

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) เป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้านครหลวง พ.ศ. 2501 ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2530 และ พ.ศ. 2535 โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งคือ จัดให้ได้มา และจำหน่ายพลังไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้า ธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่เป็นประโยชน์แก่การไฟฟ้านครหลวง มีพื้นที่ดำเนินการในเขตกรุงเทพมหานคร จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดนนทบุรี รวมเป็นพื้นที่ประมาณ 3,191.6 ตารางกิโลเมตร โดยการไฟฟ้านครหลวงจะซื้อกระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มาจำหน่ายให้แก่ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้า โดยคิดค่าบริการการใช้พลังไฟฟ้าในรูปของค่ากระแสไฟฟ้าที่ผ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ที่การไฟฟ้านครหลวงเป็นผู้ติดตั้ง การคิดค่ากระแสไฟฟ้าจะคิดทุกช่วงเวลาที่ครบรอบเวลา 30 วัน โดยการไฟฟ้านครหลวง จะให้พนักงานไปจดหน่วยการใช้ไฟฟ้า ณ สถานที่ติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า แล้วนำหน่วยการใช้ไฟฟ้ามาคำนวณค่ากระแสไฟฟ้า เพื่อจัดทำใบแจ้งค่าไฟฟ้า ส่งให้ผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทราบถึงค่าไฟฟ้าที่ต้องชำระ

ปัจจุบันการไฟฟ้านครหลวงมีบริการรับชำระค่าไฟฟ้าหลายช่องทาง ทั้งนี้เพื่อตอบสนองตามความต้องการ และเป็นการอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางด้านกรชำระเงิน การไฟฟ้านครหลวงมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและเปลี่ยนไปตามเทคโนโลยีที่เติบโตอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้การเปิดช่องทางการรับชำระแต่ละช่องทางนั้น นอกจากเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าแล้ว ยังมีส่วนช่วยให้การไฟฟ้านครหลวงสามารถลดต้นทุนด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลาในการดำเนินการและทางด้านบุคลากร ซึ่งใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินการแทนการใช้บุคลากรเป็นจำนวนมาก ช่องทางบริการรับชำระค่าไฟฟ้า ที่เปิดให้บริการคือ บริการชำระโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ชำระโดยวิธีหักบัญชีบัตรเครดิต ชำระ ณ ที่ทำการการไฟฟ้านครหลวง ชำระหน้าเคาน์เตอร์ของตัวแทน ชำระผ่านตู้ ATM ชำระผ่านระบบ Internet ชำระผ่านระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ (IVR) ชำระผ่านระบบ Mobile Banking และ ชำระที่การประปานครหลวง

จากช่องทางการชำระเงินที่เปิดบริการเป็นทางเลือกให้ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าเลือกใช้

บริการนั้น การชำระหนี้โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เป็นช่องทางการชำระที่การไฟฟ้านครหลวงให้ความสำคัญมากเป็นอันดับหนึ่ง เนื่องจากเป็นระบบงานที่ดำเนินการร่วมกับสถาบันการเงิน จึงมีความมั่นคงของระบบ การตรวจสอบและการควบคุมภายในสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นช่องทางการชำระหนี้ที่ การไฟฟ้านครหลวงสามารถประมาณการกระแสเงินสดรับได้แน่นอน มีผลต่อการวางแผนทางการเงิน ในขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเองจะมีความสะดวก และไม่หลงลืมการชำระหนี้ในเวลาที่กำหนด ดังนั้น การไฟฟ้านครหลวงจึงมีนโยบายส่งเสริมและมีการรณรงค์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างต่อเนื่อง โดยที่การไฟฟ้านครหลวงรับภาระค่าธรรมเนียมการใช้บริการของธนาคารแทนผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มในการใช้ช่องทางการดังกล่าว จากข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2552 การไฟฟ้านครหลวง มีผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้นจำนวน 2,922,936 ราย และมีผู้ใช้ที่สมัครเข้าใช้บริการ บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารจำนวน 502,834 ราย คิดเป็น 17.20 % ซึ่งช่องทางที่ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่นิยมใช้คือการชำระ ณ ที่ทำการการไฟฟ้านครหลวง และชำระผ่านจุดบริการตัวแทน คิดเป็น 46.81 % และ 30.99 % ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ ช่องทางการชำระหนี้โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารจะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ชำระหนี้ แต่ปรากฏว่าการใช้บริการชำระหนี้ค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารยังมีปริมาณน้อย ในขณะที่ช่องทางชำระหนี้อื่น มีปัญหาและอุปสรรค เช่น การเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระหนี้ การเสียค่าธรรมเนียมบริการ เป็นต้น นอกจากนี้แล้ว ในส่วนของการไฟฟ้านครหลวง การให้บริการชำระหนี้ที่ดำเนินการโดยตัวแทนต่าง ๆ จะมีความคุณภาพในการให้บริการไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าของไฟฟ้านครหลวงที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เพื่อให้การไฟฟ้านครหลวงได้ทราบ ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความคิดเห็นและแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่จำหน่ายของการไฟฟ้านครหลวงที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารได้อย่างถูกต้องครบถ้วน พร้อมทั้งสามารถนำมาเป็นข้อมูลเพื่อกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการดำเนินการ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ทางตรงและทางอ้อมต่อรัฐวิสาหกิจหรือธุรกิจอื่น ที่มีธุรกรรมเกี่ยวข้องกับการชำระค่าบริการโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร รวมทั้งยังเป็นประโยชน์กับผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นการตอบสนองความพึงพอใจทางด้านงานบริการ ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าการไฟฟ้านครหลวงต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบทัศนคติของลูกค้าการไฟฟ้านครหลวงที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารให้ตรงความต้องการลูกค้า

### นิยามศัพท์

**ทัศนคติ** หมายถึง ความคิดเห็นที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกริยาโต้ตอบในทางบวกหรือทางลบ ต่อบุคคล วัตถุ หรือสถานการณ์ภายนอก พร้อมทั้งจะตอบสนองในทางชอบ หรือไม่ชอบ อย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อ วัตถุ (Object) คือ บุคคล กลุ่มบุคคล สถาบัน ผลิตภัณฑ์ หรือสิ่งใดก็ได้ ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง

**ลูกค้าการไฟฟ้านครหลวง** หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้า ที่อยู่ในเขตจำหน่ายพลังไฟฟ้า ในพื้นที่ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงคือ ในกรุงเทพมหานคร จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดนนทบุรี รวมพื้นที่ให้บริการประมาณ 3,191.6 ตารางกิโลเมตร (การไฟฟ้านครหลวง, 2551) มีลูกค้า ผู้ใช้ไฟฟ้าเมื่อสิ้นสุดเดือน ธันวาคม 2552 จำนวนทั้งสิ้น 2,922,936 ราย ( เว็บไซต์การไฟฟ้านครหลวง [www.mea.or.th](http://www.mea.or.th) )

**บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร** หมายถึง ช่องทางบริการชำระค่าไฟฟ้าที่การไฟฟ้านครหลวงร่วมกับธนาคาร อำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถชำระค่าไฟฟ้าโดยหักจากบัญชีเงินฝากธนาคาร (Direct Debit) โดยที่ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการผ่านธนาคารหรือการไฟฟ้านครหลวงก่อนการใช้บริการ