ปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

นางสาวเกศรินทร์ บุญพรประเสริฐ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2556

Problems of Paying Electricity Bill through Bank Accounting in Den Chai District Phrae Province

Miss Ketsarin Boonpronprasert

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2013

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
ชื่อและนามสกุล	นางสาวเกศรินทร์ บุญพรประเสริฐ
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์วรรณี ชลนภาสถิตย์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2557

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์วรรณี ชลนภาสถิตย์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุชาดา สถาวรวงศ์)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข็มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

ผู้ศึกษา นางสาวเกศรินทร์ บุญพรประเสริฐ **รหัสนักศึกษา** 2553000692

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์วรรณี ชลนภาสถิตย์

ปีการศึกษา 2556

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ (2) เปรียบเทียบปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่ชำระค่ากระแสไฟฟ้าด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ในเดือน ก.ย.–พ.ย. 56 จำนวน 6,742 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 378 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในกรณีที่พบความแตกต่างทางสถิติจะใช้การเปรียบเทียบรายคู่ (การจับคู่พหุคูณ)

ผลการวิจัยพบว่า (1) การเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ในภาพรวมมีปัญหาในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านระบบงานของธนาคาร ทุกด้านมีปัญหาในระดับมากเช่นกัน (2) กลุ่มผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่ชำระค่ากระแสไฟฟ้าด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาแตกต่างกัน ยกเว้นผู้ที่มีเพศ สถานที่ที่ใช้ไฟฟ้า(ตำบล) แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ ปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้า การหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร จังหวัดแพร่

Independent Study title: Problems of Paying Electricity Bill through Bank Accounting in Den Chai District, Phrae Province

Author: Miss Ketsarin Boonpronprasert; **ID:** 2553000692;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Wannee Chonnaphasathit, Associate Professor ;

Academic year: 2013

Abstract

The objectives of this study were (1) to study problems of paying electricity bill through bank accounting in Den Chai District, Phrae Province; and (2) to compare problems of paying electricity bill through bank accounting in Den Chai district, Phrae province, by personal factor of electricity users.

The population of this study was 6,742 electricity users who paid electricity bill at the office of Provincial Electricity Den Chai District branch, Phrae Province in September, October and November 2013 and 378 of them were randomized by accidental sampling. The research tool was a questionnaire. Data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and least significant difference.

The results showed that (1) problems of paying electricity bill through bank accounting in Den Chai District, Phrae Province were at high level. Considering by aspect, it was found that problems in work system of electricity office and bank aspects were at high level too; (2) electricity users with different age, educational level, occupation and monthly income had different problems of paying electricity bill through bank accounting in Den Chai District, Phrae Province at 0.05 statistically significant level. While electricity users with different gender and location had no different problems of paying electricity bill through bank accounting in Den Chai District, Phrae Province.

Keywords: Problems of paying electricity bill, Direct debit, Phrae Province

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์วรรณี ชลนภาสถิตย์ อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ และรองศาสตราจารย์สุชาดา สถาวรวงศ์ ซึ่งได้แนะนำ ตรวจแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้การอบรมสั่งสอน เพิ่มพูนวิชาความรู้แก่ข้าพเจ้า จนสำเร็จการศึกษามาตามลำดับ

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ นายบุญปลูก เอมชาวนา ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย นางศิริลักษณ์ เพื่อนฝูง ผู้ช่วยผู้จัดการ(บริหาร) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแพร่ นางสาวธิพาดา แก้วปัญโญ นักบัญชีระดับ 5 แผนกบัญชีก่อสร้างและทรัพย์สิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 จังหวัดเชียงใหม่ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่ชำระค่ากระแสไฟฟ้าด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ข้าพเจ้าขอมอบเป็นกตัญญุตาแด่บิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมสร้างพื้นฐานการศึกษาให้แก่ผู้ศึกษา

เกศรินทร์ บุญพรประเสริฐ

พฤษภาคม 2557

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ
กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ
สารบัญตาราง ..... ฌ
สารบัญภาพ ..... ฏ
บทที่ 1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์การวิจัย 3
กรอบแนวคิดการวิจัย 3
สมมติฐานการวิจัย 4
ขอบเขตของการวิจัย 4
นิยามศัพท์เฉพาะ 5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 7
กรอบนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของ กฟภ. 7
การรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร 12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 15
กลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการ 17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 25
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 26
การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ 27
การเก็บรวบรวมข้อมูล 28
การวิเคราะห์ข้อมูล 29
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 30

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 31
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า 32
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร 35
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร 38
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้า ของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร 54
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 55
วัตถุประสงค์ของการวิจัย 55
วิธีดำเนินการวิจัย 55
สรุปการวิจัย 57
อภิปรายผล 61
ข้อเสนอแนะ 67
บรรณานุกรม 71
ภาคผนวก 74
ก แบบสอบถาม 75
ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษา 80
ค ค่าดัชนีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการศึกษา 82
ประวัติผู้ศึกษา 84

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1.1 สถิติการชำระกระแสไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟในเขตรับผิดชอบอำเภอเด่นชัย 2

ตารางที่ 3.1 การแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามตำบลในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ 26

ตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล 32

ตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ 35

ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 36

ตารางที่ 4.4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ด้านระบบงานของธนาคาร 37

ตารางที่ 4.5 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ 38

ตารางที่ 4.6 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามเพศ 39

ตารางที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ด้านระบบงานของธนาคาร จำแนกตามเพศ 40

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ 41

ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ 42

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 43
ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษา 44
ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษา 45
ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามการศึกษา ด้านระบบงานของธนาคาร 46
ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพ 47
ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพ 48
ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพ ด้านระบบงานของธนาคาร 49
ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 50
ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 51

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ด้านระบบงานของธนาคาร 52

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานที่ใช้ไฟฟ้าในตำบล 53

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา 3

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติที่ประกาศใช้เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 โดยมีวัตถุประสงค์คือ การผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายพลังไฟฟ้าให้แก่ประชาชนธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ ในส่วนภูมิภาคนอกเขตความรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งรับผิดชอบในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ในการบริการจ่ายพลังงานไฟฟ้าให้กับประชาชนนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะซื้อพลังไฟฟ้าจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แล้วนำมาจ่ายให้กับประชาชนผู้ใช้กระแสไฟฟ้าอีกทีหนึ่ง โดยคิดค่าบริการการใช้พลังไฟฟ้าในรูปของค่ากระแสไฟฟ้าที่ผ่านเครื่องวัดมิเตอร์ไฟฟ้า ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้ติดตั้งให้ การคิดค่ากระแสไฟฟ้าจะคิดทุกช่วงระยะเวลาที่ครบรอบเวลาหนึ่งเดือน โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะให้พนักงานมาจดหน่วยการใช้ไฟที่เครื่องวัดมิเตอร์ไฟฟ้าโดยหน่วยการวัดจะเป็น หน่วยกิโลวัตต์ชั่วโมง (Kilowatthour) สำหรับผู้ใช้กระแสไฟฟ้ากำลังไฟไม่ถึง 30 กิโลวัตต์ต่อเดือน สำหรับผู้ใช้ไฟที่ใช้กำลังไฟตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ขึ้นไปจะเสียค่า Demand Charge เพิ่มอีกประเภทหนึ่ง เมื่อพนักงานจดหน่วยการใช้ไฟเสร็จก็จะรวบรวมส่งไปพิมพ์บิลค่ากระแสไฟฟ้า เมื่อบิลค่ากระแสไฟฟ้าพิมพ์เสร็จเรียบร้อย พนักงานเก็บเงินก็จะนำไปแจ้งให้ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าทราบถึงค่ากระแสไฟฟ้าที่จะต้องชำระ

ซึ่งปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(กฟภ.) อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าได้หลายช่องทาง คือ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกแห่ง, ผ่านตัวแทนเก็บเงินที่ได้รับแต่งตั้งจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผ่านตัวแทนจุดบริการที่มีสัญลักษณ์ COUNTER SERVICE หักบัญชีเงินฝากธนาคาร (ค่าบริการตามอัตราที่ธนาคารกำหนด) หักบัญชีบัตรเครดิต ผ่าน Internet ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

การชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีธนาคารนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พิจารณาว่าเป็น การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ไฟ เพียงกรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มและยื่นแสดงความจำนงที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้บ้านท่าน หรือธนาคารที่ท่านมีบัญชีเงินฝากอยู่ ประหยัดเวลา ไม่ต้องเดินทางไปชำระค่ากระแสไฟฟ้าด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

หมดปัญหาเรื่องถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้ากรณีชำระค่ากระแสไฟฟ้าช้ากว่ากำหนด ไม่ต้องรอคิวนาน นอกจากนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ก็จะลดภาระค่าใช้จ่ายในการจ้างผู้รับเหมางดจ่ายไฟกรณีชำระค่ากระแสไฟฟ้าช้ากว่ากำหนด และลดภาระค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานทำหน้าที่รับชำระเงิน รวมทั้งจะทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าครบถ้วนและรวดเร็วขึ้น ประกอบกับกิจการธนาคารได้เจริญรุดหน้า ขยายสาขาไปในส่วนภูมิภาคทุกแห่ง มีระบบการดำเนินการและบริการที่ทันสมัย ประชาชนนิยมเปิดบัญชีเงินฝากไว้กับธนาคารโดยทั่วไป

ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงมีนโยบายส่งเสริมให้ผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อความสะดวก ไม่ต้องรอคิว ไม่เสียเวลา ไม่ถูกตัดไฟ ลดการแออัดหน้าเคาน์เตอร์รับชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ เป็นหน่วยงานในสังกัดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พื้นที่รับผิดชอบอำเภอเด่นชัย ประกอบไปด้วย 5 ตำบล คือ

1. ตำบลเด่นชัย จำนวน 11 หมู่บ้าน
2. ตำบลแม่จั๊วะ จำนวน 10 หมู่บ้าน
3. ตำบลไทรย้อย จำนวน 12 หมู่บ้าน
4. ตำบลห้วยไร่ จำนวน 9 หมู่บ้าน
5. ตำบลปงป่าหวายจำนวน 10 หมู่บ้าน

จำนวนผู้ใช้ไฟที่อยู่ในความรับผิดชอบมีจำนวนทั้งสิ้น 11,771 ราย สถิติการชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟในเขตรับผิดชอบอำเภอเด่นชัย ในแต่ละช่องทางมีดังนี้

ตารางที่ 1.1 สถิติการชำระกระแสไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟในเขตรับผิดชอบอำเภอเด่นชัย

วิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้า	จำนวนผู้ใช้ไฟ (ราย)		
	เดือน ก.ย.56	เดือน ต.ค. 56	เดือน พ.ย. 56
1. สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย	6,705	7,056	6,465
2. ผ่านตัวแทนจุดบริการ COUNTER SERVICE	1,045	1,144	1,075
3. หักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	218	218	216
4. รัฐบาลรับภาระใช้กระแสไฟฟ้าไม่เกิน 50 หน่วย	3,803	3,353	4,015
รวม	11,771	11,771	11,771

การที่ผู้ใช้ไฟส่วนใหญ่นิยมวิธีชำระค่ากระแสไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครองลงมาผ่านตัวแทนจุดบริการ COUNTER SERVICE มากกว่าการชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงิน

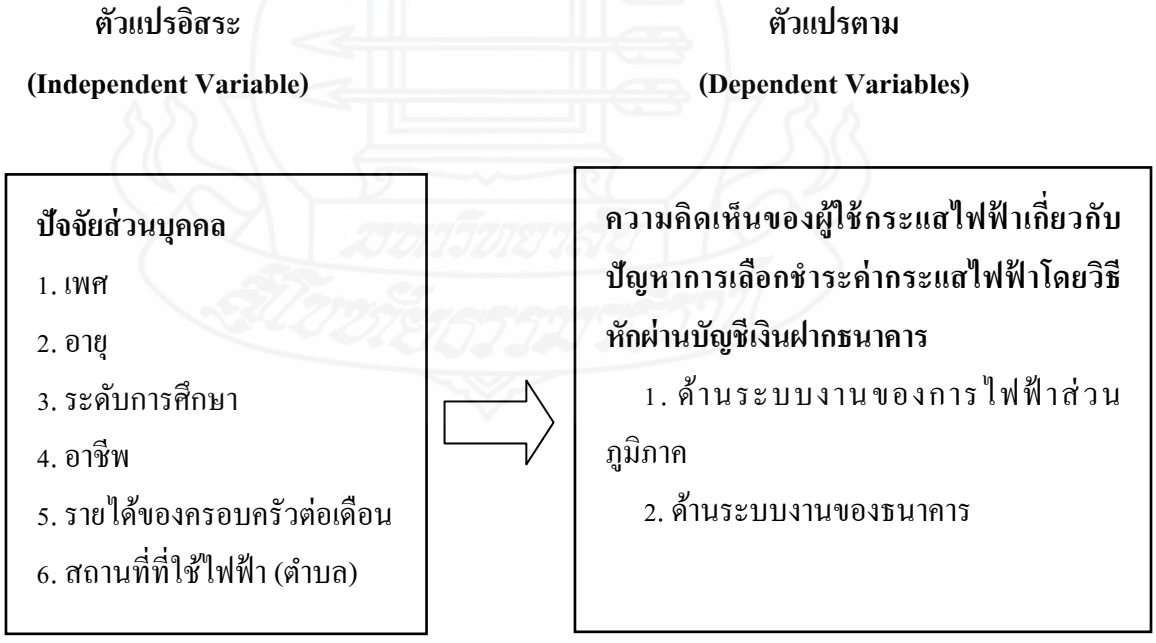
ฝากธนาคาร ในฐานะผู้วิจัยเป็นบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ซึ่งผลการศึกษายังสามารถเป็นข้อมูลแก่ภาครัฐและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือผู้สนใจทั่วไป ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนด้านการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในการที่จะโน้มน้าวชักจูงผู้ใช้กระแสไฟฟ้าเปลี่ยนมาเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

2.2 เปรียบเทียบปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่างกัน

4.2 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่างกัน

4.3 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่างกัน

4.4 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่างกัน

4.5 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่างกัน

4.6 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีสถานที่ที่ใช้ไฟฟ้า(ตำบล) ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

5.1 ขอบเขตของประชากร โดยประชากรในวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่ชำระค่ากระแสไฟฟ้าด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ในเดือนกันยายน 2556 จำนวน 6,705 คน เดือนตุลาคม 2556 จำนวน 7,056 คน และเดือนพฤศจิกายน 2556 จำนวน 6,465 คน เฉลี่ยจำนวนประชากรสามเดือน คือ 6,742 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ โดยกำหนดปัจจัยที่เป็นตัวแปรที่จะศึกษา คือ

5.1.1 ขอบเขตด้านตัวแปรอิสระ

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

(1) เพศ

(2) อายุ

(3) ระดับการศึกษา

(4) อาชีพ

(5) รายได้ของครอบครัวต่อเดือน

(6) สถานที่ที่ใช้ไฟฟ้า (ตำบล)

5.1.2 ขอบเขตด้านตัวแปรตาม

1) ความคิดเห็นของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

(1) ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(2) ด้านระบบงานของธนาคาร

5.1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา อยู่ในเขตการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

5.1.4 ขอบเขตด้านเวลา การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา คือ เก็บรวบรวมจากผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่ชำระค่ากระแสไฟฟ้าด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ในเดือนกันยายน 2556 – เดือนพฤศจิกายน 2556 เฉลี่ยสามเดือน โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 15 ถึง 30 เมษายน 2557

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้า หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งแยกเป็น 2 ด้าน คือ 1)ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2)ด้านระบบงานของธนาคาร

6.2 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้า หมายถึง ประชาชนผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย ที่ชำระค่ากระแสไฟฟ้าด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

6.3 หักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร หมายถึง ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า

6.4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย

6.5 ระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง ระบบการปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย

6.6 ระบบงานของธนาคาร หมายถึง ระบบการปฏิบัติงานของธนาคาร ที่ท่านติดต่อขอใช้บริการโอนหักค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

6.7 พนักงานการไฟฟ้า หมายถึง พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย ที่ท่านติดต่อขอใช้บริการโอนหักค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

6.8 พนักงานธนาคาร หมายถึง พนักงานของธนาคาร ที่ท่านติดต่อขอใช้บริการโอนหักค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการแก้ไขปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

7.2 ผู้ที่สนใจภายนอกนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารกับธุรกิจของตน

7.3 เป็นข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาแก้ไขปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. กรอบนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. การรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. กลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. กรอบนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.1 ภารกิจ(Mission)

จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง ทั้งในประเทศและประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการโดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพตลาด รวมทั้งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

1.2 วิสัยทัศน์ (Vision)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรชั้นนำระดับสากล ในธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการ และธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง

1.3 นโยบาย (Policy) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.3.1 มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กรให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงและมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยพัฒนากระบวนการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง เพิ่มการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่มีอยู่อย่างเต็มประสิทธิภาพ แสวงหาโอกาสในการลงทุนและพัฒนาธุรกิจ

ทั้งในประเทศและต่างประเทศผ่านช่องทางการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจและการขยายการลงทุนของบริษัทในเครือ และบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

1.3.2 มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric Organization) โดยเน้นการสร้างและบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า รวมถึงการเพิ่มพูนสมรรถนะในการส่งมอบบริการผ่านการสร้างสรรค์ นวัตกรรม และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเหมาะสม

1.3.3 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศตามนโยบายของรัฐบาล มุ่งพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ(Smart Grid) ที่มีศักยภาพ เพื่อให้บริการพลังงานไฟฟ้าได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพในเชิงต้นทุน ตลอดจนมีความมั่นคงและเชื่อถือได้ตามมาตรฐานสากล

1.3.4 ส่งเสริมการพัฒนาพลังงานทดแทน พลังงานหมุนเวียน และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนองตอบต่อวิกฤตภาวะโลกร้อน และเป็นกลไกของรัฐในการขับเคลื่อนและรองรับการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไปสู่การเป็นเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) ในอนาคต

1.3.5 มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรเสมือนมีชีวิต (Live Organization) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการจัดการความรู้ภายในองค์กรเน้นหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม เพื่อนำไปสู่สร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร

1.3.6 นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนองค์กร ควบคู่ไปกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน

1.4 จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นองค์กรธุรกิจของรัฐขนาดใหญ่ ที่การดำเนินงานมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ มีการบริหารงานเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนผู้ใช้กระแสไฟฟ้าตลอดจนประโยชน์สูงสุดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งได้ดำเนินกิจการมาเป็นระยะเวลายาวนานด้วยความมั่นคงและความมั่นคงและความมีชื่อเสียงในการบริหารกิจการที่ดี ได้รับการยกย่องและเชื่อถือ สืบเนื่องมาจากการประพฤติปฏิบัติที่ดีงามของพนักงานทุกคน จึงได้มาซึ่งจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ดังต่อไปนี้

1.4.1 ความรับผิดชอบต่อลูกค้าและประชาชนจัดหาและให้บริการไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ มั่นคง ปลอดภัย และเชื่อถือได้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าและประชาชนเป็นสำคัญ

1.4.2 ความรับผิดชอบต่อผู้เป็นเจ้าของกิจการ บริหารกิจการไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล คำนึงถึงความคุ้มค่าของภารกิจ สนองนโยบายของรัฐอย่างเป็นรูปธรรม ทำรายได้และกำไรให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เจ้าของกิจการ และพนักงานอย่างเป็นธรรม

1.4.3 ความรับผิดชอบต่อพนักงาน ให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและมาตรฐานการครองชีพพร้อมด้วยสวัสดิการที่ดี ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความรู้สามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่ และศักยภาพ พิจารณาให้คุณและโทษด้วยด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และยุติธรรม

1.4.4 ความรับผิดชอบต่อรัฐให้ความร่วมมือกับรัฐในการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของราชการ

1.4.5 ความรับผิดชอบต่อสังคม ให้บริการอย่างทั่วถึงตามมาตรฐานที่กำหนด สนับสนุนกิจกรรม สาธารณะประโยชน์ อนุรักษ์สภาวะแวดล้อม ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนผู้ใช้กระแสไฟฟ้า และสร้างสัมพันธภาพที่ดีและยั่งยืนต่อสังคม

1.4.6 ความรับผิดชอบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.5 จรรยาบรรณของพนักงาน

1.5.1 มีทัศนะคติที่ดีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งมั่น ทุ่มเท และปฏิบัติตามกฎระเบียบ และนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยถือประโยชน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นสำคัญ

1.5.2 รักษาระเบียบ วินัย ยึดมั่นในคุณธรรม ละเว้นจากอบายมุขทั้งปวงไม่ประพฤติตนไปในทางเสื่อมเสียทั้งต่อตนเอง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และสังคม

1.5.3 ปฏิบัติตรงต่อเวลา

1.5.4 ใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และประหยัด เพื่อประโยชน์สูงสุดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.5.5 มุ่งมั่นพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ใฝ่หาความรู้และประสบการณ์ เพื่อพัฒนาตนเองทั้งงานในหน้าที่ และความรู้ทั่วไป ติดตามข้อมูลข่าวสารตลอดเวลา

1.5.6 พึงปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์อันดี ไม่ปิดบังข้อมูลที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน เคารพในสิทธิส่วนบุคคลและให้เกียรติผู้ร่วมงาน

1.5.7 รักษา และร่วมสร้างสรรค์ให้เกิดความสมัครสมานสามัคคี และช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันในทางที่ชอบ เพื่อประโยชน์ต่อกิจการงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.5.8 มีจิตสำนึกในการให้บริการทั้งแก่ลูกค้าภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ปราศจากการเลือกปฏิบัติ อำนวยความสะดวกอย่างเป็นธรรมทั่วถึงด้วยความรวดเร็วและอัธยาศัยอันดี ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและประชาชน

1.5.9 รักษาความลับและข้อมูลข่าวสารของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คู่ค้า และลูกค้าอย่างเคร่งครัด ไม่นำไปเปิดเผยหรือใช้ประโยชน์ในทางมิชอบ อันอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.5.10 ไม่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเองหรือพวกพ้อง และไม่ทำการใดๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.5.11 มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน มีทักษะในการวิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยง/ปัจจัยเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้นและทำให้งานไม่บรรลุวัตถุประสงค์นำเสนอแนวทางการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

1.6 ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค) อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าได้หลายช่องทาง ดังนี้

1.6.1 สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกแห่ง

1.6.2 ผ่านตัวแทนเก็บเงินที่ได้รับแต่งตั้งจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.6.3 หักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 19 แห่ง รับแบบฟอร์มสมัครชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าหักผ่านบัญชีธนาคาร ได้ที่ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกแห่ง

1) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
3) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
4) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
5) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
6) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
7) ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
8) ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
9) ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน)
10) ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดไทย จำกัด (มหาชน)

11) ธนาคารซิตี้แบงค์ จำกัด

12) ธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด

13) ธนาคารซูมิโตโม มิตซุย แบงค์กิ้ง คอร์ปอเรชั่น

14) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

15) ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)

16) ธนาคารทิสโก้

17) ธนาคารออมสิน

18) ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น

19) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

1.6.4 หักบัญชีเงินฝากผ่านบัตรเครดิต จำนวน 6 แห่ง สมัครบริการที่ธนาคาร/บริษัทบัตรเครดิต

1) บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด

2) บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส จำกัด

3) บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

4) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

5) ธนาคารซิตี้แบงค์ จำกัด

6) ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

1.6.5 ผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 8 แห่ง

1) บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด

2) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

3) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

4) บริษัท เจมาร์ท จำกัด (มหาชน)

5) บริษัท แอดวานซ์ เอ็มเปย์ จำกัด

6) บริษัท ทรู มันนี่ จำกัด

7) บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด

8) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

1.6.6 ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2 แห่ง

1) บริษัท แอดวานซ์ เอ็มเปย์ จำกัด

2) บริษัท ทรู มันนี่ จำกัด

1.6.7 ผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 7 แห่ง

1) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

2) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

3) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

4) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

5) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

6) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

7) ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

2. การรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

2.1 ขั้นตอนในการยื่นขอชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านธนาคาร

2.1.1 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีความประสงค์จะชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารให้ติดต่อธนาคารที่ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามีบัญชีเงินฝากอยู่ หรือที่การไฟฟ้าในท้องถิ่นเพื่อขอรับแบบฟอร์มชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านธนาคาร และกรอกข้อความ พร้อมลงลายมือชื่อของผู้ที่มีสิทธิสั่งจ่ายตามบัญชีเงินฝากลงใน "แบบขอให้ธนาคารหักเงินจากบัญชีเงินฝากชำระค่ากระแสไฟฟ้า" (กง.40-ป.44) แล้วส่งมอบให้ธนาคารที่ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามีบัญชีเงินฝากอยู่ หรือการไฟฟ้าในท้องถิ่นเพื่อนำส่งให้ธนาคารต่อไป

2.1.2 เมื่อธนาคารตกลงรับดำเนินการ ให้ธนาคารกรอกข้อความใน "แบบตอบรับการหักเงินจากบัญชีเงินฝากชำระค่ากระแสไฟฟ้า" (กง.41-ป.44) แล้วจัดส่งให้การไฟฟ้าในท้องถิ่นเพื่อดำเนินการต่อไป หากการไฟฟ้าไม่สามารถเริ่มดำเนินการส่งใบเสร็จรับเงินค่ากระแสไฟฟ้าแก่ธนาคารเพื่อหักบัญชีเงินฝากได้ ทันในเดือนที่ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ายื่นคำขอไว้ การไฟฟ้าจะแจ้งให้ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าได้ทราบ ว่าจะดำเนินการให้ได้ในเดือนถัดไป

2.1.3 แบบขอให้ธนาคารหักเงินจากบัญชีเงินฝากชำระค่ากระแสไฟฟ้า (กง.40-ป.44) ธนาคารจะเป็นผู้เก็บไว้เป็นหลักฐาน

2.1.4 การไฟฟ้าในท้องที่เก็บ "แบบตอบรับการหักเงินจากบัญชีเงินฝากชำระค่ากระแสไฟฟ้า" (กง.41-ป.44) ไว้เป็นหลักฐาน

2.1.5 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีความประสงค์จะชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารจำนวนมากกว่า 1 หมายเลขผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ให้กรอกแบบคำขอเป็นแต่ละฉบับ

หรือจะจัดทำรายละเอียดแนบคำขอก็ได้ โดยให้ผู้มีสิทธิสั่งจ่ายเงินในบัญชีเงินฝากลงชื่อกำกับในรายละเอียดแนบไว้เป็นหลักฐานด้วย

2.1.6 กรณีที่ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีความประสงค์จะชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แต่มีบัญชีเงินฝากธนาคารอยู่ในเขตกรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ และปริมณฑล ให้ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ายื่นคำขอรับบริการได้โดยตรงที่กองการเงิน หรือธนาคารที่ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามีบัญชีเงินฝากอยู่ในเขตดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ผู้ใช้ไฟสามารถส่ง "แบบตอบรับการหักเงินจากบัญชีเงินฝากชำระค่ากระแสไฟฟ้า"(กง.41-ป.44)พร้อมภาพถ่ายใบเสร็จรับเงิน ค่ากระแสไฟฟ้าของเดือนก่อน ส่งทางโทรสาร ไปที่กองการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายเลข 0-2590-5356-7 เมื่อทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับเอกสารแล้ว จะทำการตอบรับ และแจ้งเดือนที่จะทำการหักเงินจากบัญชีเงินฝากชำระค่ากระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าทราบ ภายในระยะเวลาไม่เกิน 15 วันทำการ

2.1.7 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีความประสงค์จะขอเปลี่ยนแปลงธนาคาร เปลี่ยนแปลงบัญชีเงินฝาก หรือยกเลิกการใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ให้ยื่นหนังสือแจ้งความประสงค์ดังกล่าวที่ธนาคาร หรือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน

2.1.8 ผู้ใช้ไฟที่มีบัญชีกับธนาคารสาขา นอกเขต กรุงเทพ นนทบุรี สมุทรปราการ และปริมณฑล ถ้ามีความประสงค์ จะชำระเงินผ่านธนาคาร จะมีขั้นตอนเหมือนกับผู้ใช้กระแสไฟฟ้าส่วนกลาง แต่ให้ท่านดำเนินการติดต่อกับธนาคารและการไฟฟ้าในพื้นที่ของท่าน

2.1.9 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าเป็นผู้ชำระเงินค่าธรรมเนียมการหักบัญชีให้แก่ธนาคารตามอัตราที่แต่ละธนาคารเป็นผู้กำหนด (ปัจจุบันรายการละ 5 บาท)

2.2 การนำส่งใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงิน

2.2.1 ใบแจ้งค่ากระแสไฟฟ้าใส่ไว้ในกล่องใส่ใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าแต่ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่ชำระหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารใบแจ้งค่ากระแสไฟฟ้าจะไม่มีบาร์โค้ด แต่จะแจ้งข้อความให้นำเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร

2.2.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดส่งใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีเดือนที่หักบัญชีได้และใบแจ้งค่ากระแสไฟฟ้าเดือนปัจจุบันพร้อมวันที่ที่ธนาคารจะหักบัญชีในคราวต่อไปให้แก่เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมกันทางไปรษณีย์

2.3 กำหนดระยะเวลาที่ธนาคารทำการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

เมื่อกองรายได้ สำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผู้ใช้กระแสไฟฟ้าส่งให้ธนาคารหักบัญชีพร้อมกันทั่วประเทศ แล้ว กำหนดระยะเวลาที่ธนาคารทำการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีดังนี้

2.3.1 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัย/กิจการขนาดเล็ก) หักบัญชีทุกวันที่ 11 ของเดือน หากตรงกับวันหยุดทำการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเลื่อนเป็นวันทำการถัดไป

2.3.2 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ารายใหญ่ หักบัญชีทุกวันที่ 19 ของเดือน หากตรงกับวันหยุดทำการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเลื่อนเป็นวันทำการถัดไป

2.4 การดำเนินการเมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตรวจสอบพบว่าค่ากระแสไฟฟ้าไม่ถูกต้อง

2.4.1 กรณีที่กองรายได้ สำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังไม่ได้ประมวลผลข้อมูล ให้ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคท้องที่นั้น ทำบันทึกแจ้งกองเศรษฐกิจและสารสนเทศ ทำการกลับรายการ และแก้ไขบิลค่ากระแสไฟฟ้า

2.4.2 กรณีที่กองรายได้ สำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทำการประมวลผลข้อมูลแล้ว ให้ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคท้องที่นั้น ทำบันทึกแจ้งแผนกประมวลบัญชี กองบัญชีและการเงิน ทำการยกเลิกใบสั่งจ่ายการประมวลผลข้อมูลค่ากระแสไฟฟ้าที่หักบัญชีธนาคารฯ และแจ้งกองเศรษฐกิจสารสนเทศ ทำการกลับรายการบิลค่ากระแสไฟฟ้า เพื่อแก้ไขข้อมูลค่ากระแสไฟฟ้าให้ถูกต้องไม่น้อยกว่า 5 วันก่อนวันครบกำหนดหักบัญชี

2.4.3 ในกรณีที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคท้องที่นั้น ดำเนินการแก้ไขบิลค่ากระแสไฟฟ้าไม่ทัน และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับชำระเงินจากการหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้กระแสไฟฟ้ารายนั้นแล้ว ให้ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคท้องที่นั้นทำการปรับปรุงค่ากระแสไฟฟ้า โดยการออกใบเพิ่มหนี้ หรือลดหนี้ ตามที่กฎหมายกำหนด

2.5 กรณีธนาคาร ไม่สามารถหักเงินได้ไม่ว่ากรณีใด

2.5.1 สำหรับผู้ใช้กระแสไฟฟ้าเอกชนรายย่อย กองรายได้ สำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดทำหนังสือแจ้งเตือนจากระบบงานไม่เกินวันทำการถัดจากวันที่ทราบว่าหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่ได้ และส่งหนังสือแจ้งเตือนให้ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าทันที เพื่อให้ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าไปชำระเงินที่การไฟฟ้า หรือตัวแทนจัดบริการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลา 10 วัน นับถัดจากวันที่หักบัญชีไม่ได้ โดยจะปรากฏในหนังสือแจ้งเตือน

2.5.2 สำหรับผู้ใช้กระแสไฟฟ้าเอกชนรายใหญ่ที่มีสัญญาซื้อขายไฟฟ้า กองรายได้ สำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดทำหนังสือแจ้งเตือนจากระบบงานไม่เกินวันทำการถัด

จากวันที่ทราบว่าหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่ได้ และส่งหนังสือแจ้งเตือนให้ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าทันที เพื่อให้ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าไปชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าพร้อมดอกเบี้ย ที่การไฟฟ้าภายในระยะเวลา 10 วัน นับถัดจากวันที่หักบัญชีไม่ได้ โดยจะปรากฏในหนังสือแจ้งเตือน

2.5.3 กรณีธนาคารไม่สามารถหักเงินจากบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า 2 เดือนติดต่อกัน ระบบงานจะยกเลิกการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผ่านระบบงานโดยอัตโนมัติ และถ้าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าประสงค์จะกลับมาขอชำระเงินโดยวิธีนี้อีก ให้ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ายื่นความประสงค์ของใช้บริการอีกครั้งหนึ่ง

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

3.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม โดยการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพจะไม่เพียงแต่สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการเท่านั้น แต่จะต้องสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และช่วยให้ธุรกิจมีต้นทุนในการดำเนินงานที่ได้เปรียบคู่แข่งขัน (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ และคณะ,2546,22)

คุณภาพ คือ ความเหมาะสมในการใช้งาน (fitness for use) ซึ่งความเหมาะสมดังกล่าวนี้ จะต้องคำนึงถึงว่า ลูกค้าคือใคร และมีการรับรู้ (perception) เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อย่างไร ดังนั้นอาจจะนิยามความหมายของคุณภาพให้แคบลงว่า คือ คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ (product characteristics) ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าทั้งความคาดหวังที่ระบุและที่ต้องแปลความหมาย (กิติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ, 2553, 5)

คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นความคาดหวังของลูกค้าขั้นพื้นฐานที่ธุรกิจจะต้องตอบสนองให้ได้ ซึ่งเกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการวัดคุณภาพการบริการลูกค้าจะวัดจากสิ่งที่มองเห็นได้ในการบริการ (tangibles) ความเชื่อถือได้ (reliability) การตอบสนอง (responsiveness) การรับประกัน (assurance) และการเอาใจใส่ (empathy) (ฉัตยาพร เสมอใจ,2547,156)

คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง “การให้บริการที่สามารถสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ” คุณภาพบริการแตกต่างกันไปตามลักษณะของผู้ใช้มาตรฐานของผู้ใช้แต่ละคน คุณภาพบริการเป็นนามธรรม อธิบายได้ยากต้องใช้บริการก่อนจึงจะอธิบายได้ (สุพรรณี อินทร์แก้ว,2549,28)

3.2 การประเมินผลคุณภาพการให้บริการ

การประเมินคุณภาพการให้บริการ คุณภาพของการให้บริการที่ผู้รับบริการใช้ประเมินมีลักษณะ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คนอื่น ๆ. 2545 : 432)

1) ความเชื่อถือได้ บริการถูกต้อง รักษาคำมั่นสัญญา ไว้วางใจได้
2) การตอบสนอง การตั้งใจ มีความพร้อมในการบริการด้วยความรวดเร็ว
3) ขีดความสามารถ เป็นทักษะความรู้ที่ต้องใช้ในการบริการ
4) การเข้าถึงได้ ง่ายต่อการติดต่อ
5) อัธยาศัย ความสุภาพ เคารพ เกรงใจ เป็นมิตรในการต้อนรับ
6) การสื่อสาร การรับฟังข้อมูล และความคิดเห็นที่เป็นมิตรด้วยวาจาสุภาพ
7) ความน่าเชื่อถือ เป็นความไว้วางใจเชื่อถือและซื่อสัตย์
8) ความมั่นคง ความปลอดภัยจากความเสี่ยงหรือความข้องใจทั้งหลาย
9) ความเข้าใจเป็นความเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
10) ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ เป็นกริยาท่าทางทั้งหมดในการบริการ

3.3 คุณสมบัติของคุณภาพงานบริการ

งานบริการจะมีความแตกต่างจากการผลิตสินค้าในหลายด้าน โดยคุณภาพของงานบริการจะประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ 10 ด้าน คือ (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ และคณะ,2546, 29-30)

1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสม่ำเสมอของผลงานที่ส่งมอบให้กับลูกค้า การรักษาคำมั่นสัญญา และเป็นที่พึ่งพาของลูกค้าเมื่อเกิดปัญหาขึ้นกับการดำเนินงาน

2) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ของลูกค้าได้อย่างทันที ถูกต้อง รวดเร็ว และด้วยความเต็มใจ ไม่ต้องให้ลูกค้ารอคอยต่อว่า และเลิกใช้บริการ หรือหันไปใช้บริการของคู่แข่งขันรายอื่นๆ

3) ความสามารถ (Competence) ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของพนักงานที่พร้อมในการให้บริการลูกค้า โดยพนักงานจะต้องมีความสามารถที่เหมาะสม และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าว่า เขาจะได้รับบริการตามที่เขาต้องการ และเป็นไปตามข้อกำหนด

4) การเข้าถึงได้ (Access) ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้เมื่อต้องการ โดยไม่เสียเวลาค้นหาสถานที่ รอคอยการบริการ และมีขั้นตอนในการติดต่อที่ยาวนาน

5) ความสุภาพ (Courtesy) ไม่ได้หมายถึง การพูดจาที่สุภาพ และการแต่งกายที่เรียบร้อยเท่านั้น แต่จะครอบคลุมถึงการแสดงออกที่เหมาะสมกับกาลเทศะ ด้วยความเต็มใจและจริงใจ ตลอดจนการแสดงความสุภาพออกมาจากใจ จนลูกค้าสามารถสัมผัสได้จากความรู้สึกที่ดี

6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) สร้างความเข้าใจให้กับลูกค้าและพยายามทำความเข้าใจลูกค้า เพื่อที่จะสามารถให้บริการ และแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม

7) ความน่าเชื่อถือ (Creditability) ความเชื่อใจที่ลูกค้ามีต่อธุรกิจ ซึ่งจะพิจารณาจากชื่อเสียง ความซื่อสัตย์ และความโปร่งใสในการดำเนินงานของธุรกิจ

8) ความปลอดภัย (Security) จากการใช้บริการทั้งทางกายภาพ ความรู้สึกและข้อมูล โดยลูกค้ามั่นใจได้ว่าเขาจะได้รับบริการที่ไม่ต้องเสี่ยงต่ออันตราย ความผิดพลาด หรือความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นกับตนเอง และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนไม่ต้องกังวลว่าข้อมูลของตนจะถูกเผยแพร่สู่สาธารณะ โดยไม่ได้รับอนุญาตเสียก่อน

9) ความเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) เพื่อที่จะสามารถให้บริการที่สร้างความพอใจ (Satisfaction) และความชื่นชม (Appreciation) จากลูกค้า ทำให้เขาผูกพัน ซื่อสัตย์ และกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

10) สามารถจับต้อง/รู้สึกได้ (Tangibles) ถึงความพร้อมและความใส่ใจในการให้บริการ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์การให้บริการ เครื่องแบบพนักงาน และความสะอาดของสถานที่ เป็นต้น

4. กลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการ

การตลาดบริการตามทฤษฎีทางการตลาดของ คอตเลอร์และไพน์ (Kotler and Payne) อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ,2546,หน้า 63-83) ได้กล่าวถึงแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการและ กลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ โดยใช้ส่วนประสมทางการตลาดเป็นเครื่องมือทางการตลาดเพื่อเป็นปัจจัยในการสร้างคุณค่าและการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าเป้าหมาย

4.1 ส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการมีส่วนประกอบ ดังนี้

4.1.1 ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (product) บริการเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน (intangible product) ไม่สามารถจับต้องได้ มีลักษณะเป็นอาการนาม ไม่ว่าจะเป็นความสะดวก ความรวดเร็ว ความสบายตัว ความสบายใจ การให้ความเห็น การให้คำปรึกษา เป็นต้น บริการจะต้องมีคุณภาพเช่นเดียวกับสินค้า แต่คุณภาพของบริการจะต้องประกอบมาจากหลายปัจจัยทั้งความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของพนักงาน ความทันสมัยของอุปกรณ์ ความรวดเร็วและต่อเนื่องของขั้นตอนการส่งมอบบริการ ความสวยงามของอาคารสถานที่ รวมถึงอัธยาศัยไมตรีของพนักงานทุกคนบริการในแต่ละธุรกิจมี 3 ประเภท ได้แก่ บริการหลัก บริการเสริม และบริการอื่นๆ

4.1.2 ราคา (price) เป็นสิ่งกำหนดรายได้ของกิจการ การตั้งราคาสูงก็จะทำให้ธุรกิจมีรายได้สูงขึ้น การตั้งราคาต่ำก็จะทำให้รายได้ของธุรกิจนั้นต่ำ ซึ่งอาจจะนำไปสู่ภาวะขาดทุนได้ อย่างไรก็ตามมิได้หมายความว่าธุรกิจหนึ่งจะตั้งราคาได้ตามใจชอบ ธุรกิจจะต้องอยู่ในสภาวะของการมีคู่แข่งหากตั้งราคาสูงกว่า คู่แข่ง แต่บริการไม่ได้มีคุณภาพสูงกว่าคู่แข่งมากเท่ากับราคาที่เพิ่มย่อมทำให้ลูกค้าไม่มาใช้บริการกับธุรกิจนั้นต่อไป หากธุรกิจตั้งราคาต่ำก็จะนำมาสู่สงครามราคา เนื่องจากคู่แข่งรายอื่นก็สามารถลดราคาได้ในเวลาอันรวดเร็ว

4.1.3 ช่องทางการจัดจำหน่าย (place) วิธีการขนย้ายสินค้าจากผู้ผลิตไปสู่ลูกค้า โดยวิธีการขนส่งการเก็บคลังสินค้า การจัดการสินค้าคงเหลือโดยมีช่องทางในการจัดจำหน่ายตามประเภทของสินค้าและบริการ

4.1.4 การส่งเสริมการตลาด (promotion) การส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการทำได้ในทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การให้ข่าว การลด แลก แจก แถม การตลาดทางตรงผ่านสื่อต่างๆ ซึ่งการบริการที่ต้องการเจาะลูกค้าระดับสูง ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ช่วยสร้างภาพลักษณ์ ส่วนการบริการที่ต้องการเจาะลูกค้าระดับกลางและระดับล่างซึ่งเน้นราคาค่อนข้างต่ำต้องอาศัยของแถม เป็นต้น

4.2 แนวคิดใหม่เรื่องส่วนประสมทางการตลาดสำหรับการบริการ

ในปัจจุบันนักวิชาการทางด้านการตลาดหลายท่านได้วิจารณ์ “ส่วนประสมทางการตลาด” ที่รู้จักกันในชื่อ 4Ps ซึ่งได้รับการพัฒนาขึ้นมาในช่วงทศวรรษ 1960 ว่าเป็นมุมมองที่ค่อนข้างแคบเกินไปและไม่เหมาะสมที่จะใช้กับการบริการซึ่งมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากสินค้าโดยทั่วไป Zeithaml and Bitner (2000) ได้เสนอแนวคิดใหม่ในเรื่องส่วนประสมทางการตลาดสำหรับการบริการโดยเฉพาะส่วนประสมทางการตลาดสำหรับบริการดังกล่าวประกอบด้วย ส่วนประสมทางการตลาดดั้งเดิม หรือ 4Ps (ได้แก่ Product Price Place และ Promotion) รวมกับองค์ประกอบอีก 3 ส่วน คือ People Process และ Physical Evidence ดังนี้ (ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา , 2547,26-27)

4.2.1 บุคคล (people) บุคคลในที่นี้จะหมายถึงบุคคลทุกๆคนที่มีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ ซึ่งรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้าที่มาใช้บริการ และลูกค้าคนอื่นที่มาใช้บริการด้วย จากลักษณะเฉพาะของบริการที่เรียกว่า “Inseperability” พนักงานของกิจการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทั้งในการผลิตบริการและการให้บริการในปัจจุบันซึ่งสถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจรุนแรงขึ้น พนักงานยังเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่าง (Differentiation) ให้กับธุรกิจโดยการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน นอกจากพนักงาน

ของกิจการดังกล่าวแล้วตัวลูกค้าเองรวมถึงลูกค้าคนอื่นที่มาใช้บริการก็จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในเรื่องการบริการของผู้ซื้อบริการด้วย

4.2.2 กระบวนการ (process) หมายถึง ขั้นตอนหรือกระบวนการในการให้บริการระเบียบ รวมทั้งวิธีการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างและการนำเสนอบริการให้กับลูกค้า เช่น การตัดสินใจในเรื่องนโยบายที่เกี่ยวกับลูกค้า และบุคลากรขององค์การ เป็นต้น

4.2.3 หลักฐานทางกายภาพ (physical evidence) หมายถึงสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้าและกิจการมีปฏิสัมพันธ์กัน และองค์ประกอบที่จับต้องได้ต่างๆ ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้น

4.3 กิจกรรมด้านการตลาด

Kotler (1994) และ Zeithaml and Bitner (2000) ได้กล่าวว่าโดยทั่วไปการที่ธุรกิจบริการจะสามารถเอาชนะคู่แข่งขัน และรักษาความเป็นเลิศในการให้บริการที่ประทับใจลูกค้าได้นั้น จะต้องอาศัยกิจกรรมด้านการตลาดที่สำคัญ 3 ประการ คือ การตลาดภายนอก การตลาดปฏิสัมพันธ์ และการตลาดภายใน ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา,2547,17-18)

4.3.1 การตลาดภายนอก (External Marketing) หมายถึง กิจกรรมทางด้านการตลาดที่กิจการธุรกิจโดยทั่วไปกระทำกับลูกค้าภายนอกกิจการ ซึ่งโดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมส่วนประสมทางการตลาด อันประกอบด้วยการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคาการจัดจำหน่าย และการสื่อสารการตลาดบริการให้แก่ลูกค้า สำหรับกิจการโดยทั่วไปการตลาดภายนอกจะเน้นไปที่กิจกรรมด้านการตลาดที่เกี่ยวกับการกำหนดราคาและการสื่อสารกับลูกค้า เช่น การโฆษณา และการส่งเสริมการขาย เป็นต้น เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าเขาควรจะคาดหวังอะไรจากการบริการ และการบริการของกิจการจะมีลักษณะอย่างไร แต่สำหรับกิจการบริการทุกๆ สิ่งที่ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นได้นั้นล้วนแต่ทำหน้าที่ในการสื่อสารกับลูกค้าทั้งสิ้น เช่น สภาพและบรรยากาศของร้าน เครื่องแบบและการแต่งกายของพนักงาน ป้ายชื่อร้าน เป็นต้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งการตลาดภายนอกเป็นการ “ให้สัญญา” กับลูกค้า (Making promises) นั่นเอง

4.3.2 การตลาดภายใน (Internal Marketing) หมายถึง กิจกรรมทางด้านการตลาดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมสร้างขวัญกำลังใจ และกระตุ้นให้บุคลากรของบริษัทให้บริการที่มีคุณภาพดีแก่ลูกค้าเนื่องจากการตลาดภายในเป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นไปที่การสร้างจิตสำนึกในการบริการ การพัฒนาความรู้ความสามารถและกำลังใจของพนักงานในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานที่ขาดเสียมิได้ ในการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า ดังนั้นเราจึงอาจกล่าวได้ว่าการตลาดภายในเป็นการ “ทำให้พนักงานบริการปฏิบัติงานตามที่ได้ให้สัญญาไว้” (Enabling promises) นั่นเอง

4.3.3 การตลาดปฏิสัมพันธ์ (Interactive Marketing) จัดว่าเป็นกิจกรรมด้านการตลาดที่มีความสำคัญมากที่สุดในความรู้สึกของลูกค้า เนื่องจากเป็นกิจกรรมด้านการตลาดที่เกี่ยวกับบุคลากรของบริษัท หรือตัวแทนของบริษัทในการให้บริการแก่ลูกค้าซึ่งการให้บริการดังกล่าวจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาซึ่งพนักงานของบริษัท (หรือตัวแทน) กับลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กัน (Moment of Truth) ปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวนี้อาจจะเป็นปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรืออาจจะเป็นปฏิสัมพันธ์ทางอ้อมในลักษณะของการให้บริการทางไกลโดยอาศัยเทคโนโลยีก็ได้ ตามปกติลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพของการบริการทุกครั้งว่าบริการที่เขาได้รับเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้หรือไม่ ดังนั้นนักการตลาดจึงมักจะเรียกการตลาดปฏิสัมพันธ์ว่าเป็น “การรักษาสัญญา” (Keeping promises)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กมลทิพย์ เรืองขนาบ (2545:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ใช้ไฟในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่ไม่ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และค้าขาย มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท ผู้ใช้ไฟส่วนใหญ่ไม่มีสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารของตนเองที่สามารถหักค่ากระแสไฟฟ้าได้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และพนักงานควรให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ไฟมาเลือกวิธีการชำระวิธีนี้ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารมากกว่าปัจจัยอื่น ผู้ใช้ไฟที่ชำระค่ากระแสไฟฟ้ากับตัวแทนเก็บเงิน และผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่ชำระค่ากระแสไฟฟ้าด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้า มีสาเหตุในการไม่เลือกวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารพบมากที่สุด คือ การไม่เข้าใจวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แนวโน้มในการเปลี่ยนวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้า มาเป็นวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ซึ่งไม่ได้ชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เมื่อการไฟฟ้ามีการปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้า หรือมีการเปลี่ยนแปลงด้านผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ทำให้วิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าปัจจุบันไม่สะดวก ผู้ใช้ไฟกลุ่มตัวอย่างส่วนมาก จะเปลี่ยนวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้ามาเป็นวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ธีรนุช สมพยัคฆ์ (2547:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า : กรณีศึกษาผู้ใช้กระแสไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด พบว่า ในส่วนที่ 1 การศึกษาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่เกี่ยวกับการให้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ จากการศึกษาพบว่า การบริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เป็นบริการที่ประสานงานระหว่างธนาคารกับการไฟฟ้า มีผู้ใช้บริการอยู่ 2 ประเภท คือ ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ารายย่อย และผู้ใช้กระแสไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีสัญญาซื้อขายไฟฟ้า โดยใช้วิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านธนาคารโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้ารูปแบบนี้คือ ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าไม่มีเวลาอยู่กับบ้านตอนกลางวัน, มีความยืดหยุ่นด้านเวลาในการชำระค่ากระแสไฟฟ้า, การบริการที่รวดเร็ว และอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน

สิทธิพันธ์ ใจแก้ว (2548:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า เหตุผลสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ตอบแบบสอบที่เป็นผู้ใช้กระแสไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย เนื่องจากประหยัดเวลา มากที่สุด ร้อยละ 100.00 รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 60.00 และมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ ร้อยละ 56.67 ส่วนเหตุผลที่เลือกชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้กระแสไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก เนื่องจากวิธีการน่าเชื่อถือ และประหยัดเวลามากที่สุด ร้อยละ 88.89 รองลงมา ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงินร้อยละ 55.56 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 43.75 ตามลำดับ กรณีชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ในภาพรวมมีระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพด้านการบริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การเข้าถึงลูกค้า รองลงมา คือ ความไว้วางใจ การติดต่อสื่อสาร และความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงลูกค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่ากระแสไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินถึงบ้าน รองลงมาคือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกต่อการขอบริการ และขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่อยู่อาศัย พบว่า มีปัญหาการโฆษณาไม่ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 71.67 มากที่สุด รองลงมา คือ อัตราค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม และความล่าช้าของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ

60.00 และมีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 58.33 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้กระแสไฟฟ้ากิจการขนาดเล็ก พบว่า มีปัญหาความล่าช้าของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 มากที่สุด รองลงมา คือ มีปัญหาในการหักบัญชีเงินฝาก และมีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.44 และการโฆษณาไม่ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 88.89 ตามลำดับ

อนงค์พรรณ สุวรรณทะมาลี (2549:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เนื่องจากมีขั้นตอนสะดวก เป็นอันดับแรก และใช้บริการเนื่องจากมีความรวดเร็วในการให้บริการในลำดับรองลงไป ส่วนในการเลือกช่องทางชำระเงินนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้การชำระเงินกับพนักงานหรือตัวแทนที่ไปเก็บเงิน ณ สถานที่อยู่อาศัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการขนาดเล็กจะใช้การชำระเงินโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารมากที่สุด ในขณะผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่เป็นบ้านพักอาศัย เลือกใช้การชำระเงินกับพนักงานหรือตัวแทนสำหรับปัญหาในด้านการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนที่จัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้า ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่ามีปัญหาขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ และมีปัญหาในเรื่องของวันและเวลาให้บริการไม่ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 67.11 โดยปัญหาการรับชำระโดยผ่าตัวแทนจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้าภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.49) อันดับแรกคือปัญหาวันและเวลาให้บริการไม่ตรงความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 1.69) อันดับสองคือมีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.59) ส่วนปัญหาด้านการบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่า พนักงานของธนาคารให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการและผิดพลาดบ่อย คิดเป็นร้อยละ 90.38 โดยระดับปัญหาภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.71) อันดับแรกคือ พนักงานธนาคารไม่มีความรู้ ในการอธิบายขั้นตอนการขอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.88) อันดับสอง คือมีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง การสื่อสารไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 1.81)ทั้งนี้ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามกรณีชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้า พบว่า ควรจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้าให้ตรงช่วงสิ้นเดือนและตรงกับวันหยุดเสาร์อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 31.58 มากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามกรณีชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร พบว่า ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้รวดเร็วขึ้น คิดเป็นร้อยละ 46.15 มากที่สุด

รัตนาภรณ์ ชมภูศรี (2551:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในตำบลวัดเกตุ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ค่าสินค้าและบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามนำไปชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารเป็นการชำระค่าสาธารณูปโภคมากที่สุด รองลงไปเป็นการชำระค่าบัตรเครดิต ส่วนความนิยมในการชำระค่าสาธารณูปโภคนั้น ผู้ตอบแบบสอบถาม นิยมชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร และชำระผ่านช่องทางอื่น ในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน นอกจากนั้นพบว่า จำนวนเงินค่าสินค้าและบริการที่ชำระ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกช่องทางชำระเงิน คือกรณีจำนวนเงินสูงจะเป็นการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร และจำนวนเงินน้อยจะนิยมชำระผ่านช่องทางอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร เนื่องจากวางใจว่าเมื่อชำระแล้วเงินจะนำฝากเข้าบัญชีผู้รับได้ทันที

ธนดล เลาหะเพ็ญแสง (2551:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครลำปาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกการชำระค่ากระแสไฟฟ้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสมากที่สุดจำนวน 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.3 เนื่องจ่ายสถานที่ชำระเงินอยู่ใกล้บ้าน หรือที่ทำงาน และสามารถชำระได้ทุกแห่งทั่วประเทศ รองมาคือชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำปาง จำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.8 เนื่องจากสามารถชำระค่ากระแสฟ้าเกินกำหนดเวลาได้ และสามารถตรวจสอบค่ากระแสไฟฟ้าย้อนหลังได้ ลำดับที่สามคือชำระผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารจำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.1 เนื่องจากสะดวกในการใช้บริการและไม่ต้องเดินทางมาใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้า ส่วนปัญหาของสถานที่รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าพบว่า สถานที่รับชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำปางอยู่ไกลไม่สะดวกในการไปใช้บริการ สถานที่รับชำระที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และสถานที่ชำระหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารพบว่า ต้องมีเงินฝากคงเหลือไว้ในบัญชีเพียงพอในการหักชำระค่ากระแสไฟฟ้าในแต่ละเดือน

ประภาพรรณ แสงวิรุฬห์ (2554:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของลูกค้าการไฟฟ้านครหลวงต่อบริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร พบว่า องค์ประกอบด้านความรู้สึกของบุคคล (Feeling) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกเห็นด้วย กับบริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยมีความคิดเห็นว่าควรมีการประชาสัมพันธ์ บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารโดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง และการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีอื่นๆ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไม่แน่ใจกรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวงจะสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้

ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว องค์ประกอบที่เกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavior) ของบุคคล พบว่า ผู้ที่ปัจจุบันใช้บริการค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการ มากที่สุดคือ สะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ และไม่มีความเสี่ยงในการโดนงดจ่ายไฟฟ้า ตนเองเป็นผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการ และมีแนวโน้มพฤติกรรมที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร รวมทั้งมีความคิดที่จะใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อไป ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร พบว่า เหตุผลในการไม่เลือกใช้บริการคือ ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า และไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจไม่ใช้บริการ คือตนเอง ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนไปใช้บริการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร คือขั้นตอนการรับสมัคร มีโปรโมชั่นการสมัครใช้บริการ และปัญหาหักบัญชีผิดพลาด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ส่วนใหญ่ มีแนวโน้มพฤติกรรมที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร หากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้ปรับปรุงขั้นตอนการสมัครใช้บริการให้สะดวกและรวดเร็ว ควรปรับปรุงเรื่องการคืนเงินเมื่อหักบัญชีผิดให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และเสนอให้มีการมอบของสมนาคุณให้แก่ผู้ใช้บริการ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้กระแสไฟฟ้าในเขตอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ โดยมีวิธีการดำเนินการเป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่ชำระค่ากระแสไฟฟ้าด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ในเดือนกันยายน 2556 จำนวน 6,705 คน เดือนตุลาคม 2556 จำนวน 7,056 คน และเดือนพฤศจิกายน 2556 จำนวน 6,465 คน เฉลี่ยจำนวนประชากรสามเดือน คือ 6,742 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample Groups)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีของ Taro Yamane (1973) ได้เสนอสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างสัดส่วน 1 กลุ่ม โดยสมมติค่าสัดส่วนเท่ากับ 0.05 และที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{6,742}{1+(6,742 \times 0.05^2)}$$

n = 378

เมื่อ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
N แทน จำนวนประชากร
e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ในการสุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยกำหนด

ตารางที่ 3.1 การแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามตำบลในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

ตำบล	จำนวนหมู่บ้าน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. ตำบลเด่นชัย	11	75
2. ตำบลแม่จั๊วะ	10	75
3. ตำบลไทรย้อย	12	78
4. ตำบลห้วยไร่	9	75
5. ตำบลปงป่าหวาย	10	75
รวมจำนวน 5 ตำบล	52	378

ดังนั้นจึงได้กลุ่มตัวอย่าง 378 คน ใช้การเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) โดยเริ่มจากแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามตำบลในอำเภอเด่นชัย 5 ตำบล คือ ตำบลละ 75 คน โดยมี 1 ตำบล สำรวจ 78 คน เนื่องจากเป็นตำบลที่มีจำนวนหมู่บ้านมากที่สุด คือตำบลไทรย้อย รวมเป็น 378 คน จากนั้นเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละตำบลจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนถือความสะดวกของผู้วิจัยเป็นหลัก โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่ชำระค่ากระแสไฟฟ้าด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัยโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน สถานที่ที่ใช้ไฟฟ้า (ตำบล) แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) เป็นชนิดตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ใน 2 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2. ด้านระบบงานของธนาคาร รูปลักษณ์ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ กำหนดน้ำหนักคะแนน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ 2552 : 75) ดังต่อไปนี้

5 หมายถึง มีปัญหามากที่สุด
4 หมายถึง มีปัญหามาก
3 หมายถึง มีปัญหาปานกลาง
2 หมายถึง มีปัญหาน้อย
1 หมายถึง มีปัญหาน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ แบบสอบถามแบบคำถามปลายเปิด (Open ended Questionnaires)

3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งแบบปลายปิด (Close – ended Question) และปลายเปิด (Open - ended Question) แบบปลายปิดผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ให้เพียงข้อเดียว เป็นการใช้ระบบ 5 ตัวเลือก คือ

5 หมายถึง มีปัญหามากที่สุด
4 หมายถึง มีปัญหามาก
3 หมายถึง มีปัญหาปานกลาง
2 หมายถึง มีปัญหาน้อย
1 หมายถึง มีปัญหาน้อยที่สุด

ส่วนปลายเปิดผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างอิสระตามความเหมาะสมเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือไปให้ผู้เชี่ยวชาญของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

สาขาอำเภอเด่นชัย ได้ตรวจสอบแล้วนำกลับมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาที่ควบคุมสาระนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนที่จะนำไปให้ผู้ถูกวิจัยได้ตอบจริง ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและเอกสารตำราเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ตลอดจนเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประมวลแนวคิดเป็นแบบสอบถาม(Questionnaire) ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการวิจัยครั้งนี้

3.2 สร้างข้อคำถามแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาและตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และตามคำนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปร ปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

3.3 ร่างแบบสอบถามขั้นต้น เพื่อกำหนดเป็นโครงสร้างของเครื่องมือและขอบเขตของเนื้อหาตามกรอบแนวคิดการวิจัยที่ศึกษา เสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาให้ข้อเสนอแนะแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องเหมาะสมและครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขปรับปรุงแล้ว นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำมาหาค่า IOC (Index of item objective congruence) ซึ่งได้ค่า IOC มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.67 ขึ้นไปทุกข้อ ได้ค่า IOC ภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 0.81 ถือว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันในระดับที่ยอมรับได้

3.5 ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญให้ถูกต้องเหมาะสม นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว และผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยนำไปสอบถามผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มาชำระเงินที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำนวน 30 ราย แล้วคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับได้เท่ากับ 0.91

4. การเก็บรวมรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ดังต่อไปนี้

4.1 นำหนังสือจากประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ไปถึงผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย เพื่อขอความร่วมมือ

ในการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างจากผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่ชำระค่ากระแสไฟฟ้าด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

4.2 ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามพร้อมกับตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ด้วยตัวเอง โดยเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 15 – 30 เมษายน 2557 ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 378 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

4.3 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปจัดเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ดังต่อไปนี้

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

5.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ใน 2 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2. ด้านระบบงานของธนาคาร โดยใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ 2552 : 75) ซึ่งมีเกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีปัญหามากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีปัญหามาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีปัญหาปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีปัญหาน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีปัญหาน้อยที่สุด

5.3 การเปรียบเทียบปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ได้ใช้สถิติการแจกแจงแบบ t-test (Independent Samples) ในการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ใช้สถิติการวิเคราะห์คำถามแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) ในการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน และสถานที่ที่ใช้ไฟฟ้า (ตำบล) ณ ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในกรณีที่พบความแตกต่างทำการทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ LSD (Least-Significant Difference) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

สำหรับส่วนที่เป็นคำถามปลายเปิดที่ให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและความถี่โดยนำเสนอในรูปความเรียง จากความคิดเห็นมากที่สุดและรองลงมาตามลำดับ

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ดังต่อไปนี้

6.1 ความถี่ (Frequency)

6.2 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

6.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)

6.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.5 สถิติ Independent Samples (t-test)

6.6 สถิติ One-way ANOVA (F-test)

6.7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดย LSD (Least-Significant Difference)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ในครั้งนี้ได้แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน สถานที่ที่ใช้ไฟฟ้า (ตำบล)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาและข้อแสนอแนะปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า

ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน สถานที่ที่ใช้ไฟฟ้า (ตำบล)

ตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวนบุคลากร	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	176	46.60
	หญิง	202	53.40
	รวม	378	100
อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	25	6.60
	20 – 30 ปี	115	30.40
	31 – 40 ปี	63	16.70
	41 – 50 ปี	108	28.60
	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	67	17.70
	รวม	378	100
การศึกษา			
	ประถมศึกษา	72	19.00
	มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	96	25.40
	อนุปริญญา	116	30.70
	ปริญญาตรี ขึ้นไป	94	24.90
	รวม	378	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวนบุคลากร	ร้อยละ
อาชีพ			
	ข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	64	16.90
	ค้าขาย หรือเป็นเจ้าของกิจการ	78	20.60
	ลูกจ้าง หรือพนักงานธุรกิจเอกชน	101	26.70
	ทำนา ทำสวน เกษตรกรรม	64	16.90
	รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ	71	18.80
	รวม	378	100
รายได้ของครอบครัวต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 9,000 บาท	84	22.20
	9,001 – 12,000 บาท	121	32.00
	12,001 – 15,000 บาท	73	19.30
	15,001 – 20,000 บาท	52	13.80
	ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	48	12.70
	รวม	378	100
สถานที่ใช้ไฟฟ้า			
	ตำบลเด่นชัย	75	19.80
	ตำบลแม่จั๊วะ	75	19.80
	ตำบลไทรย้อย	78	20.60
	ตำบลห้วยไร่	75	19.80
	ตำบลปงป่าหวาย	75	19.80
	รวม	378	100

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 378 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.40 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.60

อายุ พบว่า ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามากที่สุดมีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.60 รองลงมาคือมีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.40 และน้อยที่สุด มีช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.60

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามากที่สุดมีการศึกษาระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 30.70 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.40 และน้อยที่สุดคือระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.90

อาชีพ พบว่า ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามากที่สุด มีอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานธุรกิจเอกชน คิดเป็นร้อยละ 26.70 รองลงมาคืออาชีพค้าขายหรือเป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 20.60 น้อยที่สุดคืออาชีพทำนา ทำสวน เกษตรกรรม และอาชีพข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 16.90 เท่ากัน

รายได้ของครอบครัวต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามากที่สุดมีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนอยู่ที่ 9,001 – 12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองมามีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนอยู่ที่ต่ำกว่า 9,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.20 และน้อยที่สุดที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนอยู่ที่ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.70

สถานที่ใช้ไฟฟ้าในตำบล พบว่า ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามากที่สุด คือตำบลไทรย้อย คิดเป็นร้อยละ 20.60 รองลงมาเท่ากันทุกตำบล คือตำบลเด่นชัย ตำบลแม่จั๊วะ ตำบลห้วยไร่ ตำบลปงป่าหวาย คิดเป็นร้อยละ 19.80

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าประกอบด้วย ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และด้านระบบงานของธนาคาร โดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

ปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับของปัญหา
1. ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	3.79	0.432	มาก
2. ด้านระบบงานของธนาคาร	3.50	0.330	มาก
รวม	3.65	0.293	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ในภาพรวม มีปัญหาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีปัญหาในระดับมาก กล่าวคือ ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีระดับปัญหามากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.79)รองลงมาคือ ด้านระบบงานของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย = 3.50)

ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ปัญหาด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับของปัญหา
1. ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	4.03	0.615	มาก
2. ขาดการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจยากการสื่อสารไม่ชัดเจน	4.08	0.647	มาก
3. ไม่มั่นใจว่าจะได้รับใบแจ้งค่ากระแสไฟฟ้าทันเวลา	3.57	0.740	มาก
4. ไม่มั่นใจว่าจะได้รับใบเสร็จรับเงินจากการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่งไปรษณีย์	3.55	0.906	มาก
5. วิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ขั้นตอนในการขอใช้บริการยุ่งยาก เสียเวลามาก	4.55	0.582	มากที่สุด
6. กรณีมีการหักเงินค่ากระแสไฟฟ้าผิดพลาดจะทำให้มีปัญหาในการขอเงินคืน	4.15	0.567	มาก
7. ไม่มั่นใจว่าเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นกับการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ พนักงานการไฟฟ้าสามารถแก้ไขปัญหา ได้รวดเร็ว	3.34	1.054	ปานกลาง
8. พนักงานการไฟฟ้าไม่มีมนุษย์สัมพันธ์ ไม่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ และไม่รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้กระแสไฟฟ้า	3.05	1.277	ปานกลาง
รวม	3.79	0.432	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ในภาพรวม ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีปัญหาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า วิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ขั้นตอนในการขอใช้บริการยุ่งยาก เสียเวลามาก เป็นประเด็นที่มีปัญหามากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.55) รองลงมา คือกรณีมีการหักเงินค่ากระแสไฟฟ้าผิดพลาดจะทำให้มีปัญหาในการขอเงินคืน เป็นประเด็นที่มีปัญหาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.15) และน้อยที่สุดคือ พนักงานการไฟฟ้าไม่มีมนุษย์สัมพันธ์ ไม่มีความเอาใจใส่

ในการให้บริการ และไม่รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้กระแสไฟฟ้า เป็นประเด็นที่มีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.05)

ตารางที่ 4.4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ด้านระบบงานของธนาคาร

ปัญหาด้านระบบงานของธนาคาร	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับของปัญหา
1. ไม่มีสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารของตนเองที่สามารถหักค่ากระแสไฟฟ้าได้	4.56	0.498	มากที่สุด
2. ไม่มีเงินคงเหลือในบัญชีมากพอที่จะหักชำระค่ากระแสไฟฟ้า	4.53	0.560	มากที่สุด
3. ที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ และไม่มีสาขาของธนาคารที่เปิดสมุดบัญชีไว้ในพื้นที่	4.08	0.533	มาก
4. พนักงานธนาคารไม่อำนวยความสะดวกในการกรอกแบบตอบรับการหักเงินจากบัญชีเงินฝากธนาคาร	3.57	0.765	มาก
5. พนักงานธนาคารไม่มีความรู้ความสามารถ ในการแนะนำเกี่ยวกับการหักค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	3.57	0.711	มาก
6. พนักงานธนาคารไม่มีมนุษย์สัมพันธ์ ไม่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	2.61	0.747	ปานกลาง
7. การหักชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าธรรมเนียมสูงเกินไป	2.58	0.966	ปานกลาง
8. ธนาคารไม่มีความน่าเชื่อถือในการหักชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร จะทำให้ มีการหักบัญชีผิดพลาด	2.52	0.859	ปานกลาง
รวม	3.50	0.330	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ในภาพรวม ด้านระบบงานของธนาคารมีปัญหาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารของตนเองที่สามารถหักค่ากระแสไฟฟ้าได้ เป็นประเด็นที่มีปัญหามากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

(ค่าเฉลี่ย = 4.56) รองลงมา คือไม่มีเงินคงเหลือในบัญชีมากพอที่จะหักชำระค่ากระแสไฟฟ้าเป็นประเด็นที่มีปัญหาในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.53) และน้อยที่สุดคือ ธนาคารไม่มีความน่าเชื่อถือในการหักชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารจะทำให้มีการหักบัญชีผิดพลาด เป็นประเด็นที่มีปัญหาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.52)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัว ต่อเดือน สถานที่ที่ใช้ไฟฟ้า (ตำบล) โดยใช้การแสดงการทดสอบค่าT-test ค่าF-test และการเปรียบเทียบพหุคูณวิธีการ LSD (Least Significant Different)

ตารางที่ 4.5 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามเพศ

ปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	เพศ					
	ชาย (N=176)		หญิง (N=202)			
	ค่าฉลี่ย	S.D.	ค่าฉลี่ย	S.D.	F	Sig.
1.ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	3.78	0.445	3.80	0.421	-0.577	0.565
2. ด้านระบบงานของธนาคาร	3.49	0.327	3.51	0.334	-0.556	0.579
รวม	3.63	0.295	3.66	0.291	-0.739	0.460

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีเพศต่างกัน ในภาพรวม มีปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝาก

ธนาคาร ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และด้านระบบงานของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.6 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
1. ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	ชาย	4.06	0.597	0.829	0.408
	หญิง	4.00	0.631		
2. ขาดการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจยากการสื่อสารไม่ชัดเจน	ชาย	4.08	0.654	0.153	0.878
	หญิง	4.07	0.643		
3. ไม่มั่นใจว่าจะได้รับใบแจ้งค่ากระแสไฟฟ้าทันเวลา	ชาย	3.50	0.709	-1.690	0.092
	หญิง	3.63	0.763		
4. ไม่มั่นใจว่าจะได้รับใบเสร็จรับเงินจากการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่งไปรษณีย์	ชาย	3.52	0.900	-0.604	0.546
	หญิง	3.58	0.912		
5. วิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ขั้นตอนในการขอใช้บริการยุ่งยาก เสียเวลามาก	ชาย	4.53	0.641	-0.416	0.678
	หญิง	4.56	0.527		
6. กรณีมีการหักเงินค่ากระแสไฟฟ้าผิดพลาดจะทำให้มีปัญหาในการขอเงินคืน	ชาย	4.15	0.570	-0.001	0.999
	หญิง	4.15	0.565		
7. ไม่มั่นใจว่าเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นกับการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ พนักงานการไฟฟ้าสามารถแก้ไขปัญหา ได้รวดเร็ว	ชาย	3.35	1.127	0.187	0.851
	หญิง	3.33	0.989		
8. พนักงานการไฟฟ้าไม่มีมนุษย์สัมพันธ์ ไม่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ และไม่รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้กระแสไฟฟ้า	ชาย	3.01	1.298	-0.595	0.552
	หญิง	3.08	1.261		
รวม	ชาย	3.78	0.445	-0.577	0.565
	หญิง	3.80	0.421		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีเพศต่างกัน ในภาพรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ในแต่ละข้อไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ด้านระบบงานของธนาคาร จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านระบบงานของธนาคาร	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
1. ไม่มีสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารของตนเองที่สามารถหักค่ากระแสไฟฟ้าได้	ชาย	4.54	0..500	-0.575	0.566
	หญิง	4.57	0.496		
2. ไม่มีเงินคงเหลือในบัญชีมากพอที่จะหักชำระค่ากระแสไฟฟ้า	ชาย	4.53	0.565	0.247	0.805
	หญิง	4.52	0.557		
3. ที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ และไม่มีสาขาของธนาคารที่เปิดสมุดบัญชีไว้ในพื้นที่	ชาย	4.10	0.535	0.599	0.550
	หญิง	4.07	0.533		
4. พนักงานธนาคารไม่อำนวยความสะดวกในการกรอกแบบตอบรับการหักเงินจากบัญชีเงินฝากธนาคาร	ชาย	3.52	0.800	-1.149	0.251
	หญิง	3.61	0.733		
5. พนักงานธนาคารไม่มีความรู้ความสามารถ ในการแนะนำเกี่ยวกับการหักค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	ชาย	3.60	0.719	0.642	0.521
	หญิง	3.55	0.705		
6. พนักงานธนาคารไม่มีมนุษย์สัมพันธ์ ไม่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	ชาย	2.61	0.747	0.190	0.850
	หญิง	2.60	0.748		
7. การหักชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีค่าธรรมเนียมสูงเกินไป	ชาย	2.55	0.937	-0.686	0.493
	หญิง	2.61	0.992		
8. ธนาคารไม่มีความน่าเชื่อถือในการหักชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร จะทำให้ มีการหักบัญชีผิดพลาด	ชาย	2.48	0.894	-0.807	0.420
	หญิง	2.55	0.828		
รวม	ชาย	3.49	0.327	-0.556	0.579
	หญิง	3.51	0.334		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีเพศต่างกัน ในภาพรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านระบบงานของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ในแต่ละข้อไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ

ปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	3.257	4	0.814	4.529	0.001*
	67.059	373	0.180		
	70.317	377			
2. ด้านระบบงานของธนาคาร	0.380	4	0.095	0.869	0.482
	40.790	373	0.109		
	41.170	377			
รวม	1.045	4	0.261	3.114	0.015*
	31.278	373	0.084		
	32.323	377			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอายุต่างกัน ในภาพรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงต้องทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ LSD จำแนกตามอายุต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบพหุคุณด้วยวิธีการ LSD ของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
		3.78	3.68	3.57	3.62	3.66
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3.78	-		0.208*	0.161*	
2. 20 - 30 ปี	3.68		-	0.112*		
3. 31 - 40 ปี	3.57			-		
4. 41 - 50 ปี	3.62				-	
5. มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	3.66					-
รวม	3.65					

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับปัญหาแตกต่างคือ มีปัญหามากกว่า กลุ่มที่มีอายุ 31 – 40 ปี และ อายุ 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังมีกลุ่มผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีระดับปัญหาแตกต่างคือ มีปัญหามากกว่า กลุ่มที่มีอายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบพหุคุณด้วยวิธีการ LSD ของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามอายุ ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
		4.07	3.82	3.69	3.73	3.83
1. ต่ำกว่า 20 ปี	4.07	-	0.243*	0.378*	0.339*	0.231*
2. 20 - 30 ปี	3.82		-	0.135*		
3. 31 - 40 ปี	3.69			-		-0.147*
4. 41 - 50 ปี	3.73				-	
5. มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	3.83					-
รวม	3.79					

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า กลุ่มที่มีอายุ 20 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า กลุ่มที่มีอายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอายุ 31 -40 ปี มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหาน้อยกว่า กลุ่มที่มีมากกว่า 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	0.257	3	0.086	0.457	0.713
	70.060	374	0.187		
	70.317	377			
2. ด้านระบบงานของธนาคาร	8.207	3	2.736	31.040	0.000*
	32.963	374	0.088		
	41.170	377			
รวม	2.590	3	0.863	10.858	0.000*
	29.733	374	0.080		
	32.323	377			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านระบบงานของธนาคาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงต้องทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ LSD จำแนกตามระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบพหุคุณด้วยวิธีการ LSD ของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
		3.73	3.70	3.66	3.52
1. ประถมศึกษา	3.73	-			0.218*
2. มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	3.70		-		0.196*
3. อนุปริญญา	3.66			-	0.151*
4. ปริญญาตรีขึ้นไป	3.51				-
รวม	3.65				

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีการศึกษาระดับประถม มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า ระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า ระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังมีกลุ่มผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า ระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบพหุคุณด้วยวิธีการ LSD ของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านระบบงานของธนาคาร

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
		3.65	3.62	3.50	3.27
1. ประถมศึกษา	3.65	-		0.153*	0.385*
2. มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	3.62		-	0.122*	0.355*
3. อนุปริญญา	3.50			-	0.233*
4. ปริญญาตรีขึ้นไป	3.27				-
รวม	3.50				

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีการศึกษาระดับประถม มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า ระดับอนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า ระดับอนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีระดับปัญหามากกว่า ระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	0.522	4	0.130	0.697	0.594
	69.795	373	0.187		
	70.317	377			
2. ด้านระบบงานของธนาคาร	8.641	4	2.160	24.770	0.000*
	32.529	373	0.087		
	41.170	377			
รวม	2.644	4	0.661	8.309	0.000*
	29.679	373	0.080		
	32.323	377			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกัน ในภาพรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านระบบงานของธนาคาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงต้องทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ LSD จำแนกตามอาชีพต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบพหุคุณด้วยวิธีการ LSD ของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	ค้าขายหรือเจ้าของกิจการ	ลูกจ้างหรือพนักงานฯ	ทำนา ทำสวนฯ	รับจ้างทั่วไปและอื่นๆ
		3.49	3.64	3.67	3.77	3.66
1. ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.49	-	-0.149*	-0.184*	-0.280*	-0.172*
2. ค้าขายหรือเจ้าของฯ	3.64		-		-0.131*	
3. ลูกจ้างหรือพนักงานฯ	3.67			-	-0.096*	
4. ทำนา ทำสวนฯ	3.77				-	0.108*
5. รับจ้างทั่วไปและอื่นๆ	3.66					-
รวม	3.65					

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหาน้อยกว่า อาชีพค้าขายหรือเป็นเจ้าของกิจการ ลูกจ้างหรือพนักงานธุรกิจเอกชน ทำนา ทำสวน เกษตรกรรม รับจ้างทั่วไปและอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอาชีพค้าขายหรือเป็นเจ้าของกิจการ มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหาน้อยกว่าอาชีพ ทำนา ทำสวน เกษตรกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอาชีพ ลูกจ้างหรือพนักงานธุรกิจเอกชน มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหาน้อยกว่าอาชีพ ทำนา ทำสวน เกษตรกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีทำนา ทำสวน เกษตรกรรม มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหาน้อยกว่าอาชีพรับจ้างทั่วไป และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบพหุคุณด้วยวิธีการ LSD ของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามอาชีพ ด้านระบบงานของธนาคาร

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	ค้าขายหรือเจ้าของกิจการ	ลูกจ้างหรือพนักงานฯ	ทำนา ทำสวนฯ	รับจ้างทั่วไปและอื่นๆ
		3.19	3.50	3.53	3.68	3.58
1. ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.19	-	-0.307*	-0.340*	-0.486*	-0.386*
2. ค้าขายหรือเจ้าของฯ	3.50		-		-0.180*	
3. ลูกจ้างหรือพนักงานฯ	3.53			-	-0.146*	
4. ทำนา ทำสวนฯ	3.68				-	0.100*
5. รับจ้างทั่วไปและอื่นๆ	3.58					-
รวม	3.50					

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหาน้อยกว่า อาชีพค้าขายหรือเป็นเจ้าของกิจการ ลูกจ้างหรือพนักงานธุรกิจเอกชน ทำนา ทำสวน เกษตรกรรม รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอาชีพ ค้าขายหรือเป็นเจ้าของกิจการ มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหาน้อยกว่าอาชีพ ทำนา ทำสวน เกษตรกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอาชีพ ลูกจ้างหรือพนักงานธุรกิจเอกชน มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหาน้อยกว่าอาชีพ ทำนา ทำสวน เกษตรกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีทำนา ทำสวน เกษตรกรรม มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า อาชีพรับจ้างทั่วไป และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

ปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1.236	4	0.309	1.668	0.157
	69.081	373	0.185		
	70.317	377			
2. ด้านระบบงานของธนาคาร	6.512	4	1.628	17.520	0.000*
	34.658	373	0.093		
	41.170	377			
รวม	2.538	4	0.635	7.947	0.000*
	29.785	373	0.080		
	32.323	377			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนต่างกัน ในภาพรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านระบบงานของธนาคาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงต้องทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ LSD จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือนต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบพหุคุณด้วยวิธีการ LSD ของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 9,000 บาท	9,001 – 12,000 บาท	12,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป
		3.74	3.69	3.65	3.53	3.51
1. ต่ำกว่า 9,000 บาท	3.74	-			0.211*	0.225*
2. 9,001–12,000 บาท	3.69		-		0.163*	0.178*
3. 12,001 –15,000 บาท	3.65			-	0.123*	0.138*
4. 15,001-20,000บาท	3.53				-	
5. ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	3.51					-
รวม	3.65					

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 9,000 บาท มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีรายได้ 9,001 – 12,000 บาท มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีรายได้ 12,001 – 15,000 บาท มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบพหุคุณด้วยวิธีการ LSD ของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ด้านระบบงานของธนาคาร

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 9,000 บาท	9,001 – 12,000 บาท	12,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป
		3.63	3.58	3.48	3.40	3.22
1. ต่ำกว่า 9,000 บาท	3.63	-		0.145*	0.233*	0.408*
2. 9,001–12,000 บาท	3.58		-	0.097*	0.185*	0.360*
3. 12,001 –15,000 บาท	3.48			-		0.263*
4. 15,001-20,000บาท	3.40				-	0.175*
5. ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	3.22					-
รวม						

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 9,000 บาท มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ 12,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีรายได้ 9,001 – 12,000 บาท มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ 12,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีรายได้ 12,001 – 15,000 บาท มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ที่มีต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามสถานที่ที่ใช้ไฟฟ้า (ตำบล)

ปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	0.345	4	0.086	0.459	0.765
	69.972	373	0.188		
	70.317	377			
2. ด้านระบบงานของธนาคาร	0.261	4	0.065	0.594	0.667
	40.909	373	0.110		
	41.170	377			
รวม	0.162	4	0.040	0.469	0.759
	32.161	373	0.086		
	32.323	377			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีสถานที่ใช้ไฟฟ้าในตำบลต่างกัน ในภาพรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัญหาและข้อแสนอแนะปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

4.1 ปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าได้ระบุปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร เรียงลำดับคือ ปัญหาเรื่องการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง จำนวน 6 ราย (ร้อยละ 1.59) ปัญหาเรื่องขาดการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการที่ชัดเจนขั้นตอนเข้าใจยาก จำนวน 4 ราย (ร้อยละ 1.06) ปัญหาไม่มีธนาคารที่มีสมุดบัญชีอยู่ในพื้นที่ จำนวน 3 ราย (ร้อยละ 0.79) และไม่มีปัญหาในการให้บริการ จำนวน 365 ราย (ร้อยละ 96.56)

4.2 ข้อเสนอแนะในปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

ข้อเสนอแนะจำนวน 8 ราย ดังนี้

1. อยากให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำนวยความสะดวก อธิบายวิธีดำเนินการที่ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

2. อยากให้ลดขั้นตอนการดำเนินงานขอหักชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

3. ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารว่ามีผลประโยชน์อย่างไร มีความสะดวกอย่างไร เป็นข้อๆ และเห็นความชัดเจนอย่างแท้จริง

บทที่ 5
สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ผู้วิจัยจะนำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

1.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

1.2 เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่ชำระค่ากระแสไฟฟ้าด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ในเดือนกันยายน 2556 จำนวน 6,705 คน เดือนตุลาคม 2556 จำนวน 7,056 คน และเดือนพฤศจิกายน 2556 จำนวน 6,465 คน เฉลี่ยจำนวนประชากรสามเดือน คือ 6,742 คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample Groups)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีของ Taro Yamane (1973) มีจำนวน 378 คน ใช้การเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) โดยเริ่มจากแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามตำบลในอำเภอเด่นชัย 5 ตำบล คือ ตำบลละ 75 คน โดยมี 1 ตำบล สำรวจ 78 คน เนื่องจากเป็นตำบลที่มีจำนวนหมู่บ้านมากที่สุด คือตำบลไทรย้อย รวมเป็น 378 คน จากนั้นเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละตำบลจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนถือความสะดวกของผู้วิจัยเป็นหลัก โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่ชำระค่ากระแสไฟฟ้าด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัยโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน สถานที่ที่ใช้ไฟฟ้า (ตำบล) แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) เป็นชนิดตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ใน 2 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2. ด้านระบบงานของธนาคาร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ แบบสอบถามแบบคำถามปลายเปิด (Open ended Questionnaires)

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และตรวจสอบข้อมูลความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามนำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ดังต่อไปนี้

2.3.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2.3.2 วิเคราะห์ระดับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ โดยใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

2.3.3 เปรียบเทียบปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลโดยใช้สถิติการหา T-test ค่า F-test หากพบว่ามีมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำการทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Different) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2.3.4 สำหรับส่วนที่เป็นคำถามปลายเปิดที่ให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ใช้ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและความถี่โดยนำเสนอในรูปความเรียง จากความคิดเห็นมากที่สุดและรองลงมาตามลำดับ

3. สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีการศึกษาอยู่ที่ระดับอนุปริญญา ส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง หรือพนักงานธุรกิจเอกชน มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 9,001 – 12,000 บาท และมีสถานที่ใช้ไฟฟ้าอยู่ในเขตตำบลไทรย้อย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธี หักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ในภาพรวม มีปัญหาในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้กระแสไฟฟ้า มีระดับปัญหาเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้

1) ปัญหา ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ความคิดเห็นของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ในภาพรวม ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีปัญหาในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า วิธีการชำระ ค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ขั้นตอนในการขอใช้บริการยุ่งยาก เสียเวลามาก เป็นประเด็นที่มีปัญหามากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือกรณีมีการหักเงินค่ากระแสไฟฟ้าผิดพลาดจะทำให้มีปัญหาในการขอเงินคืน เป็นประเด็นที่มีปัญหาในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ พนักงานการไฟฟ้าไม่มีมนุษย์สัมพันธ์ ไม่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ และไม่รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้กระแสไฟฟ้า เป็นประเด็นที่มีปัญหาระดับปานกลาง

2) ปัญหา ด้านระบบงานของธนาคาร

ความคิดเห็นของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ในภาพรวม ด้านระบบงานของธนาคารมีปัญหาในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารของตนเองที่สามารถหักค่ากระแสไฟฟ้าได้ เป็นประเด็นที่มีปัญหามากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือไม่มีเงินคงเหลือในบัญชีมากพอที่จะหักชำระค่ากระแสไฟฟ้า เป็นประเด็นที่มีปัญหาในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ธนาคารไม่มีความน่าเชื่อถือในการหักชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารจะทำให้มีการหักบัญชีผิดพลาด เป็นประเด็นที่มีปัญหาในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีเพศ ต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอายุ ต่างกันในภาพรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงต้องทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ LSD ในภาพรวม ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า กลุ่มที่มีอายุ 31 – 40 ปี และ อายุ 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังมีกลุ่มผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีระดับปัญหาแตกต่างคือ มีปัญหามากกว่า กลุ่มที่มีอายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า กลุ่มที่มีอายุ 20 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า กลุ่มที่มีอายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอายุ 31 -40 ปี มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหาน้อยกว่ากลุ่มที่มีมากกว่า 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษา ต่างกันในภาพรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านระบบงานของธนาคาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงต้องทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ LSD ในภาพรวม พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีการศึกษาระดับประถม มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า ระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า ระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังมีกลุ่มผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า ระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านระบบงานของธนาคาร พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีการศึกษาระดับประถม มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า ระดับอนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า ระดับอนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีระดับปัญหามากกว่า ระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอาชีพ ต่างกันในภาพรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านระบบงานของธนาคาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงต้องทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ LSD ในภาพรวม พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหาน้อยกว่า อาชีพค้าขายหรือเป็นเจ้าของกิจการ ลูกจ้างหรือพนักงานธุรกิจเอกชน ทำนา ทำสวน เกษตรกรรม รับจ้างทั่วไปและอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอาชีพค้าขายหรือเป็นเจ้าของกิจการ มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหาน้อยกว่าอาชีพ ทำนา ทำสวน เกษตรกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอาชีพ ลูกจ้างหรือพนักงานธุรกิจเอกชน มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหาน้อยกว่าอาชีพ ทำนา ทำสวน เกษตรกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีทำนา ทำสวน เกษตรกรรม มีระดับปัญหาแตกต่าง

คือ มีปัญหาน้อยกว่าอาชีพรับจ้างทั่วไป และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านระบบงานของธนาคาร พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหาน้อยกว่า อาชีพค้าขายหรือเป็นเจ้าของกิจการ ลูกจ้างหรือพนักงานธุรกิจเอกชน ทำนา ทำสวน เกษตรกรรม รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอาชีพ ค้าขายหรือเป็นเจ้าของกิจการ มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหาน้อยกว่าอาชีพ ทำนา ทำสวน เกษตรกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีอาชีพ ลูกจ้างหรือพนักงานธุรกิจเอกชน มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหาน้อยกว่าอาชีพ ทำนา ทำสวน เกษตรกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีทำนา ทำสวน เกษตรกรรม มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า อาชีพ รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ต่างกันในภาพรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านระบบงานของธนาคาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงต้องทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการ LSD ในภาพรวม พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 9,000 บาท มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีรายได้ 9,001 – 12,000 บาท มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีรายได้ 12,001 – 15,000 บาท มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านระบบงานของธนาคาร พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 9,000 บาท มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ 12,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีรายได้ 9,001 – 12,000 บาท มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ 12,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีรายได้ 12,001 – 15,000 บาท มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ใช้

กระแสไฟฟ้าที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีระดับปัญหาแตกต่าง คือ มีปัญหามากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีสถานที่ที่ใช้ไฟฟ้า (ตำบล) ต่างกัน ในภาพรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.อภิปรายผล

จากการศึกษาปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ โดยวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร 2 ด้านได้แก่ ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านระบบงานของธนาคาร โดยใช้แนวคิดของกลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการที่จะรักษาความเป็นเลิศในการให้บริการที่ประทับใจลูกค้าได้นั้นจะต้องอาศัยกิจกรรมด้านการตลาดที่สำคัญ 3 ประการ คือ การตลาดภายนอก การตลาดปฏิสัมพันธ์ การตลาดภายใน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยคำนึงถึงคุณสมบัติ 10 ประการดังนี้ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองความต้องการ ความสามารถ การเข้าถึงได้ ความสุภาพ การติดต่อสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความเข้าใจลูกค้า สามารถจับต้อง/รู้สึกได้ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

แนวคิดของกลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการ ด้านกระบวนการ (process) หมายถึง ขั้นตอนหรือกระบวนการในการให้บริการ ระเบียบ รวมทั้งวิธีการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างและการนำเสนอบริการให้กับลูกค้า และแนวคิดคุณภาพของการบริการด้านการเข้าถึงได้ (Access) หมายถึง ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้เมื่อต้องการ โดยไม่เสียเวลาค้นหาสถานที่ รอคอยการบริการ และมีขั้นตอนในการติดต่อที่ยาวนาน จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามีประเด็นปัญหามากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับปัญหามากที่สุด คือ วิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารขั้นตอนในการขอใช้บริการยุ่งยากเสียเวลามาก ซึ่งผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของสิทธิพันธ์ ใจแก้ว (2548:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่า

กระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าประเภทผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่อยู่อาศัยมีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ

แนวคิดคุณภาพของการบริการ ด้านความปลอดภัย (Security) จากการใช้บริการทั้งทางกายภาพ ความรู้สึกและข้อมูล โดยลูกค้ามั่นใจได้ว่าเขาจะได้รับบริการที่ไม่ต้องเสี่ยงต่ออันตราย ความผิดพลาด หรือความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นกับตนเอง และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนไม่ต้องกังวลว่าข้อมูลของตนจะถูกเผยแพร่สู่สาธารณะ โดยไม่ได้รับอนุญาตเสียก่อน จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในระดับมาก คือ กรณีมีการหักเงินค่ากระแสไฟฟ้าผิดพลาดจะทำให้มีปัญหาในการขอเงินคืน ซึ่งผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของ สิทธิพันธ์ ใจแก้ว (2548:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าประเภทผู้ใช้กระแสไฟฟ้ากิจการขนาดเล็กพบว่า มีปัญหาความล่าช้าของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 มากที่สุด รองลงมา คือ มีปัญหาในการหักบัญชีเงินฝาก และมีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.44

แนวคิดคุณภาพของการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) สร้างความเข้าใจให้กับลูกค้าและพยายามทำความเข้าใจลูกค้า เพื่อที่จะสามารถให้บริการ และแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในระดับมาก คือ ขาดการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจยากการสื่อสารไม่ชัดเจน ซึ่งผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของ อนงค์พรรณ สุวรรณทะมาลี (2549:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า อันดับแรกคือ พนักงานธนาคารไม่มีความรู้ ในการอธิบายขั้นตอนการขอใช้บริการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของกมลทิพย์ เรืองขนาบ (2545:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ใช้ไฟในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และพนักงานควรให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ไฟมาเลือกวิธีการชำระวิธีนี้ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารมากกว่าปัจจัยอื่น และมีสาเหตุในการไม่เลือกวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้า ด้วยวิธีหัก

บัญชีเงินฝากธนาคารพบมากที่สุด คือ การไม่เข้าใจวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประภาพรรณ แสงวิรุฬห์ (2554:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของลูกค้าการไฟฟ้านครหลวงต่อบริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนไปใช้บริการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร คือขั้นตอนการรับสมัคร มีโปรโมชั่นการสมัครใช้บริการ และปัญหาหักบัญชีผิดพลาด โดยผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ส่วนใหญ่มีแนวโน้มพฤติกรรมที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร หากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข

แนวคิดของกลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด (promotion) การส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการทำได้ในทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การให้ข่าว การลด แลก แจก แถม การตลาดทางตรงผ่านสื่อต่างๆ ซึ่งการบริการที่ต้องการเจาะลูกค้าระดับสูง ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ช่วยสร้างภาพลักษณ์ ส่วนการบริการที่ต้องการเจาะลูกค้าระดับกลางและระดับล่างซึ่งเน้นราคาค่อนข้างต่ำต้องอาศัยของแถม เป็นต้น จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในระดับมาก คือไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของ สิทธิพันธ์ ใจแก้ว (2548:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าประเภทผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่อยู่อาศัย พบว่า มีปัญหาการโฆษณาไม่ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 71.67 มากที่สุด ส่วนผู้ใช้กระแสไฟฟ้าประเภทผู้ใช้กระแสไฟฟ้ากิจการขนาดเล็ก พบว่า มีปัญหาการโฆษณาไม่ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 88.89 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของกมลทิพย์ เรืองขนาบ (2545:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ใช้ไฟในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า แนวโน้มในการเปลี่ยนวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้า มาเป็นวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าซึ่งไม่ได้ชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เมื่อการไฟฟ้ามีการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานในเรื่องการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้า หรือมีการเปลี่ยนแปลงด้านผู้ใช้กระแสไฟฟ้าทำให้วิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าปัจจุบันไม่สะดวก ผู้ใช้ไฟกลุ่มตัวอย่างส่วนมาก จะเปลี่ยนวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้ามาเป็นวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

แนวคิดคุณภาพของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ (Creditability) ความเชื่อใจที่ลูกค้ามีต่อธุรกิจ ซึ่งจะพิจารณาจากชื่อเสียง ความซื่อสัตย์ และความโปร่งใสในการดำเนินงานของธุรกิจ ด้านความปลอดภัย (Security) จากการใช้บริการทั้งทางกายภาพ ความรู้สึกและข้อมูล โดยลูกค้ามั่นใจได้ว่าเขาจะได้รับบริการที่ไม่ต้องเสี่ยงต่ออันตราย ความผิดพลาด หรือความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นกับตนเอง และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนไม่ต้องกังวลว่าข้อมูลของตนจะถูกเผยแพร่สู่สาธารณะโดยไม่ได้รับอนุญาตเสียก่อน และด้านการเข้าถึงได้ (Access) หมายถึง ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้เมื่อต้องการ โดยไม่เสียเวลาค้นหาสถานที่ รอคอยการบริการ และมีขั้นตอนในการติดต่อที่ยาวนาน จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในระดับมาก คือ ไม่มั่นใจว่าจะได้รับใบแจ้งค่ากระแสไฟฟ้าทันเวลา และปัญหาไม่มั่นใจว่าจะได้รับใบเสร็จรับเงินจากการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่งไปรษณีย์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิทธิพันธ์ ใจแก้ว (2548:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงลูกค้าที่ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่ากระแสไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินถึงบ้าน รองลงมาคือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากสะดวกต่อการขอบริการ และขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว

2. ด้านระบบงานของธนาคาร

แนวคิดคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงได้ (Access) ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้เมื่อต้องการ โดยไม่เสียเวลาค้นหาสถานที่ รอคอยการบริการ และมีขั้นตอนในการติดต่อที่ยาวนาน และสามารถจับต้อง/รู้สึกได้ (Tangibles) ถึงความพร้อมและความใส่ใจในการให้บริการ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์การให้บริการ เครื่องแบบพนักงาน และความสะอาดของสถานที่ เป็นต้น จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านระบบงานของระบบงานของธนาคาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านระบบงานของธนาคาร พบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามีประเด็นปัญหามากที่สุด ระดับปัญหามากที่สุด ไม่มีสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารของตนเองที่สามารถหักค่ากระแสไฟฟ้าได้ เนื่องจากในพื้นที่ของอำเภอเด่นชัยจังหวัดแพร่ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพลูกจ้าง หรือพนักงานธุรกิจเอกชน ซึ่งบางรายก็ไม่มีสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือบางรายก็มีสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารแต่ไม่มีธนาคารอยู่ในพื้นที่ เพราะในพื้นที่อำเภอเด่นชัย มีธนาคาร 3 แห่ง คือ ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงเทพ และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับ ผลการศึกษาของกมลทิพย์ เรืองขนาบ (2545:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ

การเลือกใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟในอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่ไม่ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว และค้าขาย มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท ผู้ใช้ไฟส่วนใหญ่ไม่มีสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารของตนเองที่สามารถหักค่ากระแสไฟฟ้าได้

แนวคิดของกลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการ ด้านบุคคล (people) บุคคลในที่นี้จะหมายถึงบุคคลทุกๆคนที่มีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ ซึ่งรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้าที่มาใช้บริการ และลูกค้าคนอื่นที่มาใช้บริการด้วย จากลักษณะเฉพาะของบริการที่เรียกว่า “Inseperability” พนักงานของกิจการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทั้งในการผลิตบริการและการให้บริการในปัจจุบันซึ่งสถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจรุนแรงขึ้น พนักงานยังเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่าง (Differentiation) ให้กับธุรกิจโดยการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน นอกจากพนักงานของกิจการดังกล่าวแล้วตัวลูกค้าเองรวมถึงลูกค้าคนอื่นที่มาใช้บริการก็จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในเรื่องการบริการของผู้ซื้อบริการด้วย และการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร กำหนดระยะเวลาที่ธนาคารทำการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เมื่อกองรายได้ สำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผู้ใช้กระแสไฟฟ้าส่งให้ธนาคารหักบัญชีพร้อมกันทั่วประเทศแล้ว ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัย/กิจการขนาดเล็ก) หักบัญชีทุกวันที่ 11 ของเดือน หากตรงกับวันหยุดทำการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเลื่อนเป็นวันทำการถัดไป และผู้ใช้กระแสไฟฟ้ารายใหญ่ หักบัญชีทุกวันที่ 19 ของเดือน หากตรงกับวันหยุดทำการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเลื่อนเป็นวันทำการถัดไป จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในระดับมากที่สุด คือ ไม่มีเงินคงเหลือในบัญชีมากพอที่จะหักชำระค่ากระแสไฟฟ้า เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้กระแสไฟฟ้าส่วนใหญ่ มีอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานธุรกิจเอกชน และส่วนใหญ่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนอยู่ที่ 9,001 – 12,000 บาท ทั้งระยะเวลาที่ทำการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อยู่ในช่วงกลางเดือน คือ ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ารายย่อยหักบัญชีทุกวันที่ 11 ของเดือน และผู้ใช้กระแสไฟฟ้ารายใหญ่หักบัญชีทุกวันที่ 19 ของเดือน จึงทำให้ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าไม่มีเงินคงเหลือในบัญชีมากพอที่จะหักชำระค่ากระแสไฟฟ้า สอดคล้องกับผลการศึกษาของธนดล เลาหะเพ็ญแสง (2551:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาของสถานที่รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าพบว่า สถานที่ชำระหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ต้องมีเงินฝากคงเหลือไว้ในบัญชีเพียงพอในการหักชำระค่ากระแสไฟฟ้าในแต่ละเดือน

แนวคิดของกลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (place) วิธีการขนย้ายสินค้าจากผู้ผลิตไปสู่ลูกค้าโดยวิธีการขนส่งการเก็บคลังสินค้าการจัดการสินค้าคงเหลือโดยมีช่องทางในการจัดจำหน่ายตามประเภทของสินค้าและบริการ และด้านหลักฐานทางกายภาพ (physical evidence) หมายถึงสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้าและกิจการมีปฏิสัมพันธ์กัน และองค์ประกอบที่จับต้องได้ต่างๆ ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้น จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในระดับมาก คือ ที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ และไม่มีสาขาของธนาคารที่เปิดสมุดบัญชีไว้ในพื้นที่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของธนดล เลาหะเพ็ญแสง (2551:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาของสถานที่รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าพบว่า สถานที่รับชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำปางอยู่ไกลไม่สะดวกในการไปใช้บริการ สถานที่รับชำระที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สอดคล้องกับผลการศึกษาของธีรนุช สมพยัคฆ์ (2547:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า : กรณีศึกษาผู้ใช้กระแสไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่าวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านธนาคารโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้ารูปแบบนี้คือ ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าไม่มีเวลาอยู่กับบ้านตอนกลางวัน มีความยืดหยุ่นด้านเวลาในการชำระค่ากระแสไฟฟ้า การบริการที่รวดเร็ว และอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ดังนั้นหากไม่มีสาขาของธนาคารที่เปิดสมุดบัญชีไว้ในพื้นที่ จะทำให้ไม่เกิดปัจจัยในเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของประภาพรรณ แสงวิรุฬห์ (2554:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของลูกค้าการไฟฟ้านครหลวงต่อบริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร พบว่า เหตุผลในการไม่เลือกใช้บริการคือ ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า และไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจไม่ใช้บริการ คือตนเอง ดังนั้นหากไม่มีสาขาของธนาคารที่เปิดสมุดบัญชีไว้ในพื้นที่ หรือมีการอำนวยความสะดวกในการติดต่อธนาคารที่ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามีสมุดบัญชีอยู่ ช่องทางอื่นก็สะดวกกว่าในการชำระค่ากระแสไฟฟ้า

แนวคิดคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ของลูกค้าได้อย่างทันที ถูกต้อง รวดเร็ว และด้วยความเต็มใจ ไม่ต้องให้ลูกค้ารอคอยต่อว่า และเลิก

ใช้บริการ หรือหันไปใช้บริการของคู่แข่งขันรายอื่นๆ และด้านความสามารถ (Competence) ความรู้ทักษะ และประสบการณ์ของพนักงานที่พร้อมในการให้บริการลูกค้า โดยพนักงานจะต้องมีความสามารถที่เหมาะสม และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าว่า เขาจะได้รับบริการตามที่เขาต้องการและเป็นไปตามข้อกำหนด และแนวคิดของกลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการด้านบุคคล (people) บุคคลในที่นี้จะหมายถึงบุคคลทุกๆคนที่มีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ ซึ่งรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้าที่มาใช้บริการ และลูกค้าคนอื่นที่มาใช้บริการด้วย จากลักษณะเฉพาะของบริการ ที่เรียกว่า “Inseperability” พนักงานของกิจการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทั้งในการผลิตบริการและการให้บริการในปัจจุบันซึ่งสถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจรุนแรงขึ้น พนักงานยังเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่าง (Differentiation) ให้กับธุรกิจโดยการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน นอกจากพนักงานของกิจการดังกล่าวแล้วตัวลูกค้าเองรวมถึงลูกค้าคนอื่นที่มาใช้บริการก็จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในเรื่องการบริการของผู้ซื้อบริการด้วย จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้าให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในระดับมาก คือ พนักงานธนาคารไม่อำนวยความสะดวกในการกรอกแบบตอบรับการหักเงินจากบัญชีเงินฝากธนาคาร และเห็นด้วยกับปัญหาพนักงานธนาคารไม่มีความรู้ความสามารถในการแนะนำเกี่ยวกับการหักค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนงค์พรรณ สุวรรณทะมาลี (2549:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าส่วนใหญ่พบว่า พนักงานของธนาคารให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการและผิดพลาดบ่อย คิดเป็นร้อยละ 90.38

5.ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้

จากการศึกษาปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ทำให้ทราบถึงปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ในด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และด้านระบบงานของธนาคาร ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า ดังนี้

5.1.1 ด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

*1) จากผลการศึกษา*พบว่า วิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ขั้นตอนในการขอใช้บริการยุ่งยากเสียเวลามาก เป็นประเด็นที่มีปัญหามากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด จึงเห็นควรให้พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำนวยความสะดวก ต่อผู้ใช้กระแสไฟฟ้าในการช่วยกรอกแบบฟอร์มขอให้ธนาคารหักเงินจากบัญชีเงินฝากชำระค่ากระแสไฟฟ้า หรือแม้แต่อำนวยความสะดวกในการไปยื่นเอกสารที่ธนาคารให้แก่ผู้ใช้กระแสไฟฟ้า เพื่อลดขั้นตอนในการขอใช้บริการ ให้เข้าถึงผู้ใช้กระแสไฟฟ้าได้

*2) จากผลการศึกษา*พบว่า กรณีมีการหักเงินค่ากระแสไฟฟ้าผิดพลาดจะทำให้มีปัญหาในการขอเงินคืน เป็นประเด็นที่มีปัญหาในระดับมาก เนื่องจากผู้ใช้กระแสไฟฟ้ายังไม่มั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ไม่ต้องเสี่ยงต่ออันตราย หรือ ความผิดพลาด ดังนั้นจึงควรสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้กระแสไฟฟ้า โดยประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าทราบถึงขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบมีขั้นตอนตรวจสอบได้ และประสิทธิภาพของระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้งวิธีการป้องกันและการแก้ไขเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้น

*3) จากผลการศึกษา*พบว่า ปัญหาขาดการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจยากการสื่อสารไม่ชัดเจน เป็นประเด็นที่มีปัญหาในระดับมาก เนื่องจากขาดการติดต่อสื่อสาร สร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้กระแสไฟฟ้า จึงควรฝึกอบรมให้พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีทักษะ ความรู้ที่สามารถสื่อสาร อธิบายให้ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าเข้าใจในวิธีการ และขั้นตอนดำเนินการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

*4) จากผลการศึกษา*พบว่า ปัญหาไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร เป็นประเด็นที่มีปัญหาในระดับ เนื่องจากขาดการส่งเสริมการตลาด ดังนั้นทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์โดยเน้นให้ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าทราบถึงประโยชน์ และให้วิธีการนี้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย โดยการแจกแผ่นพับ หรือจัดทำป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์

*5) จากผลการศึกษา*พบว่า ปัญหาไม่มั่นใจว่าจะได้รับใบแจ้งค่ากระแสไฟฟ้าทันเวลา และปัญหาไม่มั่นใจว่าจะได้รับใบเสร็จรับเงินจากการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่งไปรษณีย์ไป เป็นประเด็นที่มีปัญหาในระดับมาก เนื่องจากผู้ใช้กระแสไฟฟ้าขาดความเชื่อถือ ในเรื่องของความสม่ำเสมอ และไม่มั่นใจในวิธีการส่งใบแจ้งค่ากระแสไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงิน ดังนั้นทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงควรสร้างความเชื่อมั่นในการกำหนดวันส่งใบแจ้งค่ากระแสไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงิน ให้ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าทราบและควรจัดส่งให้ทันเวลา สม่ำเสมอทุกเดือน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้กระแสไฟฟ้า

5.1.2 ด้านระบบงานของธนาคาร

*1) จากผลการศึกษา*พบว่า ปัญหาไม่มีสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารของตนเองที่สามารถหักค่ากระแสไฟฟ้าได้ เป็นประเด็นปัญหามากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามากที่สุดประกอบอาชีพ ลูกจ้างหรือพนักงานธุรกิจเอกชน ซึ่งส่วนใหญ่ไม่มีสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือบางรายมีสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารแต่ไม่มีธนาคารอยู่ในพื้นที่ เห็นควรให้ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประสานกับทางธนาคารในพื้นที่ ออกหน่วยเคลื่อนที่รณรงค์เปิดบัญชีให้กับผู้ใช้กระแสไฟฟ้า

*2) จากผลการศึกษา*พบว่า ไม่มีเงินคงเหลือในบัญชีมากพอที่จะหักชำระค่ากระแสไฟฟ้า เป็นประเด็นที่มีปัญหาในระดับมาก ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงควรทำความเข้าใจกับผู้ใช้กระแสไฟฟ้าทราบถึงกำหนดระยะเวลาที่ธนาคารทำการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ว่าผู้ใช้กระแสไฟฟ้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัย/กิจการขนาดเล็ก) หักบัญชีทุกวันที่ 11 ของเดือน หากตรงกับวันหยุดทำการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเลื่อนเป็นวันทำการถัดไป และผู้ใช้กระแสไฟฟ้ารายใหญ่ หักบัญชีทุกวันที่ 19 ของเดือน หากตรงกับวันหยุดทำการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเลื่อนเป็นวันทำการถัดไป เพื่อให้ผู้ใช้กระแสไฟฟ้ามีเงินฝากคงเหลือในบัญชีเพียงพอในการหักชำระค่ากระแสไฟฟ้าในแต่ละเดือน

*3) จากผลการศึกษา*พบว่า ที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ และไม่มีสาขาของธนาคารที่เปิดสมุดบัญชีไว้ในพื้นที่ เป็นประเด็นที่มีปัญหาในระดับมาก เนื่องจากในพื้นที่ของอำเภอเด่นชัย มีธนาคาร 3 แห่ง คือ ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงเทพ และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยหากผู้ใช้กระแสไฟฟ้าจะประสงค์ ชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร นอกเหนือจากธนาคาร 3 แห่งนี้ ผู้ใช้กระแสไฟฟ้าต้องไปดำเนินการยื่นเรื่องเอง จึงเห็นควรให้ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำนวยความสะดวกในการรวบรวมเอกสารที่ใช้ในการหักชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า และอำนวยความสะดวกในการนำส่งธนาคารให้แก่ผู้ใช้กระแสไฟฟ้า

*4) จากผลการศึกษา*พบว่า พนักงานธนาคารไม่อำนวยความสะดวกในการกรอกแบบตอบรับการหักเงินจากบัญชีเงินฝากธนาคาร และพนักงานธนาคารไม่มีความรู้ความสามารถ ในการแนะนำเกี่ยวกับการหักค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร เป็นประเด็นที่มีปัญหาในระดับมาก เห็นควรให้ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและธนาคาร ร่วมกันประชาสัมพันธ์ถึงการหักชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร และขอความร่วมมือพนักงานธนาคารอำนวยความสะดวกในการกรอกแบบตอบรับการหักเงินจากบัญชีเงินฝากธนาคาร และ

เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับพนักงานธนาคารในการแนะนำเกี่ยวกับการหักค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

จากการศึกษาปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ในครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

1. การศึกษาครั้งนี้พิจารณาปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
2. การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่เท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าโดยช่องทางการชำระเงินอื่นๆ ด้วย
3. การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะผู้ใช้กระแสไฟฟ้าในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาขยายผลไปทั้งจัดหวัดแพร่

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กมลทิพย์ เรืองขนาบ(2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ใช้ไฟในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2547) คู่มือ จรรยาบรรณ กฟภ. กองการพิมพ์ฝ่ายธุรการ กรุงเทพมหานคร

_____. (2549) รายงานประจำปี 2549 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

_____. (2556) “เงื่อนไขและขั้นตอนในการยื่นขอชำระค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร” สืบค้นวันที่ 3 พฤศจิกายน 2556

_____. (2556) “ช่องทางให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของ PEA” สืบค้นวันที่ 15 พฤศจิกายน 2556

_____. (2556) “ช่องทางให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของ PEA” สืบค้นวันที่ 3 พฤศจิกายน 2556

_____. (2556) “ช่องทางให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของ PEA” สืบค้นวันที่ 3 ธันวาคม 2556

_____. (2556) “ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” สืบค้นวันที่ 2 พฤศจิกายน 2556

_____. (2556) “ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” สืบค้นวันที่ 2 พฤศจิกายน 2556

_____. (2556) คู่มือระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการเงิน พ.ศ. 2556 ฝ่ายการเงิน กรุงเทพมหานคร

_____. (2557) “กรอบนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของ กฟภ.” สืบค้นวันที่ 10 มกราคม2557

_____. (2557) จรรยาบรรณ กฟภ. กองประชาสัมพันธ์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ กรุงเทพมหานคร

กิติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ (2553) *การวิเคราะห์ระบบการวัด (MSA) (ประมวลผลด้วยMinitab 15)* กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2546) การจัดการและการตลาดบริการ กรุงเทพมหานคร เอ็กซเปอร์เน็ท

ชัยพล ชาวประเสริฐ (2546) การตลาดบริการ Service Marketing กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ และคณะ (2546) TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร 7 เอ็กซเปอร์เน็ท

ธนดล เลาหะเพ็ญแสง(2551) “การตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า ของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครลำปาง” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2552) *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพมหานคร บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา (2547) *การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ธีรนุช สมพยัคฆ์(2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการชำระเงินค่าไฟฟ้า : กรณีศึกษาผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด” การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา

บุญชม ศรีสะอาด (2541) *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย* เล่ม 1. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร สุวีริยาสาส์น

ประภาพรรณ แสงวิรุฬห์(2554) “ปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการชำระเงินค่าไฟฟ้า : กรณีศึกษาผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตราด” การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา

รัตนาภรณ์ ชมพูศรี(2551) “พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในตำบลวัดเกตุ จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) *องค์การและการจัดการฉลับสมบูรณ์* กรุงเทพมหานคร ธรรมสาร

สิทธิพันธ์ ใจแก้ว(2548) “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สุพรรณี อินทร์แก้ว (2549) การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร ธนาเพรส

อนงค์พรรณ สุวรรณทะมาลี (2549) “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้กระแสไฟฟ้าในเขตอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านและโปรดเติมท้ายข้อความในช่องว่างที่กำหนดว่าโปรดระบุ

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 20 ปี ถึง 30 ปี

( ) 31 ปี ถึง 40 ปี ( ) 41 ปี ถึง 50 ปี

( ) มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

( ) อนุปริญญา ( ) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

( ) ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

( ) ค้าขาย หรือเป็นเจ้าของกิจการ

( ) ลูกจ้างหรือพนักงานธุรกิจเอกชน

( ) ทำนา ทำสวน เกษตรกรรม

( ) รับจ้างทั่วไป

( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ของครอบครัวต่อเดือน

( ) ต่ำกว่า 9,000 บาท

( ) 9,001 - 12,000 บาท

( ) 12,001 - 15,000 บาท

( ) 15,001 - 20,000 บาท

( ) ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

6. สถานที่ที่ใช้ไฟฟ้า (ตำบล)

( ) ตำบลเด่นชัย

( ) ตำบลแม่จั๊วะ

( ) ตำบลไทรย้อย

( ) ตำบลห้วยไร่

( ) ตำบลปงป่าหวาย

ตอนที่ 2 ปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

<u>คำชี้แจง</u> โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยทำเครื่องหมาย / ตามช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

5 หมายถึง มีปัญหามากที่สุด
4 หมายถึง มีปัญหามาก
3 หมายถึง มีปัญหาปานกลาง
2 หมายถึง มีปัญหาน้อย
1 หมายถึง มีปัญหาน้อยที่สุด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	ระดับของปัญหา				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
<u>ปัญหาด้านระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค</u>					
1. ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร					
2. ขาดการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจยาก การสื่อสารไม่ชัดเจน					
3. ไม่มั่นใจว่าจะได้รับใบแจ้งค่ากระแสไฟฟ้าทันเวลา					
4. ไม่มั่นใจว่าจะได้รับใบเสร็จรับเงินจากการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่งไปรษณีย์					
5. วิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ขั้นตอนในการขอใช้บริการยุ่งยาก เสียเวลามาก					
6. กรณีมีการหักเงินค่ากระแสไฟฟ้าผิดพลาด จะทำให้มีปัญหาในการขอเงินคืน					
7. ไม่มั่นใจว่าเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นกับการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ พนักงานการไฟฟ้าสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว					
8. พนักงานการไฟฟ้าไม่มีมนุษย์สัมพันธ์ ไม่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ และไม่รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้กระแสไฟฟ้า					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	ระดับของปัญหา				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
<u>ปัญหาด้านระบบงานของธนาคาร</u> 1. ไม่มีสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารของตนเองที่สามารถหัก ค่ากระแสไฟฟ้าได้					
2. ไม่มีเงินคงเหลือในบัญชีมากพอที่จะหักชำระค่ากระแสไฟฟ้า					
3. ที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ และไม่มีสาขาของธนาคารที่เปิดสมุดบัญชีไว้ในพื้นที่					
4. พนักงานธนาคารไม่อำนวยความสะดวกในการกรอกแบบตอบรับการหักเงินจากบัญชีเงินฝากธนาคาร					
5. พนักงานธนาคารไม่มีความรู้ความสามารถ ในการแนะนำเกี่ยวกับการหักค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร					
6. พนักงานธนาคารไม่มีมนุษย์สัมพันธ์ ไม่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ					
7. การหักชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าธรรมเนียมสูงเกินไป					
8. ธนาคารไม่มีความน่าเชื่อถือในการหักชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร จะทำให้มีการหักบัญชีผิดพลาด					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

<u>คำชี้แจง</u> โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะการเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ โดยเขียนข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**********ขอบคุณมากที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามค่ะ**********

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษา

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษา

1. นายบุญปลูก เอมชาวนา	ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย
2. นางศิริลักษณ์ เพื่อนฝูง	ผู้ช่วยผู้จัดการ(บริหาร) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแพร่
3. นางสาวธิพาดา แก้วปัญโญ	นักบัญชีระดับ 5 แผนกบัญชีก่อสร้างและทรัพย์สิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 จังหวัดเชียงใหม่

ภาคผนวก ค

ค่าดัชนีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการศึกษา

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	16

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
หัวข้อ1	48.9333	95.306	.591	.903
หัวข้อ2	48.7667	92.668	.804	.897
หัวข้อ3	49.1000	93.266	.657	.901
หัวข้อ4	49.0667	89.306	.802	.896
หัวข้อ5	49.2667	96.754	.472	.908
หัวข้อ6	48.7667	93.357	.707	.900
หัวข้อ7	48.8000	94.579	.695	.900
หัวข้อ8	49.3000	88.424	.760	.897
หัวข้อ9	48.6000	102.524	.340	.910
หัวข้อ10	48.2000	104.372	.333	.910
หัวข้อ11	48.5000	103.017	.415	.908
หัวข้อ12	48.8667	97.844	.517	.906
หัวข้อ13	49.4000	95.628	.665	.901
หัวข้อ14	49.6333	94.102	.730	.899
หัวข้อ15	49.2333	97.978	.422	.910
หัวข้อ16	49.5667	98.530	.489	.907

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวเกศรินทร์ บุญพรประเสริฐ
วัน เดือน ปีเกิด	20 กุมภาพันธ์ 2530
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีบัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สถานที่ทำงาน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่
ตำแหน่ง	นักบัญชี ระดับ 4