

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ทักษะคติของลูกค้าการไฟฟ้านครหลวงต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อทราบถึงทักษะคติของลูกค้าการไฟฟ้านครหลวงต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่จำหน่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง ในกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ที่เคยชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารและไม่เคยใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 400 คน ผลการศึกษานำมาสรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้คือ

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาด้านข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุใกล้เคียงกัน 2 กลุ่มคือ อายุระหว่าง 41-50 ปี และอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า อาชีพลูกจ้างหรือ พนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนใกล้เคียงกัน 2 กลุ่มคือ รายได้เฉลี่ยเดือนละ 20,001-30,000 บาท และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001-2,000 บาท ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย วิธีชำระเงินสำหรับผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะใช้วิธีชำระเงินสดผ่านตัวแทนรับชำระต่าง ๆ มากที่สุด

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะคติของลูกค้าการไฟฟ้านครหลวงต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

###### 2.1 ความรู้ความเข้าใจ ในการบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

จากการศึกษาพบว่า มีผู้เข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็น โดยตอบแบบสอบถามถูกต้อง 9.29 จากคะแนนเต็ม 12 คะแนน หรือร้อยละ 77.42 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด สามลำดับแรก จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

400 คน คือ ทราบว่าการไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 97.25 รองลงมาคือ ทราบว่า ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้ คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ ทราบว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการฯ ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 93.00 ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถาม ขาดความรู้ความเข้าใจมากที่สุดสามลำดับแรก คือ กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลาน้อยกว่า 2 เดือน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาคือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 49.75 และ เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 47.00

**2.2 ความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยรวม ในระดับเห็นด้วย โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง รองลงไปมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยสามลำดับแรกคือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ท่านประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟโดยวิธีอื่นๆ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ท่านไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ และ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุด เมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟโดยวิธีอื่นๆ

### **2.3 แนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร**

จากการสอบถามด้านความรู้ความเข้าใจ และความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังผลสรุปการศึกษาข้างต้น ส่วนพฤติกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะสนองตอบ มีสองประการ คือ เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร และไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนั้นการศึกษาแนวโน้มการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จึงแยกศึกษาตามพฤติกรรมที่จะสนองตอบบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ได้สรุปผลการศึกษาดังนี้

#### **ผู้ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร**

เหตุผลการเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการ

เลือกใช้บริการมากที่สุด สามลำดับแรกคือ สะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ คิดเป็นร้อยละ 26.35 รองลงมา เนื่องจากประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ คิดเป็นร้อยละ 23.31 และ เนื่องจากไม่มีความเสี่ยงในการโดนงดจ่ายไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 16.89 โดยผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ คือตนเอง คิดเป็นร้อยละ 95.50 ทั้งนี้ผู้ที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความคิดที่จะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการฯ คิดเป็นร้อยละ 95.00 และมีความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อไป คิดเป็นร้อยละ 98.50

#### **ผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร**

เหตุผลในการไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สามลำดับแรกคือ ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า คิดเป็นร้อยละ 35.13 รองลงมา เนื่องจากไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 19.30 เนื่องจากกลัวหักบัญชีผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 15.51 โดยผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจไม่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารคือ คนเอง คิดเป็นร้อยละ 90.00 ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนไปใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร คือ ขั้นตอนการรับสมัคร คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมาคือ ปัจจัยในการมีโปรแกรมสมัครใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 22.50 ปัจจัยเรื่องปัญหาการหักบัญชีผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 21.50 และ ปัจจัยที่ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถกำหนดวันหักบัญชีเองได้ คิดเป็นร้อยละ 18.50

#### **ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร**

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สรุปจากคำถามปลายเปิด สามลำดับแรกคือ

ควรปรับปรุงขั้นตอนการสมัครใช้บริการให้สะดวกและรวดเร็ว เป็นอันดับแรกคิดเป็นร้อยละ 4.25 รองลงมาคือ ควรมีของสมนาคุณให้ผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 3.50 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความรู้ความเข้าใจ เรื่องขั้นตอนการสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารให้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.00

**ส่วนที่ 4 การจำแนกองค์ประกอบ ทักษะของลูก้าการไฟฟ้านครหลวงต่อบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**4.1 ความรู้ความเข้าใจในการบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร**

ตารางที่ 5.1 แสดงร้อยละของความรู้ความเข้าใจในการบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ผลของความรู้ความเข้าใจ**

เพศชาย	ร้อยละ	เพศหญิง	ร้อยละ
1. การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	49.50	1. การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	47.75
2. ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้	49.00	2. ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้	47.00
3. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการฯประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน	47.75	3. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการฯประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน	45.25

ความรู้ความเข้าใจในการบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามเพศ จากการศึกษาพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความรู้ความเข้าใจสูงสุด 3 อันดับแรกเหมือนกัน อันดับแรกคือ การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับสอง คือ ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้ อันดับสาม คือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการฯประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน

ตารางที่ 5.2 แสดงร้อยละของการขาดความรู้ความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก จำแนกตามเพศ

การขาดความรู้ความเข้าใจ

เพศชาย	ร้อยละ	เพศหญิง	ร้อยละ
1. กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน	31.25	1. กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน	36.75
2. เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น	23.50	2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง	30.25
3. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง	19.50	3. เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น	23.50

การขาดความรู้ความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทั้งเพศชาย และเพศหญิง ขาดความรู้ความเข้าใจสูงสุด อันดับแรกคือ กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน อันดับสอง สำหรับเพศชายคือ เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น อันดับสามคือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง อันดับสองเพศหญิงคือการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง อันดับสามคือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้การขาดความรู้ความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีหัวข้อที่ขาดความรู้ความเข้าใจสูงสุด 3 อันดับแรกในหัวข้อเดียวกันทั้งสิ้น

ตารางที่ 5.3 แสดงร้อยละของความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลของความเข้าใจ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							
ไม่เกิน 20,000 บาท	ร้อยละ	20,001 – 30,000 บาท	ร้อยละ	30,001 – 40,000 บาท	ร้อยละ	40,001 บาท ขึ้นไป	ร้อยละ
1. การไฟฟ้าผ่านครหลวงไม่เก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท	7.00	1. การไฟฟ้าผ่านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	25.25	1. การไฟฟ้าผ่านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	20.75	1. การไฟฟ้าผ่านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	44.50
1. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหมดบัญชีเรื่องหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระและ การงดจ่ายไฟฟ้า	7.00	2. ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้	25.00	2. ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้	20.00	1. ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้	44.50
3. การไฟฟ้าผ่านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	6.75	3. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้าผ่านครหลวงจะส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นประจำทุกเดือน	24.50	3. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหมดบัญชีเรื่องหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระและ การงดจ่ายไฟฟ้า	19.75	3. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ช่วยให้ผู้ใช้บริการประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน	42.75

ความรู้ความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจสูงสุด 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท อันดับแรกมีสองข้อ คือ การไฟฟ้านครหลวงไม่เก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท คิดเป็น กับ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหมดปัญหาเรื่องนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และ การงดจ่ายไฟฟ้า อันดับสามคือ การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ความรู้ความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สูงสุด 3 อันดับแรกของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อันดับแรก คือ การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับสองคือ ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้ อันดับสามคือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้านครหลวงจะส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นประจำทุกเดือน

ความรู้ความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สูงสุด 3 อันดับแรกของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท อันดับแรก คือ การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับสองคือ ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้ อันดับสามคือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหมดปัญหาเรื่องนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระและ การงดจ่ายไฟฟ้า

ความรู้ความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สูงสุด 3 อันดับแรกของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อันดับแรก มีสองข้อ คือ การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร กับ ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้ อันดับสามคือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการฯ ประหยัด เวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน

ตารางที่ 5.4 แสดงร้อยละของการขาดความรู้ความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

### การขาดความรู้ความเข้าใจ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							
ไม่เกิน 20,000 บาท	ร้อยละ	20,001 – 30,000 บาท	ร้อยละ	30,001 – 40,000 บาท	ร้อยละ	40,001 บาท ขึ้นไป	ร้อยละ
1. กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ให้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน	3.25	1. เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น	11.50	1. กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ให้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน	15.75	1. กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าเงินฝากธนาคาร ผู้ให้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน	38.50
2. เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น	2.75	2. กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ให้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน	10.50	2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง	11.75	2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง	29.75
3. การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถทำได้ทั้งที่ธนาคารและ การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของ	1.50	3. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง	7.00	3. การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารทำได้ทั้งที่ธนาคาร และ การไฟฟ้านครหลวง และเจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น	6.75	3. เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น	26.00

การขาดความรู้ความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สูงสุด 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท อันดับแรกคือกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน อันดับสองคือ เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น อันดับสามคือ การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคาร และ การไฟฟ้า นครหลวง

การขาดความรู้ความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สูงสุด 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อันดับแรกคือ เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น อันดับสองคือ กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน อันดับสามคือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง

การขาดความรู้ความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สูงสุด 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท อันดับแรกคือ กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน อันดับสองคือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง อันดับสามมีสองข้อคือ การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคาร และ การไฟฟ้า นครหลวง กับ เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น

การขาดความรู้ความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สูงสุด 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อันดับแรกคือ กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน อันดับสองคือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง อันดับสามคือ เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น

ตารางที่ 5.5 แสดงรายละเอียดของ ความรู้ความเข้าใจ ในบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ผลของความรู้ความเข้าใจ

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน							
ไม่เกิน 2,000 บาท	ร้อยละ	2,001 – 3,000 บาท	ร้อยละ	3,001 – 4,000 บาท	ร้อยละ	4,001 บาท ขึ้นไป	ร้อยละ
1. การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	48.50	1. การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	28.50	1. การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	11.00	1. การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	9.25
2. ก่อนการให้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงจะสามารถใช้บริการได้	48.00	2. ก่อนการให้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงจะสามารถใช้บริการได้	27.75	1. ก่อนการให้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงจะสามารถใช้บริการได้	11.00	1. ก่อนการให้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้	9.25
3. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน	47.00	3. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้านครหลวงจะส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน และการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระ	24.50	3. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้านครหลวงจะส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน และการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารพบปัญหาเรื่องหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระและ การงดจ่ายไฟฟ้า	10.75	3. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้านครหลวงจะส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน	8.75



ตารางที่ 5.6 แสดงรายละเอียดของการขาดความรู้ความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

การขาดความรู้ความเข้าใจ

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน							
ไม่เกิน 2,000 บาท	ร้อยละ	2,001 – 3,000 บาท	ร้อยละ	3,001 – 4,000 บาท	ร้อยละ	4,001 บาท ขึ้นไป	ร้อยละ
1. กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ให้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน	34.25	1. กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ให้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน	17.75	1. กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ให้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน	6.50	1. กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ให้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน	9.50
2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง	27.25	2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง	11.25	2. เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น	5.25	2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง	5.75
3. เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น	25.25	3. เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น	11.00	3. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง	5.00	3. เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น	5.50





#### 4.2 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ตารางที่ 5.7 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีธนาคารสูงสุด 3 อันดับแรก จำแนกตามเพศ

##### ความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

เพศชาย	ค่าเฉลี่ย แปลผล	เพศหญิง	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารโดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง	4.66 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารโดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง	4.59 เห็นด้วย อย่างยิ่ง
2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น	4.49 เห็นด้วย	2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น	4.28 เห็นด้วย
3. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ	4.33 เห็นด้วย	3. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ	4.25 เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสูงสุด 3 อันดับแรกจำแนกตามเพศ จากการศึกษาพบว่า เพศชาย ความคิดเห็นอันดับแรกมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง อันดับสอง มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยคือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น อันดับสามมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยคือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสูงสุด 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง อันดับแรกมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง อันดับสองมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยคือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่า

ไฟฟ้าโดยวิธีอื่น อันดับสามมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วย คือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ

ตารางที่ 5.8 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีธนาคารล่าสุด 3 อันดับแรก จำแนกตามเพศ

**ความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร**

เพศชาย	ค่าเฉลี่ย แปลผล	เพศหญิง	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1. การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวกรวดเร็ว	3.48 ไม่แน่ใจ	1. กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวงสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว	3.11 ไม่แน่ใจ
2. กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวงสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว	3.61 เห็นด้วย	2. ท่านมีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	3.58 เห็นด้วย
3. ท่านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนถูกหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	3.93 เห็นด้วย	3. ท่านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนถูกหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	3.68 เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารล่าสุด 3 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย อันดับแรกมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ คือ การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก รวดเร็ว อันดับสอง และอันดับสาม มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวงสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว และ ท่านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนถูกหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ค่าความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ล่าสุด 3 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง อันดับแรกมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ คือ กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวงสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว อันดับสอง และอันดับสาม มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ ท่านมีความเชื่อมั่นใน

**เรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร และท่านสามารถ  
ตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนถูกหักบัญชีเงินฝากธนาคาร**



ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สูงสุด 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยทั้งสามอันดับ อันดับแรก คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวง อย่างต่อเนื่อง อันดับสอง คือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ อันดับสาม คือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สูงสุด 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อันดับแรกมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวง อย่างต่อเนื่อง อันดับสอง และอันดับสาม มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ และ การชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถทำได้กับทุกธนาคาร

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สูงสุด 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท อันดับแรก และอันดับสอง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวง อย่างต่อเนื่อง และ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น อันดับสามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สูงสุด 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อันดับแรกมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง อันดับสอง และอันดับสาม มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น และ การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ

ตารางที่ 5.10 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีธนาคาร คำสุด 3 อันดับแรก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	ค่าเฉลี่ย แปดผล	30,001 – 40,000 บาท	ค่าเฉลี่ย แปดผล	40,001 บาท ขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย แปดผล
<p>3.41 เห็นด้วย</p> <p>1. กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้าสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>2. การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก รวดเร็ว</p> <p>3. ท่านมีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร</p>	<p>3.41 เห็นด้วย</p> <p>1. กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้าสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>2. การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก รวดเร็ว</p> <p>3. ท่านมีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร</p>	<p>3.50 เห็นด้วย</p>	<p>3.31 ไม่เห็นด้วย</p> <p>1. กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้าสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>2. การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก รวดเร็ว</p> <p>3. ท่านมีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร</p>	<p>3.31 ไม่เห็นด้วย</p>	<p>3.28 ไม่เห็นด้วย</p> <p>1. กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้าสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>2. การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก รวดเร็ว</p> <p>3. ท่านมีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร</p>	

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร  
ต่ำสุด 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความ  
คิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยทั้งสามอันดับ อันดับแรก คือ กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี  
การไฟฟ้านครหลวงสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว อันดับสองคือ การ  
สมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก รวดเร็ว อันดับสามคือ ท่านมี  
ความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มี  
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.71)

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร  
ต่ำสุด 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความ  
คิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยทั้งสามอันดับ อันดับแรก คือกรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี  
การไฟฟ้านครหลวงสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว อันดับสอง คือ การ  
สมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก รวดเร็ว อันดับสามคือ ท่านมี  
ความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝาก

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร  
ต่ำสุด 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท อันดับ  
แรกมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ คือกรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านคร  
หลวงสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว อันดับสอง และอันดับสาม มีความ  
คิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก  
รวดเร็ว และ ท่านมีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงิน  
ฝากธนาคาร

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร  
ต่ำสุด 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาท ขึ้นไป อันดับ  
แรกมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ คือกรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านคร  
หลวงสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว อันดับสอง และอันดับสาม มีความ  
คิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก  
และ ท่านมีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝาก  
ธนาคาร

ตารางที่ 5.11 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีธนาคาร สูงสุด 3 อันดับแรก จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

**ความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร**

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน					
ไม่เกิน 2,000 บาท	2,001 – 3,000 บาท	3,001 – 4,000 บาท	4,001 บาท ขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
<p>4.71 เห็นด้วย อย่างยิ่ง</p> <p>1. การบริการประชาสัมพันธ์ บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวง อย่างต่อเนื่อง</p>	<p>4.51 เห็นด้วย อย่างยิ่ง</p> <p>1. การบริการประชาสัมพันธ์ บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวง อย่างต่อเนื่อง</p>	<p>4.74 เห็นด้วย อย่างยิ่ง</p> <p>1. การบริการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวง อย่างต่อเนื่อง</p>	<p>4.40 เห็นด้วย</p> <p>1. การบริการประชาสัมพันธ์ บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวง อย่างต่อเนื่อง</p>	4.71	4.40
<p>4.42 เห็นด้วย</p> <p>2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ</p>	<p>4.49 เห็นด้วย</p> <p>2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น</p>	<p>4.48 เห็นด้วย</p> <p>2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น</p>	<p>4.38 เห็นด้วย</p> <p>2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น</p>	4.42	4.38
<p>4.31 เห็นด้วย</p> <p>3. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น</p>	<p>4.19 เห็นด้วย</p> <p>3. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ</p>	<p>4.28 เห็นด้วย</p> <p>3. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น ๆ และการชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้กับทุกธนาคาร</p>	<p>4.10 เห็นด้วย</p> <p>3. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าไฟฟ้าค้างชำระ</p>	4.31	4.10



ตารางที่ 5.11 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีธนาคาร ล่าสุด 3 อันดับแรก จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน							
ไม่เกิน 2,000 บาท	ค่าเฉลี่ย แปดผล	2,001 – 3,000 บาท	ค่าเฉลี่ย แปดผล	3,001 – 4,000 บาท	ค่าเฉลี่ย แปดผล	4,001 บาท ขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย แปดผล
1. กรณีที่พบความคิดเห็นในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวง สามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว	3.42 ไม่แน่ใจ	1. กรณีที่พบความคิดเห็นในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวง สามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว	3.36 ไม่แน่ใจ	1. กรณีที่พบความคิดเห็นในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวง สามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว	3.54 เห็นด้วย	1. กรณีที่พบความคิดเห็นในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวง สามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว	2.85 ไม่แน่ใจ
2. การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝาก ธนาคารสะดวก รวดเร็ว	3.70 เห็นด้วย	2. การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝาก ธนาคารสะดวก รวดเร็ว	3.41 ไม่แน่ใจ	2. ท่านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	3.93 เห็นด้วย	2. ท่านมีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	3.28 ไม่แน่ใจ
3. ท่านมีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	3.79 เห็นด้วย	3. ท่านมีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	3.82 เห็นด้วย	3. การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.96 เห็นด้วย	3. ท่านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	3.40 ไม่แน่ใจ

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร  
ต่ำสุด 3 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 2,000 บาท อันดับ  
แรก มีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ คือ กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านคร  
หลวงสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว อันดับสอง และอันดับสาม มีความ  
คิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก  
รวดเร็ว และท่านมีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงิน  
ฝากธนาคาร

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร  
ต่ำสุด 3 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001 – 3,000 บาท อันดับ  
แรก และอันดับสอง มีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ คือ กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี  
การไฟฟ้านครหลวงสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว และ การสมัครใช้  
บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก รวดเร็ว อันดับสามมีความคิดเห็นใน  
ระดับเห็นด้วย คือ ท่านมีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชี  
เงินฝากธนาคาร

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร  
ต่ำสุด 3 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 – 4,000 บาท ความ  
คิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยทั้งสามอันดับ อันดับแรก คือ กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี  
การไฟฟ้านครหลวงสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว อันดับสองคือ ท่าน  
สามารถตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนถูกหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับสามคือ การ  
สมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก รวดเร็ว

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร  
ต่ำสุด 3 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 4,001 บาทขึ้นไป ความ  
คิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจทั้งสามอันดับ อันดับแรก คือ กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี  
การไฟฟ้านครหลวงสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว อันดับสองคือ มีความ  
เชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับสามคือ  
ท่านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนถูกหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

#### 4.3 แนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจ และความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดย  
หักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ในส่วนพฤติกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะ

สนองตอบ มีสองประการคือ เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร และไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 5.12 แสดงร้อยละของ เหตุผลการเลือกใช้บริการ 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามเพศ

#### เหตุผลในการเลือกใช้บริการ

เพศชาย	ร้อยละ	เพศหญิง	ร้อยละ
1. สะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องค้ำนั่งถึงวันครบกำหนด	26.69	1. สะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องค้ำนั่งถึงวันครบกำหนด	26.01
2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ	22.64	2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ	23.99
3. ไม่มีความเสี่ยงในการโดนงัดจ่ายไฟฟ้า	20.27	3. ไม่เสียค่าธรรมเนียมการให้บริการ	15.54

จากการศึกษาพบว่า เหตุผลการเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย ที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับแรกคือ สะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องค้ำนั่งถึงวันครบกำหนดชำระ อันดับสองคือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ อันดับสามคือ ไม่มีความเสี่ยงในการโดนงัดจ่ายไฟฟ้า ส่วนเหตุผลในการเลือกใช้บริการ สามอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับแรกคือ สะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องค้ำนั่งถึงวันครบกำหนดชำระ อันดับสองคือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ อันดับสามคือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมการให้บริการ

ตารางที่ 5.13 แสดงร้อยละของ การไม่เลือกใช้บริการ 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามเพศ

**เหตุผลการไม่เลือกใช้บริการ**

เพศชาย	ร้อยละ	เพศหญิง	ร้อยละ
1. ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า	41.03	1. ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า	29.37
2. ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ	20.51	2. กั้วหักบัญชีผิดพลาด	20.00
3. กั้วหักบัญชีผิดพลาด	10.90	3. ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ	18.12

จากการศึกษาพบว่า เหตุผลการไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย ที่ไม่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับแรกคือ ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า อันดับสองคือ ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ อันดับสามคือ กั้วหักบัญชีผิดพลาด ส่วนเหตุผลในการไม่เลือกใช้บริการสามอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ที่ไม่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับแรกคือ ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า อันดับสองคือ กั้วหักบัญชีผิดพลาด อันดับสามคือ ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ

ตารางที่ 5.14 แสดงร้อยละของ เหตุผลการเลือกใช้บริการ 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร  
 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**เหตุผลการเลือกใช้บริการ**

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							
ไม่เกิน 20,000 บาท	ร้อยละ	20,001 – 30,000 บาท	ร้อยละ	30,001 – 40,000 บาท	ร้อยละ	40,001 บาท ขึ้นไป	ร้อยละ
1. ไม่เสียค่าธรรมเนียมการใช้บริการ	28.57	1. สะดวกในการใช้บริการ ไม่ ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ	33.02	1. สะดวกในการใช้บริการ ไม่ ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ	30.07	1. สะดวกในการใช้บริการ ไม่ ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ	23.21
1. ไม่ต้องกังวลเรื่องการเสียค่าเบี้ย ปรับจากการชำระเกินกำหนด	28.57	2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายใน การเดินทางไปชำระ	21.36	2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายใน การเดินทางไปชำระ	25.55	2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายใน การเดินทางไปชำระ	23.21
3. สะดวกในการใช้บริการ ไม่ ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ และ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ในการเดินทางไปชำระ	14.29	3. ไม่มีความเสี่ยงในการโดนกด จ่ายไฟฟ้า	14.56	3. ไม่เสียค่าธรรมเนียมการใช้ บริการ	18.05	3. ไม่มีความเสี่ยงในการโดนกด จ่ายไฟฟ้า	19.77

จากการศึกษาพบว่า เหตุผลการเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับแรก มีสองข้อ คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมการใช้บริการ กับ ไม่ต้องกังวลเรื่องการเสียค่าเบี้ยปรับจากการชำระเกินกำหนด อันดับสามมีสามข้อคือ สะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ กับ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ และ ไม่มีความเสี่ยงในการโดนงดจ่ายไฟฟ้า

เหตุผลการศึกษาเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับแรกคือ สะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ อันดับสองคือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ อันดับสามคือ ไม่มีความเสี่ยงในการโดนงดจ่ายไฟฟ้า

เหตุผลการศึกษาเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท ที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับแรกคือ สะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ อันดับสอง คือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ อันดับสามคือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมการใช้บริการ

เหตุผลการศึกษาเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับแรกมีสองข้อ คือ สะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ กับ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ อันดับสามคือ ไม่มีความเสี่ยงในการโดนงดจ่ายไฟฟ้า

ตารางที่ 5.15 แสดงร้อยละของการไม่เลือกใช้บริการ 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร  
 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**เหตุผลการไม่เลือกใช้บริการ**

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							
ไม่เกิน 20,000 บาท	ร้อยละ	20,001 – 30,000 บาท	ร้อยละ	30,001 – 40,000 บาท	ร้อยละ	40,001 บาท ขึ้นไป	ร้อยละ
1. ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า	46.87	1. ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า	41.12	1. ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า	28.81	1. ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า	31.11
2. กู้ยืมกับบัญชีคูปอง	18.75	2. ไม่สะดวกในการสมัครใช้ บริการ	24.44	2. กู้ยืมกับบัญชีคูปอง	16.95	2. ไม่สะดวกในการสมัครใช้ บริการ	18.52
3. ไม่สะดวกในการสมัครใช้ บริการ	15.62	3. กู้ยืมกับบัญชีคูปอง	12.22	3. ไม่สะดวกในการสมัครใช้ บริการ และ กรณีเกิดข้อผิดพลาด การแก้ไขล่าช้า	15.26	3. กู้ยืมกับบัญชีคูปอง	16.30

จากการศึกษาพบว่า เหตุผลการไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับแรก คือ ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า อันดับสองคือ กลัวหักบัญชีผิดพลาด อันดับสามคือ ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ

เหตุผลที่ไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับแรกคือ ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า อันดับสองคือ ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ อันดับสามคือ กลัวหักบัญชีผิดพลาด

เหตุผลที่ไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับแรกคือ ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า อันดับสองคือ กลัวหักบัญชีผิดพลาด อันดับสามมีสองข้อ คือ ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ กับ กรณีเกิดข้อผิดพลาด การแก้ไขล่าช้า

เหตุผลที่ไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับแรกคือ ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า อันดับสองคือ ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ อันดับสามคือ กลัวหักบัญชีผิดพลาด

ตารางที่ 5.16 แสดงร้อยละของ เหตุผลการเลือกใช้บริการ 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร  
 จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

**เหตุผลการเลือกใช้บริการ**

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน							
ไม่เกิน 2,000 บาท	ร้อยละ	2,001 – 3,000 บาท	ร้อยละ	3,001 – 4,000 บาท	ร้อยละ	4,001 บาท ขึ้นไป	ร้อยละ
1. สะดวกในการใช้บริการ ไม่ ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ	27.09	1. สะดวกในการใช้บริการ ไม่ ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ	24.63	1. สะดวกในการใช้บริการ ไม่ ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ	32.00	1. สะดวกในการใช้บริการ ไม่ ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ	22.86
2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายใน การเดินทางไปชำระ	24.58	2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายใน การเดินทางไปชำระ	21.26	2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายใน การเดินทางไปชำระ	26.66	2. ไม่มีความสะดวกในการโอนเงิน จ่ายไฟฟ้า	22.86
3. ไม่เสียค่าธรรมเนียมการใช้ บริการ	16.67	2. ไม่มีความสะดวกในการ โอนงค จ่ายไฟฟ้า	21.26	3. ไม่ต้องกังวลเรื่องการเสียค่านีช ปรับจากการชำระเกินกำหนด	10.67	3. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายใน การเดินทางไปชำระ	21.42



จากการศึกษาพบว่า เหตุผลการเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 2,000 บาท ที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับแรกคือ สะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ อันดับสองคือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ อันดับสาม คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมการให้บริการ

เหตุผลการศึกษาพบว่า เหตุผลการเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001 – 3,000 บาท ที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับแรก คือสะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ อันดับสองมีสองข้อ คือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ กับ ไม่มีความเสี่ยงในการโดนงดจ่ายไฟฟ้า

เหตุผลการศึกษาพบว่า เหตุผลการเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 – 4,000 บาท ที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร คือสะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ คิดเป็นร้อยละ 26.66 และไม่ต้องกังวลเรื่องการเสียค่าเบี้ยปรับจากการชำระเกินกำหนด คิดเป็นร้อยละ 10.67

เหตุผลการศึกษาพบว่า เหตุผลการเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 4,001 บาทขึ้นไป ที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับแรกมีสองข้อ คือสะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ กับ ไม่มีความเสี่ยงในการโดนงดจ่ายไฟฟ้า อันดับสามคือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ

ตารางที่ 5.17 แสดงร้อยละของการไม่เลือกใช้บริการ 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร  
 จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

**เหตุผลการไม่เลือกใช้บริการ**

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน							
ไม่เกิน 2,000 บาท	ร้อยละ	2,001 – 3,000 บาท	ร้อยละ	3,001 – 4,000 บาท	ร้อยละ	4,001 บาท ขึ้นไป	ร้อยละ
1. ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า	39.31	1. ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า	32.22	1. ไม่สะดวกในการสมัครใช้ บริการ	26.67	1. ไม่สะดวกในการสมัครใช้ บริการ	34.77
2. ไม่สะดวกในการสมัครใช้ บริการ	15.60	2. ไม่สะดวกในการสมัครใช้ บริการ	20.00	1. ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า	26.67	2. ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า	26.09
2. กว้างกับบัญชีผิดพลาด	15.60	3. กว้างกับบัญชีผิดพลาด	15.55	3. กว้างกับบัญชีผิดพลาด	13.33	3. กว้างกับบัญชีผิดพลาด	17.39

จากการศึกษาพบว่า เหตุผลการไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 2,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับแรกคือ ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า อันดับสองมีสองข้อคือ ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ กับ กลัวหักบัญชีผิดพลาด

เหตุผลการไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001 – 3,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับแรก คือ ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า อันดับสองคือ ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ อันดับสามคือ กลัวหักบัญชีผิดพลาด

เหตุผลการไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 – 4,000 บาท ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับแรกมีสองข้อ คือ ชำระช่องทางอื่นสะดวก กับ ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ อันดับสามคือ กลัวหักบัญชีผิดพลาด

เหตุผลการไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 4,001 บาท ขึ้นไป ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับแรกคือ ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ อันดับสองคือ ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า อันดับสามคือ กลัวหักบัญชีผิดพลาด

ตารางที่ 5.18 แสดงร้อยละของแนวโน้มพฤติกรรมลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

แนวโน้มพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ปัจจัยส่วนบุคคล	ผู้มีอิทธิพลในการใช้บริการ		การแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการ		ความคิดที่จะใช้บริการต่อไป	
		ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ
เพศ						
ชาย	ตนเอง	94.29	แนะนำ	98.10	ใช้บริการต่อไป	100.00
หญิง	ตนเอง	96.85	แนะนำ	91.58	ใช้บริการต่อไป	96.84
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
ไม่เกิน 20,000 บาท	ตนเอง	100.00	แนะนำ	100.00	ใช้บริการต่อไป	100.00
20,001 – 30,000 บาท	ตนเอง	97.14	แนะนำ	94.29	ใช้บริการต่อไป	97.14
30,001 – 40,000 บาท	ตนเอง	98.00	แนะนำ	100.00	ใช้บริการต่อไป	100.00
40,001 บาทขึ้นไป	ตนเอง	94.69	แนะนำ	93.81	ใช้บริการต่อไป	98.23
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน						
ไม่เกิน 2,000 บาท	ตนเอง	98.73	แนะนำ	93.67	ใช้บริการต่อไป	98.73
2,001 – 3,000 บาท	ตนเอง	98.57	แนะนำ	95.71	ใช้บริการต่อไป	97.14
3,001 – 4,000 บาท	ตนเอง	74.07	แนะนำ	100.00	ใช้บริการต่อไป	100.00
4,001 บาทขึ้นไป	ตนเอง	100.00	แนะนำ	91.67	ใช้บริการต่อไป	100.00

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกระดับ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ทุกระดับ ที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ตนเองเป็นผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้ บริการ แนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการ และจะใช้บริการต่อไป ทั้งสิ้น

ตารางที่ 5.19 แสดงร้อยละของแนวโน้มพฤติกรรมลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

**แนวโน้มพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร**

ปัจจัยส่วนบุคคล	ผู้มีอิทธิพลในการไม่ใช้บริการ		ปัจจัยสำคัญที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการ		ความคิดที่จะใช้บริการหากข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข	
		ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ
เพศ						
ชาย	ตนเอง	90.63	ขั้นตอนการรับสมัคร	31.25	ใช่	59.38
หญิง	ตนเอง	89.42	ขั้นตอนการรับสมัคร	29.81	ใช่	50.96
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
ไม่เกิน 20,000 บาท	ตนเอง	76.92	ปัญหาการหักบัญชีผิดพลาด	42.31	ใช่	100.00
20,001 – 30,000 บาท	ตนเอง	89.71	ขั้นตอนการรับสมัคร	44.11	ใช่	48.53
30,001 – 40,000 บาท	ตนเอง	94.44	มีโปรโมชันการสมัครใช้บริการ และปัญหาการหักบัญชีผิดพลาด	100.00	ใช่	50.00
40,001 บาทขึ้นไป	ตนเอง	92.85	ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถกำหนดวันหักบัญชีเองได้	30.00	ใช่	65.72
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน						
ไม่เกิน 2,000 บาท	ตนเอง	90.08	ขั้นตอนการรับสมัคร	36.36	ใช่	52.89
2,001 – 3,000 บาท	ตนเอง	100.00	ขั้นตอนการรับสมัคร	27.27	ใช่	61.36
3,001 – 4,000 บาท	ตนเอง	78.96	ปัญหาการหักบัญชีผิดพลาด	31.58	ไม่แน่ใจ	47.36
4,001 บาทขึ้นไป	ตนเอง	75.00	ปัญหาการหักบัญชีผิดพลาด	31.25	ใช่	68.75

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงที่ไม่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ตนเองเป็นผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการปัจจัยสำคัญที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการคือ ขั้นตอนการรับสมัคร และจะใช้บริการหากข้อขัดข้องได้รับ

การแก้ไข ส่วนผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ทุกระดับ ตนเองเป็นผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ และจะใช้บริการต่อไปหากข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข โดยปัจจัยสำคัญที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการ ของผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท คือ ปัญหาการหักบัญชีผิดพลาด ผู้มีรายได้ 20,001-30,000 บาท คือ ขั้นตอนการรับสมัคร ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท คือ มีโปรโมชันการสมัครใช้บริการ และปัญหาการหักบัญชีผิดพลาด และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไปคือ ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถกำหนดวันหักบัญชีเอง ส่วนผู้มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ทุกระดับ ตนเองเป็นผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ ผู้มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนทุกระดับ จะใช้บริการต่อไปหากข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข เว้นแต่ผู้มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001-4,000 บาท ไม่น่าจะใช้บริการต่อไปหากข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข โดยปัจจัยสำคัญที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการ ของผู้มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 3,000 บาท คือ ขั้นตอนการรับสมัคร ผู้มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 บาทขึ้นไป คือ ปัญหาการหักบัญชีผิดพลาด

### อภิปรายผล

การอภิปรายผลการศึกษา นี้ จะอภิปรายผลตามแนวคิดองค์ประกอบของทัศนคติ (สุชา จันทรเฒ, 2544: 271) ซึ่งกล่าวถึงองค์ประกอบของทัศนคติที่สำคัญ 3 ประการคือ

#### 1. Cognition Component องค์ประกอบเกี่ยวกับ ความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) และ ความเชื่อ (Beliefs)

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยรวมในระดับดีมีระดับค่าเฉลี่ยคะแนน 9.29 คะแนน จากคะแนนเต็ม 12 คะแนน หรือเท่ากับร้อยละ 77.42 โดยผู้ตอบแบบสอบถามโดยมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดในเรื่องก่อนการให้บริการหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อนงค์พรรณ สุวรรณทะมาลี (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เนื่องจากมีขั้นตอนสะดวก และใช้บริการเนื่องจากมีความรวดเร็วในการให้บริการ และไม่สอดคล้องกับ การศึกษาของ ไตรเทพ บุญตนาชัย (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยพิจารณาจากความสะดวกและประหยัดเวลา ส่วนใหญ่ใช้วิธีชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าบ้อยที่สุด

## 2. Feeling Component องค์ประกอบด้านความรู้สึก

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารในระดับที่เห็นด้วย โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับลำดับแรกคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ไตรเทพ บุญटनाชัย (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ในส่วนที่ผู้ศึกษาได้เสนอแนะให้มีการประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าให้เข้าใจในระบบการจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

## 3. Action Tendency Component เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับพฤติกรรม

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลในการใช้บริการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เนื่องจากสะดวกในการใช้บริการไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ สอดคล้องกับการศึกษาของ ไตรเทพ บุญटनाชัย (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยพิจารณาจากความสะดวกและประหยัดเวลา และการศึกษาของ อนงค์พรรณ สุวรรณทะมาลี (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เนื่องจากมีขั้นตอนสะดวก เป็นอันดับแรก

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เนื่องจากชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่ามากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ รัตนาภรณ์ ชมภูศรี (2551) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในตำบลวัดเกต จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นิยมชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารและ ชำระผ่านช่องทางอื่นในจำนวนมากที่สุด ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อนงค์พรรณ สุวรรณทะมาลี (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลที่ไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เนื่องจากพนักงานธนาคารไม่มีความรู้ในการอธิบายขั้นตอนการขอใช้บริการ เป็นอันดับแรก และมีความสอดคล้องในเหตุผลอันดับรองลงไปคือมีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ

### ข้อค้นพบ

สิ่งที่ค้นพบจากการศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าการไฟฟ้านครหลวงต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีดังนี้

ด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ร้อยละ 77.42 โดย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใจถูกต้องเรื่องการไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารมากที่สุด แต่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 68.00 เข้าใจ ไม่ถูกต้องว่า กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืน โดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน และผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 47.00 เข้าใจ ไม่ถูกต้องว่า เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น ซึ่งการเข้าใจไม่ถูกต้องนี้อาจจะส่งผลกระทบต่อทัศนคติที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารได้

ในด้านความรู้สึกและความคิดเห็นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งเห็นด้วยอย่างยิ่ง (คะแนนเฉลี่ย 4.63) ที่การไฟฟ้านครหลวงควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างต่อเนื่อง และมีความรู้สึกไม่แน่ใจ (คะแนนเฉลี่ย 3.36) กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชีการไฟฟ้านครหลวงสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว

ในด้านพฤติกรรมการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เนื่องจากสะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดมากที่สุด รองลงมาคือ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ และไม่เสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เนื่องจาก ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า รองลงมาคือ ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงขั้นตอนการสมัครใช้บริการให้สะดวกและรวดเร็ว และควรมีของสมนาคุณให้ผู้ใช้บริการ

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากความคิดเห็นส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการไฟฟ้านครหลวงจึงควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างต่อเนื่อง โดยมีประเด็นที่จะทำการประชาสัมพันธ์ ดังนี้

1.1 ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ลูกค้า ที่เกี่ยวกับกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการฯ สามารถตรวจสอบและการไฟฟ้านครหลวงสามารถดำเนินการเพื่อคืนเงินได้อย่างรวดเร็ว

1.2 ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ลูกค้า ที่เกี่ยวกับเจ้าของบัญชีเงินฝากสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเครื่องวัดฯ ได้ก็ได้ตามความต้องการของเจ้าของบัญชี

1.3 ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ลูกค้า ที่เกี่ยวกับการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้านครหลวงเป็นผู้ชำระค่าธรรมเนียมบริการแก่ธนาคาร โดยลูกค้าผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

2. การไฟฟ้านครหลวงควรปรับปรุงกระบวนการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนี้คือ

2.1 ปรับปรุงขั้นตอนการสมัครใช้บริการ ให้มีความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ประสงค์จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยประกอบด้วยการสมัครแบบ On-Line และการสมัครโดยใช้แบบฟอร์มที่มีไว้ให้บริการทั้งที่ทำการ การไฟฟ้านครหลวง และธนาคารที่ร่วมให้บริการทุกสาขา

2.2 ปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบการจดหน่วย การคำนวณหน่วย และการคิดค่าไฟฟ้าไม่ให้เกิดความผิดพลาด โดยเฉพาะการจดหน่วยของพนักงานจดหน่วย ให้มีมาตรการป้องกันความผิดพลาดโดยกำหนดเป็น KPI (Key Performance Indicators) ของหน่วยงาน

2.3 ปรับปรุง ขั้นตอนการคืนเงินเมื่อหักบัญชีผิดให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยโอนเงินที่หักบัญชีผิดพลาดเข้าบัญชีเงินฝากลูกค้า

2.4 ปรับปรุงให้มีการแจ้งโดย SMS ตอบรับการสมัครใช้บริการและแจ้งกำหนดการเริ่มหักบัญชีเงินฝากเพื่อชำระค่าไฟฟ้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบและเตรียมนำเงินเข้าบัญชีเงินฝาก สำหรับการชำระค่าไฟฟ้าต่อไป

2.5 ปรับปรุงให้มีการแสดงรายละเอียดการหักบัญชีใน Statement กรณีหักชำระค่าไฟฟ้า มากกว่า 1 เครื่องวัดฯ เพื่อให้ลูกค้าผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบรายละเอียดได้

3. การไฟฟ้านครหลวงควรจัดให้มีการส่งเสริมการขาย ในรูปแบบและวิธีการตามความเหมาะสม เพื่อส่งเสริมให้มีผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารเพิ่มขึ้น รวมทั้งตอบแทนผู้ที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เพื่อรักษาลูกค้าผู้ใช้บริการเดิมให้คงใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อเนื่องสืบไป