

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
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 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า	
โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 การจำแนกองค์ประกอบทัศนคติของลูกค้าการไฟฟ้านครหลวง ต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารตามข้อมูล ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
บทที่ 5	119
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 เพื่อวัดความรู้ความเข้าใจด้านบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	24
4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลการวัดความรู้ความเข้าใจด้านบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	27
4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของจำนวนข้อที่ตอบถูกต้องจากการวัดความรู้ความเข้าใจด้านบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	30
4.13 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	31
4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามเหตุผลการเลือกใช้บริการ	35
4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการ	36
4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 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 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการใช้บริการ ชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	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 จำแนกตามเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	65
4.27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	69
4.28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 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

### สารบัญตาราง (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 ของเหตุผลที่ไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่ ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.42 แสดงจำนวน และร้อยละ ของเหตุการณ์ไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	100
4.43 แสดงจำนวน และร้อยละ ของเหตุการณ์ไม่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	102
4.44 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ ชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามเพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	104
4.45 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการชำระ ค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	106
4.46 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการชำระ ค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	108
4.47 แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยสำคัญที่สุด ที่จะทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยน ช่องทางชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่เป็นบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดย หักบัญชีเงินฝากธนาคาร	110
4.48 แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยสำคัญที่สุด ที่จะทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยน ช่องทางชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่เป็นบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระ ค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	111

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.49 แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยสำคัญที่สุด ที่จะทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยน ช่องทางชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่เป็นบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระ ค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	113
4.50 แสดงจำนวน และร้อยละ ของความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือไม่หากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	115
4.51 แสดงจำนวน และร้อยละ ของความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือไม่หากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการ ชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	116
4.52 แสดงจำนวน และร้อยละ ของความคิดที่จะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือไม่หากปัญหาข้อขัดข้องได้รับการแก้ไข จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการ ชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	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 แสดงร้อยละของเหตุการณ์เลือกใช้บริการ 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบ สอบถามที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารจำแนกตาม ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	151
5.18 แสดงร้อยละของ การไม่เลือกใช้บริการ 3 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	153
5.19 แสดงร้อยละของแนวโน้มพฤติกรรมลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	154

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ

หน้า

1 แสดงขั้นตอนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

9



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved