

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ทัศนคติของลูกค้าการไฟฟ้านครหลวงต่อบริการชำระ  
ค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ผู้เขียน

นางสาวประภาพรณ แสงวิรุฬห์

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรกุล

บทคัดย่อ

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) และความเชื่อ (Beliefs) ของบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ในระดับค่าเฉลี่ยคะแนน 9.29 คะแนน จากคะแนนเต็ม 12

คะแนน หรือเท่ากับร้อยละ 77.42 ส่วนใหญ่รับรู้ว่าการไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร รับรู้ว่าการใช้บริการหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้ และการสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคาร และการไฟฟ้านครหลวง โดยมีความเชื่อว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการฯ ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน และหมดปัญหาเรื่องหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระและการงดจ่ายไฟฟ้า

องค์ประกอบด้านความรู้สึกของบุคคล (Feeling) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึก เห็นด้วย กับบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดย มีความคิดเห็นว่าการมีการประชาสัมพันธ์ บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารโดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง และการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ประหยัดเวลามากที่สุดเมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟโดยวิธีอื่นๆ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไม่แน่ใจ กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวง จะสามารถตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว

องค์ประกอบที่เกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavior) ของบุคคล พบว่า ผู้ที่ปัจจุบันใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการ มากที่สุดคือสะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ และ ไม่มีความเสี่ยงในการโดนงดจ่ายไฟฟ้าตนเองเป็นผู้มีสิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการ และมีแนวโน้มพฤติกรรมที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร รวมทั้งมีความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อไป

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร พบว่า เหตุผลในการไม่เลือกใช้บริการคือ ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า และไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ ผู้มีสิทธิพลในการตัดสินใจไม่ใช้บริการคือตนเอง ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนไปใช้บริการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร คือขั้นตอนการรับสมัคร มีโปรมสมัครใช้บริการ และปัญหาหักบัญชีผิดพลาด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ส่วนใหญ่ มีแนวโน้มพฤติกรรมที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร หากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข

ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้ปรับปรุงขั้นตอนการสมัครใช้บริการให้สะดวก  
และรวดเร็ว ควรปรับปรุงเรื่องการคืนเงินเมื่อหักบัญชีผิดให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และเสนอให้มี  
การมอบของสมนาคุณให้แก่ผู้ใช้บริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**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

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.