

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของลูกค้าการ ไฟฟ้านครหลวงต่อบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลและแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง คือผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่จำหน่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง ในกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ที่เคยชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร และไม่เคยใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย โดยแบ่งตามสัดส่วนผู้ใช้ไฟฟ้า คือ

เขตพื้นที่จำหน่ายไฟฟ้า	จำนวนตามสัดส่วนผู้ใช้ไฟฟ้า	เคยชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีฯ	ไม่เคยชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีฯ
กรุงเทพมหานคร	261	131	130
นนทบุรี	81	40	41
สมุทรปราการ	58	29	29
รวม	400	200	200

การแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ และ ร้อยละ (ตารางที่ 4.1 – ตารางที่ 4.9)

ส่วนที่ 2 องค์กรประกอบเกี่ยวกับ ทักษะคิดของลูกค้าการไฟฟ้านครหลวงต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ประกอบด้วย

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ในการบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย (ตารางที่ 4.10 – ตารางที่ 4.12)

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย (ตารางที่ 4.13)

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ได้พิจารณาจากพฤติกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะสนองตอบ ต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งมีสองประการ คือ เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร และไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนั้นการศึกษาแนวโน้มการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จึงแยกศึกษาตามพฤติกรรมที่จะสนองตอบบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารทั้งสองประการ ดังกล่าว นำเสนอในรูปตารางแสดงจำนวน และร้อยละ (ตารางที่ 4.14 – ตารางที่ 4.21)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ส่วนที่ 4 การจำแนกองค์ประกอบทัศนคติของลูกค้ำการไฟฟ้านครหลวงต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอในรูปตารางแสดงค่าเฉลี่ย (ตาราง 4.22 - 4.62)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าทั้ง 400 คน เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งเป็นไปตามกระบวนการคัดเลือกตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	201	50.25
หญิง	199	49.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย มีจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 และเป็นเพศหญิง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 31 ปี	44	11.00
31 – 40 ปี	148	37.00
41 – 50 ปี	152	38.00
51 – 60 ปี	50	12.50
61 ปีขึ้นไป	6	1.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มากที่สุด จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 อายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อายุไม่เกิน 31 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และ อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	158	39.50
สมรส	232	58.00
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	10	2.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 และสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	50	12.50
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	248	62.00
สูงกว่าปริญญาตรี	102	25.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ปริญญาตรี/เทียบเท่า จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมามีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	5	1.25
ข้าราชการ	19	4.75
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	214	53.50
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	114	28.50
เจ้าของกิจการ	48	12.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมามีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 มีอาชีพเป็นข้าราชการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และมีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	5	1.25
10,001 – 20,000 บาท	23	5.75
20,001 – 30,000 บาท	103	25.75
30,001 – 40,000 บาท	86	21.50
40,001 – 50,000 บาท	79	19.75
50,001 บาทขึ้นไป	104	26.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมามีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 มีรายได้ 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และมีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,000 บาท	54	13.50
1,001 – 2,000 บาท	146	36.50
2,001 – 3,000 บาท	114	28.50
3,001 – 4,000 บาท	46	11.50
4,001 – 5,000 บาท	10	2.50
5,001 บาทขึ้นไป	30	7.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ เก็บข้อมูลเดือนกุมภาพันธ์ 2554

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001 – 2,000 บาท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมา มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001 – 3,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 1,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 – 4,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ย 5,001 บาทขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และมีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 4,001 – 5,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีชำระเงินค่าไฟฟ้า

วิธีชำระเงินค่าไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
หักบัญชีเงินฝากธนาคาร	200	50.00
หักบัญชีบัตรเครดิต	30	7.50
ชำระเงินสดที่เคาน์เตอร์การไฟฟ้านครหลวง	62	15.50
ชำระเงินสดที่ตัวแทนรับชำระต่าง ๆ	90	22.50
ชำระด้วยตนเองทาง Internet, ATM, โทรศัพท์มือถือ, โทรศัพท์บ้าน	18	4.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ เก็บข้อมูลเดือนกุมภาพันธ์ 2554

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาเป็นชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยชำระเงินสดที่ตัวแทนรับชำระต่าง ๆ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 เป็นการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยชำระเงินสดที่เคาน์เตอร์การไฟฟ้านครหลวง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 เป็นการชำระโดยหักบัญชีบัตรเครดิต จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และชำระด้วยตนเองทาง Internet, ATM, โทรศัพท์มือถือ, โทรศัพท์บ้าน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า

ประเภทการใช้ไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
บ้านอยู่อาศัย	377	94.25
ประกอบธุรกิจการค้า	21	5.25
โรงงานอุตสาหกรรม	2	0.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 94.25 รองลงมาเป็นใช้ไฟฟ้าประเภทประกอบธุรกิจการค้า จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และใช้ไฟฟ้าประเภทโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าการไฟฟ้านครหลวงต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร**

**2.1 ความรู้ความเข้าใจ ในการบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร**

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตอบคำถามเพื่อวัดความรู้ความเข้าใจด้านบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

การบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	ความรู้ความเข้าใจ			
	ตอบ “ใช่”	ตอบ “ไม่ใช่”	ตอบ “ไม่ทราบ”	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	389 (97.25)	2 (0.50)	9 (2.25)	400 (100.00)
2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้านครหลวงจะส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน	361 (90.25)	8 (2.00)	31 (7.75)	400 (100.00)
3. ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้	384 (96.00)	0 (0.00)	16 (4.00)	400 (100.00)
4. การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคารและ การไฟฟ้านครหลวง	280 (70.00)	27 (6.75)	93 (23.25)	400 (100.00)
5. ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะทราบวันที่หักบัญชีชำระค่าไฟฟ้าจากใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือน	351 (87.75)	3 (0.75)	46 (11.50)	400 (100.00)
6. การไฟฟ้านครหลวงเก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท	50 (12.50)	336 (84.00)	14 (3.50)	400 (100.00)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตอบคำถามเพื่อวัดความรู้ความเข้าใจด้านบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

การบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	ความรู้ความเข้าใจ			
	ตอบ “ใช่”	ตอบ “ไม่ใช่”	ตอบ “ไม่ทราบ”	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
7. การไฟฟ้านครหลวงจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารภายหลังจากที่ได้รับชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	343 (85.75)	9 (2.25)	48 (12.00)	400 (100.00)
8. กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน	93 (23.25)	128 (32.00)	179 (44.75)	400 (100.00)
9. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการฯ ประหยัดเวลาประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน	372 (93.00)	16 (4.00)	12 (3.00)	400 (100.00)
10. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหมดปัญหาเรื่องหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระและการงดจ่ายไฟฟ้า	353 (88.25)	32 (8.00)	15 (3.75)	400 (100.00)
11. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง	54 (13.50)	201 (50.25)	145 (36.25)	400 (100.00)
12. เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น	44 (11.00)	212 (53.00)	144 (36.00)	400 (100.00)

หมายเหตุ วิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจจากตารางที่ 4.10 ตามเฉลี่ยในภาคผนวก ข

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้ ทราบว่าการไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารมากที่สุด จำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 97.25 รองลงมาคือ ทราบว่า ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้ จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 96.00 ทราบว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการประหยัด เวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน จำนวน 372 คนคิดเป็น ร้อยละ 93.00 ทราบว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้านครหลวงจะส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นประจำทุกเดือนจำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 90.25 ทราบว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหมดปัญหาเรื่องหนี้ค่าไฟฟ้างวดชำระและ การงดจ่ายไฟฟ้า จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 88.25 ทราบว่า ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะทราบวันที่หักบัญชีชำระค่าไฟฟ้าจากใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือน จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 87.75 ทราบว่า การไฟฟ้านครหลวงจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารภายหลังจากที่ได้รับชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 85.75 ทราบว่า การไฟฟ้านครหลวงไม่เก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00 ทราบว่า การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคาร และ การไฟฟ้านครหลวง จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 ทราบว่า เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้ามิเตอร์ที่ตนเองมีได้เป็นเจ้าของได้ จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 ทราบว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่สามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 และทราบว่ามีกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลาน้อยกว่า 2 เดือน จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผลการวัดความรู้ความเข้าใจด้านบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

การบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	ผลของความรู้ความเข้าใจ		
	เข้าใจถูก	ขาดความ เข้าใจ	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	389 (97.25)	11 (2.75)	400 (100.00)
2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้านครหลวงจะส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน	361 (90.25)	39 (9.75)	400 (100.00)
3. ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้	384 (96.00)	16 (4.00)	400 (100.00)
4. การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคาร และการไฟฟ้านครหลวง	280 (70.00)	120 (30.00)	400 (100.00)
5. ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะทราบวันที่หักบัญชีชำระค่าไฟฟ้าจากใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือน	351 (87.75)	49 (12.25)	400 (100.00)
6. การไฟฟ้านครหลวงเก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท	336 (84.00)	64 (16.00)	400 (100.00)

ตารางที่ 4.11(ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผลการวัดความรู้ความเข้าใจด้านบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

การบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	ผลของความรู้ความเข้าใจ		
	เข้าใจถูก	ขาดความเข้าใจ	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
7. การไฟฟ้านครหลวงจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝาก ธนาคารภายหลังจากที่ได้รับชำระค่าไฟฟ้าโดยหัก บัญชีเงินฝากธนาคาร	343 (85.75)	57 (14.25)	400 (100.00)
8. กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดย หักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการฯ สามารถ ตรวจสอบและได้รับเงินคืน โดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน	128 (32.00)	272 (68.00)	400 (100.00)
9. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ช่วยให้ผู้ใช้บริการฯประหยัด เวลา ประหยัด ค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน	372 (93.00)	28 (7.00)	400 (100.00)
10. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร หมดปัญหาเรื่องหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระและ การงด จ่ายไฟฟ้า	353 (88.25)	47 (11.75)	400 (100.00)
11.การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง	201 (50.25)	199 (49.75)	400 (100.00)
12. เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระ ค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น	212 (53.00)	188 (47.00)	400 (100.00)

หมายเหตุ วิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจจากตารางที่ 4.10 ตามเฉลี่ยในภาคผนวก ข

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มากที่สุดคือ ทราบว่าการไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 97.25 รองลงมาคือ ทราบว่า ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้ จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 96.00 ทราบว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระเงินจำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 93.00 ทราบว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้านครหลวงจะส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นประจำทุกเดือนจำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 90.25 ทราบว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหมดปัญหาเรื่องนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระและ การงดจ่ายไฟฟ้า จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 88.25 ทราบว่า ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะทราบวันที่หักบัญชีชำระค่าไฟฟ้าจากใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือน จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 87.75 ทราบว่า การไฟฟ้านครหลวงจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารภายหลังจากที่ได้รับชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 85.75 ทราบว่า การไฟฟ้านครหลวงไม่เก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00 ทราบว่า การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคาร และ การไฟฟ้านครหลวง จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 ทราบว่า เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้ามิเตอร์ที่ตนเองมิได้เป็นเจ้าของได้ จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 ทราบว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่สามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 และ ทราบว่า กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืน โดยใช้เวลาน้อยกว่า 2 เดือน จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเข้าใจผิดเกี่ยวกับบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มากที่สุดคือ กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืน โดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาคือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75 เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น จำนวน 188 คน คิดเป็น

ร้อยละ 47.00 และการสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคาร และ การไฟฟ้านครหลวง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของจำนวนข้อที่ตอบถูกต้องจากการวัดความรู้ความเข้าใจด้านบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนข้อที่ตอบถูกต้อง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน	ร้อยละ
0 ข้อ	0	0.00
1 ข้อ	3	0.75
2 ข้อ	2	0.50
3 ข้อ	4	1.00
4 ข้อ	6	1.50
5 ข้อ	18	4.50
6 ข้อ	19	4.75
7 ข้อ	32	8.00
8 ข้อ	39	9.75
9 ข้อ	66	16.50
10 ข้อ	67	16.75
11 ข้อ	59	14.75
12 ข้อ	85	21.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>ค่าเฉลี่ย (คะแนน)</b>	<b>9.29</b>	
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>77.42</b>	

หมายเหตุ : คะแนนเต็ม 12 คะแนน (จากตาราง 4.10)

จากตารางที่ 4.12 พบว่าค่าเฉลี่ยของจำนวนข้อที่ตอบถูกต้องจากการวัดความรู้ความเข้าใจด้านบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยเป็น 9.29 คะแนน จากคะแนนเต็ม 12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.42

## 2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	แปลผลความรู้สึก
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ท่านประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟโดยวิธีอื่นๆ	205 (51.25)	151 (37.75)	40 (10.00)	2 (0.50)	2 (0.50)	400 (100.00)	4.39	เห็นด้วย
2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุด เมื่อเทียบกับชำระค่าไฟโดยวิธีอื่นๆ	153 (38.25)	164 (41.00)	60 (15.00)	14 (3.50)	9 (2.25)	400 (100.00)	4.10	เห็นด้วย
3. การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวกรวดเร็ว	93 (23.25)	132 (33.00)	110 (27.50)	59 (14.75)	6 (1.50)	400 (100.00)	3.62	เห็นด้วย

หมายเหตุ คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 1.50-2.49 = ไม่เห็นด้วย, 2.50-3.49 = ไม่แน่ใจ, 3.50-4.49 = เห็นด้วย, 4.50-5.00 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 4.13 (ต่อ) แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	แปลผลความรู้สึก
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
4. ท่านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนถูกหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	118 (29.50)	134 (33.50)	111 (27.75)	27 (6.75)	10 (2.50)	400 (100.00)	3.81	เห็นด้วย
5. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ท่านไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ	182 (45.50)	159 (39.75)	52 (13.00)	7 (1.75)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.29	เห็นด้วย
6. กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวง สามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว	79 (19.75)	91 (22.75)	137 (34.25)	80 (20.00)	13 (3.25)	400 (100.00)	3.36	ไม่แน่ใจ
7. ท่านมีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	104 (26.00)	135 (33.75)	134 (33.50)	20 (5.00)	7 (1.75)	400 (100.00)	3.77	เห็นด้วย

หมายเหตุ คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 1.50-2.49 = ไม่เห็นด้วย, 2.50-3.49 = ไม่แน่ใจ, 3.50-4.49 = เห็นด้วย, 4.50-5.00 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 4.13 (ต่อ) แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	แปลผลความรู้สึก
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
8. การชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถทำได้กับทุกธนาคาร	152 (38.00)	139 (34.75)	89 (22.25)	17 (4.25)	3 (0.75)	400 (100.00)	4.05	เห็นด้วย
9. ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง	278 (69.50)	96 (24.00)	24 (6.00)	2 (0.50)	0 (0.00)	400 (100.00)	4.63	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>รวม</b>							<b>4.00</b>	<b>เห็นด้วย</b>

หมายเหตุ คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 1.50-2.49 = ไม่เห็นด้วย, 2.50-3.49 = ไม่แน่ใจ, 3.50-4.49 = เห็นด้วย, 4.50-5.00 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.00) โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อย่อยเรียงลำดับดังนี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุดอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (4.63) รองลงมาคือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ช่วยให้ท่านประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟโดยวิธีอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.39) การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ท่านไม่ต้องกังวลเรื่อง

ค่าไฟฟ้าค้างชำระ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.29) การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุด เมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟโดยวิธีอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.10) การชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถทำได้กับทุกธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.05) ท่านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนถูกหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.81) ท่านมีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.77) การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.62) กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวง สามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (3.36) ตามลำดับ



### 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

การสอบถามด้านแนวโน้มพฤติกรรม ได้พิจารณาจากพฤติกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะสนองตอบ ต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งมีสองประการ คือ เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร และไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนั้นการศึกษาแนวโน้มการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จึงแยกศึกษาตามพฤติกรรมที่จะสนองตอบบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ปรากฏข้อมูลจากการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามเหตุผลการเลือกใช้บริการ

เหตุผลการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ	156	26.35
ไม่เสียค่าธรรมเนียมการให้บริการ	89	15.03
ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ	138	23.31
มีความเชื่อถือในระบบงานของการไฟฟ้านครหลวง	32	5.41
มีความเชื่อถือในระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	20	3.38
ไม่ต้องกังวลเรื่องการเสียค่าเบี้ยปรับจากการชำระเกินกำหนด	57	9.63
ไม่มีความเสี่ยงในการโดนงดจ่ายไฟฟ้า	100	16.89

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เลือกใช้บริการเนื่องจาก สะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ มากที่สุด จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 26.35 รองลงมาคือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 23.31 ไม่มีความเสี่ยงในการโดนงดจ่ายไฟฟ้า จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 16.89 ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการให้บริการ จำนวน 89 คนคิดเป็นร้อยละ 15.03 ไม่ต้องกังวลเรื่องการเสียค่าเบี้ยปรับจากการชำระเกินกำหนด จำนวน 57 คน คิดเห็นร้อยละ 9.63 มีความเชื่อถือในระบบงานของการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ

5.41 ตามลำดับ และ มีความเชื่อถือในระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 3.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการ

ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการฯ	จำนวน	ร้อยละ
ตนเอง	191	95.50
บิดา/มารดา	3	1.50
พนักงานการไฟฟ้าฯ	5	2.50
พนักงานธนาคาร	1	0.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร คือ ตนเอง มากที่สุดจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 95.50 รองลงมาคือ พนักงานการไฟฟ้าฯ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 บิดา/มารดา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และ พนักงานธนาคาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

การแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการฯ	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	190	95.00
ไม่แนะนำ	2	1.00
ไม่แน่ใจ	8	4.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารส่วนใหญ่จะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และ ไม่แนะนำ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ต่อไปหรือไม่

ความคิดที่จะใช้บริการฯ ต่อไป	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการต่อไป	197	98.50
ไม่แน่ใจ	3	1.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ส่วนใหญ่คิดว่าจะใช้บริการต่อไป จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 98.50 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ โดยไม่มีผู้ใดคิดที่จะไม่ใช้บริการต่อไป

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามเหตุผลการไม่เลือกใช้บริการ

เหตุผลการไม่เลือกใช้บริการฯ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีบัญชีเงินฝากธนาคาร	1	0.32
ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ	21	6.65
ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ	61	19.30
กลัวหักบัญชีผิดพลาด	49	15.51
เสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเพิ่ม	15	4.75
กรณีเกิดข้อผิดพลาด การแก้ไขล่าช้า	33	10.44
กำหนดวันหักบัญชีเองไม่ได้	25	7.90
ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า	111	35.13

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มากที่สุดคือ ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 35.13 รองลงมาคือ ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 กลัวหักบัญชีผิดพลาด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 15.51 กรณีเกิดข้อผิดพลาด การแก้ไขล่าช้า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.44 กำหนดวันหักบัญชีเองไม่ได้ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.65 เสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเพิ่ม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และ ไม่มีบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ

ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ	จำนวน	ร้อยละ
ตนเอง	180	90.00
บิดา/มารดา	8	4.00
สามี/ภรรยา	4	2.00
ญาติพี่น้อง	4	2.00
เพื่อนร่วมงาน	1	0.50
พนักงานการไฟฟ้าฯ	2	1.00
พนักงานธนาคาร	1	0.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร คือ ตนเอง มากที่สุดจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ บิดา/มารดา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 สามี/ภรรยา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ญาติพี่น้อง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 พนักงานการไฟฟ้าฯ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 เพื่อนร่วมงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และ พนักงานธนาคาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนช่องทางชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่เป็นหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนไปใช้ บริการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนการรับสมัคร	61	30.50
ค่าธรรมเนียมการใช้บริการ	14	7.00
ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถกำหนดวันหักบัญชีเองได้	37	18.50
มีโปรโมชันการสมัครใช้บริการ	45	22.50
ปัญหาหักบัญชีผิดพลาด	43	21.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.20 พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีแนวโน้มเปลี่ยนช่องทางชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้ อยู่เป็นหักบัญชีเงินฝากธนาคาร คือ ขั้นตอนการรับสมัคร มากที่สุดจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมาคือ มีโปรโมชันการสมัครใช้บริการ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ปัญหา การหักบัญชีผิดพลาด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถกำหนดวันหักบัญชี เองได้ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และ ค่าธรรมเนียมการใช้บริการ จำนวน 14 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือไม่ หากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข

ความคิดที่จะใช้บริการฯ	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	110	55.00
ไม่ใช่	14	7.00
ไม่แน่ใจ	76	38.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ส่วนใหญ่คิดว่าจะใช้บริการหากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการหากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 และไม่ใช้บริการแม้ว่าปัญหาข้อขัดข้องจะได้รับการแก้ไข จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

แบบสอบถามในส่วนนี้เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ควรปรับปรุงขั้นตอนการสมัครใช้บริการให้สะดวกและรวดเร็ว	17	4.25	1
ควรมีของสมนาคุณให้ผู้ใช้บริการ	14	3.50	2
ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความรู้ความเข้าใจเรื่องขั้นตอนการสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารให้มากขึ้น	12	3.00	3
ควรปรับปรุงเรื่องการคืนเงินเมื่อหักบัญชีผิดให้สะดวกและรวดเร็ว	10	2.5	4
ควรปรับปรุงให้มีการแจ้งโดย SMS เมื่อสมัครใช้บริการและหักบัญชีในแต่ละเดือนให้เหมือนกับค่าสาธารณูปโภคอื่นๆ	7	1.75	5
ควรปรับปรุงให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถกำหนดวันหักบัญชีในการชำระค่าไฟฟ้าได้ด้วยตนเอง	5	1.25	6
ควรปรับปรุงให้มีการแสดงรายละเอียดการหักบัญชีในStatement กรณีที่หักมากกว่า 1 เครื่องวัดเพื่อใช้ในการตรวจสอบ	4	1.00	7
กรณีที่หักบัญชีไม่ได้ควรแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงสาเหตุ	3	0.75	8

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 4.25 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น มีข้อเสนอแนะว่าควรปรับปรุงขั้นตอนการสมัครใช้บริการให้สะดวกและรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 3.50 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น เห็นว่าควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความรู้ความเข้าใจเรื่องขั้นตอนการสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝาก

ธนาคารให้มากขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 3.00 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น เสนอแนะว่าควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้งานไฟฟ้ามีความรู้ความเข้าใจเรื่องขั้นตอนการสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารให้มากขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 2.5 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น เสนอแนะว่าควรปรับปรุงเรื่องการคืนเงินเมื่อหักบัญชีผิดให้สะดวกและรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 1.75 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น เสนอแนะว่าควรปรับปรุงให้มีการแจ้งโดย SMS เมื่อสมัครใช้บริการและหักบัญชีในแต่ละเดือนให้เหมือนกับค่าสาธารณูปโภคอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 1.25 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น เสนอแนะว่าควรปรับปรุงให้ผู้ใช้งานไฟฟ้าสามารถกำหนดวันหักบัญชีในการชำระค่าไฟฟ้าได้ด้วยตนเอง ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 1.00 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น เสนอแนะว่าควรปรับปรุงให้มีการแสดงรายละเอียดการหักบัญชีใน Statement กรณีที่หักมากกว่า 1 เครื่องวัดเพื่อใช้ในการตรวจสอบ และผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 0.75 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น เสนอแนะให้แจ้งสาเหตุที่ไม่สามารถหักบัญชีได้ให้ผู้ใช้งานไฟฟ้าทราบด้วย

**ส่วนที่ 4 การจำแนกองค์ประกอบ ทัศนคติของลูกค้าการไฟฟ้านครหลวงต่อบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ตารางที่ 4.23 แสดง จำนวน และร้อยละ ความรู้ความเข้าใจในการบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม เพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	เพศ				รวม
	ชาย		หญิง		
	เข้าใจ ถูก	ขาดความเข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาดความเข้าใจ	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	198 (49.50)	3 (0.75)	191 (47.75)	8 (2.00)	400 (100.00)
2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้านครหลวงจะส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นประจำทุกเดือน	187 (46.75)	14 (3.50)	174 (43.50)	25 (6.25)	400 (100.00)
3. ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้	196 (49.00)	5 (1.25)	188 (47.00)	11 (2.75)	400 (100.00)
4. การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคาร และ การไฟฟ้านครหลวง	157 (39.25)	44 (11.00)	123 (30.75)	76 (19.00)	400 (100.00)
5. ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะทราบวันที่หักบัญชีชำระค่าไฟฟ้าจากใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือน	184 (46.00)	17 (4.25)	167 (41.75)	32 (8.00)	400 (100.00)
6. การไฟฟ้านครหลวงเก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท	173 (43.25)	28 (7.00)	163 (40.75)	36 (9.00)	400 (100.00)

ตารางที่ 4.23 (ต่อ) แสดง จำนวน และร้อยละ ความรู้ความเข้าใจในการบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม เพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	เพศ				รวม
	ชาย		หญิง		
	เข้าใจ ถูก	ขาดความ เข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาดความ เข้าใจ	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
7. การไฟฟ้านครหลวงจัดตั้ง โบสถ์รับเงินให้ผู้ใช้บริการชำระค่า ไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารภาย หลังจากที่ได้รับชำระค่าไฟฟ้าโดยหัก บัญชีเงินฝากธนาคาร	180  (45.00)	21  (5.25)	163  (40.75)	36  (9.00)	400  (100.00)
8. กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่า ไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการฯ สามารถตรวจสอบและ ได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน	76  (19.00)	125  (31.25)	52  (13.00)	147  (36.75)	400  (100.00)
9. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝาก ธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการฯประหยัด เวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน	191  (47.75)	10  (2.50)	181  (45.25)	18  (4.50)	400  (100.00)
10. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงิน ฝากธนาคารหมดปัญหาเรื่องหนี้ค่าไฟฟ้า ค้างชำระและ การงดจ่ายไฟฟ้า	175  (43.75)	26  (6.50)	178  (44.50)	21  (5.25)	400  (100.00)
11. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงิน ฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชี ได้ด้วยตนเอง	123  (30.75)	78  (19.50)	78  (19.50)	121  (30.25)	400  (100.00)
12. เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถ หักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเอง เป็นเจ้าของเท่านั้น	107  (26.75)	94  (23.50)	105  (26.25)	94  (23.50)	400  (100.00)
ค่าเฉลี่ย (คะแนน)	9.69		8.86		9.29
คิดเป็นร้อยละ	80.72		73.83		77.42

จากตาราง 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้

ทราบว่า การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารมากที่สุด จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมาคือ ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้ จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้านครหลวงจะส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะทราบวันที่หักบัญชีชำระค่าไฟฟ้าจากใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือนจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 การไฟฟ้านครหลวงจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารภายหลังจากที่ได้รับชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหมดปัญญาเรื่องหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระและการงคจ่ายไฟฟ้าจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 การไฟฟ้านครหลวงไม่เก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคารและการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่สามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้า มิเตอร์ที่ตนเองไม่ได้เป็นเจ้าของได้จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 และ กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลาน้อยกว่า 2 เดือนจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายที่เข้าใจผิดเกี่ยวกับ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร คือ กรณีเกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืน โดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือนมากที่สุด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และการไฟฟ้านครหลวงเก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้

ทราบว่า การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 มากที่สุด รองลงมาคือ ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้ มากที่สุด จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้านครหลวงจะส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหมดปัญญาเรื่องนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระและการงดจ่ายไฟฟ้าจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 การไฟฟ้านครหลวงไม่เก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะทราบวันที่หักบัญชีชำระค่าไฟฟ้าจากใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือนจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 การไฟฟ้านครหลวงจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารภายหลังจากที่ได้รับชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคารและการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้ามิเตอร์ที่ตนเองไม่ได้เป็นเจ้าของได้ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่สามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และ กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลาน้อยกว่า 2 เดือนจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงที่เข้าใจผิดเกี่ยวกับ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร คือ กรณีเกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน มากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมาคือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น จำนวน 94 คน คิดเป็น

ร้อยละ 23.50 และการไฟฟ้านครหลวงเก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.24 แสดง จำนวน และร้อยละ ความรู้ความเข้าใจในการบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								รวม
	ไม่เกิน 20,000 บาท		20,001 – 30,000 บาท		30,001 – 40,000 บาท		40,001 บาท ขึ้นไป		
	เข้าใจ ถูก	ขาดความเข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาดความเข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาดความเข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาดความเข้าใจ	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	27 (6.75)	1 (0.25)	101 (25.25)	2 (0.50)	83 (20.75)	3 (0.75)	178 (44.50)	5 (1.25)	400 (100.00)
2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้านครหลวงจะส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน	26 (6.50)	2 (0.50)	98 (24.50)	5 (1.25)	78 (19.50)	8 (2.00)	159 (39.75)	24 (6.00)	400 (100.00)
3. ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้	26 (6.50)	2 (0.50)	100 (25.00)	3 (0.75)	80 (20.00)	6 (1.50)	178 (44.50)	5 (1.25)	400 (100.00)
4. การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคาร และการไฟฟ้านครหลวง	22 (5.50)	6 (1.50)	87 (21.75)	16 (4.00)	59 (14.75)	27 (6.75)	112 (28.00)	71 (17.75)	400 (100.00)

ตารางที่ 4.24 (ต่อ) แสดง จำนวน และร้อยละ ความรู้ความเข้าใจในการบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								รวม
	ไม่เกิน 20,000 บาท		20,001 – 30,000 บาท		30,001 – 40,000 บาท		40,001 บาท ขึ้นไป		
	เข้าใจ ถูก	ขาดความเข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาดความเข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาดความเข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาดความเข้าใจ	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
5. ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะทราบวันที่หักบัญชีชำระค่าไฟฟ้าจากใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือน	24 (6.00)	4 (1.00)	94 (23.50)	9 (2.25)	77 (19.25)	9 (2.25)	156 (39.00)	27 (6.75)	400 (100.00)
6. การไฟฟ้านครหลวงเก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท	28 (7.00)	0 (0.00)	92 (23.00)	11 (2.75)	74 (18.50)	12 (3.00)	142 (35.50)	41 (10.25)	400 (100.00)
7. การไฟฟ้านครหลวงจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารภายหลังจากรับชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	26 (6.50)	2 (0.50)	94 (23.50)	9 (2.25)	76 (19.00)	10 (2.50)	147 (36.75)	36 (9.00)	400 (100.00)

ตารางที่ 4.24 (ต่อ) แสดง จำนวน และร้อยละ ความรู้ความเข้าใจในการบริการชำระค่าไฟฟ้าโดย  
 หักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การบริการชำระค่า ไฟฟ้าโดยหักบัญชี เงินฝากธนาคาร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								รวม
	ไม่เกิน 20,000		20,001 – 30,000		30,001 – 40,000		40,001 บาท ขึ้นไป		
	บาท		บาท		บาท				
	เข้าใจ ถูก	ขาด ความ เข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาด ความ เข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาด ความ เข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาด ความ เข้าใจ	
จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
8. กรณีที่เกิด ข้อผิดพลาดในการ ชำระค่าไฟฟ้าโดยหัก บัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการฯ สามารถตรวจสอบ และได้รับเงินคืนโดย ใช้เวลามากกว่า 2 เดือน	15  (3.75)	13  (3.25)	61  (15.25)	42  (10.50)	23  (5.75)	63  (15.75)	29  (7.25)	154  (38.50)	3  (0.75)
9. การชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝาก ธนาคารช่วยให้ ผู้ใช้บริการฯ ประหยัด เวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายใน การชำระเงิน	26  (6.50)	2  (0.50)	96  (24.00)	7  (1.75)	79  (19.75)	7  (1.75)	171  (42.75)	12  (3.00)	24  (6.00)
10. การชำระค่า ไฟฟ้าโดยหักบัญชี เงินฝากธนาคารหมด ปัญหาเรื่องนี้ค่า ไฟฟ้าค้างชำระและ การงดจ่ายไฟฟ้า	28  (7.00)	0  (0.00)	91  (22.75)	12  (3.00)	71  (17.75)	15  (3.75)	163  (40.75)	20  (5.00)	24  (6.00)

ตารางที่ 4.24 (ต่อ) แสดง จำนวน และร้อยละ ความรู้ความเข้าใจในการบริการชำระค่าไฟฟ้าโดย  
 หักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การบริการชำระค่า ไฟฟ้าโดยหักบัญชี เงินฝากธนาคาร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								รวม
	ไม่เกิน 20,000 บาท		20,001 – 30,000 บาท		30,001 – 40,000 บาท		40,001 บาท ขึ้นไป		
	เข้าใจ ถูก	ขาด ความ เข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาด ความ เข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาด ความ เข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาด ความ เข้าใจ	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
11. การชำระค่า ไฟฟ้าโดยหักบัญชี เงินฝากธนาคาร สามารถกำหนด วันหักบัญชีได้ด้วย ตนเอง	23  (5.75)	5  (1.25)	75  (18.75)	28  (7.00)	39  (9.75)	47  (11.75)	64  (16.00)	119  (29.75)	400  (100.00)
12. เจ้าของบัญชี เงินฝากธนาคาร สามารถหักชำระ ค่าไฟฟ้าเฉพาะ มิเตอร์ที่ตนเอง เป็นเจ้าของเท่านั้น	17  (4.25)	11  (2.75)	57  (14.25)	46  (11.50)	59  (14.75)	27  (6.75)	79  (19.75)	104  (26.00)	400  (100.00)
ค่าเฉลี่ย (คะแนน)	10.29		10.16		9.28		8.62		9.29
คิดเป็นร้อยละ	85.71		84.63		77.33		71.86		77.42

จากตาราง 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท มีความรู้  
 ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้

ทราบว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหมดปัญญาเรื่องหนี้ค่า  
 ไฟฟ้าค้างชำระและการงดจ่ายไฟฟ้ามากที่สุด ซึ่งเท่ากับ ทราบว่า การไฟฟ้านครหลวงไม่เก็บ  
 ค่าธรรมเนียมการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท จำนวน  
 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 รองลงมาคือ การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชี  
 เงินฝากธนาคาร จำนวน 27 คนคิดเป็นร้อยละ 6.75 ก่อนการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชี  
 เงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้ ซึ่งเท่ากับ ทราบ  
 ว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการประหยัดเวลา ประหยัด

ค่าใช้จ่ายในการชำระหนี้ และ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้านครหลวง จะส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน กับ การไฟฟ้านครหลวงจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ผู้ให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ภายหลังจากที่ได้รับชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ผู้ให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะทราบวันที่หักบัญชีชำระค่าไฟฟ้าจากใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือนจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่สามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคารและการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้า มิเตอร์ที่ตนเองไม่ได้เป็นเจ้าของได้ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และ กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลาน้อยกว่า 2 เดือนจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้ กรณีเกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ให้บริการ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน มากที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 รองลงมาคือ เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้

ทราบว่า การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 101 คนคิดเป็นร้อยละ 25.25 มากที่สุด รองลงมาคือ ก่อนการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 การไฟฟ้านครหลวงจะส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระหนี้ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ผู้ให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะทราบวันที่หักบัญชีชำระค่าไฟฟ้าจากใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือน ซึ่งเท่ากันกับ ทราบว่า การไฟฟ้านครหลวงจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ผู้ให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารภาย

หลังจากที่ได้รับชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 การไฟฟ้านครหลวงไม่เก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร รายการละ 10 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหมดบัญชีเรื่องนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระและการงดจ่ายไฟฟ้าจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคารและการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่สามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลาน้อยกว่า 2 เดือน จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 และเจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้ามิตอร์ที่ตนเองไม่ได้เป็นเจ้าของได้ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้ เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น มากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 รองลงมาคือ กรณีเกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้บริการ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และการไฟฟ้านครหลวงเก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้

ทราบว่า การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 มากที่สุด รองลงมาคือ ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้านครหลวงจะส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะทราบวันที่หักบัญชีชำระค่าไฟฟ้าจากใบแจ้งหนี้ค่า

ไฟฟ้าประจำเดือนจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 การไฟฟ้านครหลวงจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารภายหลังจากที่ได้รับชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 การไฟฟ้านครหลวงไม่เก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหมดบัญชีเรื่องหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระและการงดจ่ายไฟฟ้าจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคารและการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งเท่ากันกับทราบว่า เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้า มิเตอร์ที่ตนเองไม่ได้เป็นเจ้าของได้ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่สามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 และ กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลาน้อยกว่า 2 เดือนจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้ กรณีเกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้บริการ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน มากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 รองลงมาคือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 และการไฟฟ้านครหลวงเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 บาท ขึ้นไป มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้

ทราบว่า การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารมากที่สุด ซึ่งเท่ากันกับ ทราบว่า ก่อนการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้ จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาคือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการประหยัดเวลาประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหมดบัญชีเรื่องหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระและการงดจ่ายไฟฟ้าจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 การไฟฟ้านครหลวงจะส่งข้อ

มูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะทราบวันที่หักบัญชีชำระค่าไฟฟ้าจากใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือนจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 การไฟฟ้านครหลวงจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารภายหลังจากที่ได้รับชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 การไฟฟ้านครหลวงไม่เก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร รายการละ 10 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคารและการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้า มิเตอร์ที่ตนเองไม่ได้เป็นเจ้าของได้ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่สามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และ กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลาน้อยกว่า 2 เดือนจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 บาท ขึ้นไป มีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้ กรณีเกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ให้บริการ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน มากที่สุด จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมาคือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และการไฟฟ้านครหลวงเก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดง จำนวน และร้อยละ ความรู้ความเข้าใจในการบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน								รวม
	ไม่เกิน 2,000 บาท		2,001 – 3,000 บาท		3,001 – 4,000 บาท		4,001 บาท ขึ้นไป		
	เข้าใจ ถูก	ขาดความเข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาดความเข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาดความเข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาดความเข้าใจ	
จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	194 (48.50)	6 (1.50)	114 (28.50)	0 (0.00)	44 (11.00)	2 (0.50)	37 (9.25)	3 (0.75)	400 (100.00)
2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้านครหลวงจะส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน	176 (44.00)	24 (6.00)	107 (26.75)	7 (1.75)	43 (10.75)	3 (0.75)	35 (8.75)	5 (1.25)	400 (100.00)
3. ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้	192 (48.00)	8 (2.00)	111 (27.75)	3 (0.75)	44 (11.00)	2 (0.50)	37 (9.25)	3 (0.75)	400 (100.00)
4. การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคาร และการไฟฟ้านครหลวง	132 (33.00)	68 (17.00)	86 (21.50)	28 (7.00)	39 (9.75)	7 (1.75)	23 (5.75)	17 (4.25)	400 (100.00)

ตารางที่ 4.25 (ต่อ) แสดง จำนวน และร้อยละ ความรู้ความเข้าใจในการบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน								รวม
	ไม่เกิน 2,000 บาท		2,001 – 3,000 บาท		3,001 – 4,000 บาท		4,001 บาท ขึ้นไป		
	เข้าใจ ถูก	ขาดความเข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาดความเข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาดความเข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาดความเข้าใจ	
จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
5. ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะทราบวันที่หักบัญชีชำระค่าไฟฟ้าจากใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือน	172 (43.00)	28 (7.00)	106 (26.50)	8 (2.00)	42 (10.50)	4 (1.00)	31 (7.75)	9 (2.25)	400 (100.00)
6. การไฟฟ้านครหลวงเก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร รายการละ 10 บาท	165 (41.25)	35 (8.75)	97 (24.25)	17 (4.25)	42 (10.50)	4 (1.00)	32 (8.00)	15 (3.75)	400 (100.00)
7. การไฟฟ้านครหลวงจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารภายหลังจากที่ได้รับชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	164 (41.00)	36 (9.00)	104 (26.00)	10 (2.50)	42 (10.50)	4 (1.00)	33 (8.25)	9 (2.25)	400 (100.00)
8. กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน	63 (15.75)	137 (34.25)	43 (10.75)	71 (17.75)	20 (5.00)	26 (6.50)	2 (0.50)	32 (8.00)	400 (100.00)

ตารางที่ 4.25 (ต่อ) แสดง จำนวน และร้อยละ ความรู้ความเข้าใจในการบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน								รวม
	ไม่เกิน 2,000 บาท		2,001 – 3,000 บาท		3,001 – 4,000 บาท		4,001 บาท ขึ้นไป		
	เข้าใจ ถูก	ขาดความเข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาดความเข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาดความเข้าใจ	เข้าใจ ถูก	ขาดความเข้าใจ	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
9. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการฯ ประหยัดเวลาประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน	188 (47.00)	12 (3.00)	107 (26.75)	7 (1.75)	43 (10.75)	3 (0.75)	34 (8.50)	6 (1.50)	400 (100.00)
10. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหมดปัญหาเรื่องนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระและการงดจ่ายไฟฟ้า	185 (46.25)	15 (3.75)	104 (26.00)	10 (2.50)	32 (8.00)	14 (3.50)	32 (8.00)	8 (2.00)	400 (100.00)
11. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง	89 (22.25)	111 (27.75)	69 (17.25)	45 (11.25)	26 (6.50)	20 (5.00)	17 (4.25)	23 (5.75)	400 (100.00)
12. เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น	99 (24.75)	101 (25.25)	70 (17.50)	44 (11.00)	25 (6.25)	21 (5.25)	18 (4.50)	22 (5.50)	400 (100.00)
ค่าเฉลี่ย (คะแนน)	9.10		10.75		9.61		8.28		9.29
คิดเป็นร้อยละ	75.79		89.58		80.07		68.96		77.42

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยไม่เกิน 2,000 บาทต่อเดือน มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้

ทราบว่า การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 มากที่สุด รองลงมาคือ ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้ จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหมดบัญชีเรื่องนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระและการงดจ่ายไฟฟ้า จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้านครหลวงจะส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะทราบวันที่หักบัญชีชำระค่าไฟฟ้าจากใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือนจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 การไฟฟ้านครหลวงไม่เก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 การไฟฟ้านครหลวงจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารภายหลังจากที่ได้รับชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคารและการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้า มิเตอร์ที่ตนเองไม่ได้เป็นเจ้าของได้ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่สามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 และกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลาน้อยกว่า 2 เดือนจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยไม่เกิน 2,000 บาทต่อเดือน มีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้ กรณีเกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน มากที่สุด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาคือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็น

เจ้าของเท่านั้น จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 และการไฟฟ้านครหลวงเก็บค่าธรรมเนียมนการ  
ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อย  
ละ 8.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ย 2,001 – 3,000 บาทต่อเดือน มีความรู้ความ  
เข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้ ทราบว่าการไฟฟ้านคร  
หลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 144 คนคิดเป็นร้อยละ 28.50 มาก  
ที่สุด รองลงมาคือ ก่อนการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้อง  
สมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 การชำระค่า  
ไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระ  
เงิน ซึ่งเท่ากันกับ ทราบว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้านครหลวงจะ  
ส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนจำนวน  
107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะทราบวันที่  
หักบัญชีชำระค่าไฟฟ้าจากใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือนจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50  
การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหมดปัญญาเรื่องหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระและการงดจ่าย  
ไฟฟ้า ซึ่งเท่ากันกับ ทราบว่า การไฟฟ้านครหลวงจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า  
โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารภายหลังจากที่ได้รับชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน  
104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 การไฟฟ้านครหลวงไม่เก็บค่าธรรมเนียมนการให้บริการชำระค่าไฟฟ้า  
โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 การสมัครใช้  
บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคารและการไฟฟ้านคร  
หลวง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้า  
มิเตอร์ที่ตนเองไม่ได้เป็นเจ้าของได้ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหัก  
บัญชีเงินฝากธนาคารไม่สามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ  
17.25 และ กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้บริการ  
สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืน โดยใช้เวลาน้อยกว่า 2 เดือนจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ  
10.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ย 2,001 – 3,000 บาทต่อเดือน มีความรู้ความ  
เข้าใจที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้ กรณีเกิดข้อผิดพลาด  
ในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้บริการ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืน  
โดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน มากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 รองลงมาคือ เจ้าของ  
บัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น จำนวน 44



คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และการไฟฟ้านครหลวงเก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ย 3,001 – 4,000 บาทต่อเดือน มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้

ทราบว่า การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารมากที่สุด ซึ่งเท่ากับ ทราบว่า ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้ จำนวน 44 คนคิดเป็นร้อยละ 11.00 รองลงมาคือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการประหยัดเวลาประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน ซึ่งเท่ากับ ทราบว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้านครหลวงจะส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 การไฟฟ้านครหลวงไม่เก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท ซึ่งเท่ากับ ทราบว่า ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะทราบวันที่หักบัญชีชำระค่าไฟฟ้าจากใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือน และ การไฟฟ้านครหลวงจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารภายหลังจากที่ได้รับชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคารและการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหมดปัญญาเรื่องหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระและการงดจ่ายไฟฟ้าจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่สามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้า มิเตอร์ที่ตนเองไม่ได้เป็นเจ้าของได้ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 และ กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืน โดยใช้เวลาน้อยกว่า 2 เดือนจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ย 3,001 – 4,000 บาทต่อเดือน มีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้ กรณีเกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืน โดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน มากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 รองลงมาคือ เจ้าของบัญชี

เงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และการไฟฟ้านครหลวงเก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 4,001 บาท ขึ้นไป มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้

ทราบว่า การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารมากที่สุด ซึ่งเท่ากับ ทราบว่า ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 รองลงมาคือ การไฟฟ้านครหลวงจะส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 การไฟฟ้านครหลวงจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารภายหลังจากที่ได้รับชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหมดปัญญาเรื่องนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระและการงดจ่ายไฟฟ้า ซึ่งเท่ากับ ทราบว่า การไฟฟ้านครหลวงไม่เก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะทราบวันที่หักบัญชีชำระค่าไฟฟ้าจากใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือนจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคารและการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้า มิเตอร์ที่ตนเองไม่ได้เป็นเจ้าของได้ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่สามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 และ กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลาน้อยกว่า 2 เดือนจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 4,001 บาท ขึ้นไป มีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้ กรณีเกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้บริการ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืน

โดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน มากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 รองลงมาคือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และการไฟฟ้านครหลวงเก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝาก  
ธนาคาร จำแนกตาม เพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นที่มีต่อการชำระ ค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝาก ธนาคาร	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหัก บัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ ท่านประหยัดเวลามากที่สุด เมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟ โดยวิธีอื่นๆ	4.49  (เห็นด้วย)	4.28  (เห็นด้วย)	4.39  (เห็นด้วย)
2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหัก บัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายมาก ที่สุด เมื่อเทียบกับการชำระค่า ไฟโดยวิธีอื่นๆ	4.23  (เห็นด้วย)	3.96  (เห็นด้วย)	4.10  (เห็นด้วย)
3. การสมัครใช้บริการชำระค่า ไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝาก ธนาคารสะดวก รวดเร็ว	3.48  (ไม่แน่ใจ)	3.75  (เห็นด้วย)	3.62  (เห็นด้วย)
4. ท่านสามารถตรวจสอบ ความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อน ถูกหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	3.93  (เห็นด้วย)	3.68  (เห็นด้วย)	3.81  (เห็นด้วย)
5. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหัก บัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ ท่านไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้า ค้างชำระ	4.33  (เห็นด้วย)	4.25  (เห็นด้วย)	4.29  (เห็นด้วย)
6. กรณีที่พบความผิดพลาดใน การหักบัญชี การไฟฟ้านคร หลวง สามารถตรวจสอบและ แก้ไขให้ถูกต้องได้อย่าง รวดเร็ว	3.61  (เห็นด้วย)	3.11  (ไม่แน่ใจ)	3.36  (ไม่แน่ใจ)

หมายเหตุ คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 1.50-2.49 = ไม่เห็นด้วย,  
2.50-3.49 = ไม่แน่ใจ, 3.50-4.49 = เห็นด้วย, 4.50-5.00 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 4.26 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม เพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	เพศ		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
7. ท่านมีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	3.97 (เห็นด้วย)	3.58 (เห็นด้วย)	3.77 (เห็นด้วย)
8. การชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถทำได้กับทุกธนาคาร	4.10 (เห็นด้วย)	3.99 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)
9. ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง	4.66 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.59 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.63 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
รวม	4.09 (เห็นด้วย)	3.91 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)

หมายเหตุ คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 1.50-2.49 = ไม่เห็นด้วย, 2.50-3.49 = ไม่แน่ใจ, 3.50-4.49 = เห็นด้วย, 4.50-5.00 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.09) โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อเรียงลำดับดังนี้

ความคิดเห็นว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (4.66) รองลงมาคือความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.49) ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.33) ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุด เมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟโดยวิธีอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.23) ความคิดเห็นว่าการชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถทำได้กับทุกธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.10) ความคิดเห็นว่า มีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.97) ความคิดเห็นว่า สามารถตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนถูกหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.93) ความคิดเห็นว่า กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวงสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.61) และ ความคิดเห็นว่า การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่แน่ใจ (3.48) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.91) โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อเรียงลำดับดังนี้

ความคิดเห็นว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุดอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (4.59) รองลงมาคือความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.28) ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.25) ความคิดเห็นว่า การชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถทำได้กับทุกธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.99) ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุด เมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟโดยวิธีอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.96) ความคิดเห็นว่า การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.75) ความคิดเห็นว่า สามารถตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนถูกหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.68) ความคิดเห็นว่า มีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.58) และ ความคิดเห็นว่า กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวงสามารถ

ตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (3.11)  
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝาก  
ธนาคาร จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นที่มีต่อการชำระ ค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝาก ธนาคาร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหัก บัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ ท่านประหยัดเวลามากที่สุด เมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟ โดยวิธีอื่นๆ	4.18  (เห็นด้วย)	4.26  (เห็นด้วย)	4.51  (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.43  (เห็นด้วย)	4.39  (เห็นด้วย)
2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหัก บัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายมาก ที่สุด เมื่อเทียบกับการชำระ ค่าไฟโดยวิธีอื่นๆ	3.75  (เห็นด้วย)	4.08  (เห็นด้วย)	4.22  (เห็นด้วย)	4.10  (เห็นด้วย)	4.10  (เห็นด้วย)
3. การสมัครใช้บริการชำระ ค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝาก ธนาคารสะดวก รวดเร็ว	3.61  (เห็นด้วย)	3.55  (เห็นด้วย)	3.60  (เห็นด้วย)	3.66  (เห็นด้วย)	3.62  (เห็นด้วย)
4. ท่านสามารถตรวจสอบ ความถูกต้องของค่าไฟฟ้า ก่อนถูกหักบัญชีเงินฝาก ธนาคาร	3.71  (เห็นด้วย)	3.83  (เห็นด้วย)	3.99  (เห็นด้วย)	3.72  (เห็นด้วย)	3.81  (เห็นด้วย)
5. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหัก บัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ ท่านไม่ต้องกังวลเรื่องค่า ไฟฟ้าค้างชำระ	4.25  (เห็นด้วย)	4.47  (เห็นด้วย)	4.28  (เห็นด้วย)	4.20  (เห็นด้วย)	4.29  (เห็นด้วย)

หมายเหตุ คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 1.50-2.49 = ไม่เห็นด้วย,  
2.50-3.49 = ไม่แน่ใจ, 3.50-4.49 = เห็นด้วย, 4.50-5.00 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 4.27 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
6. กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวง สามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว	3.46 (ไม่แน่ใจ)	3.50 (เห็นด้วย)	3.31 (ไม่แน่ใจ)	3.28 (ไม่แน่ใจ)	3.36 (ไม่แน่ใจ)
7. ท่านมีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	3.71 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)	3.91 (เห็นด้วย)	3.68 (เห็นด้วย)	3.77 (เห็นด้วย)
8. การชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถทำได้กับทุกธนาคาร	3.93 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	3.91 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)
9. ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง	4.43 (เห็นด้วย)	4.72 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.65 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.59 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.63 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
รวม	3.71 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)	3.91 (เห็นด้วย)	3.68 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)

หมายเหตุ คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 1.50-2.49 = ไม่เห็นด้วย, 2.50-3.49 = ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 = เห็นด้วย, 4.50-5.00 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.71) โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อเรียงลำดับดังนี้

ความคิดเห็นว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด อยู่ในระดับเห็นด้วย (4.43) รองลงมาคือ ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.25) ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วย (4.18) ความคิดเห็นว่า การชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถทำได้กับทุกธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.93) ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุด เมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟโดยวิธีอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.75) ความคิดเห็นว่า สามารถตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนถูกหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น เท่ากับ ความคิดเห็นว่า มีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.71) ความคิดเห็นว่า การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.61) และความคิดเห็นว่า กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวงสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.41) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 ถึง 30,000 บาท มีความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.83) โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อเรียงลำดับดังนี้

ความคิดเห็นว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวง โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (4.72) รองลงมาคือ ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.47) ความคิดเห็นว่า การชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถทำได้กับทุกธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.27) ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับ



การชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วย (4.26) ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุด เมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟโดยวิธีอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.08) ความคิดเห็นว่า สามารถตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนถูกหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น เท่ากับ ความคิดเห็นว่า มีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.83) ความคิดเห็นว่า การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วย (3.55) และความคิดเห็นว่า กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวงสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.50) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 ถึง 40,000 บาท มีความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.91) โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อเรียงลำดับดังนี้

ความคิดเห็นว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (4.65) รองลงมาคือ ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (4.51) ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.28) ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุด เมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟโดยวิธีอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.22) ความคิดเห็นว่า การชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถทำได้กับทุกธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.13) ความคิดเห็นว่า สามารถตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนถูกหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.99) ความคิดเห็นว่า มีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.91) ความคิดเห็นว่า การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.60) และความคิดเห็นว่า กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวงสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (3.31) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.68) โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อเรียงลำดับดังนี้

ความคิดเห็นว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (4.59) รองลงมาคือ ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วย (4.43) ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.20) ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุด เมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟโดยวิธีอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.10) ความคิดเห็นว่า การชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถทำได้กับทุกธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.91) ความคิดเห็นว่า สามารถตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนถูกหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.72) ความคิดเห็นว่า มีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.68) ความคิดเห็นว่า การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.66) และความคิดเห็นว่า กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวงสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (3.28) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 2,000 บาท	2,001 – 3,000 บาท	3,001 – 4,000 บาท	4,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ท่านประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟโดยวิธีอื่นๆ	4.31 (เห็นด้วย)	4.49 (เห็นด้วย)	4.48 (เห็นด้วย)	4.38 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)
2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุด เมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟโดยวิธีอื่นๆ	4.04 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)
3. การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก รวดเร็ว	3.70 (เห็นด้วย)	3.41 (ไม่แน่ใจ)	3.96 (เห็นด้วย)	3.43 (ไม่แน่ใจ)	3.62 (เห็นด้วย)
4. ท่านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนถูกหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	3.85 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)	3.40 (ไม่แน่ใจ)	3.81 (เห็นด้วย)
5. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ท่านไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ	4.42 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)

หมายเหตุ คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 1.50-2.49 = ไม่เห็นด้วย, 2.50-3.49 = ไม่แน่ใจ, 3.50-4.49 = เห็นด้วย, 4.50-5.00 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 4.28 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 2,000 บาท	2,001 – 3,000 บาท	3,001 – 4,000 บาท	4,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
6. กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวง สามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว	3.42 (ไม่แน่ใจ)	3.36 (ไม่แน่ใจ)	3.54 (เห็นด้วย)	2.85 (ไม่แน่ใจ)	3.36 (ไม่แน่ใจ)
7. ท่านมีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	3.79 (เห็นด้วย)	3.82 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)	3.28 (ไม่แน่ใจ)	3.77 (เห็นด้วย)
8. การชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถทำได้กับทุกธนาคาร	4.15 (เห็นด้วย)	3.92 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	3.68 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)
9. ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง	4.71 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.51 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.74 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.40 (เห็นด้วย)	4.63 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
รวม	4.04 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	3.72 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)

หมายเหตุ คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 1.50-2.49 = ไม่เห็นด้วย, 2.50-3.49 = ไม่แน่ใจ 3.50-4.49 = เห็นด้วย, 4.50-5.00 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 2,000 บาท มีความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.04) โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อเรียงลำดับดังนี้

ความคิดเห็นว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (4.71) รองลงมาคือ ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.42) ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วย (4.31) ความคิดเห็นว่า การชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถทำได้กับทุกธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.15) ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุด เมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟโดยวิธีอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วย (4.04) ความคิดเห็นว่า สามารถตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนถูกหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.85) ความคิดเห็นว่า มีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.79) ความคิดเห็นว่า การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.70) และความคิดเห็นว่า กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวงสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (3.42) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001 ถึง 3,000 บาท มีความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.97) โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อเรียงลำดับดังนี้

ความคิดเห็นว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (4.51) รองลงมาคือ ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วย (4.49) ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.19) ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุด เมื่อ

เทียบกับการชำระค่าไฟโดยวิธีอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.16) ความคิดเห็นว่า การชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถทำได้กับทุกธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.92) ความคิดเห็นว่า สามารถตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนถูกหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.83) ความคิดเห็นว่า มีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.82) ความคิดเห็นว่า การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (3.41) และความคิดเห็นว่า กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวงสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (3.36) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 ถึง 4,000 บาท มีความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.15) โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อเรียงลำดับดังนี้

ความคิดเห็นว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (4.74) รองลงมาคือ ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วย (4.48) ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุด เมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟโดยวิธีอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ ความคิดเห็นว่า การชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถทำได้กับทุกธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.28) ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.13) ความคิดเห็นว่า มีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.02) ความคิดเห็นว่า การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.96) ความคิดเห็นว่า สามารถตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าง่อนถูกหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.93) และความคิดเห็นว่า กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวงสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.54) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 4,001 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.72) โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อเรียงลำดับดังนี้

ความคิดเห็นว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด อยู่ในระดับเห็นด้วย (4.40) รองลงมาคือ ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วย (4.38) ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.10) ความคิดเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุด เมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟโดยวิธีอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (4.00) ความคิดเห็นว่า การชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถทำได้กับทุกธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.68) ความคิดเห็นว่า การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (3.43) ความคิดเห็นว่า สามารถตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนถูกหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (3.40) ความคิดเห็นว่า มีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (3.28) และความคิดเห็นว่า กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวงสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (2.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดง จำนวน และร้อยละ ของเหตุการณ์เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

เหตุการณ์เลือกใช้บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. สะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ	79 (26.69)	77 (26.01)
2. ไม่เสียค่าธรรมเนียมการใช้บริการ	43 (14.53)	46 (15.54)
3. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ	67 (22.64)	71 (23.99)
4. มีความเชื่อถือในระบบงานของการไฟฟ้านครหลวง	11 (3.72)	21 (7.09)
5. มีความเชื่อถือในระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	7 (2.35)	13 (4.40)
6. ไม่ต้องกังวลเรื่องการเสียค่าเบี้ยปรับจากการชำระเกินกำหนด	29 (9.80)	28 (9.46)
7. ไม่มีความเสี่ยงในการโดนงัดจ่ายไฟฟ้า	60 (20.27)	40 (13.51)
รวม	296 (100.00)	296 (100.00)

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการ ด้วยเหตุผล สะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ จำนวนมากที่สุด 79 คน คิดเป็นร้อยละ 26.69 รองลงมาคือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.64 ไม่มีความเสี่ยงในการโดนงดจ่ายไฟฟ้า จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.27 ไม่เสียค่าธรรมเนียมการให้บริการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.53 ไม่ต้องกังวลเรื่องการเสียค่าเบี่ยงปรับจากการชำระเกินกำหนด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 มีความเชื่อถือในระบบงานของการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.72 และ มีความเชื่อถือในระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.35 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการ ด้วยเหตุผล สะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ จำนวนมากที่สุด 77 คน คิดเป็นร้อยละ 26.01 รองลงมาคือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 23.99 ไม่เสียค่าธรรมเนียมการให้บริการ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.54 ไม่มีความเสี่ยงในการโดนงดจ่ายไฟฟ้า จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.51 ไม่ต้องกังวลเรื่องการเสียค่าเบี่ยงปรับจากการชำระเกินกำหนด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.46 มีความเชื่อถือในระบบงานของการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.09 และ มีความเชื่อถือในระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดง จำนวน และร้อยละ ของเหตุการณ์เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

เหตุการณ์เลือกใช้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. สะดวกในการใช้บริการ ไม่ ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ	1 (14.29)	34 (33.02)	40 (30.07)	81 (23.21)
2. ไม่เสียค่าธรรมเนียมการใช้ บริการ	2 (28.57)	11 (10.68)	24 (18.05)	52 (14.90)
3. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายใน การเดินทางไปชำระ	1 (14.29)	22 (21.36)	34 (25.55)	81 (23.21)
4. มีความเชื่อถือในระบบงาน ของการไฟฟ้านครหลวง	0 (0.00)	5 (4.85)	8 (6.02)	19 (5.44)
5. มีความเชื่อถือในระบบการ รักษาความปลอดภัยของธนาคาร	0 (0.00)	5 (4.85)	3 (2.26)	12 (3.44)
6. ไม่ต้องกังวลเรื่องการเสียค่า เบี้ยปรับจากการชำระเกินกำหนด	2 (28.57)	11 (10.68)	9 (6.77)	35 (10.03)
7. ไม่มีความเสี่ยงในการ โคนงค จ่ายไฟฟ้า	1 (14.28)	15 (14.56)	15 (11.28)	69 (19.77)
รวม	7 (100.00)	103 (100.00)	133 (100.00)	349 (100.00)

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการ มากที่สุดคือ เหตุผล ไม่เสียค่าธรรมเนียมการให้บริการ ซึ่งเท่ากับเหตุผล ไม่ต้องกังวลเรื่องการเสียค่าเบี้ยปรับจากการชำระเกินกำหนด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 รองลงมาคือ สะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ ซึ่งเท่ากับเหตุผล ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ และเหตุผล ไม่มีความเสี่ยงในการโดนงดจ่ายไฟฟ้า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 ถึง 30,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการ ด้วยเหตุผล สะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ จำนวนมากที่สุด 34 คนคิดเป็นร้อยละ 33.02 รองลงมาคือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 21.36 ไม่มีความเสี่ยงในการโดนงดจ่ายไฟฟ้า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.56 ไม่ต้องกังวลเรื่องการเสียค่าเบี้ยปรับจากการชำระเกินกำหนด ซึ่งเท่ากับเหตุผล ไม่เสียค่าธรรมเนียมการให้บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.68 และ มีความเชื่อถือในระบบงานของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งเท่ากับเหตุผล มีความเชื่อถือในระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 ถึง 40,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการ ด้วยเหตุผล สะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ จำนวนมากที่สุด 40 คนคิดเป็นร้อยละ 30.07 รองลงมาคือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 25.55 ไม่เสียค่าธรรมเนียมการให้บริการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.05 ไม่มีความเสี่ยงในการโดนงดจ่ายไฟฟ้า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.28 ไม่ต้องกังวลเรื่องการเสียค่าเบี้ยปรับจากการชำระเกินกำหนด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.77 มีความเชื่อถือในระบบงานของการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.02 และ มีความเชื่อถือในระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.26 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการ ด้วยเหตุผล สะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ ซึ่งเท่ากับเหตุผล ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ จำนวนมากที่สุด 81 คนคิดเป็นร้อยละ 23.21 รองลงมาคือ ไม่มี ความเสี่ยงในการโดนงดจ่ายไฟฟ้า จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 19.77 ไม่เสียค่าธรรมเนียมการใช้

บริการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 ไม่ต้องกังวลเรื่องการเสียค่าเบี้ยปรับจากการชำระเกินกำหนด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.03 มีความเชื่อถือในระบบงานของการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.44 และ มีความเชื่อถือในระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 แสดง จำนวน และร้อยละ ของเหตุการณ์การเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

เหตุการณ์การเลือกใช้บริการ	ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 2,000 บาท	2,001 – 3,000 บาท	3,001 – 4,000 บาท	4,001 บาท ขึ้นไป
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. สะดวกในการใช้บริการ ไม่ ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ	65 (27.09)	51 (24.63)	24 (32.00)	16 (22.86)
2. ไม่เสียค่าธรรมเนียมการใช้ บริการ	40 (16.67)	33 (15.94)	6 (8.00)	10 (14.29)
3. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายใน การเดินทางไปชำระ	59 (24.58)	44 (21.26)	20 (26.66)	15 (21.42)
4. มีความเชื่อถือในระบบงาน ของการไฟฟ้านครหลวง	9 (3.75)	14 (6.76)	5 (6.67)	4 (5.71)
5. มีความเชื่อถือในระบบการ รักษาความปลอดภัยของธนาคาร	8 (3.33)	6 (2.90)	5 (6.67)	1 (1.43)
6. ไม่ต้องกังวลเรื่องการเสียค่า เบี้ยปรับจากการชำระเกินกำหนด	26 (10.83)	15 (7.25)	8 (10.67)	8 (11.43)
7. ไม่มีความเสี่ยงในการโดนงด จ่ายไฟฟ้า	33 (13.75)	44 (21.26)	7 (9.33)	16 (22.86)
รวม	240 (100.00)	207 (100.00)	75 (100.00)	70 (100.00)

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 2,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการ ด้วยเหตุผลสะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ จำนวนมากที่สุด 65 คน คิดเป็นร้อยละ 27.09 รองลงมาคือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 24.58 ไม่เสียค่าธรรมเนียมการให้บริการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ไม่มีความเสี่ยงในการโดนงดจ่ายไฟฟ้า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 ไม่ต้องกังวลเรื่องการเสียค่าเบี่ยงปรับจากการชำระเกินกำหนด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.83 มีความเชื่อถือในระบบงานของการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 และ มีความเชื่อถือในระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001 ถึง 3,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการ ด้วยเหตุผลสะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ จำนวนมากที่สุด 51 คนคิดเป็นร้อยละ 24.63 รองลงมาคือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ ซึ่งเท่ากับเหตุผล ไม่มีความเสี่ยงในการโดนงดจ่ายไฟฟ้า จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 21.26 ไม่เสียค่าธรรมเนียมการให้บริการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 15.94 ไม่ต้องกังวลเรื่องการเสียค่าเบี่ยงปรับจากการชำระเกินกำหนด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 มีความเชื่อถือในระบบงานของการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.76 และ มีความเชื่อถือในระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 ถึง 4,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการ ด้วยเหตุผลสะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ จำนวนมากที่สุด 24 คนคิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 26.66 ไม่ต้องกังวลเรื่องการเสียค่าเบี่ยงปรับจากการชำระเกินกำหนด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 ไม่มีความเสี่ยงในการโดนงดจ่ายไฟฟ้า จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 ไม่เสียค่าธรรมเนียมการให้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และ มีความเชื่อถือในระบบงานของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งเท่ากับเหตุผล มีความเชื่อถือในระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 4,001 บาท ขึ้นไป ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการ ด้วยเหตุผลสะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ ซึ่งเท่ากับเหตุผล ไม่มีความเสี่ยงใน

การโดนงคจ่ายไฟฟ้า จำนวนมากที่สุด 16 คนคิดเป็นร้อยละ 22.86 รองลงมาคือ ประหยัดเวลาและ  
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.42 ไม่เสียค่าธรรมเนียมการใช้  
บริการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ไม่ต้องกังวลเรื่องการเสียค่าเบี้ยปรับจากการชำระเกิน  
กำหนด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43 มีความเชื่อถือในระบบงานของการไฟฟ้านครหลวง  
จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 และ มีความเชื่อถือในระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร  
จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 แสดง จำนวน และร้อยละ ของผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ผู้มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ตนเอง	99 (94.29)	92 (96.85)
บิดา/มารดา	2 (1.90)	1 (1.05)
พนักงานการไฟฟ้าฯ	4 (3.81)	1 (1.05)
พนักงานธนาคาร	0 (0.00)	1 (1.05)
รวม	105 (100.00)	95 (100.00)

จากตารางที่ 4.32 พบว่าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวนมากที่สุดคือ ตนเอง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 94.29 รองลงมาคือ พนักงานการไฟฟ้าฯ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.81 และบิดา/มารดา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวนมากที่สุดคือ ตนเอง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 96.85 รองลงมาคือ บิดา/มารดา ซึ่งเท่ากับ พนักงานการไฟฟ้าฯ และพนักงานธนาคาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 แสดง จำนวน และร้อยละ ของผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ผู้มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ตนเอง	2 (100.00)	34 (97.14)	49 (98.00)	107 (94.69)
บิดา/มารดา	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (2.00)	2 (1.77)
พนักงานการไฟฟ้าฯ	0 (0.00)	1 (2.86)	0 (0.00)	4 (3.54)
รวม	2 (100.00)	35 (100.00)	50 (100.00)	113 (100.00)

จากตารางที่ 4.33 พบว่าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 2 คน คือ ตนเอง คิดเป็นร้อยละ 100.00

การตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 ถึง 30,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวนมากที่สุดคือ ตนเอง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 97.14 รองลงมาคือ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86

การตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 ถึง 40,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวนมากที่สุดคือ ตนเอง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ บิดา/มารดา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

การตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวนมากที่สุด คือ ตนเอง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 94.69 รองลงมาคือ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.54 และ บิดา/มารดา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.77

ตารางที่ 4.34 แสดง จำนวน และร้อยละ ของผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ผู้มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการ	ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 2,000 บาท	2,001 – 3,000 บาท	3,001 – 4,000 บาท	4,001 บาท ขึ้นไป
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ตนเอง	78 (98.73)	69 (98.57)	20 (74.07)	24 (100.00)
บิดา/มารดา	0 (0.00)	1 (1.43)	2 (7.41)	0 (0.00)
พนักงานการไฟฟ้าฯ	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (18.52)	0 (0.00)
พนักงานธนาคาร	1 (1.27)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
รวม	79 (100.00)	70 (100.00)	27 (100.00)	24 (100.00)

จากตารางที่ 4.34 พบว่าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 2,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวนมากที่สุด คือ ตนเอง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 98.73 รองลงมาคือ พนักงานธนาคาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.27

การตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001 ถึง 3,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวนมากที่สุด คือ ตนเอง จำนวน 69 คนคิดเป็นร้อยละ 98.57 รองลงมาคือ บิดา/มารดา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43

การตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 ถึง 4,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวนมากที่สุด คือ ตนเอง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 74.07 รองลงมาคือ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 และ บิดา/มารดา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.41 ตามลำดับ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 4,001 บาทขึ้นไป ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน คือ ตนเอง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 4.35 แสดง จำนวน และร้อยละ ของการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดย  
 หักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่า  
 ไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

การแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้ บริการฯ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
แนะนำ	103 (98.10)	87 (91.58)
ไม่แนะนำ	1 (0.95)	1 (1.05)
ไม่แน่ใจ	1 (0.95)	7 (7.37)
รวม	105 (100.00)	95 (100.00)

จากตารางที่ 4.35 พบว่า การแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหัก  
 บัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหัก  
 บัญชีเงินฝากธนาคาร มีความคิดที่จะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการ มากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็น  
 ร้อยละ 98.10 รองลงมา มีความคิดที่จะไม่แนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการ ซึ่งเท่ากับ มีความคิดไม่แน่ใจ  
 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.95 ตามลำดับ

การแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของ  
 ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มี  
 ความคิดที่จะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการ มากที่สุด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 91.58 รองลงมา มี  
 ความคิดไม่แน่ใจ จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.37 และ มีความคิดที่จะไม่แนะนำผู้อื่นให้  
 บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 แสดง จำนวน และร้อยละ ของการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

การแนะนำบุคคลอื่น ให้ใช้บริการฯ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
แนะนำ	2 (100.00)	33 (94.29)	50 (100.00)	106 (93.81)
ไม่แนะนำ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.88)
ไม่แน่ใจ	0 (0.00)	2 (5.71)	0 (0.00)	6 (5.31)
รวม	2 (100.00)	35 (100.00)	50 (100.00)	113 (100.00)

จากตารางที่ 4.36 พบว่า การแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ที่ ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 2 คน มีความคิดที่จะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00

การแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 ถึง 30,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความคิดที่จะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการ มากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 94.29 รองลงมา มีความคิดไม่แน่ใจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 ตามลำดับ

การแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 ถึง 40,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 50 คน มีความคิดที่จะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00

การแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความคิดที่จะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการ มากที่สุด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 93.81 รองลงมา มีความคิดไม่แน่ใจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.31 และ มีความคิดไม่แนะนำ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดง จำนวน และร้อยละ ของการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

การแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการฯ	ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 2,000 บาท	2,001 – 3,000 บาท	3,001 – 4,000 บาท	4,001 บาท ขึ้นไป
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
แนะนำ	74 (93.67)	67 (95.71)	27 (100.00)	22 (91.67)
ไม่แนะนำ	1 (1.27)	1 (1.43)	0 (0.00)	0 (0.00)
ไม่แน่ใจ	4 (5.06)	2 (2.86)	0 (0.00)	2 (8.33)
รวม	79 (100.00)	70 (100.00)	27 (100.00)	24 (100.00)

จากตารางที่ 4.37 พบว่า การแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 2,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความคิดที่จะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการ มากที่สุด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 93.67 รองลงมา มีความคิดไม่แน่ใจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.06 และ มีความคิดไม่แนะนำ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.27 ตามลำดับ

การแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001 ถึง 3,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความคิดที่จะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการ มากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 95.71 รองลงมา มีความคิดไม่แน่ใจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 และ มีความคิดไม่แนะนำ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.43 ตามลำดับ

การแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 ถึง 4,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 27 คน มีความคิดที่จะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00

การแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 4,001 บาทขึ้นไป ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความคิดที่จะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการ มากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 91.67 รองลงมา มีความคิดไม่แน่ใจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดง จำนวน และร้อยละ ของความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อไปหรือไม่ จำแนกตาม เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ความคิดที่จะใช้บริการต่อไป	เพศ	
	ชาย	หญิง
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ใช้บริการต่อไป	105 (100.00)	92 (96.84)
ไม่แน่ใจ	0 (0.00)	3 (3.16)
รวม	105 (100.00)	95 (100.00)

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อไปหรือไม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวนทั้งสิ้น 105 คน มีความคิดที่จะใช้บริการต่อไป คิดเป็นร้อยละ 100.00

ความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อไปหรือไม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความคิดที่จะใช้บริการต่อไป มากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 96.84 รองลงมา มีความคิดไม่แน่ใจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดง จำนวน และร้อยละ ของความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อไปหรือไม่ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ความคิดที่จะใช้บริการฯ ต่อไป	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ใช้บริการต่อไป	2 (100.00)	34 (97.14)	50 (100.00)	111 (98.23)
ไม่แน่ใจ	0 (0.00)	1 (2.86)	0 (0.00)	2 (1.77)
รวม	2 (100.00)	35 (100.00)	50 (100.00)	113 (100.00)

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อไปหรือไม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวนทั้งสิ้น 2 คน มีความคิดที่จะใช้บริการต่อไป คิดเป็นร้อยละ 100.00

ความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อไปหรือไม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 ถึง 30,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความคิดที่จะใช้บริการต่อไป มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 97.14 รองลงมา มีความคิดไม่แน่ใจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 ตามลำดับ

ความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อไปหรือไม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 ถึง 40,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความคิดที่จะใช้บริการต่อไป มากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมา มีความคิดไม่แน่ใจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

ความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อไปหรือไม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่า

ไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความคิดที่จะใช้บริการต่อไป มากที่สุด จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 98.23 รองลงมา มีความคิดไม่แน่ใจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดง จำนวน และร้อยละ ของความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อไปหรือไม่ จำแนกตาม ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ความคิดที่จะใช้บริการต่อไป	ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 2,000 บาท	2,001 – 3,000 บาท	3,001 – 4,000 บาท	4,001 บาท ขึ้นไป
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ใช้บริการต่อไป	78 (98.73)	68 (97.14)	27 (100.00)	24 (100.00)
ไม่แน่ใจ	1 (1.27)	2 (2.86)	0 (0.00)	0 (0.00)
รวม	79 (100.00)	70 (100.00)	27 (100.00)	24 (100.00)

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อไปหรือไม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 2,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความคิดที่จะใช้บริการต่อไป มากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 98.73 รองลงมา มีความคิดไม่แน่ใจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.27 ตามลำดับ

ความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อไปหรือไม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001 ถึง 3,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความคิดที่จะใช้บริการต่อไป มากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 97.14 รองลงมา มีความคิดไม่แน่ใจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 ตามลำดับ

ความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อไปหรือไม่  
ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 ถึง 4,000 บาท ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระ  
ค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทั้งสิ้นจำนวน 27 คน มีความคิดที่จะใช้บริการต่อไปคิดเป็น  
ร้อยละ 100.00

ความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อไปหรือไม่  
ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 4,001 บาทขึ้นไป ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่า  
ไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทั้งสิ้น จำนวน 24 คน มีความคิดที่จะใช้บริการต่อไปคิดเป็นร้อย  
ละ 100.00



ตารางที่ 4.41 แสดง จำนวน และร้อยละ ของเหตุการณ์ไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหัก บัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดย หักบัญชีเงินฝากธนาคาร

เหตุการณ์ไม่เลือกใช้บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. ไม่มีบัญชีเงินฝากธนาคาร	1 (0.64)	0 (0.00)
2. ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการ ให้บริการ	10 (6.41)	11 (6.88)
3. ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ	32 (20.51)	29 (18.12)
4. กลัวหักบัญชีผิดพลาด	17 (10.90)	32 (20.00)
5. เสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ เพิ่ม	6 (3.85)	9 (5.63)
6. กรณีเกิดข้อผิดพลาด การแก้ไข ลำบาก	14 (8.97)	19 (11.87)
7. กำหนดวันหักบัญชีเองไม่ได้	12 (7.69)	13 (8.13)
8. ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า	64 (41.03)	47 (29.37)
รวม	156 (100.00)	160 (100.00)

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการไม่เลือกใช้บริการ ด้วยเหตุผล ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า จำนวนมากที่สุด 64 คน คิดเป็นร้อยละ 41.03 รองลงมาคือ ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 กลัวหักบัญชีผิดพลาด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 กรณีเกิดข้อผิดพลาด การแก้ไขล่าช้า จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.97 กำหนดวันหักบัญชีเองไม่ได้ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.41 เสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเพิ่ม จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 และ ไม่มีบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.64 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการไม่เลือกใช้บริการ ด้วยเหตุผล ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า จำนวนมากที่สุด 47 คน คิดเป็นร้อยละ 29.37 รองลงมาคือ ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 18.12 กลัวหักบัญชีผิดพลาด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 กรณีเกิดข้อผิดพลาด การแก้ไขล่าช้า จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 11.87 กำหนดวันหักบัญชีเองไม่ได้ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.13 ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.88 และ เสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเพิ่ม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 แสดง จำนวน และร้อยละ ของเหตุการณ์ไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหัก บัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการ ชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

เหตุการณ์ไม่เลือกใช้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. ไม่มีบัญชีเงินฝากธนาคาร	1 (3.13)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
2. ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการ ให้บริการ	4 (12.50)	9 (10.00)	2 (3.39)	6 (4.44)
3. ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ	5 (15.62)	22 (24.44)	9 (15.26)	25 (18.52)
4. กลัวหักบัญชีผิดพลาด	6 (18.75)	11 (12.22)	10 (16.95)	22 (16.30)
5. เสียค่าธรรมเนียมในการใช้ บริการเพิ่ม	0 (0.00)	3 (3.33)	5 (8.47)	7 (5.19)
6. กรณีเกิดข้อผิดพลาด การแก้ไข ล่าช้า	1 (3.13)	8 (8.89)	9 (15.26)	15 (11.11)
7. กำหนดวันหักบัญชีเองไม่ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (11.86)	18 (13.33)
8. ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า	15 (46.87)	37 (41.12)	17 (28.81)	42 (31.11)
รวม	32 (100.00)	90 (100.00)	59 (100.00)	135 (100.00)

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการไม่เลือกใช้บริการ ด้วยเหตุผล ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า จำนวนมากที่สุด 15 คน คิดเป็นร้อยละ 46.87 รองลงมาคือ ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15.62 กลัวหักบัญชีผิดพลาด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และ กรณีเกิดข้อผิดพลาด การแก้ไขล่าช้า ซึ่งเท่ากับเหตุผล ไม่มีบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.52 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 ถึง 30,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการไม่เลือกใช้บริการ ด้วยเหตุผล ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า จำนวนมากที่สุด 37 คน คิดเป็นร้อยละ 41.12 รองลงมาคือ ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 24.44 กลัวหักบัญชีผิดพลาด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.22 ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 กรณีเกิดข้อผิดพลาด การแก้ไขล่าช้า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.89 และ เสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเพิ่ม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 ถึง 40,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการไม่เลือกใช้บริการ ด้วยเหตุผล ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า จำนวนมากที่สุด 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28.81 รองลงมาคือ กลัวหักบัญชีผิดพลาด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.95 ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ ซึ่งเท่ากับเหตุผล กรณีเกิดข้อผิดพลาด การแก้ไขล่าช้า จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.26 กำหนดวันหักบัญชีเองไม่ได้ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.86 เสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเพิ่ม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.47 และ ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.39 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการไม่เลือกใช้บริการ ด้วยเหตุผล ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า จำนวนมากที่สุด 42 คน คิดเป็นร้อยละ 31.11 รองลงมาคือ ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 กลัวหักบัญชีผิดพลาด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 กำหนดวันหักบัญชีเองไม่ได้ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 กรณีเกิดข้อผิดพลาด การแก้ไขล่าช้า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 เสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเพิ่ม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.19 และ ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.43 แสดง จำนวน และร้อยละ ของเหตุการณ์ไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

เหตุการณ์ไม่เลือกใช้บริการ	ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 2,000 บาท	2,001 – 3,000 บาท	3,001 – 4,000 บาท	4,001 บาท ขึ้นไป
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. ไม่มีบัญชีเงินฝากธนาคาร	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (3.33)	0 (0.00)
2. ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ	12 (6.94)	5 (5.56)	3 (10.00)	1 (4.35)
3. ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ	27 (15.60)	18 (20.00)	8 (26.67)	8 (34.77)
4. กั้วหักบัญชีผิดพลาด	27 (15.60)	14 (15.55)	4 (13.33)	4 (17.39)
5. เสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเพิ่ม	6 (3.47)	8 (8.89)	0 (0.00)	1 (4.35)
6. กรณีเกิดข้อผิดพลาด การแก้ไขล่าช้า	21 (12.14)	7 (7.78)	3 (10.00)	2 (8.70)
7. กำหนดวันหักบัญชีเองไม่ได้	12 (6.94)	9 (10.00)	3 (10.00)	1 (4.35)
8. ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า	68 (39.31)	29 (32.22)	8 (26.67)	6 (26.09)
รวม	173 (100.00)	90 (100.00)	30 (100.00)	23 (100.00)

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 2,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการไม่เลือกใช้บริการ ด้วยเหตุผล ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า จำนวนมากที่สุด 68 คน คิดเป็นร้อยละ 39.31 รองลงมาคือ ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ ซึ่งเท่ากับเหตุผล กลัวหักบัญชีผิดพลาด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 กรณีเกิดข้อผิดพลาด การแก้ไขล่าช้า จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.14 และ ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งเท่ากับเหตุผล กำหนดวันหักบัญชีเองไม่ได้ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.94 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001 ถึง 3,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการไม่เลือกใช้บริการ ด้วยเหตุผล ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า จำนวนมากที่สุด 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.22 รองลงมาคือ ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 กลัวหักบัญชีผิดพลาด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 15.55 กำหนดวันหักบัญชีเองไม่ได้ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.94 เสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเพิ่ม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.89 กรณีเกิดข้อผิดพลาด การแก้ไขล่าช้า จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.78 และ ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 ถึง 4,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการไม่เลือกใช้บริการ จำนวนมากที่สุดคือ ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า ซึ่งเท่ากับเหตุผล ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 รองลงมาคือ กลัวหักบัญชีผิดพลาด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และ ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งเท่ากับเหตุผล กำหนดวันหักบัญชีเองไม่ได้ กับเหตุผล กรณีเกิดข้อผิดพลาด การแก้ไขล่าช้า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 4,001 บาทขึ้นไป ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการไม่เลือกใช้บริการ ด้วยเหตุผล ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ จำนวนมากที่สุด 8 คน คิดเป็นร้อยละ 34.77 รองลงมาคือ ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 26.09 กลัวหักบัญชีผิดพลาด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39 กรณีเกิดข้อผิดพลาด การแก้ไขล่าช้า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งเท่ากับเหตุผล เสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเพิ่ม กับเหตุผล กำหนดวันหักบัญชีเองไม่ได้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.44 แสดง จำนวน และร้อยละ ของผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ผู้มีอิทธิพลในการ ไม่เลือกใช้บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ตนเอง	87 (90.63)	93 (89.42)
บิดา/มารดา	4 (4.17)	4 (3.85)
สามี/ภรรยา	1 (1.04)	3 (2.88)
ญาติพี่น้อง	0 (0.00)	4 (3.85)
เพื่อนร่วมงาน	1 (1.04)	0 (0.00)
พนักงานการไฟฟ้าฯ	2 (2.08)	0 (0.00)
พนักงานธนาคาร	1 (1.04)	0 (0.00)
รวม	96 (100.00)	104 (100.00)

จากตารางที่ 4.44 พบว่าในการตัดสินใจเลือกไม่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวนมากที่สุด คือ ตนเอง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 90.63 รองลงมาคือ บิดามารดา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 พนักงานการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08 และ สามี/ภรรยา ซึ่งเท่ากับ เพื่อนร่วมงาน กับ พนักงานธนาคาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04 ตามลำดับ

การตัดสินใจเลือกไม่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน จำนวนมากที่สุด คือ ตนเอง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 89.42 รองลงมาคือ บิดามารดา ซึ่งเท่ากับ ญาติพี่น้อง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 และ สามี/ภรรยา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.45 แสดง จำนวน และร้อยละ ของผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ผู้มีอิทธิพลในการ ไม่เลือกใช้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ตนเอง	20 (76.92)	61 (89.71)	34 (94.44)	65 (92.85)
บิดา/มารดา	5 (19.23)	2 (2.94)	1 (2.78)	0 (0.00)
สามี/ภรรยา	0 (0.00)	2 (2.94)	0 (0.00)	2 (2.86)
ญาติพี่น้อง	0 (0.00)	2 (2.94)	1 (2.78)	1 (1.43)
เพื่อนร่วมงาน	0 (0.00)	1 (1.47)	0 (0.00)	0 (0.00)
พนักงานการไฟฟ้าฯ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (2.86)
พนักงานธนาคาร	1 (3.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
รวม	26 (100.00)	68 (100.00)	36 (100.00)	70 (100.00)

จากตารางที่ 4.45 พบว่าในการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวนมากที่สุดคือ ตนเอง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 รองลงมาคือ บิดา/มารดา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 และ พนักงานธนาคารจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 ตามลำดับ

การตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 ถึง 30,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวนมากที่สุดคือ ตนเอง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 89.71 รองลงมาคือ บิดา/มารดา ซึ่งเท่ากับ สามี/ภรรยา กับ ญาติพี่น้อง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.94 และ เพื่อนร่วมงานจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.47 ตามลำดับ

การตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 ถึง 40,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวนมากที่สุดคือ ตนเอง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 94.44 รองลงมาคือ บิดา/มารดา ซึ่งเท่ากับ ญาติพี่น้อง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 ตามลำดับ

การตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวนมากที่สุดคือ ตนเอง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 92.85 รองลงมาคือ สามี/ภรรยา จำนวน 2 คน ซึ่งเท่ากับ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 และ ญาติพี่น้อง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.46 แสดง จำนวน และร้อยละ ของผู้มีสิทธิพลในการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ผู้มีสิทธิพลในการ ไม่เลือกใช้บริการ	ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 2,000 บาท	2,001 – 3,000 บาท	3,001 – 4,000 บาท	4,001 บาท ขึ้นไป
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ตนเอง	109 (90.08)	44 (100.00)	15 (78.96)	12 (75.00)
บิดา/มารดา	5 (4.13)	0 (0.00)	1 (5.26)	2 (12.50)
สามี/ภรรยา	2 (1.65)	0 (0.00)	1 (5.26)	1 (6.25)
ญาติพี่น้อง	3 (2.48)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (6.25)
เพื่อนร่วมงาน	1 (0.83)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
พนักงานการไฟฟ้าฯ	1 (0.83)	0 (0.00)	1 (5.26)	0 (0.00)
พนักงานธนาคาร	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.26)	0 (0.00)
รวม	121 (100.00)	44 (100.00)	19 (100.00)	16 (100.00)

จากตารางที่ 4.46 พบว่าในการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 2,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวนมากที่สุดคือ ตนเอง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 90.08 รองลงมาคือ บิดา/มารดา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.13 ญาติพี่น้อง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.48 สามี/ภรรยา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.65 และ เพื่อนร่วมงานจำนวน 1 คน ซึ่งเท่ากับ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83 ตามลำดับ

การตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001 ถึง 3,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 44 คน คือ ตนเอง คิดเป็นร้อยละ 100.00

การตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 ถึง 4,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวนมากที่สุดคือ ตนเอง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 78.96 รองลงมาคือ บิดา/มารดา ซึ่งเท่ากับ สามี/ภรรยา ญาติพี่น้อง พนักงานการไฟฟ้านครหลวง และพนักงานธนาคาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

การตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 4,001 บาทขึ้นไป ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ จำนวนมากที่สุดคือ ตนเอง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 78.96 รองลงมาคือ บิดา/มารดา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 สามี/ภรรยา ซึ่งเท่ากับ ญาติพี่น้อง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 แสดง จำนวน และร้อยละ ของปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนช่องทางชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่ เป็นบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีแนวโน้ม เปลี่ยนไปใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	เพศ	
	ชาย	หญิง
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. ขั้นตอนการรับสมัคร	30 (31.25)	31 (29.81)
2. ค่าธรรมเนียมการให้บริการ	6 (6.25)	8 (7.69)
3. ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถกำหนดวันหัก บัญชีเองได้	17 (17.71)	20 (19.23)
4. มีโปรโมชันการสมัครใช้บริการ	23 (23.96)	22 (21.15)
5. ปัญหาหักบัญชีผิดพลาด	20 (20.83)	23 (22.12)
รวม	96 (100.00)	104 (100.00)

จากตารางที่ 4.47 พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนช่องทางชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่ เป็นบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวนมากที่สุด คือ ขั้นตอนการรับสมัคร จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ มีโปรโมชันการสมัครใช้บริการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.96 ปัญหาการหักบัญชีผิดพลาด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถกำหนดวันหักบัญชีเองได้ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.71 และ ค่าธรรมเนียมการให้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนช่องทางชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่ เป็นบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวนมากที่สุดคือ ขั้นตอนการรับสมัคร จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 29.81 รองลงมาคือ ปัญหาการหักบัญชีผิดพลาด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 22.12 มีโปรโมชันการสมัครใช้บริการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 21.15 ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถกำหนดวันหักบัญชีเองได้ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 และ ค่าธรรมเนียมการใช้บริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.48 แสดง จำนวน และร้อยละ ของปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนช่องทางชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่ เป็นบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนไปใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. ขั้นตอนการรับสมัคร	7 (26.92)	30 (44.11)	8 (22.22)	16 (22.86)
2. ค่าธรรมเนียมการใช้บริการ	0 (0.00)	4 (5.88)	4 (11.11)	6 (8.57)
3. ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถกำหนดวันหักบัญชีเองได้	0 (0.00)	10 (14.71)	6 (16.67)	21 (30.00)
4. มีโปรโมชันการสมัครใช้บริการ	8 (30.77)	13 (19.12)	9 (25.00)	15 (21.43)
5. ปัญหาหักบัญชีผิดพลาด	11 (42.31)	11 (16.18)	9 (25.00)	12 (17.14)
รวม	26 (100.00)	68 (100.00)	36 (100.00)	70 (100.00)

จากตารางที่ 4.48 พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนช่องทางชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่ เป็นบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวนมากที่สุดคือ ปัญหาการหักบัญชีผิดพลาด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 42.31 รองลงมาคือ มีโปรแกรมชั้นการสมัครใช้บริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 และ ขั้นตอนการรับสมัคร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 ตามลำดับ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนช่องทางชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่ เป็นบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 ถึง 30,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวนมากที่สุดคือ ขั้นตอนการรับสมัคร จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 44.11 รองลงมาคือ มีโปรแกรมชั้นการสมัครใช้บริการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 19.12 ปัญหาการหักบัญชีผิดพลาด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.18 ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถกำหนดวันหักบัญชีเองได้ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.71 และ ค่าธรรมเนียมการใช้บริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 ตามลำดับ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนช่องทางชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่ เป็นบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 ถึง 40,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวนมากที่สุดคือ มีโปรแกรมชั้นการสมัครใช้บริการ ซึ่งเท่ากับ ปัญหาการหักบัญชีผิดพลาด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาคือ ขั้นตอนการรับสมัครจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถกำหนดวันหักบัญชีเองได้ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และ ค่าธรรมเนียมการใช้บริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนช่องทางชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่ เป็นบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวนมากที่สุดคือ ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถกำหนดวันหักบัญชีเองได้ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ ขั้นตอนการรับสมัคร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86 มีโปรแกรมชั้นการสมัครใช้บริการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 ปัญหาการหักบัญชีผิดพลาด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 และ ค่าธรรมเนียมการใช้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.49 แสดง จำนวน และร้อยละ ของปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนช่องทางชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่ เป็นบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนไปใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 2,000 บาท	2,001 – 3,000 บาท	3,001 – 4,000 บาท	4,001 บาท ขึ้นไป
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. ขั้นตอนการรับสมัคร	44 (36.36)	12 (27.27)	3 (15.79)	2 (12.50)
2. ค่าธรรมเนียมการใช้บริการ	7 (5.79)	4 (9.09)	1 (5.26)	2 (12.50)
3. ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถกำหนดวันหักบัญชีเองได้	20 (16.53)	10 (22.73)	4 (21.05)	3 (18.75)
4. มีโปรแกรมจัดการสมัครใช้บริการ	28 (23.14)	8 (18.18)	5 (26.32)	4 (25.00)
5. ปัญหาหักบัญชีผิดพลาด	22 (18.18)	10 (22.73)	6 (31.58)	5 (31.25)
รวม	121 (100.00)	44 (100.00)	19 (100.00)	16 (100.00)

จากตารางที่ 4.49 พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนช่องทางชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่ เป็นบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 2,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวนมากที่สุดคือ ขั้นตอนการรับสมัคร จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมาคือ มีโปรแกรมจัดการสมัครใช้บริการ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.14 ปัญหาการหักบัญชีผิดพลาด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถกำหนดวันหักบัญชีเองได้



จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.53 และ ค่าธรรมเนียมการให้บริการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.79 ตามลำดับ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนช่องทางชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่ เป็นบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001 ถึง 3,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวนมากที่สุดคือ ขั้นตอนการรับสมัคร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 รองลงมาคือ ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถกำหนดวันหักบัญชีเองได้ ซึ่งเท่ากับ ปัญหาการหักบัญชีผิดพลาด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 มีโปรโมชั่นการสมัครใช้บริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 จำนวน และ ค่าธรรมเนียมการให้บริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนช่องทางชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่ เป็นบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 ถึง 4,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวนมากที่สุดคือ ปัญหาการหักบัญชีผิดพลาด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 รองลงมาคือ มีโปรโมชั่นการสมัครใช้บริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถกำหนดวันหักบัญชีเองได้ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05 ขั้นตอนการรับสมัคร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 และ ค่าธรรมเนียมการให้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนช่องทางชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่ เป็นบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 4,001 บาทขึ้นไป ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวนมากที่สุดคือ ปัญหาการหักบัญชีผิดพลาด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ มีโปรโมชั่นการสมัครใช้บริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถกำหนดวันหักบัญชีเองได้ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และ ขั้นตอนการรับสมัคร ซึ่งเท่ากับ ค่าธรรมเนียมการให้บริการ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.50 แสดง จำนวน และร้อยละ ของความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือไม่หากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข จำแนกตาม เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ความคิดที่จะใช้บริการฯ หากปัญหา ข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข	เพศ	
	ชาย	หญิง
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ใช่	57 (59.38)	53 (50.96)
ไม่ใช่	7 (7.29)	7 (6.73)
ไม่แน่ใจ	32 (33.33)	44 (42.31)
รวม	96 (100.00)	104 (100.00)

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือไม่หากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย จำนวนมากที่สุดคือ ใช่ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 59.38 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และ ไม่ใช่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.59 ตามลำดับ

ความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือไม่หากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง จำนวนมากที่สุดคือ ใช่ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 50.96 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 42.31 และ ไม่ใช่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.51 แสดง จำนวน และร้อยละ ของความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือไม่หากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ความคิดที่จะใช้บริการฯ หากปัญหา ข้อขัดข้อง ได้รับการแก้ไข	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ใช่	26 (100.00)	33 (48.53)	18 (50.00)	46 (65.72)
ไม่ใช่	0 (0.00)	6 (8.82)	4 (11.11)	4 (5.71)
ไม่แน่ใจ	0 (0.00)	29 (42.65)	14 (38.89)	20 (28.57)
รวม	26 (100.00)	68 (100.00)	36 (100.00)	70 (100.00)

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือไม่หากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ทั้งสิ้นจำนวน 13 คน คือ ใช่ คิดเป็นร้อยละ 100.00

ความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือไม่หากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 ถึง 30,000 บาท จำนวนมากที่สุดคือ ใช่ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 48.53 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวน 29 คนคิดเป็นร้อยละ 42.65 และ ไม่ใช่ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.82 ตามลำดับ

ความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือไม่หากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 ถึง 40,000 บาท จำนวนมากที่สุดคือ ใช่ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 65.72 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 28.97 และ ไม่ใช่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 ตามลำดับ

ความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือไม่หากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวนมากที่สุดคือ ใช้อย่างจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 65.72 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 28.97 และ ไม่ใช้ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.52 แสดง จำนวน และร้อยละ ของความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือไม่หากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข จำแนกตาม ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ความคิดที่จะใช้บริการฯ หากปัญหา ข้อขัดข้อง ได้รับการแก้ไข	ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 2,000 บาท	2,001 – 3,000 บาท	3,001 – 4,000 บาท	4,001 บาท ขึ้นไป
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ใช้	64 (52.89)	27 (61.36)	8 (42.11)	11 (68.75)
ไม่ใช้	9 (7.44)	3 (6.82)	2 (10.53)	0 (0.00)
ไม่แน่ใจ	48 (39.67)	14 (31.82)	9 (47.36)	5 (31.25)
รวม	121 (100.00)	44 (100.00)	19 (100.00)	16 (100.00)

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือไม่หากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 2,000 บาท จำนวนมากที่สุดคือ ใช้อย่างจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 52.89 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 39.67 และ ไม่ใช้ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.44 ตามลำดับ

ความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือไม่หากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001 ถึง

3,000 บาท จำนวนมากที่สุดคือ ไร่ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 61.36 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 31.82 และ ไม่ใช่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.82 ตามลำดับ

ความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือไม่หาก ปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 ถึง 4,000 บาท จำนวนมากที่สุดคือ ไม่แน่ใจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 47.36 ไร่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 รองลงมาคือ และ ไม่ใช่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 ตามลำดับ

ความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือไม่หาก ปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 4,001 บาทขึ้นไป จำนวนมากที่สุดคือ ไร่ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 ตามลำดับ