

เจตคติและพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อช่องทางชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครังสิต

ชญาดา ฉัตรสุทธิพงษ์¹ และ อภิขยา นิเวศน์²

¹สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

²สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

บทคัดย่อ:

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเจตคติและพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อช่องทางชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครังสิต โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก จำนวน 398 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ Least Significant Difference (LSD)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-29 ปีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 30,000 บาท ชำระค่ากระแสไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001-2,000 บาท มีเจตคติต่อช่องทางชำระเงินในปัจจุบันด้านค่ากระแสไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนด้านช่วงเวลาชำระค่ากระแสไฟฟ้า ด้านการชำระทันตามกำหนด และ ด้านช่องทางชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า อยู่ในระดับดี การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีต่อเจตคติของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อช่องทางชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครังสิต พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ อาชีพ และ ระดับรายได้เฉลี่ยต่างกันมีเจตคติต่อช่องทางชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าแตกต่างกัน และพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ และ ระดับการศึกษาต่างกัน มีเจตคติต่อช่องทางชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าไม่แตกต่างกัน

สำหรับช่องทางชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าที่เลือกมากที่สุด คือ เลือกวิธีการชำระผ่านตัวแทนจุดบริการ โดยมีเหตุผลในการเลือกช่องทางชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า คือ สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา ตลอดจนสถานที่รับชำระอยู่ใกล้บ้าน และผู้ใช้ไฟฟ้ามีความต้องการปรับปรุงการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า คือ ต้องการให้เพิ่มชั่วโมงการรับชำระให้มากขึ้น เช่น ช่วงเช้านก่อนเข้าทำงานหรือช่วงเย็นหลังเลิกงาน รวมถึง เพิ่มจำนวนวันรับชำระให้มากขึ้น เช่น วันเสาร์/อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

คำสำคัญ: เจตคติ, พฤติกรรม, วิธีชำระเงิน

Abstract:

The objective of this research was to study the attitude and behavior of electricity customers in Rangsit district, Pathumthani province, towards their electricity bill payment service of Provincial Electricity Authority Rangsit Office. The 398 sample customers were responded to questionnaires. The data were analyzed by descriptive statistics; t-test F-test and Least Significant Difference (LSD). The result of study could be summarized as following: The majority of the samples were female at age 25 – 29 years old and graduated at Bachelor's degree level, the occupation were official or

entrepreneur employee with monthly average income 20,001- 30,000 Baht and average bill payment at 1,001 – 2,000 Baht. The majority of the samples has concerned about the attitudes of electricity expense per month, payment period, on-time payment as well as method of paying electricity bills at good level. From the research finds that customers who have different genders, occupations and average monthly income levels have different attitudes about the Methods of Paying Provincial Electricity Authority Electricity Bills. However, the customers who have different ages and graduation levels have no different attitudes about the Methods of Paying Provincial Electricity Authority Electricity Bills.

According to the Methods of Paying Provincial Electricity Authority Electricity Bills, Counter Services were the most interesting method by the reasons of convenience and time saving as well as the short distance between home and pay-point. About the service improvement, most of samples proposed to extend the payment period for instance: in the morning before work or in the evening after work including with Saturday, Sunday and public holidays.

Keywords: Attitude, Behavior, Method of payment

1. บทนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(กฟภ.) สำนักงานใหญ่ที่ตั้งอยู่กรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและแผนงานให้คำแนะนำ ตลอดจนจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้หน่วยงานในส่วนภูมิภาค และในมารับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่มากกว่า 900 แห่ง มีผู้ใช้ไฟฟ้ามักกว่า 14 ล้านราย ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครังสิต เป็นหน่วยงานหนึ่งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ รับผิดชอบพื้นที่อุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่ ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมนวนคร และผู้ใช้ไฟรายใหญ่ รายย่อยตลอดแนวถนนพหลโยธินทั้งสองฝั่ง โดย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครังสิต รับผิดชอบพื้นที่ทุกหมู่บ้านของตำบลคลองหนึ่ง อำเภอลำลูกกา ตำบลประชาธิปไตย อำเภอธัญบุรี เฉพาะหมู่ที่ 1 2 และ 3 ตำบลคูคต อำเภอลำลูกกาเฉพาะหมู่ที่ 4 5 6 7 และ 8 ในจังหวัดปทุมธานี ต้องดำเนินกิจการให้สอดคล้องกับนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กล่าวคือ นอกจากหน้าที่รับผิดชอบในการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ดังกล่าวแล้วยังต้องให้ความสำคัญต่อการปรับปรุง มาตรฐานการบริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย อาทิเช่น การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การติดตั้งมิเตอร์ งานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแรงสูง การรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ทั้งนี้เพื่อให้

ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การชำระค่ากระแสไฟฟ้า พบว่า เป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่ง มีผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีได้ชำระค่ากระแสไฟฟ้าได้ทันตามกำหนด จนเป็นเหตุให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องทำการงดจ่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าดังกล่าวเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ จากรายงานประเมินผลการจัดเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าแบบแสดงรายละเอียด ประจำเดือน กันยายน 2553 ของการไฟฟ้ารังสิต พบว่า ลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าที่ถูกกระงับการจ่ายไฟจำนวน 570 ราย คิดเป็นค่ากระแสไฟฟ้า 1,084,625 บาท (จากข้อมูลสถิติของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขารังสิต)

ปัญหาดังกล่าวนับว่าเป็นปัญหาสำคัญ แม้ว่าในปัจจุบันจะมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีแล้วก็ตาม จะเห็นได้ว่าช่องทางการบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ปรับปรุงวิธีการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้ามาอย่างต่อเนื่อง จากที่มีการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มีการเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าให้มีความหลากหลาย มากขึ้นตามสถานะเศรษฐกิจ และรูปแบบการดำเนินชีวิตของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป

โดยในปัจจุบันมีวิธีการและช่องทางชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า ดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2553)

- 1) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่ให้บริการ
- 2) ผ่านตัวแทนจุดบริการ เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส
- 3) หักจากบัญชีเงินฝากธนาคาร
- 4) หักจากบัญชีบัตรเครดิต
- 5) ชำระผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ ผ่านเครือข่าย

อินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ <http://www.pea.co.th/epay>

- 6) ทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Payment) ผู้ขอใช้บริการต้องอยู่ในระบบเครือข่ายของ AIS, ONE-2-Call และ AIS GSM

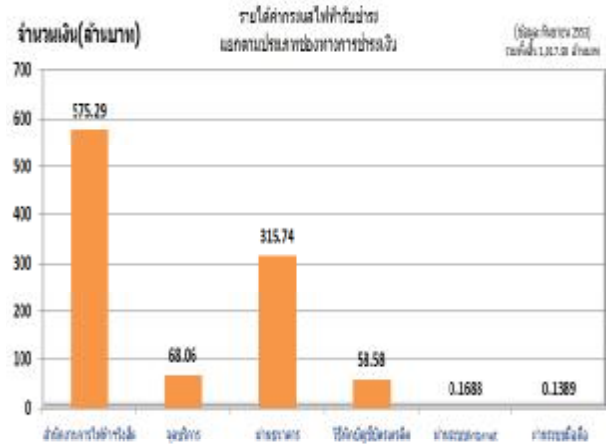
ในปัจจุบัน มีข้อมูลจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งล่าสุด ที่ชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ แสดงดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่ากระแสไฟฟ้าแยกตามประเภทช่องทางของการชำระเงินในเดือน กันยายน 2553

ที่มา: รายงานสรุปจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งล่าสุด เดือน กันยายน 2553

จากรูปที่ 1 พบว่า จากช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายข้างต้นทั้ง 6 ช่องทาง ผู้ใช้ไฟฟ้าเลือกใช้บริการทั้ง 6 ช่องทางการชำระเงิน โดยมีสัดส่วนรายได้ของแต่ละช่องทาง ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 รายได้ค่ากระแสไฟฟ้าแยกตามประเภทช่องทางของการชำระเงินในเดือน กันยายน 2553

ที่มา: รายงานสรุปรายได้ค่ากระแสไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งล่าสุด เดือน กันยายน 2553

จากช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายข้างต้น เมื่อพิจารณากระบวนการแข็งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า พบว่า ช่วงเวลาต่าง ๆ ในขั้นตอนการเรียกเก็บเงินผู้ใช้ไฟฟ้า โดยสรุปดังนี้

- 1) ผู้ใช้ไฟฟ้าครบกำหนดเวลาชำระค่ากระแสไฟฟ้า
- 2) มีการส่งใบเตือนไปให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- 3) ครบกำหนดตามใบเตือน ดำเนินการงดจ่ายไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- 4) ผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินขอต่อคืนมิเตอร์ เพื่อใช้ไฟฟ้าดังเดิม

จากการสำรวจข้อมูลด้วยการสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าในเบื้องต้น พบว่าสาเหตุที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าบริการได้ตรงตามกำหนด มาจากหลาย ๆ สาเหตุด้วยกัน เช่น ความไม่สะดวก หรือความแออัดในการมาชำระค่าบริการที่สำนักงานการไฟฟ้าฯ ในช่วงต้นเดือน ตลอดจนวิถีชีวิตที่เร่งรีบทำให้ไม่สะดวกในการมาชำระค่าบริการที่สำนักงานการไฟฟ้าฯ ทั้งนี้ เพราะผู้ใช้บริการช่วงเวลาชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าตรงกับช่วงเวลาที่ใช้บริการจะต้องทำงานประจำ ทำให้ไม่มีเวลาชำระค่าบริการได้ทันท่วงที ความไม่มั่นใจในการหักค่า

กระแสไฟฟ้าจากบัญชีธนาคารที่ถูกต้อง ความไม่ปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าในกรณีชำระด้วยบัตรเครดิต ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต หรือ ผ่านทางโทรศัพท์มือถือเนื่องจากปัจจุบันมีมีฉ้อโกงจำนวนมากที่หลอกลวงหรือหลอกใช้ข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ผ่านทางศูนย์บริการข้อมูลโทรศัพท์มือถือรวมทั้งระบบอินเทอร์เน็ต และ การที่ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องเสียค่าธรรมเนียมการโอนข้ามเขตของธนาคารในแต่ละครั้ง ฯลฯ

ในปัจจุบัน ปรากฏว่ามีผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีได้ชำระค่ากระแสไฟฟ้าได้ทันตามกำหนด จึงต้องทำการงดจ่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้างดกล่าวเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ จากรายงานประเมินผลการจัดเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าแบบแสดงรายละเอียด ประจำเดือนกันยายน 2553 ของการไฟฟ้ารังสิต พบว่า ถูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าที่ถูกระงับการจ่ายไฟ จำนวน 570 ราย คิดเป็นค่ากระแสไฟฟ้า 1,084,625 บาท

ดังนั้น ผู้วิจัย จึงมีความสนใจในการศึกษาถึงเจตคติและพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อช่องทางชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงการให้บริการ การตัดสินใจเลือกช่องทางที่เหมาะสมในการใช้บริการเพื่อลดปัญหาการชำระค่าบริการล่าช้าซึ่งหมายถึงการลดการสูญเสียในภาคบริการขององค์กรด้วย และ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาการบริการให้มีศักยภาพสูงขึ้น โดยเลือกการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครังสิตเป็นสถานที่ทำการศึกษาวิจัยเนื่องจาก สำนักงานใหญ่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนกลางที่กรุงเทพฯ ไม่มีจุดบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ตลอดจนเป็นพื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

2. จุดมุ่งหมายของการวิจัย

- 2.1. เพื่อศึกษาเจตคติของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตพื้นที่การดูแลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครังสิต ต่อการบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- 2.2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบเจตคติของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามปัจจัยภูมิหลังทางประชากรศาสตร์
- 2.3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อช่องทางชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตพื้นที่การดูแลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครังสิต

3. ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่การดูแลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครังสิต ประเภทบ้านพักอาศัย และประเภทกิจการขนาดเล็ก จำนวน 137,192 ราย ซึ่งได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Yamane, 1973)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

ในที่นี้ กำหนดให้ยอมรับความคลาดเคลื่อนจากตัวอย่าง(e) ได้ร้อยละ 5 ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ เมื่อแทนค่าในสมการได้ ดังนี้

$$n = \frac{137,192}{[1 + 137,192(0.05)^2]} \quad (2)$$

$$n = 398.837 \quad (3)$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ จำนวน 398 คน เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ จึงเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ใช้ใน

การศึกษาทั้งหมด จำนวน 398 ชุดเท่ากับจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

4. สมมติฐานของการวิจัย

4.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่แตกต่างกัน จะมีเจตคติและพฤติกรรมการใช้ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่แตกต่างกัน

4.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่แตกต่างกัน จะมีเจตคติและพฤติกรรมการใช้ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่แตกต่างกัน

4.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีเจตคติและพฤติกรรมการใช้ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่แตกต่างกัน

4.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน จะมีเจตคติและพฤติกรรมการใช้ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่แตกต่างกัน

4.5 ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีเจตคติและพฤติกรรมการใช้ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่แตกต่างกัน

5. วิธีดำเนินการวิจัย

ได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยในลักษณะการศึกษาเชิงปริมาณซึ่งเคยทำการศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

5.1 การกำหนดกลุ่มประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่การดูแลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 137,192 ราย เป็นประชากรที่มีจำนวนมาก จึงไม่สามารถ

สำรวจได้ครบทุกราย ดังนั้น จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ ณ ระดับความเชื่อมั่นของประชากรร้อยละ 95 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ จำนวน 398 คน เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ จึงเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด จำนวน 398 ชุดเท่ากับจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

5.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

5.2.1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด เกี่ยวกับเจตคติและพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า ค่าสาธารณูปโภค ฯลฯ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเนื้อหาที่กำหนดเป็นโครงสร้างของแบบสอบถาม

5.2.2 เขียนข้อความที่แสดงถึงเจตคติและพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย

5.2.3 นำแบบสอบถามไปทดสอบใช้ (Try-Out) กับประชากรที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 137,192 ราย จำนวน 30 คน และหาสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้ “ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา” α -Coefficient ของครอนบาค (Cronbach) ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าแบบสอบถามที่มีผู้แสดงความคิดเห็น จำนวน 30 คน มีความสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.86

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษารายนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 137,192 ราย ในช่วงเดือน ธันวาคม 2553 ที่มาชำระค่าบริการตามจุดบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 137,192 ราย โดยสุ่มจากร้าน 7-Eleven จาก Major ครั้งที่ 137,192 ราย

และจากธนาคารไทยพาณิชย์สาขาโรงสีต ธนาคารกรุงไทย
โรงสีต และผู้ที่มาติดต่อที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
โรงสีต จนครบตามกำหนด 398 ราย

5.4 การจัดทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลผลจาก
แบบสอบถามโดยการคำนวณ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
เพื่อการประมวลผลทางสถิติ ดังต่อไปนี้

5.4.1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดย
ใช้ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และ
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.4.2 สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) เพื่อ
ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1) สถิติ t-test เพื่อการทดสอบสมมติฐาน
กรณีที่ตัวแปรอิสระมีระดับการจัดอยู่ในระดับ Nominal
และ Ordinal Scale โดยจำแนกเป็น 2 กลุ่ม และตัวแปร
ตามอยู่ในระดับ Interval Scale และ Ratio Scale

2) สถิติ F-test ใช้ในการวิเคราะห์
เปรียบเทียบความแตกต่าง โดยตัวแปรอิสระมีระดับการจัด
อยู่ในระดับ Nominal Scale และ Ordinal Scale แบ่ง
จากในระดับ Interval Scale และ Ratio Scale ในกรณีที่
พบความแตกต่างจะใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นราย
คู่โดยใช้วิธีการ Least Significant Difference (LSD)

6. การอภิปรายผล

จากการศึกษาเจตคติของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อช่อง
ทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคโรงสีต สามารถอภิปรายผลต่างๆ ได้ดังนี้

6.1 การแจ้งค่ากระแสไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความ
สอดคล้องกับหน่วยการใช้ไฟฟ้าเหมาะสมกับลักษณะการใช้
ไฟฟ้าและคิดเงินค่ากระแสไฟฟ้าได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนการ
ตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับค่ากระแสไฟฟ้า เป็นสิ่งที่ผู้ใช้ไฟฟ้า
ต้องการ และช่วยเสริมสร้างมาตรฐานการบริการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคให้เพิ่มสูงขึ้น

6.2 การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการชำระ
เงินต่าง ๆ ต้องเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ขยาย
ช่วงเวลารับชำระมากขึ้น เพิ่มช่องรับชำระเงินให้มากขึ้น
ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของนุชนารถ ลาวัณ(2547) เพื่อ
ลดการรอคอยของผู้ใช้ไฟฟ้า ปรับปรุงกระบวนการไม่ให้
ยุ่งยากซับซ้อน มีเวลาเปิด-ปิดที่เหมาะสม รวมถึงต้องม
ีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบด้วย จะทำให้
กระบวนการรับชำระเงินให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่ง
สอดคล้องกับ งานวิจัยของ สิทธิพันธ์ ใจแก้ว(2548) ได้
ศึกษาเกี่ยวกับเจตคติของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับ
ชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใน
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย และ ผู้ตอบแบบสอบถามได้
ให้ข้อเสนอแนะต่อการบริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า
ว่าควรจัดเพิ่มพนักงาน(เพิ่มช่องบริการ)ไว้คอยให้บริการ
ผู้ใช้ไฟฟ้าในวันจันทร์ ทุกสิ้นเดือนที่มีผู้ใช้ไฟมาใช้
บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าที่สำนักงานเป็นจำนวน
มาก

6.3 การได้รับใบแจ้งค่ากระแสไฟฟ้าทุกเดือนใน
เวลาที่ใกล้เคียงกันอย่างถูกต้อง ตลอดจนเมื่อครบกำหนด
ระยะเวลาชำระมีการแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟฟ้า ช่วยสร้าง
สัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้ไฟฟ้า เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าอาจเกิดการ
หลงลืมชำระเงินและไม่ทำให้ถูกตัดไฟ ตลอดจนการ
ผ่อนผันชำระเงินหลังครบกำหนด ช่วยให้มีความยืดหยุ่น
ในการบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าเพิ่มขึ้น

6.4 ใบเสร็จรับเงินค่ากระแสไฟฟ้าที่ชัดเจน เข้าใจ
ง่าย วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่ากระแสไฟฟ้าที่เหมาะสม
รวมทั้งการเก็บรักษาข้อมูลการชำระเงินของผู้ใช้ไฟฟ้า
เป็นความลับไม่เปิดเผยต่อบุคคลภายนอก จะสร้างความ
เชื่อมั่นต่อช่องทางการชำระเงินให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็น
อย่างดี

6.5 จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ
ต่างกัน โดยเฉพาะผู้มาใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าจะ
มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระ
เงิน ซึ่งผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี

การศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนดล เลหาหะเพ็ญแสง(2551) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นในการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขจรศักดิ์ เตียวสุวัฒน์(2550) และ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นในการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคำรณ ภู่งาม(2549)

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ของผู้ใช้ไฟฟ้า ควรเพิ่มวัน-เวลา ตลอดจนจำนวนช่องบริการในการรับชำระเงินให้มากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

7.2 ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า และปรับปรุงแนวทางการให้บริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าให้สอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า เช่น เพิ่มเวลาการให้บริการ เพิ่มช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้น เพื่อลดจำนวนการรอคอยลง เป็นต้น

7.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยในประเด็นต่อไปนี้

- 1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพของช่องทางการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กับการไฟฟ้านครหลวง
- 2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการเดินทางมาชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้า กับการชำระผ่านช่องทางรับชำระเงินอื่น ซึ่งไม่ต้องเดินทางมาชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า

8. เอกสารอ้างอิง

- [1] การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.2550. *วารสารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- [2] การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. *ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. [Online] Available: http://www.pea.co.th/th/about/aboutPEA_history.htm
- [3] การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2553). *รายงานทางบัญชีเดือนกันยายน 2553*. รังสิต : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รังสิต.
- [4] กมลทิพย์ เรืองขนาบ (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ใช้ไฟในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศ), คณะบริหารธุรกิจมหาวิทาลัยลักษ์ลักษณ์.
- [5] ขจรศักดิ์ เตียวสุวัฒน์ (2550). *กลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- [6] คำรณ ภู่งาม. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- [7] ชงชัย สันติวงษ์. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- [8] ชนดล เลหาหะเพ็ญแสง (2551). *การตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระเงิน ค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลนครลำปาง*. วิทยานิพนธ์

- ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาการ
จัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพง.
- [9] ชีรนุช สมพยัคฆ์ (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการ
ชำระเงินค่าไฟฟ้า : กรณีศึกษาผู้ใช้ไฟฟ้าในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดตราด*. วิทยานิพนธ์ ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐ
ประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [10] ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526). *ทัศนคติ: การวัด การ
เปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ:
พีระพัฒนา.
- [11] นุชนารถ ลาวัจ (2547). *การศึกษารูปแบบการ
ให้บริการที่พึงประสงค์ของการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคอำเภอชัยบุรีตามทัศนคติของผู้ใช้บริการ*.
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- [12] พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2537
(2537). กรุงเทพฯ: นานมีบุคส์พับลิเคชั่น.
- [13] เรียม ศรีทอง. (2542). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนา
คน*. กรุงเทพฯ: เชิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- [14] ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. (2536). *เทคนิค
การวิจัยการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริม.
- [15] วิภาพร มาพบสุข. (2546). *การพัฒนาคุณภาพชีวิต
และสังคม* กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- [16] วุฒิชัย จ้านง. (2522). *พฤติกรรมการตัดสินใจ*.
กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- [17] ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2542). *องค์การและ
การจัดการ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- [18] ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ.(2546). *การบริหาร
การตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ อิน
บิสซิเนส เวิร์ล.
- [19] สิทธิพันธ์ ใจแก้ว (2548). *ความพึงพอใจของผู้ใช้
ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ*
*การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัด
เชียงราย*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยา
ลัย เชียงใหม่.
- [20] สุรางค์ ไคว่ตระกูล. *จิตวิทยาการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่
5. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2544.
- [21] แสงเดือน ทวีสิน. 2545. *จิตวิทยาการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่
ที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยเส็ง
- [22] อารี พันธุ์มณี (2540). *ความคิดสร้างสรรค์กับการ
เรียนรู้*. กรุงเทพฯ: คอมแพค พรินท์, 2540.
- [23] Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude,
Intention, and Behavior: An Introduction to
Theory and Research*. Reading, MA:
Addison-Wesley.
- [24] James E.Engel and Paul. (2548) *Consumer
Behavior*. 10th edition: pp. 6.
- [25] Krathwohl, David R., Benjamin S. Bloom, and
Bertram B. Masia. 1964. *Taxonomy of
educational objectives, Book 2: Affective
domain*. New York: Longman. 196 pages.
Dallas.