

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



242925

ทัศนคติของลูกค้ำการไฟฟ้านครหลวงต่อบริการชำระค่าไฟฟ้า
โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ประภาพรรณ แสงวิรุพห์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
พฤษภาคม 2554



ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการปรมาณูแห่งชาติ



**ทัศนคติของลูกค้านครหลวงต่อบริการชำระค่าไฟฟ้า
โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร**

ประภาพรรณ แสงวิรุพห์

**การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**

**บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
พฤษภาคม 2554**

ทัศนคติของลูกค้าการไฟฟ้านครหลวงต่อบริการชำระค่าไฟฟ้า
โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ประภาพรรณ แสงวิรุฬห์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

.....
.....ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตราภรณ์ พงษ์ไพบูลย์

.....กรรมการ

รองศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล

.....กรรมการ

รองศาสตราจารย์ชวณณ สึงหจรัญ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

.....

รองศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล

2 พฤษภาคม 2554

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์เป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรกุล อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตรารักษ์ พงษ์ไพบูลย์ และรองศาสตราจารย์ชวณภ สิงห์จรรย์ ที่กรุณาเป็นประธานและกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ และได้ให้คำแนะนำที่มีคุณค่ายิ่ง ต่อการค้นคว้าแบบอิสระนี้จนเสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และคณาจารย์จากภายนอกทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ต่างๆ ให้กับผู้ศึกษาจนสามารถนำมาใช้ประกอบการทำการค้นคว้าแบบอิสระนี้

ขอขอบพระคุณทุกกำลังใจจากครอบครัว เพื่อนๆ นักศึกษาปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สมุทรสาคร ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่คอยสนับสนุนอำนวยความสะดวกเสมอมา

ขอขอบพระคุณเป็นพิเศษสำหรับ คุณอนุสรณ์ ภูมิวัฒน์ ที่เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการสนับสนุน ให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจ ในการทำการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้จนเสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจศึกษาต่อไป

ประภาพรรณ แสงวิรุฬห์

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ทัศนคติของลูกค้าการไฟฟ้านครหลวงต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร
ผู้เขียน	นางสาวประภาพรธรรม แสงวิรุฬห์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รองศาสตราจารย์อรพิน สันติศิริกุล

บทคัดย่อ

242925

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าการไฟฟ้านครหลวงต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 ราย ที่เคยใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร และไม่เคยใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากผลการศึกษาพบว่า 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 วิธีชำระเงินสำหรับผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะใช้วิธีชำระเงินสดผ่านตัวแทนรับชำระต่าง ๆ มากที่สุด

องค์ประกอบของทัศนคติเกี่ยวกับ ความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) และ ความเชื่อ (Beliefs) ของบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี ความรู้ความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ในระดับค่าเฉลี่ยคะแนน 9.29 คะแนน จากคะแนนเต็ม 12

ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้ปรับปรุงขั้นตอนการสมัครใช้บริการให้สะดวก
และรวดเร็ว ควรปรับปรุงเรื่องการคืนเงินเมื่อหักบัญชีผิดให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และเสนอให้มีการมอบของสมนาคุณให้แก่ผู้ใช้บริการ

Independent Study Title	Attitudes of Metropolitan Electricity Authority Customers Towards Direct Credit Payment Service
Author	Miss Prapaphan Saengwirun
Degree	Master of Business Administration
Independent Study Advisor	Associate Professor Orapin Santidhirakul

ABSTRACT

242925

The purpose of this independent study was to study attitudes of Metropolitan Electricity Authority customers towards direct credit payment service. The samples were 400 Metropolitan Electricity Authority's customers who had used direct credit payment and those who had not used it in Bangkok and Nonthaburee.

The results of the study showed that most questionnaire respondents were married males, in 2 age groups: 41-50 years old and 31-40 years old. Their education was Bachelor's degree or equivalent and their monthly income was in 2 ranges: 20,001-30,000 baht and more than 50,001 baht. Their monthly electric bill was 1,001-2,000 baht. For those who had not used direct credit payment, they paid cash at representative counters the most.

From the study of attitude factors namely knowledge, perception and belief, it was found that the questionnaire respondents had knowledge about and understanding of direct credit payment at the average of 9.29 from the total points of 12 or at 77.42%. Most respondents perceived the availability of direct credit payment and that they would have had to apply before this mode of payment was in effect. They also perceived that the application for this service could be done both at the bank and at Metropolitan Electricity Authority. Their opinion on direct

credit payment was that it saved time, saved money on how to make payment, and eliminated the problems of electricity bill debt and power cut.

From the study of feeling factors, it was found that the respondents agreed with direct credit payment and they agreed that there should be regular publicity about this payment method. They agreed that this method of payment saved time the most compared to other payment methods. As to their opinion on whether Metropolitan Electricity Authority would be able to solve problems in a timely manner, should mistakes occur about the payment, the respondents were not sure.

From the study of behavior factors, it was found that the reasons for those who were using this payment method were convenience, no pressure on payment deadline, saving time and expense in cash payment, and no worry about power cut. The respondents made decision themselves to use this payment method. The tendency was they would recommend others to use this payment method and they would continue to use it themselves.

For those who did not use direct credit payment, the reasons were it was not convenient and the application was complex. The person who influenced their decision not to use this payment method were themselves. The factors that affected their reconsideration to use this payment method were application procedure, promotion upon application, and mistakes from payment method. The tendency was they would start using this payment method if problems had been fixed.

The respondents suggested improvement on application procedure and time spent on application procedure, more speedy money return when there was mistake from the bank, and gifts for users.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ถ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
การทดสอบเครื่องมือ	13
การวิเคราะห์ข้อมูล	14
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	15
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าการไฟฟ้านครหลวง	
ต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	24
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการชำระค่าไฟฟ้า	
โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 การจำแนกองค์ประกอบทัศนคติของลูกค้าการไฟฟ้านครหลวง ต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารตามข้อมูล ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	119
สรุปผลการศึกษา	119
อภิปรายผล	155
ข้อค้นพบ	157
ข้อเสนอแนะ	157
บรรณานุกรม	159
ภาคผนวก	160
ภาคผนวก ก	161
แบบสอบถาม	162
ภาคผนวก ข	169
เฉลยคำตอบที่ถูกต้องของการวัดความรู้ความเข้าใจ	170
ประวัติผู้เขียน	171

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 แสดงจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามจังหวัดในเขตพื้นที่จำหน่าย ของการไฟฟ้านครหลวง	13
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	17
4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	18
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	18
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	19
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	19
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	20
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	21
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีชำระเงินค่าไฟฟ้า	22
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า	23
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการตอบคำถาม เพื่อวัดความรู้ความเข้าใจด้านบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	24
4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลการวัดความรู้ความเข้าใจด้านบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	27
4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของจำนวนข้อที่ตอบถูกต้องจากการวัดความรู้ความเข้าใจด้านบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	30
4.13 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	31
4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามเหตุผลการเลือกใช้บริการ	35
4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการ	36
4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามการแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อไปหรือไม่	37
4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามเหตุผลที่ไม่ได้ใช้บริการ	38
4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ	39
4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามปัจจัยสำคัญที่สุด ที่จะทำให้มีแนวโน้ม เปลี่ยนช่องทางชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่เป็นหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	40
4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือไม่หากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข	41
4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	42
4.23 แสดงจำนวนและร้อยละ ความรู้ความเข้าใจในการบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม เพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
4.24 แสดงจำนวนและร้อยละ ความรู้ความเข้าใจในการบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
4.25 แสดงจำนวนและร้อยละ ความรู้ความเข้าใจในการบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	65
4.27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชี เงินฝากธนาคาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	69
4.28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชี เงินฝากธนาคาร จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	74
4.29 แสดงจำนวน และร้อยละ ของเหตุการณ์เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่ ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	79
4.30 แสดงจำนวน และร้อยละ ของเหตุการณ์เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	81
4.31 แสดงจำนวน และร้อยละ ของเหตุการณ์เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	83
4.32 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามเพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	86
4.33 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระ ค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	87
4.34 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระ ค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	88

สารบัญญัตราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.35 แสดงจำนวน และร้อยละ ของการแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดย หักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปัจจุบัน ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	90
4.36 แสดงจำนวน และร้อยละ ของการแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดย หักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	91
4.37 แสดงจำนวน และร้อยละ ของการแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดย หักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	92
4.38 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชี เงินฝากธนาคารต่อไปหรือไม่ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปัจจุบัน ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	94
4.39 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดย หักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อไปหรือไม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดย หักบัญชีเงินฝากธนาคาร	95
4.40 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดย หักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อไปหรือไม่ จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดย หักบัญชีเงินฝากธนาคาร	96
4.41 แสดงจำนวน และร้อยละ ของเหตุการณ์การไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่ ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.42 แสดงจำนวน และร้อยละ ของเหตุการณ์ไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	100
4.43 แสดงจำนวน และร้อยละ ของเหตุการณ์ไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	102
4.44 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	104
4.45 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	106
4.46 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	108
4.47 แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยสำคัญที่สุด ที่จะทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนช่องทางชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่เป็นบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	110
4.48 แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยสำคัญที่สุด ที่จะทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนช่องทางชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่เป็นบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	111

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.49 แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยสำคัญที่สุด ที่จะทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนช่องทางชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่เป็นบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	113
4.50 แสดงจำนวน และร้อยละ ของความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือไม่หากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	115
4.51 แสดงจำนวน และร้อยละ ของความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือไม่หากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	116
4.52 แสดงจำนวน และร้อยละ ของความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือไม่หากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	117
5.1 แสดงร้อยละของความรู้ความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก จำแนกตามเพศ	122
5.2 แสดงร้อยละของการขาดความรู้ความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก จำแนกตามเพศ	123
5.3 แสดงร้อยละของความรู้ความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	124
5.4 แสดงร้อยละของการขาดความรู้ความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	126
5.5 แสดงร้อยละของความรู้ความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	128

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
5.6 แสดงร้อยละของการขาดความรู้ความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 3 อันดับแรก จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	130
5.7 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสูงสุด 3 อันดับแรก จำแนกตามเพศ	132
5.8 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่ำสุด 3 อันดับแรก จำแนกตามเพศ	133
5.9 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสูงสุด 3 อันดับแรก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	135
5.10 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่ำสุด 3 อันดับแรก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	137
5.11 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสูงสุด 3 อันดับแรก จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	139
5.12 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่ำสุด 3 อันดับแรก จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	143
5.13 แสดงร้อยละของเหตุผลการเลือกใช้บริการ 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารจำแนกตามเพศ	144
5.14 แสดงร้อยละของ การไม่เลือกใช้บริการ 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามเพศ	145
5.15 แสดงร้อยละของเหตุผลการเลือกใช้บริการ 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	147
5.16 แสดงร้อยละของ การไม่เลือกใช้บริการ 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	149

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
5.17 แสดงร้อยละของเหตุการณ์การเลือกใช้บริการ 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารจำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	151
5.18 แสดงร้อยละของ การไม่เลือกใช้บริการ 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	153
5.19 แสดงร้อยละของแนวโน้มพฤติกรรมลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	154

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ

หน้า

1 แสดงขั้นตอนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

9