ่มนี้จะต้องจัดหาโปรโมชั่นที่น่าสนใจกว่าเดิม หรือให้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้ใช้น้ำหรือนำเสนอประโยชน์ที่ได้จากการการเปลี่ยนอย่างชัดเจน

๔. ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจของผู้ใช้น้ำที่จะเลือกเป็นลำดับแรกเมื่อต้องเปลี่ยนจากการ หักบัญชีธนาคารเป็นหักบัญชีบัตรเครดิตคือ ขั้นตอนการสมัครง่าย รองลงมาคือมีแต้มสะสม

แนวทาง การประปานครหลวงจะต้องติดต่อประสานงานกับธนาคารบัตรเครดิต เน้นการประชาสัมพันธ์เชิงชุมชนหักค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิต ที่มีขั้นตอนที่ง่าย ๆ และมีแต่ัมสะสม หรือมีของแจกหรือของชิงรางวัลเป็น ทองคำ หรือ สินค้า IT ซึ่งผู้ใช้น้ำส่วนใหญ่ให้ความสนใจ

วิธีการดำเนินงานตามแนวทาง

การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายหลัก : กลุ่มผู้ใช้น้ำเดิมที่หักค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคารอยู่แล้ว กปน. จ่ายค่าธรรมเนียมบริการรับชำระค่าน้ำผ่านตัวแทน (การหักบัญชีธนาคาร) รายละ ๕ บาทต่อเดือน

กลุ่มเป้าหมายรอง : กลุ่มผู้ใช้น้ำที่ปกติชำระค่าน้ำด้วยเงินสดหรือเช็คเงินสดที่สำนักงานประปาสาขาหรือตัวแทนรับชำระเงินอื่น ๆ แล้วสนใจจะเปลี่ยนมาหักค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคารหรือบัญชีบัตรเครดิต

รูปแบบกิจกรรมส่งเสริมการตลาด

ด้านการประชาสัมพันธ์

๑. การประชาสัมพันธ์บนแผ่นพับ

ผู้ใช้น้ำกลุ่มดังกล่าว ส่วนใหญ่จะไม่ได้เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานประปาสาขา ดังนั้นช่องทางที่จะติดต่อกับผู้ใช้น้ำเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยตรงคือ การนำใบปลิวไปแจกที่บ้าน โดยขอความร่วมมือจากส่วนอ่านมาตรนำไปปลิวไปแจกตามสถานที่ใช้น้ำ

๒. การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ (Website)

การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางเว็บไซต์ ของการประปานครหลวง www.mwa.co.th มุ่งเน้นที่จะให้ผู้ใช้น้ำได้พิจารณาข้อมูลต่าง ๆ ความรวดเร็วในการนำเสนอ ก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการ ดังนั้นการสื่อสารด้วยช่องทางนี้จะทำให้กลุ่มเป้าหมายได้รับรู้ข้อมูลและผลประโยชน์ที่จะได้รับอย่างชัดเจนและน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

๓. การประชาสัมพันธ์ผ่าน Call Center ๑๑๒๕ และส่วนบริการการใช้น้ำเป็นผู้แนะนำ

Call Center ๑๑๒๕ และส่วนบริการการใช้น้ำของการประปานครหลวง เป็นอีกช่องทางสำคัญที่มีส่วนให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้น้ำที่สอบถามรายละเอียดเรื่องช่องทางการชำระเงินได้เป็นอย่างดี ถ้าเราใช้ช่องทางนี้ในการประชาสัมพันธ์จะทำให้ผู้ใช้น้ำกลุ่มเป้าหมายได้รับข่าวสารโดยตรง มีความชัดเจน พร้อมทั้งสามารถโน้มน้าวให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยนมาใช้บริการหักบัญชีบัตรเครดิตได้ โดยจะต้องขอความร่วมมือจากฝ่ายปฏิบัติการ การประปานครหลวงและส่วนบริการการใช้น้ำของสำนักงานประปาสาขา

๔. การประชาสัมพันธ์ทางสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Line Application on Mobile

การประชาสัมพันธ์ทางสังคมออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็น Facebook Line Application on Mobile ของการประปานครหลวง ในปัจจุบันเป็นที่นิยมมาก ในยุคข้อมูลข่าวสารอย่างปัจจุบันนี้ ผู้ใช้บริการผ่านสมาร์ทโฟนเพิ่มมากขึ้น เพราะต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ตลอดเวลาดังนั้นในช่องทางนี้จึงเป็นอีกช่องทางที่มีความสำคัญในการให้ข้อมูลข่าวสาร และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้บริการ

ด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริม

๑. การจัดกิจกรรมส่งเสริม เช่น แจกของชิงรางวัล

ผู้ใช้น้ำที่ใช้บริการหักบัญชีธนาคาร ให้เหตุผลที่ไม่เปลี่ยนมาใช้บริการ เพราะว่าการหักค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคารมีความสะดวกอยู่แล้ว การที่จะเปลี่ยนใจกลุ่มเป้าหมายนั้นค่อนข้างยาก ดังนั้นจึงต้องมีแนวทางหรือวิธีการในการจูงใจ โดยการจัดกิจกรรมส่งเสริม เช่น การจัดโครงการชำระค่าน้ำผ่านบัตรเครดิตชิงรางวัล (ทองคำ หรือสินค้า IT)

๒. การประสานงานกับธนาคารบัตรเครดิต

การที่ผู้ใช้น้ำจะเปลี่ยนมาใช้บริการหักค่าน้ำผ่านบัตรเครดิตนั้นขั้นตอนการสมัครจะต้องง่าย ดังนั้นจึงต้องมีการประสานงานกับธนาคารที่ให้บริการบัตรเครดิต เพื่อปรับเปลี่ยนขั้นตอนการสมัครให้สะดวกรวดเร็ว และง่ายขึ้น รวมทั้งประสานงานร่วมกับธนาคารบัตรเครดิตเพื่อส่งเสริมหรือเชิญชวนให้ผู้ใช้น้ำเปลี่ยนมาชำระค่าน้ำผ่านบัตรเครดิต เนื่องจากธนาคารบัตรเครดิตมีช่องทางในการติดต่อกับลูกค้าบัตรเครดิตอยู่แล้ว

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีบัตรเครดิตและใช้เป็นประจำจำนวนร้อยละ ๔๑ และใช้บ้างเป็นบางเดือนอีกร้อยละ ๓๕ รวมเป็นร้อยละ ๗๖ ซึ่งกลุ่มนี้มีโอกาสที่จะเปลี่ยนเป็นชำระด้วยบัตรเครดิต โดยหากการประปานครหลวงมีการส่งเสริมที่จริงจังมีระบบจูงใจที่ตรงตามความต้องการซึ่งหากสามารถดำเนินการได้โดยตั้งเป้าไว้ร้อยละ ๔๐ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีการชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ ด้วยบัตรเครดิตอยู่แล้ว การเพิ่มการชำระค่าน้ำถือว่าเป็นการสร้างความสะดวกเพิ่มขึ้นแต่อย่างไร

ตัวอย่างเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมให้ใช้ช่องทางชำระด้วยบัตรเครดิต

รายการชิงโชครางวัลทองคำทุกสัปดาห์ๆ ละ ๕ รางวัลๆ ละ ๒๐,๐๐๐ บาท เป็นเงิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท รางวัลอื่นมูลค่า ๑๐๐,๐๐๐ บาท รวม ๒๐๐,๐๐๐บาท ต่อ สัปดาห์ ค่าดำเนินการอีกเดือนละ ๑๐๐,๐๐๐ บาท รวมเป็น ๓๐๐,๐๐๐ บาท ต่อเดือน

ตั้งเป้าร้อยละ ๔๐ จากจำนวนผู้ใช้บัญชีธนาคาร ๔.๓ แสนราย คิดเป็นจำนวน ๑.๗๒ แสนราย โดยมีกิจกรรมส่งเสริมระยะเวลา ๔ เดือน (๑๖ ครั้ง) มีผู้เข้าร่วมร้อยละ ๑๐ ต่อเดือน จะมีค่าใช้จ่ายตลอดโครงการ ๓.๖ ล้านบาท แต่จะประหยัดรายจ่ายที่เกิดขึ้นได้ถึง ๑๐.๓๒ ล้านบาท และโดยพฤติกรรมของผู้บริโภคเมื่อใช้บริการรายเดือนหักบัญชีบัตรเครดิตก็มักจะใช้อย่างต่อเนื่อง

ภาคผนวก

แบบสำรวจการชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร

เรียน ท่านผู้ใช้น้ำ

เนื่องด้วย สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว จะทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำที่ใช้บริการชำระค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร เพื่อนำเสนอช่องทางที่ดีและเป็นประโยชน์กับผู้ใช้น้ำเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจยิ่งขึ้น

จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามและใส่ไว้ในกล่องรับจดหมายหน้าบ้านท่านซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประปาไปรับ

ขอขอบพระคุณอย่างสูง
สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ หญิง ชาย
๒. อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี ๓๐-๓๙ ปี ๔๐-๔๙ ปี ๕๐-๕๙ ปี ๖๐ ปี ขึ้นไป
๓. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ๑-๓ คน ๔-๖ คน ๗ คนขึ้นไป
๔. ค่าน้ำเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า ๒๐๐ บาท ๒๐๐-๔๐๐ บาท ๔๐๐-๖๐๐ บาท มากกว่า ๖๐๐ บาท

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการชำระค่าน้ำประปา

๕. ท่านรู้จักช่องทางการชำระเงินช่องทางใดของการประปานครหลวง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
- สำนักงานประปาสาขา เคาน์เตอร์เซอร์วิส เคาน์เตอร์การไฟฟ้านครหลวง หักบัญชีธนาคาร
- หักบัญชีบัตรเครดิต ผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบโทรศัพท์
๖. ท่านชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคารมานานแค่ไหน ยังไม่ถึง ๑ ปี ๑-๓ ปี ๓ - ๕ ปี มากกว่า ๕ ปี
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคารแค่ไหน พอใจมาก พอใจ ไม่ค่อยพอใจ
๘. เหตุผลที่ท่านชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร สะดวก ปลอดภัย อื่น ๆ.....
๙. ปัจจุบันท่านใช้บัตรเครดิตเป็นประจำทุกเดือนหรือไม่ เป็นประจำ ไม่ทุกเดือน ไม่มีบัตรเครดิต
๑๐. ส่วนใหญ่ท่านชำระค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต ฯลฯ ในช่องทางใด
- เคาน์เตอร์ชำระเงิน/เซอร์วิส ผ่านบัญชีธนาคาร ผ่านบัตรเครดิต ผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบโทรศัพท์
๑๑. ท่านเคยได้รับประโยชน์จากการใช้คะแนนสะสมของบัตรเครดิตหรือไม่ เคย ไม่เคย
๑๒. ถ้าท่านใช้บัตรเครดิต เหตุผลใดที่ท่านไม่ได้ใช้บริการชำระค่าน้ำอัตโนมัติผ่านบัตรเครดิต (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
- ชำระผ่านธนาคารสะดวกดีอยู่แล้ว คิดว่าขั้นตอนการสมัครหักผ่านบัตรเครดิตยุ่งยาก
- ไม่ทราบว่ามีการบริการชำระค่าน้ำอัตโนมัติผ่านบัตรเครดิต อื่นๆ.....
๑๓. หากท่านจะเปลี่ยนวิธีการชำระจากหักผ่านบัญชีธนาคารเป็นหักผ่านบัตรเครดิต อะไรเป็นปัจจัยในการตัดสินใจที่สำคัญ(เลือก ๓ ลำดับโดยเรียงลำดับจาก ๑ มากสุด ๓ น้อยสุด)
- ขั้นตอนการสมัครง่าย** มีแต้มคะแนนสะสมมีรายการส่งเสริม เช่น ของแจกหรือชิงรางวัล
- มีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในแต่ละรอบบิล อื่นๆ.....
๑๔. ของชิงรางวัลควรเป็นอะไร สินค้า IT อุปกรณ์ไฟฟ้า ทอง อื่นๆ.....

** ขั้นตอนการสมัครชำระค่าน้ำอัตโนมัติผ่านบัตรเครดิตง่ายดายนิดเดียว เพียงแค่โทรไปที่เบอร์ Call Center ด้านหลังบัตรเครดิตโดยเตรียมข้อมูลจากใบแจ้ง/ใบเสร็จค่าน้ำเท่านั้น

เอกสารอ้างอิง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (๒๕๓๘). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน. (๒๕๕๘). บัตรเครดิต. ค้นเมื่อ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๘,

<http://www.๑๒๑๓.or.th/th/serviceunderbot/loans/loans/Pages/creditcard.aspx>

การประปานครหลวง. (๒๕๕๘). ช่องทางการชำระเงิน. ค้นเมื่อ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๘,

<http://www.mwa.co.th>