

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ทศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชี
เงินฝากธนาคาร ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ชื่อผู้เขียน นายพลสิริ ธรรมสโรช

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤษณา	รัตนพฤษ์	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพร ปัญญาภิญโญผล		กรรมการ
อาจารย์ นันทนา	คำเนน	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไม่ได้ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่มีต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร (2) เพื่อศึกษาสาเหตุของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไม่ได้ชำระค่าไฟฟ้า โดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารในการไม่เลือกวิธีชำระค่าไฟฟ้า โดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร และ (3) เพื่อศึกษาแนวโน้มที่ผู้ใช้ไฟฟ้าซึ่งไม่ได้ชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารจะเปลี่ยนวิธีการชำระค่าไฟฟ้ามาเป็นวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ตัวอย่างได้จากผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง ซึ่งชำระค่าไฟฟ้ากับพนักงานที่มาเก็บเงินที่บ้านหรือสำนักงานของผู้ใช้ไฟฟ้า และที่ชำระด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้า จำนวน 400 ราย ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสุ่มตัวอย่าง (Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS/PC สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าอัตราร้อยละ ฐานนิยม มัชฌิมฐาน ค่าไควส์แควร์ และ The Mann-Witney U Test ซึ่งปรากฏผลดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 400 คน เป็นชายร้อยละ 50.2 เป็นหญิงร้อยละ 49.8 ข้อมูลที่พบมากที่สุด คืออายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า

อาชีพรับราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท นอกจากนี้พบว่า การชำระค่าไฟฟ้า ใช้วิธีชำระกับพนักงานเก็บเงิน ร้อยละ 87.8 และวิธีชำระด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้า ร้อยละ 12.2

ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าไฟฟ้ากับพนักงานเก็บเงิน และผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าไฟฟ้าด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้า มีทัศนคติต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ทัศนคติไม่เอนเอียงไปทางบวก หรือทางลบ และไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าไฟฟ้ากับพนักงานเก็บเงิน และผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าไฟฟ้าด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้า มีสาเหตุในการไม่เลือกวิธีการชำระค่าไฟฟ้า ด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร พบมากที่สุด อันดับที่ 1 ได้แก่ ไม่เข้าใจวิธีการชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อันดับที่ 2 ได้แก่ กรณีมีการหักเงินค่าไฟฟ้าผิดพลาด กล่าวมีปัญหาในการขอเงินคืน อันดับที่ 3 ได้แก่ ไม่สามารถตรวจสอบค่าไฟฟ้า ก่อนการชำระเงินได้ และจากการเปรียบเทียบผู้ใช้ไฟฟ้างุ่มตัวอย่าง ปรากฏว่า มีสาเหตุในการไม่เลือกวิธีการชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

แนวโน้มในการเปลี่ยนวิธีการชำระค่าไฟฟ้า มาเป็นวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ใช้ไฟฟ้าซึ่งไม่ได้ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เมื่อการไฟฟ้ามีการปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน ในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้า การส่งบิลค่าไฟฟ้าให้ตรวจสอบก่อนการหักเงิน การแก้ไขกรณีหักเงินค่าไฟฟ้าผิดพลาด หรือมีการเปลี่ยนแปลงด้านผู้ใช้ไฟฟ้าทำให้วิธีการชำระค่าไฟฟ้าปัจจุบันไม่สะดวก และความพร้อมในเรื่องการเงิน ผู้ใช้ไฟฟ้างุ่มตัวอย่าง ส่วนมาก จะเปลี่ยนวิธีการชำระค่าไฟฟ้ามาเป็น วิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

Independent Study Title : The Attitude of Customers Toward The
Electricity Bill Payment Through Bank
Account Deduction Method in Amphoe Muang,
Changwat Lampang

Author : Mr. Poonsiri Dharmasaroj

M.B.A : Business Administration

Examining Committee :

Assis. Prof.	Krisana	Ratanapruck	Chairman
Assoc. Prof.	Dr. Kittiporn	Punyapinyophol	Member
Lecturer	Nantana	Kumnuan	Member

Abstract

This independent study had the following three objectives :

- (1) To study the attitude of customers, who did not pay the electricity bill by the bank deduction method, toward the bank account deduction payment method,
- (2) To study the reasons of customers, who did not pay the electricity bill by the bank deduction method, for not paying by the bank account deduction method and
- (3) To study the tendency that customers, who did not pay the electricity bill by the bank deduction method, will change to pay their bill by bank account deduction method.

The questionnaire was given to the 400 random samples which made the payment collected by Electric Work employees and paid the bill directly at Lampang Electric Work. The collected data were then processed by micro-computer, SPSS/PC program, using frequency, percentage, median, mode, chi-square and the Mann-Whitney U Test for

statistical analysis.

The sample group was 50.2 percent men and 49.8 percent women. Most of them were 31-40 years old and had upper secondary level education, work for the government or public enterprises, with 5,001-10,000 Baht monthly income. About 87.8 percent of these people made their payment at their houses or offices, collected by Electric work employees and 12.2 percent paid the bill directly at Lampang Electric Work.

The study showed that the samples had similar attitude at 5 percent significant level and neutral towards the bank account deduction payment.

The main reason for not choosing this method was the lack of understanding process, the second most important reason was that it might be difficult to get their money back when there were mistakes in the bank account deduction, and the third was that they could not check the bills before paying. The study also showed that the problems of the bank account deduction payment method were similar at 5 percent significant level.

Finally, the study revealed that most customers will adopt the bank account deduction payment if there are some improvements of the Electric Work in public relations, checking before paying the bill, and the quick money pay-back when there were mistakes. Yet more the changing of customers in the inconvenience of the present bill payments and having money in their saving account as well.