



การศึกษาซ่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝาก
ธนาคารส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ



ฐานะนี้ ใช้ทางดี

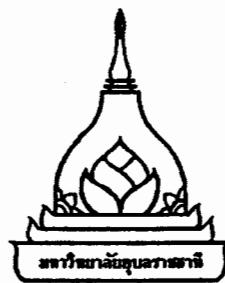
การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



THE ELECTRICITY CHARGE PAYMENT CHANNELS BY DIRECT DEBIT
AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION OF THE PROVINCIAL
ELECTRICITY AUTHORITY, UTHUMPHON PHISAI DISTRICT,
SI SA KET PROVINCE

THAPANEETHAITHONGDEE

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER IN BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF MANAGEMENT SCIENCE
UBON RATCHATHANI UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2016
COPYRIGHT OF UBON RATCHATHANI UNIVERSITY



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ^๑
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารศาสตร์

เรื่อง การศึกษาซ่องทางการนำร่องค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝ่ายธนาคารส่งผลต่อ
ความพึงพอใจของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานอุทุนพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ

ผู้วิจัย นางฐานะปานนิย์ ไชยทองดี

คณะกรรมการสอบ

ดร.จักริน วชิรเมธิน

ประธานกรรมการ

ดร.ธรรมวินล สุขเสริม

กรรมการ

ดร.อนิรุทธิ์ สีบสิงห์

กรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.ธรรมวินล สุขเสริม

(ดร.ธรรมวินล สุขเสริม)

.....

(รองศาสตราจารย์มั่นทนา สามารถ)

คณะบดีคณะบริหารศาสตร์

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.อริยาภรณ์ พงษ์รัตน์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีการศึกษา 2559

กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระกว่าจะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีในครั้งนี้ ดิฉันต้องขอขอบพระคุณผู้มีพระคุณในอันดับแรกเลย คือ คุณตาของดิฉัน คุณตาสุดใจ ภิรมย์รักษาที่ท่านได้ล่วงลับไปแล้ว ท่านเป็นผู้ที่สนับสนับให้เข้าศึกษาต่อในระดับมหาบัณฑิต และปัจจัยทางการเงินให้ ดิฉันได้รับความกรุณาจาก ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ท่านได้ช่วยขี้เนี้ยะแนวทาง และให้คำปรึกษาในการค้นคว้า ครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณ อาจารย์ชวพลน พุฒิ ศุภสาร ผศ.สืบพงศ์ วงศ์ภักดี และ ท่านผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออุทุมพรพิสัย คุณวุฒิโรจน์ ศรุติไพบูลย์ ผู้เชี่ยวชาญซึ่งได้ กรุณาตรวจสอบ แนะนำ แก้ไขแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ รวมไปถึง ดร.จักริน วชิรเมธิน และ ดร.อนิรุธ สีบสิงห์ ที่ได้ให้คำแนะนำ ต่างๆ ที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ และที่สำคัญยิ่ง ผู้ที่ทำให้ดิฉันมีกำลังใจในการทำวิจัยในครั้งนี้ คือ สามีและบุตรชายที่รักยิ่ง ที่ เคยเป็นกำลังใจให้ดิฉันเสมอมา รวมถึงแม่แก้ว ที่ช่วยดูแลบุตรชายให้ในช่วงที่ทำวิจัยเล่นนี้ ขอบคุณ บิดา มารดา ที่เลี้ยงดู รวมถึงให้การศึกษาและปัจจัยต่างๆ จนมีดิฉันในวันนี้

สุวนันย์ ใจยาวดล
ฐานันดร์ ใจยาวดล
ผู้วิจัย

บทคัดย่อ

เรื่อง	การศึกษาช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ
ผู้วิจัย	ฐานะนิยม ไขยทองดี
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม
คำสำคัญ	ช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้า, การหักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ความพึงพอใจของลูกค้า, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ (1) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ (2) เปรียบเทียบช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้า โดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ และ (3) อิทธิพลของช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ใน การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาประชาทั้งหมด ประชากรที่ศึกษาคือ ผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้า โดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 124 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test F-Test การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ ทดสอบพัฒนา และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย พบร่วมว่า (1) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา (2) ช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความสัมพันธ์ทางบivariate มากกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ (3) ช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้า บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก และช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถนำไปใช้ในการพยากรณ์อิทธิพลที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ได้ร้อยละ 82.9 ($R^2 = 82.9$)

ABSTRACT

TITLE	THE ELECTRICITY CHARGE PAYMENT CHANNELS BY DIRECT DEBIT AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION OF THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY, UTHUMPHON PHISAI DISTRICT, SI SA KET PROVINCE
AUTHOR	THAPANEE CHAITHONGDEE
DEGREE	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
ADVISOR	THUMWIMON SUKSERM, Ph.D.
KEYWORDS	THE ELECTRICITY CHARGE PAYMENT, DIRECT DEBIT, CUSTOMER SATISFACTION, THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

The purposes of this research were to determine (1) individual characteristics that influenced their satisfaction of the electricity charge payment channels through direct debit in Uthumphon Phisai district, Si sa ket province, (2) analyze the relationship between electricity charge payment channels through direct debit and customer satisfaction and (3) analyze the influence of electricity charge payment channels through direct debit on customer satisfaction. This study was collected by the completion of a questionnaire from 124 consumers who pay electricity charge payment through direct debit in Uthumphon Phisai district, Si sa ket province. Statistics were percentages, frequencies, means, t-test, F-test, standard deviation, correlation and multiple regressions.

The results revealed that (1) individual characteristics in terms of age, status and education influenced on customer satisfaction of the electricity charge payment through direct debit with a statistically significant value of 0.05, (2) the electricity charge payment channels through direct debit correlated with customer satisfaction of the electricity charge payment through channels direct debit with a statistically significant value of 0.01 and (3) the electricity charge pay fees and the serving personnel for request in the first time influenced the customer satisfaction of the electricity charge payment through channels direct debit with a statistically significant value of 0.01. This may explain the changes of perception process with the percentage of 82.9 ($R^2 = .829$).

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา	5
1.6 สมมติฐานในการศึกษา	6
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2.2 แนวคิดการวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL MODEL)	10
2.3 แนวคิดส่วนประสมการตลาดธุรกิจบริการ	12
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	16
2.5 กระบวนการใช้บริการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีธนาคาร	20
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	32
3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ	33
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	38
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์	50
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	61

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.2 อกบิประยผลการวิจัย	65
5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย	70
เอกสารอ้างอิง	73
ภาคผนวก	78
ประวัติผู้วิจัย	85

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 จำนวนบิลค่ากระแสไฟฟ้าที่ชำระผ่านช่องทางต่างๆ ในเดือนตุลาคม 2558	2
2.1 การเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ	15
2.2 สรุปตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับการบริการของกระแสไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	24
2.2 สรุปตัวแปรงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ	27
2.3 สรุปตัวแปรงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model)	30
3.1 ค่าจำนวนข้อคำถาม ค่า IOC และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	35
4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประชากร	38
4.2 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า	41
4.3 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านสถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก	41
4.4 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านการประชาสัมพันธ์	42
4.5 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านบุคลากร	43
4.6 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านกระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก	44
4.7 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	45
4.8 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ด้านการบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม	46
4.9 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ด้านการบริการที่ไม่ได้ถูกต้องแม่นยำ	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ด้านความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ	48
4.11 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ด้านการให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญ	49
4.12 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	50
4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำหรับค่ากระแสร์ไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	51
4.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับค่ากระแสร์ไฟฟ้า ผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามอายุ	51
4.15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับค่ากระแสร์ไฟฟ้า ผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามช่วงอายุ	52
4.16 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับค่ากระแสร์ไฟฟ้าผ่านช่องทาง การหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามสถานภาพ	52
4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับค่ากระแสร์ไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามสถานภาพ	53
4.18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับค่ากระแสร์ไฟฟ้าผ่านช่องทาง การหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษา	53
4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับค่ากระแสร์ไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษา	54
4.20 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับค่ากระแสร์ไฟฟ้าผ่านช่องทาง การหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามอาชีพ	55
4.21 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับค่ากระแสร์ไฟฟ้าผ่านช่องทาง การหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามระดับรายได้	55
4.22 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับค่ากระแสร์ไฟฟ้าผ่านช่องทาง การหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามระดับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	56
4.23 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับค่ากระแสร์ไฟฟ้าผ่านช่องทาง การหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามระดับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	56
4.24 สรุปผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.25 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity)	58
4.26 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพุทธของตัวแปรส่วนประสมทางการตลาด ธุรกิจบริการของช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชี เงินฝากธนาคารที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงิน ค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	59
4.27 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	59

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	5
5.1 กรอบแนวคิดซึ่งทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	64

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) ได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นองค์การเอกเทศตามพระราชบัญญัติ ซึ่งให้ไว้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2497 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นเป็นผู้ควบคุมการบริหารอยู่ภายใต้การควบคุมของกรมโยธาธีบาล กพระธรรมหาดใหญ่และรัฐบาล โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจกำกับโดยทั่วไป องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีทุนประเดินตามกฎหมายจำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในความดูแล จำนวน 117 แห่ง จากนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2503 โดยรับซ่วงภารกิจต่อจากองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ การผลิต การจัดให้ได้มา จัดส่ง และการจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจและ อุตสาหกรรมต่างๆ ในเขตจำหน่าย 74 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และ สมุทรปราการ ครอบคลุมพื้นที่ กว่า 510,000 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 99 ของพื้นที่ทั่วประเทศ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2557: 3-5)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแม้จะเป็นองค์กรของรัฐที่มีเดิมมุ่งแสวงหากำไรเช่นธุรกิจเอกชน แต่ทั้งนี้ ทิศทางและบทบาทการดำเนินงานในอนาคต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมุ่งเน้นการเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็น ศูนย์กลาง (Customer Centric Organization) โดยตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเพื่อให้ เกิดความพึงพอใจ สร้างความภักดีให้กับผู้ใช้บริการ (Customer Loyalty) รักษาความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างลูกค้าและองค์กร และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร โดยเพิ่มสมรรถนะและปรับปรุง ประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2557: 13)

ปัจจุบัน ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้อำนวยความสะดวกให้ลูกค้า เลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าได้หลายช่องทาง ดังนี้ (1) ศูนย์บริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA Front Office) แบ่งเป็น สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บริเวณศูนย์การค้าชั้นนำ รถบริการเคลื่อนที่ (Mobile Front Office) (2) ผ่านตัวแทนเก็บเงินที่ได้รับแต่งตั้งจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (3) โทรศัพท์ เคลื่อนที่ เฉพาะลูกค้าที่ใช้ระบบ AIS และ True (4) ผ่านตัวแทนจุดบริการ เช่น เคาน์เตอร์ เซอร์วิส บริษัท ท็อท จำกัด (มหาชน) บริษัท เพย์สบาย จำกัด บริษัท บีกซี ชูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ทรู มันนี่ จำกัด บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัท แอดวานซ์ อิม佩รี่ จำกัด และบริษัท เอก-ซัย ดีสทริบิวชัน ชิสເກມ จำกัด (5) หักบัญชีเงินฝากธนาคาร (6) หักบัญชีบัตรเครดิต และ (7) ผ่านบริการธนาคารออนไลน์ (แพน กิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัด อุบลราชธานี, 2558: 8)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ เป็นหน่วยงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ตั้งอยู่ที่ 677 หมู่ 7 ถนนศรีบุญลือ

ตำบลกำแพง อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า การขยายระบบจำหน่ายการติดตั้งมิเตอร์ การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า จากข้อมูลเดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 มีผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด 38,129 ราย แบ่งเป็น หน่วยงานราชการ 416 ราย รัฐวิสาหกิจ 70 ราย เอกชนรายใหญ่ 34 ราย และเอกชนรายย่อย 37,609 ราย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย, 2558)

ข้อมูลการใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ผ่านช่องทางต่างๆ ในเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2558 ตามตารางแสดงดังนี้

**ตารางที่ 1.1 จำนวนบิลค่ากระแสไฟฟ้าที่ชำระผ่านช่องทางต่างๆ ในเดือนตุลาคม 2558
(การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย, 2558)**

ช่องทางการชำระเงิน	เดือน กันยายน 2558	เดือน ตุลาคม 2558	เดือน พฤศจิกายน 2558
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออุทุมพรพิสัย	15,905 ราย	15,333 ราย	15,911 ราย
ตัวแทนเก็บเงิน	23,854 ราย	24,031 ราย	24,426 ราย
ตัวแทนจุดบริการ	2,722 ราย	2,724 ราย	2,583 ราย
หักบัญชีเงินฝากธนาคาร	137 ราย	138 ราย	146 ราย

ในส่วนข้อมูลการชำระเงินผ่านช่องทางอื่นๆ (โทรศัพท์เคลื่อนที่, บัตรเครดิต และ บริการธนาคารออนไลน์) ผู้วิจัยมีข้อมูลในการเข้าถึงข้อมูล

จากข้อมูลการใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ผ่านช่องทางต่างๆ ในเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2558 พบร่วม ช่องทางที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดคือ ช่องทางการชำระเงินผ่านตัวแทนเก็บเงินที่ได้รับแต่งตั้งจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยทั้ง 3 เดือน คือ 24,100 ราย เนื่องจากพื้นที่การใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่อยู่ในเขตชนบท การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงอำนวยความสะดวกให้ประชาชนโดยการส่งตัวแทนเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าออกไปบริการตามหมู่บ้าน ทั้งนี้ การให้บริการในช่องทางนี้มีอยู่เฉพาะตำบลที่อยู่นอกเขตตัวเมืองอำเภออุทุมพรพิสัยเท่านั้น และการให้บริการของตัวแทนเก็บเงินจะให้บริการเพียงเดือนละ 1 ครั้ง ซึ่งทางที่มีการใช้บริการมากเป็นอันดับที่ 2 คือ ช่องทางการชำระที่สำนักงานการ

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จำนวนเฉลี่ยทั้ง 3 เดือน คือ 15,700 ราย และจากข้อมูลการใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในช่องทางอื่นๆ จำนวนผู้ใช้บริการมีความต่างกันมาก โดยช่องทางที่มีการใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับที่ 3 และ 4 คือ ผ่านตัวแทนจุดบริการ มีจำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยเพียง 2,700 ราย และหักผ่านบัญชีธนาคาร มีผู้ใช้บริการเฉลี่ยเพียง 140 ราย

จากนโยบายของผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัยเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เนื่องจากผู้บริหารเห็นว่าเป็นช่องทางที่สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าค้างชำระค่ากระแสไฟฟ้าได้ และในปัจจุบันตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 เป็นต้นมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีนโยบายไม่เก็บค่าธรรมเนียมในการให้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าในช่องทางดังกล่าว เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยช่องทางดังกล่าวให้มากขึ้น ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อช่องทางการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยศึกษาจากกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งผลการศึกษาระบบนี้จะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 สามารถนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนารูปแบบการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ

1.3.2 สามารถนำไปใช้ในการวางแผนเพื่อปรับปรุงรูปแบบการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาระบบนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตไว้ 4 ด้าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ

1.4.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา เป็นการศึกษาผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ในปี พ.ศ. 2558 ที่ผ่านมา

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 146 ราย (ข้อมูลเดือน พฤษภาคม ปี 2558) โดยการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาประชากรทั้งหมด แต่สามารถใช้สถิติทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งขึ้นได้ เพราะถึงแม้ว่าจะเป็นการศึกษาประชากรทั้งหมด ก็ยังเป็นเพียงกลุ่มตัวอย่างหนึ่งเท่านั้น เพราะว่าอย่างมีประชากรกลุ่มนี้น่าจะมีลักษณะคล้ายกัน (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540: 155 – 156)

1.4.4 ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่ อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านการบริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยแบ่งตัวแปรออกได้ดังนี้

1.4.4.1 ตัวแปรอิสระที่ต้องการศึกษาในครั้งนี้ คือ ช่องทางการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ได้แก่

- 1) ค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า
- 2) ความพร้อมของสถานที่ในการให้ติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก
- 3) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางหักบัญชีเงินฝากธนาคาร
- 4) บุคลากรที่ให้บริการในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก
- 5) กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก และ
- 6) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

1.4.4.2 ตัวแปรตามที่ต้องการศึกษาในครั้งนี้ จะใช้การวัดความพึงพอใจลูกค้าที่ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ของ Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) อันได้แก่

- 1) บริการที่จัดตั้งได้เป็นรูปธรรม (Tangibles)
- 2) บริการที่ไว้ใจได้ ถูกต้องแม่นยำ (Reliability)
- 3) ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ (Responsiveness)
- 4) ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ (Assurance) และ
- 5) ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy)

1.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ มีกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. การศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้
6. ค่าธรรมเนียมไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน
7. ธนาคารที่ใช้บริการ

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของลูกค้า ตาม แนวคิดการประเมินคุณภาพ การบริการ (SERVQUAL Model)

1. บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม
2. บริการที่ไม่ได้ถูกต้องแม่นยำ
3. ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ
4. ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ
5. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า

ช่องทางการชำระเงินค่า ธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงิน ฝากธนาคาร

1. ค่าธรรมเนียมการชำระค่า
ธรรมเนียมไฟฟ้า
2. สถานที่ในการติดต่อขอใช้
บริการในครั้งแรก
3. การประชาสัมพันธ์
4. บุคลากรที่ให้บริการ
5. กระบวนการขอใช้บริการใน
ครั้งแรก
6. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

1.6 สมมติฐานในการศึกษา

1.6.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้า ผ่านช่องทางหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ในพื้นที่อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษแตกต่างกัน

1.6.2 ช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้า ในพื้นที่อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ

1.6.2 ช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีผลต่อความพึง พ odio ใจของผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้า ในพื้นที่อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้บริการการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ

ค่าธรรมเนียมการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้า หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่แต่ละธนาคารเรียกเก็บกับลูกค้า ใน การใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก หมายถึง สถานที่ๆ ลูกค้าติดต่อขอใช้บริการชำระค่า ธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัด ศรีสะเกษ และธนาคารที่ลูกค้าต้องการใช้บริการ ประกอบด้วย ทำเลที่ตั้ง, การจัดพื้นที่ให้บริการ และ วันเวลาที่ให้บริการ

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การใช้สื่อช่องต่างๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ได้แก่ บอร์ดติดประกาศของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, เว็บไซต์ www.pea.co.th และการประชาสัมพันธ์โดยเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค

บุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่เกี่ยวข้องในการติดต่อขอใช้ บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าผ่านหักบัญชีธนาคาร เช่น มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการที่สุภาพ ถูกต้องแม่นยำ มีความรู้ความชำนาญและแนะนำในการให้บริการได้อย่างดี

กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก หมายถึง ขั้นตอนการขอใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดย การหักบัญชีเงินฝากธนาคารในครั้งแรก ได้แก่ 1) การติดต่อขอแจ้งความจำนงในการใช้บริการกับ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2) การกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มขอใช้บริการ 3) การนำแบบฟอร์มขอ ใช้บริการไปยื่นกับธนาคารที่ต้องการใช้บริการ และ 4) การนำแบบฟอร์มขอใช้บริการส่งคืนให้กับการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง ความสะอาด อุณหภูมิ แสงสว่าง การออกแบบตกแต่งภายใน และภายนอกอาคาร ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ ตลอดจนความ สะอาดและความปลอดภัยในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ และธนาคาร ที่ติดต่อขอใช้บริการหักบัญชีเงินฝาก

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงิน ฝากธนาคาร ตามการประเมินคุณภาพบริการ (SERVQUAL Model) ประกอบด้วย 1) บริการที่จับ ต้องได้เป็นรูปธรรม 2) บริการที่ไว้ใจได้ ถูกต้องแม่นยำ 3) ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ 4) การ ให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญ และ 5) การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า

การบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม หมายถึง บริการที่ให้แก่ผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน เช่น การมีใบแจ้งค่ากระแสไฟฟ้าให้ลูกค้า ตรวจสอบก่อนถึงวันที่หักบัญชีเงินฝ่ายธนาคาร การแจ้งเตือนตัดชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านระบบ SMS ของธนาคาร และการได้รับใบเสร็จค่ากระแสไฟฟ้า

การบริการที่ไว้ใจได้ ถูกต้องแม่นยำ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจได้ว่า การให้บริการมีความถูกต้อง เที่ยงตรง เช่น ค่าไฟฟ้ามีความสมเหตุผลกับปริมาณการใช้ จำนวนเงินค่ากระแสไฟฟ้าที่ตัดบัญชีเงินฝ่ายธนาคารเป็นจำนวนเงินที่ถูกต้อง และการรักษาความลับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า

ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และพนักงานธนาคารมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันที และมีกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว

การให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญ หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และพนักงานธนาคารต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีธนาคาร

การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และพนักงานธนาคารให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจ และความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคล เป็นสำคัญ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง การศึกษาช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ มีเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวข้องที่สำคัญดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดการวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model)
- 2.3 แนวคิดส่วนประสมการตลาดธุรกิจบริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.5 กระบวนการใช้บริการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีธนาคาร
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ได้มีผู้รู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

สุวรรณฯ ในเจริญ (2540: 27) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดี หรือ เจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกายและใจ สติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น

ทวีพงษ์ ทินคำ (2541: 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความชอบของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความดึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ทำให้เกิด ความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

วิรุณ พรรรณเทวี (2542: 11) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจ ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหมายกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้า คาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกัน ข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ สิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

Carnpbell (1976: 117–12; อ้างอิงจาก วานิ ทองเสวต, 2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือ คาดหวัง หรือรู้สึกว่าสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินของแต่ ละบุคคล

Domabedian (1980; อ้างอิงจาก วานิ ทองเสวต, 2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปความหมายของความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกในทางบวก ต่อสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัว และเป็นความรู้สึกที่ได้บรรลุถึงความต้องการของบุคคลนั้นๆ

2.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการรับบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความความหวังจากผู้รับบริการมากน้อยเพียงใดโดย อนงค์ สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุล พัฒนกิจ (2548: 117) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบ กับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

2.1.2.1 ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็น ถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2.1.2.2 ราคากำไร ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคากำไรที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคา ค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่าย และเจตคติต่อราคาของกลุ่ม ผู้รับบริการอีกด้วย

2.1.2.3 สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็น ด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

2.1.2.4 การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

2.1.2.5 ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางแผนการบริการ จะต้อง คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอา ใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.1.2.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

2.1.2.7 กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต้องมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนับสนุนต่อความต้องการ

ของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร และเทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

2.1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2538: 5) ได้ให้แนวคิดของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประสบการณ์ สถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

2.1.3.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความยินดีมีสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ห้องอาหารแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือ ลูกค้าเดินทางด้วยสายการบินถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา

2.1.3.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่ง พร้อมได้รับบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมพري หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้าที่กำหนดให้รับรางวัล

ดังนั้น จึงกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจที่จะเกิดความพอใจ ขอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดง ให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

2.2 แนวคิดการวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model)

Parasuraman et al. (1985: 47) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการพบว่าปัจจัยพื้นฐานที่ลูกค้าใช้ในการตัดสินคุณภาพของการบริการมี 10 ด้าน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้านคือ ด้านการรับรู้และด้านการคาดหวัง มีรายละเอียดดังนี้

(1) ความไว้วางใจได้ (Reliability) เกี่ยวข้องกับความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน

(2) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือความตั้งใจและความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงาน รวมไปถึงความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการด้วย เช่น พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า

(3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึงคุณสมบัติในการมีทักษะและความรู้ ความสามารถในการให้บริการ นั่นคือ พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในงานที่ให้บริการ

(4) การเข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึงความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา การบริการที่มอบแก่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้าน เวลาและสถานที่ไม่ให้ลูกค้าอยู่นาน ทำเลต้องมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการเดินทาง

(5) ความมีอธิยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีอธิยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และมีมนุษย์สัมพันธ์ดีรวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมของพนักงานด้วย

(6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการอธิบายลูกค้าให้เข้าใจอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ รวมทั้งค่าบริการและส่วนลด

(7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กร ลักษณะที่น่าเชื่อถือของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า ความซื่อสัตย์น่าไว้วางใจ ความเชื่อถือได้และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

(8) ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้าไม่มีอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ ซึ่งได้แก่ความปลอดภัยของร่างกาย ทรัพย์สิน และความเป็นส่วนตัว

(9) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing the customer) การเข้าใจความต้องการของลูกค้า และเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัว ให้ความสนใจลูกค้าเฉพาะบุคคลและสามารถจำชื่อลูกค้าได้

(10) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพขององค์กร ลักษณะภายนอกของพนักงาน รวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆ

ต่อมา Parasuraman et al. (1988: 23) ได้นำปัจจัยทั้ง 10 ด้านไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” ประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการให้เหลือเพียง 5 ด้าน (Dimensions) ดังนี้

(1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) บริการที่ให้แก่ผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการ สามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ที่ให้บริการ มีความสะดวกสบายและเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ สวยงาม ทันสมัยเป็นต้น

(2) ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจได้ว่า “การให้บริการมีความถูกต้อง เที่ยงตรง”

(3) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ

(4) การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และมีอธิยาศัยที่ดีในการให้บริการและความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

(5) การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) ผู้ให้บริการให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจ และความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

เครื่องมือ SERVQUAL ตามปัจจัยประเมินคุณภาพ 5 ด้านนี้ ประกอบด้วยข้อคำถาม 22 ข้อ (Items) แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการประเมินคุณภาพบริการตามความคาดหวัง ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยเรียกเครื่องมือนี้ว่า “RATER”

(Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, & Responsiveness) (Buttle, 1996: 9) จะเห็นได้ว่า ปัจจัย 5 ด้านของ SERVQUAL นี้ ปัจจัยที่ 1, 2 และ 3 ซึ่งได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และการตอบสนองความต้องการ เป็นปัจจัยเดิมซึ่งได้จากการทำการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group Interview) ในงานวิจัยเมื่อปี ค.ศ. 1985 ส่วนข้อที่ 4 และ 5 ซึ่งได้แก่ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการเป็นปัจจัยใหม่ แต่ก็ประกอบไปด้วยรายการต่างๆ ที่สืบไปถึงปัจจัยเดิมอีก 7 ด้านที่เหลือ

ดังนั้น แม้ SERVQUAL จะประกอบด้วยปัจจัยในการวัดคุณภาพบริการเพียง 5 ด้านแต่ก็ครอบคลุมແเนื่องมุ่งต่างๆ ของปัจจัยเดิมทั้ง 10 ด้าน และเป็นแนวคิดที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการประเมินคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการ (Wong Ooi Mei, 1999: 139, Lopez and Serrano, 2004: 772)

2.3 แนวคิดส่วนประสมการตลาดธุรกิจบริการ

ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดธุรกิจบริการ (Payne Adrian, 1993) ประกอบด้วยปัจจัยจะต้องพิจารณาเพื่อกำหนดตำแหน่งของการบริการและกำหนดส่วนตลาดของธุรกิจบริการ ส่วนประกอบแต่ละส่วนของส่วนประสมการตลาดจะมีผลกระทบซึ่งกันและกัน และต้องสอดคล้องกันเพื่อให้การดำเนินงานด้านการตลาดประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์นอกเหนือจากส่วนประสมการตลาดสำหรับสินค้าทั่วไป ที่ประกอบด้วย 4P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) ราคา (Price) สถานที่ให้บริการหรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) แต่ส่วนประสมการตลาดบริการยังมีส่วนประกอบที่เพิ่มขึ้นมาอีก 3 ส่วนคือ บุคลากร (People), กระบวนการให้บริการ (Process) และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation) โดยส่วนประสมการตลาดธุรกิจบริการมีรายละเอียดดังนี้

(1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) การบริการเป็นผลิตภัณฑ์ของธุรกิจบริการ ซึ่งครอบคลุมทุกอย่างของตัวสินค้าและทุกสิ่งทุกอย่างที่เตรียมไว้บริการลูกค้า เนื่องจากลูกค้าไม่ได้ต้องการเพียงตัวสินค้าและบริการเท่านั้น แต่ยังต้องการประโยชน์หรือคุณค่าอื่นๆ ที่ได้รับจากการซื้อสินค้า และบริการของธุรกิจบริการด้วยองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ในธุรกิจบริการ ประกอบด้วย

(1.1) บริการหลัก (The Core or Generic Product) คือลักษณะของบริการหลักหรือ การบริการพื้นฐาน ที่เตรียมไว้ให้บริการลูกค้า ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้

(1.2) บริการที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ (The Expected Product) ประกอบด้วย บริการหลักและบริการอื่นๆ ที่ลูกค้าจะได้รับ อันเนื่องมาจากการซื้อบริการหลักเป็นเงื่อนไขต่ำสุดที่ลูกค้าต้องได้รับ

(1.3) บริการที่เพิ่มพูนจากเดิม (The Augmented Product) คือบริการที่มีความพิเศษแตกต่างจากบริการของคู่แข่งขันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากกว่าเรียกว่าเป็น “คุณค่าเพิ่ม (Adding Value)” ที่เสริมบริการหลักในรูปของความเชื่อถือได้และการยอมรับของผู้ใช้บริการ

(1.4) บริการที่สามารถเพิ่มคุณค่าพิเศษ (The Potential Product) คือความเป็นไปได้ในการเพิ่มลักษณะพิเศษหรือผลประโยชน์อื่นที่ลูกค้าควรได้รับจากการซื้อสินค้าและบริการในรูปของการบริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้า

ในการศึกษาครั้งนี้ ผลิตภัณฑ์ หมายถึง ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

(2) ราคา (Price) หมายถึงคุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาเป็นต้นทุน (Cost) ของลูกค้า ซึ่งจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) กับราคา (Price) หากคุณค่าผลิตภัณฑ์สูงกว่าราคา ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ซึ่งการกำหนดกลยุทธ์ด้านราคاجะต้องคำนึงถึง

- (2.1) การยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์สูงกว่าราคาผลิตภัณฑ์
- (2.2) ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง
- (2.3) สภาพการแข่งขัน
- (2.4) ปัจจัยอื่นๆ เช่น สภาวะเศรษฐกิจ

ในการศึกษาครั้งนี้ ราคา หมายถึง ค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งค่าธรรมเนียมแต่ละธนาคารจะเป็นผู้กำหนด

(3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านสถานที่ให้บริการในส่วนแรกคือการเลือกทำเลที่ตั้ง (Location) การเลือกทำเลที่ตั้งของธุรกิจบริการมีความสำคัญมากโดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ลูกค้าต้องไปรับบริการจากผู้ให้บริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดได้ เพราะทำเลที่ตั้งที่เลือกเป็นตัวกำหนดกลุ่มของลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการ ดังนั้นสถานที่ให้บริการต้องสามารถครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุดและคำนึงถึงทำเลที่ตั้งของคู่แข่งขันด้วย โดยความสำคัญของทำเลที่ตั้งจะมีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะของธุรกิจบริการแต่ละประเภท ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะได้แก่

- (3.1) ลูกค้าต้องไปรับบริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้
- (3.2) ผู้ให้บริการไปให้บริการแก่ลูกค้าในสถานที่ของลูกค้า ในกรณีการเลือกทำเลที่ตั้ง และการจัดสถานที่มีความสำคัญน้อยลง
- (3.3) ผู้ให้บริการและผู้รับบริการนัดพบกัน ณ สถานที่แห่งหนึ่ง เพื่อให้บริการและรับบริการ ณ สถานที่แห่งนั้น เพื่อความสะดวกของทั้ง 2 ฝ่าย ในกรณีการเลือกทำเลที่ตั้งและการจัดสถานที่ให้บริการมีความสำคัญน้อย

ในการศึกษาครั้งนี้ ช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง สถานที่ๆ ลูกค้าการไฟฟ้าติดต่อขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำกัด อุทุมพร พิสัย จังหวัดศรีสะเกษ และธนาคารที่ลูกค้าต้องการชำระค่ากระแสไฟฟ้าหักผ่านบัญชีธนาคาร

(4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อการติดต่อสื่อสาร อาจใช้พนักงานขายทำการขาย และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประเภทซึ่งอาจใช้หนึ่ง หรือหลายเครื่องมือ ต้องใช้หลักการเลือกใช้เครื่องมือสื่อสารแบบประสานกัน (Integrated Marketing Communication) โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์คู่แข่งขัน โดยบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันได้ เครื่องมือส่งเสริมการตลาดที่สำคัญ มีดังนี้

(4.1) การโฆษณา (Advertising) เป็นรูปแบบหนึ่งในการติดต่อสื่อสารที่นิยมกันมากในธุรกิจบริการเพื่อสร้างการรับรู้ในการบริการ สร้างความเข้าใจในการบริการที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ และเพื่อจูงใจให้ผู้ที่คาดว่าจะเป็นลูกค้ารู้และอยากรับบริการดังนั้น นักการตลาดบริการจึงต้องทราบนักถึงความสำคัญของการโฆษณาและการตัดสินใจในการโฆษณาโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ในการโฆษณา การกำหนดงบประมาณในการโฆษณาและการเลือกใช้สื่อในการโฆษณาด้วย

(4.2) การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling) เป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสารโดยตรงอาจเรียกว่าเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ผู้ส่งข่าวสารจะสามารถรับรู้และประเมินผลจากผู้รับข่าวสารได้ทันที

(4.3) การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) เป็นเครื่องมือระยะสั้น เพื่อกระตุ้นการตอบสนองให้เร็วขึ้น เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง การนำไปใช้ การเผยแพร่ และเทคนิคต่างๆ โดยใช้เสริมกับการโฆษณาและช่วยส่งเสริมการขาย เช่น การลด แลก แจก แคร์ เป็นต้น

(4.4) การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relations) การให้ข่าวเป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้าและบริการ หรือนโยบายบริษัท โดยผ่านสื่อซึ่งอาจไม่ต้องมีการจ่ายเงิน หรือจ่ายเงินก็ได้ โดยการใช้ข่าวเป็นส่วนหนึ่งของการประชาสัมพันธ์

(4.5) การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพยายามในการสื่อสารเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรให้ผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนต่างๆ หรือเผยแพร่ข่าวที่ดี การสร้างภาพพจน์ที่ดีโดยการสร้างเหตุการณ์หรือเรื่องราวที่ดี

(4.6) การบอกกล่าวปากต่อปาก (Word of Mouth) มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งกับธุรกิจบริการ เพราะผู้ที่เคยใช้บริการจะทราบว่าการบริการของธุรกิจนั้นเป็นอย่างไร จากประสบการณ์ของตน แล้วถ่ายทอดประสบการณ์นั้นต่อไปยังผู้ซึ่งอาจจะเป็นผู้ใช้บริการในอนาคต หากผู้ใช้บริการมีความรู้สึกที่ดี ประทับใจในการบริการ ก็จะบอกต่อๆ ไปยังบุคคลใกล้ชิด

(4.7) การตลาดทางตรง (Direct Marketing) เป็นการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรง หรือหมายถึงวิธีการต่างๆ ที่นักการตลาดใช้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์โดยตรงกับผู้ซื้อและทำให้เกิดการตอบสนองในทันที ประกอบด้วย การติดต่อเสนอขายทางโทรศัพท์ การขายโดยใช้จดหมายตรง การขายโดยใช้แคดตัล็อก การขายทางโทรทัศน์วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์ ซึ่งจะจูงใจให้ลูกค้ามีกิจกรรมการตอบสนอง เช่น ใช้คูปองแลกซื้อ

ในการศึกษาครั้งนี้ การส่งเสริมการตลาด หมายถึง การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าผ่านช่องทางหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(5) บุคลากร (People) จากลักษณะเฉพาะของบริการที่เรียกว่า “Inseparability” เป็นองค์ประกอบที่สำคัญทั้งในการผลิตบริการและการให้บริการ ในปัจจุบันชื่อสถานการณ์แข่งขันธุรกิจรุนแรงขึ้น บุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ โดยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยคุณภาพในการให้บริการต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขัน ดังนั้น พนักงานจึงต้องมีความรู้ความชำนาญในสายงาน มีทัศนคติที่ดี มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดีเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ มีมนุษย์สัมพันธ์ มีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความรู้สึก

ประทับใจต่อการให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียม สามารถตอบสนองและแก้ปัญหาต่างๆ ของลูกค้า มีความคิดริเริ่ม และสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กรได้

ในการศึกษาครั้งนี้ บุคลากร หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ และพนักงานธนาคารที่ให้บริการลูกค้าในการติดต่อขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้า ผ่านช่องทางหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

(6) กระบวนการให้บริการ (Process) เป็นขั้นตอนในการให้บริการเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า จะพิจารณาใน 2 ด้าน คือ ความซับซ้อน (Complexity) และความหลากหลาย (Divergence) ในด้านของความซับซ้อนจะต้องพิจารณาถึง ขั้นตอนและความต่อเนื่องของงานในกระบวนการ

ในการศึกษาครั้งนี้ กระบวนการให้บริการ หมายถึง ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีธนาคาร ส่วนในด้านของความหลากหลายต้องพิจารณาถึง ความอิสระและความยืดหยุ่น สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือลำดับการทำงานได้ทำให้มีขั้นตอน การให้บริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้นได้

(7) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึงภาพลักษณ์หรือสิ่งที่ลูกค้าสามารถ สังเกตเห็นได้やすいทางกายภาพ และเป็นสิ่งที่สื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่าง ชัดเจนด้วย

ในการศึกษาครั้งนี้ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง ความสะอาด อุณหภูมิ แสงสว่าง การ ออกแบบตกแต่งภายในและภายนอกอาคาร ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการ ให้บริการ ตลอดจนความสะดวกและความปลอดภัยในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ และธนาคารที่ติดต่อขอใช้บริการหักบัญชีเงินฝาก ตัวแปรต้นในการศึกษาครั้งนี้ สามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดธุรกิจบริการ 7P's และชื่อตัวแปรที่ศึกษาใน ครั้งนี้

ส่วนประสมการตลาดธุรกิจบริการ	ชื่อตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้
ผลิตภัณฑ์	ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร
ราคา	ค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า
ช่องทางการจัดจำหน่าย	สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก
การส่งเสริมการขาย	การประชาสัมพันธ์
บุคลากร	บุคลากรที่ให้บริการ
กระบวนการให้บริการ	กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.4.1 ความหมายของการบริการ

ความหมายของการบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 344) กล่าวว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2540: 6) กล่าวว่า คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปลี่ยนไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์

วีระพงษ์ เฉลิมวิรารัตน์ (2542: 7) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้イヤ และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญอย่างไม่ได้ง่าย บริการ จะได้รับการทำขึ้น (โดยเจ้าของบริการ) และ ส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการ ให้บริการนั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549: 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรม ของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้า ที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

Kotler (1997: 611) ได้จำกัดความหมายของการบริการไว้ว่า บริการ เป็นการแสดง หรือ สมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณ์อย่างเป็น แก่น สาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับ ผลิตภัณฑ์กายภาพ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติขององค์กร เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน หรือจับต้องได้

2.4.2 ลักษณะของการบริการ

ทั้งนี้ลักษณะของการบริการตามที่ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549: 27) ได้กล่าวถึงการ บริการมีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ ดังนี้

(1) ความไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นจับต้อง และสัมผัสมายได้ (abstract) โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นตา หู จมูก ลิ้น ผิวนัง บริการไม่สามารถแบ่งแยก เป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้ เช่น หากจะซื้อน้ำหอม ผู้ซื้อย่อมจับขาดน้ำหอมมาทดลองจึงได้คุณกลิ่นได้ หรือซื้อเป็นขวดได้

(2) ความแยกจากกันไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการ (Inseparability) ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น เช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ที่ให้บริการ ในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถ แยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการนั้น

(3) การเก็บรักษาไม่ได้ (Perish ability) การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็น สำคัญ ดังนั้นหากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงาน (idle) เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใดๆ

(4) ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้นลูกค้านั้นจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน วันในต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล เช่น ที่สาขาของธนาคารช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าช่วงบ่าย ช่วงวันจันทร์และวันศุกร์จะมีลูกค้าฝ่ากตอนเงินมากกว่าช่วงวันอื่นๆ ในสัปดาห์

(5) ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity) ความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ (labor intensive) ซึ่งการที่พนักงานจะยื้มหรือไม่ จะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ ต้องขึ้นกับองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ เช่น พนักงานคนหนึ่ง เมื่อวันวานนี้ให้บริการดีมาก ยื้มแม้มแจ่มใส ทักษะลูกค้าเป็นอย่างดี แต่วันรุ่งขึ้นพนักงานคนเดียวกันอาจถูกร้องเรียนว่าบริการไม่ดี ไม่ยื้มแม้ม พุดจาไม่ไฟแรง สาเหตุเนื่องมาจากพนักงานคนนั้นไม่ได้นอนหลับอย่างเต็มอิ่ม เพราะต้องดูแลลูกสาววัยหนึ่งขวบที่ป่วยเป็นไข้หวัดตลอดคืนที่ผ่านมา

ทั้งนี้ลักษณะของการให้บริการเพื่อการให้บริการเกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอนและมีความเสมอภาคตามที่ ประสิทธิ์ พรรรณพิสุทธิ์ (2540: 22) อ้างอิงจาก ชวัลนุช อุทayan (2558: เว็บไซต์) ได้กล่าวไว้ว่า มี 2 ลักษณะ คือ

(1) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการในสถานที่เดียว ทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาอ่อนโยนและเกิดความพึงพอใจ

(2) การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มืออุปกรณ์เพียงพอ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดค่า

2.4.3 ความสำคัญของการบริการ

สมชาย กิจารย์ (2536: 15) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการเป็นการให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนี่ยมต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ในปัจจุบันนี้ การให้บริการสามารถทำได้ ทั้งก่อนและในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกรายด้วยในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อภักดิ์ขององค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และการสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการจัดซื้อ หรือบริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า

2.4.4 ประเภทของธุรกิจบริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพรจน (2548: 33) ได้กล่าวถึง ธุรกิจบริการสามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท ดังนี้

(1) การบริการต่อร่างกายลูกค้า (People Processing Service) ประเภทนี้เป็นบริการที่มีการถูกเนื้อต้องตัวลูกค้าโดยตรง (เช่น ตัดผม นวดแผนโบราณ ฯลฯ) หรือไม่ก็เป็นบริการทางกายภาพ (เช่น บริการขนส่งมวลชน – เคลื่อนย้ายตัวลูกค้าไปที่จุดหมายปลายทาง) ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการ จนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น

(2) การบริการต่อจิตใจลูกค้า (Mental Stimulus Processing Service) ประเภทนี้เป็นการให้บริการ โดยไม่จำเป็นต้องถูกเนื้อต้องตัวลูกค้า แต่เป็นการให้บริการต่อจิตใจอารมณ์หรือความรู้สึกของลูกค้า (เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน วัด โบสถ์ ฯลฯ) ซึ่งลูกค้าเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการ ตลอดทั้งกระบวนการให้บริการจนกว่าจะได้รับประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น แต่สถานบริการในที่นี้ อาจจะหมายถึง สถานที่ได้สถานที่หนึ่ง ที่เฉพาะเจาะจงในการให้บริการนั้น เช่น โรงพยาบาล หรืออาจจะอยู่ในสถานที่ที่ใกล้ออกไป แต่ลูกค้ากับผู้ให้บริการสามารถติดต่อกันได้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบโทรศัพท์

(3) การบริการต่อสิ่งของของลูกค้า (Procurement Processing Service) ในหลายครั้งของการซื้อบริการ เราไม่ได้ซื้อให้กับตัวเราเอง แต่เราซื้อบริการให้กับสิ่งของของเรา เช่น การให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า เป็นต้น ดังนั้น บริการในกลุ่มนี้จะเป็นบริการที่ให้บริการสิ่งของอย่างใดอย่างหนึ่งของลูกค้า โดยตัวลูกค้าไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานบริการในระหว่างที่เกิดการให้บริการก็ได้

(4) การบริการต่อสารสนเทศของลูกค้า (Information Processing Service) บริการในกลุ่มนี้เป็นบริการที่ทำต่อสิ่งของของลูกค้า เช่นเดียวกับบริการประเภทที่ 3 แต่ต่างกันตรงที่ ลักษณะของ “สิ่งของของลูกค้า” โดย “สิ่งของของลูกค้า” ในบริการประเภทที่ 3 จะเป็นของที่มีตัวตน แต่ สิ่งของในประเภทที่ 4 จะเป็นของที่ไม่มีตัวตน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลสารสนเทศของลูกค้า บริการประเภทนี้ ได้แก่ ธนาคาร บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ บริการวิจัยการตลาด เป็นต้น

2.4.5 แนวคิดการพัฒนาการบริการ

จินตนา บุญบงการ (2539: 26-28) ได้กล่าวถึงการพัฒนาการบริการจะมีขั้นตอนและวิธีการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อการบริการให้เกิดความประทับใจและได้รับประโยชน์สูงสุดโดยเริ่มจากผู้บริหารสูงสุดลงไป ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

(1) ผู้บริหารระดับสูงมีเจตนาอันแรงกล้า ในการให้บริการมีนโยบายการให้บริการที่ชัดเจนกำหนดให้หัวหน้าแผนกแต่งเป้าหมายและโครงการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการในแผนกของตนเป็นประจำปี กำหนดค่าขั้นประจําองค์กร แต่งตั้งนโยบายหรือประกาศเป้าหมายด้านการบริการอย่างชัดเจน และมีการประชุมผู้บริหารระดับสูงเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

(2) มีการศึกษาทำความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์การให้บริการของพนักงานทุกระดับผู้บริการ เรียนรู้การกำหนดนโยบาย และการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร วิธีการวัดคุณภาพบริการ และเทคนิคต่างๆ ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการ มีการแต่งตั้งแก่พนักงานทุกคน และทุกคนเรียนรู้วิธีการให้บริการที่ดีที่สุด และเพิ่มพูนความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลา

(3) การวางแผนกลยุทธ์ด้านบริการที่ชัดเจน และสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะตัวขององค์กรนั้น โดยผู้บริหารระดับสูงมีการมองหมายให้ทีมงานเฉพาะวางแผนกลยุทธ์ประจำองค์กรให้วางแผนกลยุทธ์ด้านงานบริการอย่างจริงจังและเป็นแผนชัดเจน กำหนดให้หัวหน้างานทุกคนรับรู้มีการประชุมชี้แจง และถือเอาไปปฏิบัติ ผู้บริหารระดับต่างๆ ต้องนำเสนอแผนงานในหน่วยงานหรือแผนงานที่ตนรับผิดชอบ จะต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์หลักของหน่วยงานด้านการบริการตามเป้าหมายประจำปี

(4) ศึกษา วิเคราะห์ และออกแบบระบบการบริหารงาน ที่สอดคล้องกับนโยบายด้านบริการและอี้ให้แผนกลยุทธ์ด้านบริการที่กำหนดไว้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิผล มีการ

วิเคราะห์ระบบการให้บริการในแต่ละวงจรบริการ โดยใช้หลักความรวดเร็ว และความมีมาตรฐานด้านความพอใจในทุกจุดที่ให้บริการ มีการวางแผนหน่วยบริการให้เหลือได้คล่องตัวมีลำดับ ไม่ว่ากวนทำงานให้่ง่าย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเข้าใจ ทำหนังสือการบริการที่เหมาะสมกับหน่วยงานกับแต่ละหน้าที่ แยกโดยเน้นการเขียนที่อ่านง่าย เช่นใจง่าย ใช้เป็นคู่มือ

(5) มีโครงการสร้างจิตสำนึกการให้บริการที่ดี และการพัฒนาความสามารถในการให้บริการ อบรมพนักงานทุกด้านเรื่องการบริการอย่างสม่ำเสมอ จัดสัมมนาให้พนักงานรู้จักวิธีการจัดทำรายงาน หาจุดอ่อนในด้านการบริการของตน และใช้เป็นเครื่องมือช่วยวางแผนปรับปรุงงานบริการต่อไป จัดบรรยายพิเศษด้านประสบการณ์การบริการ จัดทัศนศึกษาดูงานการบริการในองค์กรที่นำทำเป็นแบบอย่าง จัดนิทรรศการส่งเสริมงานบริการ จัดประกวดคำชี้วัญญาบริการที่ดี จัดการประกวดและให้รางวัล เช่น ให้รางวัลแก่พนักงานผู้ที่ได้รับคัดเลือกว่าเป็นผู้ให้บริการดีเด่น

(6) การปรับปรุงยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน ที่เอื้อต่อการให้บริการ การปรับปรุงอาคารสถานที่ ให้สวยงาม โอบล้อม สะอาดสวยงาม เพื่อลูกค้าที่มาติดต่อ จัดทำมาตรฐานเอกสารลักษณ์ของหน่วยงานมีป้ายชื่อผู้ให้บริการ รณรงค์ด้านความสะอาดเรียบร้อย ทั้งที่ทำงาน ห้องน้ำ สภาพแวดล้อมทั้งภายใน ภายนอก สถานที่ทำงาน

(7) การยกระดับมาตรฐานงานบริการ โดยเสริมเครื่องอำนวยความสะดวก ความสะดวก เครื่องมือ เครื่องใช้เทคโนโลยี เครื่องจักร การให้ระบบข้อมูลทางการบริการยุ่งใหม่ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยด้านข้อมูลและให้บริการ ปรับปรุงพัฒนาระบบที่ทันสมัย ใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อให้คุณภาพบริการดีขึ้น เพิ่มระบบให้ผู้รับบริการเข้าใช้บริการได้ทันที

(8) รณรงค์ สร้าง ปลูกฝัง วัฒนธรรมในการบริการขององค์กร กำหนดไว้ในหน้าที่ของทุกหน่วยงานว่างานสำคัญ คือ การให้บริการลูกค้า ปลูกฝังคำชี้วัญญา การอบรม หรือแผ่นป้ายให้พนักงานทุกคนตระหนักรู้ในขณะที่ปฏิบัติงานว่า “การบริการคืองานของพนักงานทุกคน” “ยิ้มเสมอเมื่อให้บริการ” “ความพึงพอใจคือหัวใจการให้บริการ”

(9) จัดคณะกรรมการเพื่อดำเนินโครงการ ปรับปรุงงานบริการ คณะกรรมการทำงานทำแผนกลยุทธ์ ด้านบริการ คณะกรรมการสร้างเอกสารลักษณ์และเสริมภาพลักษณ์องค์กร คณะกรรมการตรวจสอบมาตรฐานการบริการ คณะกรรมการประมวลโครงการบริการดีเด่น คณะกรรมการคัดเลือกพนักงานให้บริการดีเด่น

(10) ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรให้ดีขึ้นตลอดเวลา จัดแผนกประชาสัมพันธ์ แนะนำผู้รับบริการเรื่องขั้นตอน วิธีการเขียนคำขอ ช่วยจัดขั้นตอนเอกสารเพื่อให้ผู้รับบริการใช้บริการได้อย่างมั่นใจ สะอาดไม่เสียเวลา จัดทำกิจกรรมกลุ่มย่อย ควบคุมปรับปรุงคุณภาพการบริการ (กลุ่มคิวซี) ให้รางวัลแก่กลุ่มที่เสนอการปรับปรุงที่ดี ออกแบบและจัดผังการให้บริการผู้รับบริการใหม่ ทำให้สะอาดสวยงามขึ้น

2.4.6 แนวคิดการพัฒนาการบริการของภาครัฐ

นันทพร รัฐาภรณ์ (2543: 38 - 39) ได้ให้แนวคิดการพัฒนาระบบการบริการและวิธีการในการปรับปรุงการบริการของรัฐให้ดียิ่งขึ้น ต้องพัฒนาระบบการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันทั้งหลายให้ลุล่วงไปได้มากที่สุด โดยมีวิธีการดังนี้

(1) การจัดบริการที่มีคุณภาพ คือ การต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อบริการดังเช่น การรู้จักวางแผน และจัดหน้าเครื่องถ่ายเอกสารที่ใช้งานและทำได้คุณภาพของงานดีขึ้น หรือในเบื้องของคนผู้ทำงาน ก็ต้องมารับมือและพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ผลิตสินค้า และการให้บริการทำได้ดีขึ้นด้วย เช่น การจัดฝึกอบรมให้รู้จักเครื่องมือสื่อสาร และเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ดีขึ้น หรือการสอนภาษาอังกฤษให้ เพื่อร้องรับลูกค้าต่างประเทศให้ดีขึ้น หรืออ่านเอกสารได้มากขึ้น พร้อมทั้งสนับสนุนการเรียนรู้ได้ดีขึ้น

(2) การลดต้นทุน ซึ่งอาจทำได้หลายทางด้วยกัน เช่น การพิจารณาปรับปรุงการทำงานโดยการนำเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูก ทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยคนทำงานในขั้นตอนต่างๆ การให้ความรู้และการอบรมเพื่อเพิ่มผลผลิต หรือการวิเคราะห์การสูญเสียและปรับปรุง หรือลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้ลดน้อยลงก็จะมีส่วนช่วยให้ต้นทุนลดลงได้

(3) การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้าบริการของรัฐ เช่นเดียวกับเอกชนที่สามารถสร้างเสริมสิ่งที่มีคุณค่าให้ลูกค้า หรือประชาชนที่มารับบริการได้ดังเช่นการให้มีบริการส่งเอกสารไปให้ที่บ้านหรือสามารถบริการหลายๆ อย่างในจุดเดียว เช่น ถ้าหากรัฐวิสาหกิจทั้งหลายที่ประชาชนแต่ละครัวเรือนจำเป็นต้องใช้บริการแยกกันนั้น หากได้รวมกันเพื่อให้ลูกค้าสามารถชำรากซื้อขายร่วมกันในจุดเดียว คือ ด้วยคำขอเรียกเก็บเงินใบเดียว หรือจ่ายผ่านบัญชีเดียว หรือติดต่อขอข้อมูลทั้งหมดในจุดหนึ่งจุดเดียวของรัฐวิสาหกิจได้ฯ แล้วก็จะทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สร้างคุณค่าในเรื่องความสะดวกสบายและประหยัดเวลาได้มาก เป็นต้น

(4) การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดในยุคโลกาภิวัตน์ คือ ความไวของสิ่งต่างๆ อันเกิดจากเทคโนโลยีซึ่งช่วยให้การดำเนินการหรือการทำกิจกรรมต่างๆ สามารถทำได้สะดวกง่ายและฉับไว ครบถ้วนถูกต้องมากขึ้น และต้องรู้จักนำเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการปรับปรุงการทำงานและลดขั้นตอนการบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การบริการทำให้ได้เร็วขึ้นและสามารถให้บริการได้ดีกว่าฉับไวกว่าของผู้แข่งขัน ตัวอย่างของหนังสือที่มีการพิมพ์บางโค๊ดติดไว้ ย่อมทำให้การบริการได้ดีขึ้นกว่าและฉับไวกว่าของคู่แข่ง และสะดวกในการคิดเงินด้วยเครื่อง และถ้าหากมีการวางแผนระบบเชื่อมโยงกับใบเสร็จโดยพิมพ์รายการให้ ก็จะทำให้เครื่องทำงานแทนคนได้ทั้งหมด ทำให้เกิดความถูกต้องสะดวกและทำได้รวดเร็ว

(5) การให้บริการแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนาการบริการในเชิงรุก โดยมีการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการบริการความสุภาพอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคและเป็นธรรมสิ่งที่สำคัญที่สุด การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ (Completion) นั่นหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ โดยไม่ต้องกลับมาติดต่อปอยครั้ง นอกจากนั้นต้องเป็นธรรมและตรวจสอบได้

2.5 กระบวนการใช้บริการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีธนาคาร

กระบวนการใช้บริการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีธนาคาร มีขั้นตอนในการใช้บริการ ดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2556: เว็บไซต์)

(1) เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารยื่นแบบฟอร์มการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารให้แก่ธนาคารที่มีบัญชีเงินฝาก และสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่

- (2) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครวมข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าส่งให้ธนาคารหักบัญชีพร้อมกันทั่วประเทศ
 - ผู้ใช้ไฟฟารายย่อย (บ้านอยู่อาศัย/กิจการขนาดเล็ก) หักบัญชีทุกวันที่ 11 ของเดือน
 - ผู้ใช้ไฟฟารายใหญ่ หักบัญชีทุกวันที่ 19 ของเดือน
- (3) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่งใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีเดือนที่หักบัญชีได้และใบแจ้งค่าไฟฟ้าเดือนปัจจุบัน พร้อมวันที่ที่ธนาคารจะหักบัญชีในคราวต่อไปให้แก่เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมกันทางไปรษณีย์
- (4) เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารชำระเงินค่าธรรมเนียมให้แก่ธนาคารตามอัตราที่ธนาคารกำหนด ปัจจุบันมีธนาคารให้บริการ จำนวน 19 แห่ง ดังนี้
 - (4.1) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
 - (4.2) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
 - (4.3) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
 - (4.4) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
 - (4.5) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
 - (4.6) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
 - (4.7) ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)
 - (4.8) ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
 - (4.9) ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน)
 - (4.10) ธนาคารสแตนดาร์ด查าร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)
 - (4.11) ธนาคารซิตี้แบงก์ จำกัด
 - (4.12) ธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด
 - (4.13) ธนาคารสแตนดาร์ด查าร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)
 - (4.14) ธนาคารซูมิโตโม มิตซูย แบงก์คอร์ปอเรชั่น
 - (4.15) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
 - (4.16) ธนาคารแอลเอ็ม แอนด์ เฮ้าส์ เพื่อรายย่อย
 - (4.17) ธนาคารทิสโก้
 - (4.18) ธนาคารออมสิน
 - (4.19) ธนาคารยองกงและเซี่ยงไฮ้แบงก์กิ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง การศึกษาช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ งานวิจัยเกี่ยวข้องที่สำคัญ แบ่งเป็น หัวข้อดังนี้

2.6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ศุภกัญญา จันทรุกษา (2558) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับ

ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านกลยุทธ์การให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านราคา และค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่ และการจัดสภาพแวดล้อม ตามลำดับ และจากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่าง ตัวแปรโดย t-test และความแปรปรวน F-test (One-Way ANOVA) กำหนดช่วงความเชื่อมั่นอยู่ที่ ร้อยละ 95 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ สถานภาพ การสมรส ค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันในภาพรวม และรายด้าน อายุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ ระดับรายได้ต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ใช้บริการ ขนาดมิติอร์ที่ใช้ต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในภาพรวม

พันธิพย์ ผลมา (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชาติธรรม จังหวัดพิษณุโลก พบร้า ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกันไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับเวลาที่รอแตกต่างกัน จากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ (Sig.) ของด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ($N=0.05$) สรุปได้ว่า เวลาที่รอที่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

บุญอนอม กุมหาชัย (2552) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบบริการการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบร้า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อระบบบริการการรับชำระเงินโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบร้า ด้านการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการติดต่อสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และด้านเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบบริการการรับชำระเงินโดยรวมลูกค้ามีความพึงพอใจต่อระบบการบริการการรับชำระเงินอยู่ในระดับปานกลาง จำกัดตามเพศ พบร้า ในภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจต่อระบบการบริการการรับชำระเงินไม่แตกต่างกัน ส่วนการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบบริการการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย จำกัดตามอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา พบร้า ในภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจต่อระบบบริการการรับชำระเงินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน และปัญหาที่พบในระบบบริการการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย มาที่สุด คือ การเผยแพร่ข่าวสารและช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารมีอยู่ รองลงมาคือ ความไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วนของข้อมูลข่าวสาร การแซงคิว พื้นที่ที่ใช้จัดวางเก้าอี้ มีระยะห่างน้อยเกินไป ทำให้เข้าออกลำบาก และการจัดวางบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่ไม่เหมาะสม

รนดล เลาหะเพ็ญแสง (2551) ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลครลามปาง พบร้า ด้านบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.42 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก ด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.62 อยู่ในระดับมาก ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.23 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านพนักงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.76 อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมี

ค่าเฉลี่ย 3.89 อยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งแวดล้อมในการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างเลือกการชำระค่าธรรมเนียมที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสมากที่สุด เนื่องจากสถานที่ชำระเงินอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน และสามารถชำระได้ทุกแห่งทั่วประเทศ รองลงมาคือชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำปาง เนื่องจากสามารถชำระค่าธรรมเนียมที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสได้ทันที ไม่ต้องเดินทางมาใช้บริการ สามารถตรวจสอบค่าธรรมเนียมที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสได้ ล้ำดับที่สามคือ ชำระผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร เนื่องจากสะดวกในการใช้บริการ และไม่ต้องเดินทางมาใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำปางอยู่ไกลไม่สะดวกในการไปใช้บริการ สถานที่รับชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำปางอยู่ใกล้ไม่สะดวกในการไปใช้บริการ สถานที่รับชำระเงินที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และสถานที่ชำระหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารพบว่า ต้องมีเงินฝากคงเหลือไว้ในบัญชีเพียงพอในการหักชำระค่าธรรมเนียมที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสในแต่ละเดือน ผลของสมมติฐานการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสในเขตเทศบาลนครลำปาง พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ การศึกษา อายุ รายได้ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสในเขตเทศบาลนครลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ อายุ ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสในเขตเทศบาลนครลำปาง

รายงาน สุทธิพงษ์เกษตร (2550) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการศูนย์บริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบร่วม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังในระดับมากทั้ง 6 ด้าน คือด้านพนักงาน ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะอาด และรวดเร็ว ด้านคุณภาพการบริการ ด้านประชาสัมพันธ์และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และด้านการประสานงานการบริการ สำหรับระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้านพนักงาน ด้านความสะอาดและรวดเร็ว และด้านคุณภาพการบริการ และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในด้านสถานที่ประกอบการ ด้านประชาสัมพันธ์และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และด้านประสานงานการบริการ ผลการทดสอบสมมติฐานในด้านความคาดหวังโดยรวมพบว่า ลูกค้าที่มีข้อมูลทั่วไปด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในด้านของประเภทการใช้ไฟฟ้า ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานในด้านความพึงพอใจโดยรวมพบว่า ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุดและประเภทการใช้ไฟฟ้าที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านอายุและผลการทดสอบเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทุกด้าน

จากการวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปด้านปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

ตารางที่ 2.2 สรุปตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ลำดับ	ผู้จัด	ปีที่พิมพ์	ตัวแปรต้น						
			เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน	ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน
1	ศุภกัญญา จันทรุกษา	2558	X	X*	X*	X		X	X*
2	พันธิพิญ ผลมา	2554	x	x	x	x	x	x	
3	บุณฑนอม กุมหาชัย	2552	x	X*		X*	X*		
4	รนดล เลาหะเพ็ญแสง	2551	X*	x	x	X*	X*	X*	x
5	สมาน สุทธิพงษ์เกษตร	2550	x	X*	x	x		x	

X หมายถึง ตัวแปรที่ศึกษาที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

X* หมายถึง ตัวแปรที่ศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

จากการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะพบว่ามีการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเพิ่มตัวแปรด้านธนาคารที่ใช้บริการเพิ่มเติม เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ เนื่องจากลูกค้าแต่ละคนอาจจะใช้บริการธนาคารต่างกัน

2.6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมการตลาดธุรกิจบริการ

จริณิพา เรืองกล (2558) ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า วี พิตเนต โซไซตี้ กรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า วี พิตเนส โซไซตี้ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยด้านราคา มีค่าขนาดอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า วี พิตเนต โซไซตี้ กรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสินค้าผลิตภัณฑ์ ส่วนตัวแปรปัจจัยคุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า วี พิตเนส โซไซตี้ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยด้านความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านความแน่นอน และปัจจัยด้านความเข้าใจลูกค้า

ศิริรัตน์ สะพันธุ์ (2556) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่างๆ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ และบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการโดยรวมมากที่สุด ด้านช่องทางจัดจำหน่ายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจำนวนและการกระจายตัวพื้นที่ต่างๆ ของสถานีรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายรูปแบบต่างๆ มากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ยกเว้น สถานภาพ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส และส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีที เอสด้วยเช่นกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ณัฐกานต์ พันธ์สวัสดิ์ (2556) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านกาแฟในเขตชิดลม กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมของผู้บริโภคในเขตชิดลม กรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยด้านบุคลากรมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ราคา ลักษณะทางกายภาพ การส่งเสริมการตลาด ผลิตภัณฑ์ และช่องทางในการจัดจำหน่าย ตามลำดับ

นฤทธิ์ วงศ์มนษา (2554) ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการที่อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้

บริการสายการบินภายในประเทศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แทกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ซ่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด กระบวนการในการให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ และด้านประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านบุคลากรไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

จินดาพร บทสูงเนิน (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกำไรของผู้ใช้บริการ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ด้านส่วนประสมทางการตลาด ทั้ง 8 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และจากผลการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้ง 8 ด้าน พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และด้านผลิตภัณฑ์ มีอิทธิพลต่อกำไรของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก

จากการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมการตลาด สามารถสรุปเป็นตารางตัวแปรได้ดังนี้

ตารางที่ 2.3 ตารางแสดงปัจจัยประจำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมการตลาด 7 ชุดกิจกรรม

ลำดับ	ผู้วิจัย	ปัจจัยพิมพ์	ตัวแปรต้น		หมายเหตุ
			ตัวแปรต้น	Evidence)	
1	จิรินิพา เรืองกิต	2558	X*	X	X X X X X
2	ศิริรัตน์ สะพานิล	2556	X*	X*	X* X* X* X*
3	ณัฐกานต์ พันธ์สวัสดิ์	2556	X*	X*	X* X* X* X*
4	นฤทธิ์ วงศ์มนชา	2554	X*	X*	X* X* X* X*
5	จันดาพร บทสรงนิน	2553	X*	X*	X* X* X* X*

X หมายถึง ตัวแปรที่ศึกษาที่ไม่มีอิทธิพล/ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
 X* หมายถึง ตัวแปรที่ศึกษาที่มีอิทธิพล/ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

จากการสรุปด้วยแปรรูปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมการตลาดธุรกิจบริการ พบว่า มีการศึกษาตัวแปรร่วมกันทั้ง 7 ตัวแปร ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การประชาสัมพันธ์ (Promotion) บุคลากรที่ให้บริการ (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) แต่การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ผู้วิจัยจะเลือกศึกษาตัวแปรด้าน ในด้านราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) เพื่อความเหมาะสมของเนื้อหาในการศึกษารั้งนี้

2.6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL Model

สร้างคณา ภัทรเมธินทร์ และศรายุทธ เล็กผลิต (2555) ศึกษา SERVQUAL Model กับคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษารนาการไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการของธนาคารฯ จำนวน 400 ราย และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 40-49 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีความถี่ในการใช้บริการกับธนาคาร 2-5 ครั้ง ต่อ 3 เดือน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการฝาก – ถอน ที่สาขาเทสโก้โลตัส ท็อปแลนด์ในช่วงเวลา 17.31 – 20.00 น. มากที่สุด จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริการที่จบต้องได้ ด้านการบริการที่ไวใจได้ ด้านการมุ่นเม้นต์ใจให้บริการ ด้านการบริการที่เชื่อมั่น และด้านการบริการที่เอาใจใส่อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

จุไรรัตน์ ชุตินันท์ (2554) ศึกษาการเปรียบเทียบการวัดคุณภาพการบริการระหว่างโรงพยาบาลเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล โดยการประยุกต์ใช้ SERVQUAL Model กลุ่มประชากรเป็นคนไข้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี ได้กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 614 ชุด แบ่งเป็นคนไข้โรงพยาบาลเอกชนจำนวน 327 ชุด และคนไข้โรงพยาบาลรัฐบาลจำนวน 287 ชุด พบว่า โรงพยาบาลรัฐบาลสามารถตอบสนองต่อการคาดหวังของคนไข้ในทุกมิติคุณภาพ ในขณะที่คนไข้ที่ตอบแบบสอบถามของโรงพยาบาลเอกชนมองว่า โรงพยาบาลสามารถตอบสนองต่อการคาดหวังได้เพียงบางส่วน ในมิติของ ความน่าเชื่อถือ การสื่อสาร และความเชื่อมั่น ของโรงพยาบาลเท่านั้นที่คนไข้รู้สึกว่าดีกว่าที่พวกรเข้าคาดหวังไว้ ในขณะที่มิติด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและความเข้าใจของลูกค้า จะเป็นด้านที่ถูกมองว่ามีความแตกต่างจากสิ่งที่พวกรเข้าคาดหวังเอาไว้ แต่ในด้านมารยาท และการเห็นอกเห็นใจคนไข้ยังมีความรู้สึกว่าด้วยกว่าสิ่งที่พวกรเข้าคาดหวังเอาไว้มาก

ภวัต วรรณพิณ (2554) ศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัย โดยกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีร้านสาขาของ True Coffee เป็นให้บริการจำนวน 8 สาขาฯ ละ 50 ชุด รวมเป็น 400 ชุด และใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินคุณภาพการบริการตามแนวคิดของ Parasuraman และคณะ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ว่า ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบียงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์แบบ Paired Samples T-Test พบว่า ลูกค้าของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัยที่เป็นนักศึกษาซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.50 มีอายุไม่เกิน 19 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมา เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 28.50 และส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ที่ 8,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมา คือ มีรายได้อยู่ที่ 6,001-8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.50 โดย ลูกค้ามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนเท่ากับ 6.30 และ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงสูงที่สุด เช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.42 และเมื่อ เปรียบเทียบกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการผลที่ได้ คือ ระดับการรับรู้ จริงต่อคุณภาพบริการ ผลที่ได้คือ ระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยมากกว่าค่าเฉลี่ย คะแนนของความคาดหวัง จึงสรุปว่าลูกค้ามีความพอใจในต่อคุณภาพการบริการของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัย โดยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการ บริการที่ได้รับจริงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัญญาธุ ณมายาวิทย์ (2552) ศึกษาการวัดระดับคุณภาพการบริการหลังการขายโดยใช้ แบบจำลอง SERVQUAL โดยกลุ่มประชากรที่ศึกษาคือลูกค้าจำนวน 70 บริษัท เครื่องมือที่ใช้ในการ รวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม พบว่า 1) กลุ่มประเภทธุรกิจของลูกค้าที่แตกต่างกัน การใช้บริการของ ลูกค้าที่แตกต่างกัน ประสบการณ์ทำงานของลูกค้าที่แตกต่างกัน อายุการใช้งานเครื่องปรับอากาศของ ลูกค้าที่แตกต่างกัน และแผนก/ฝ่ายที่ทำงานของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความคาดหวังและการ รับรู้ต่อคุณภาพการบริการหลังการขายแตกต่างกัน ยกเว้นอายุการใช้งานเครื่องปรับอากาศของลูกค้า ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการหลังการขาย 2) ความคาดหวังของลูกค้าต่อ คุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง มีค่ามากที่สุด การรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการด้านการ ให้ความมั่นใจ มีค่ามากที่สุด และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ เป็นลบทั้ง 5 มิติซึ่งนำไปสู่ความไม่พึงพอใจต่อการรับบริการ โดยลูกค้ามีระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนอง น้อยที่สุด

จากการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL Model สามารถสรุป ตัวแปรในงานวิจัยเป็นตารางดังนี้

ตารางที่ 2.4 ตารางสรุปตัวแปรงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดแนวภาพการบริการ SERVQUAL Model

ลำดับ	ปีที่ ตีพิมพ์ ผู้วิจัย	ตัวแปรต้น	ตัวแปรต้น				
			ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ความต่อเนื่อง (Tangibles)	ความน่าเชื่อมั่น (Reliability)	ความสนับสนุน (Assurance)	ความเมตตา (Empathy)
1	สุราษฎร์ ภัทร์ธรรมชินทร์ และศศราษฎร์ เล็กผลิต	2555	x	x	x	x	x
2	จุ่รัตน์ พูนิมนท์	2554	x	x	x	x	x
3	ภวัต วรรษพิณ	2554	x	x	x	x	x
4	บัญญาธุ ณรงค์วิทย์	2552	x	x	x	x	x

จากตารางสรุปตัวแปรงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) พบว่า มีการศึกษาตัวแปรร่วมกันทั้ง 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Asurance) และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษา ตัวแปรทั้ง 5 ด้าน เช่นเดียวกัน

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ที่ชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าหักผ่านบัญชีธนาคาร 146 ราย (ข้อมูลเดือนพฤษจิกายน พ.ศ. 2558) โดยการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาประชากรทั้งหมด แต่สามารถใช้สถิติทดสอบสมมติฐาน การวิจัยที่ตั้งขึ้นได้ เพราะถึงแม้ว่าจะเป็นการศึกษาประชากรทั้งหมด ก็ยังเป็นเพียงกลุ่มตัวอย่างหนึ่งเท่านั้น เพราะว่ายังมีประชากรกลุ่มอื่นๆ อีกที่มีลักษณะคล้ายกัน (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540: 155–156)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวความคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

3.2.1 ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และค่าธรรมเนียมไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงคำตอบเดียว

3.2.2 ตอนที่ 2 ส่วนประเมินทางการตลาดธุรกิจบริการของช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้า ประกอบด้วย 1) ค่าธรรมเนียมการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้า 2) ความพึงพอใจของสถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก 3) การประปาสัมพันธ์ 4) บุคลากรที่ให้บริการ 5) ความซับซ้อนของกระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก และ 6) ความทันสมัย น่าเชื่อถือ ของอุปกรณ์ในการให้บริการ

3.2.3 ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ตามแนวคิดการวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบประเมินค่าแบบใช้ตัวเลข (Numeric Rating Scales) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การเลือกตอบและให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	(5 คะแนน)	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นระดับมากที่สุด
มาก	(4 คะแนน)	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นระดับมาก
ปานกลาง	(3 คะแนน)	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นระดับปานกลาง
น้อย	(2 คะแนน)	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นระดับน้อย
น้อยที่สุด	(1 คะแนน)	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นระดับน้อยที่สุด
ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลโดยอาศัยสูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น (ழศรี วงศ์รัตนะ, 2552) ดังนี้		

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{คะแนนที่มีค่ามากที่สุด} - \text{คะแนนที่มีค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21– 5.00 หมายถึง มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 3.41– 4.20 หมายถึง มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก
 คะแนนเฉลี่ย 2.61– 3.40 หมายถึง มีระดับความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 1.81– 2.60 หมายถึง มีระดับความเห็นอยู่ในระดับน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 1.00– 1.80 หมายถึง มีระดับความเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

3.3.1 การศึกษาค้นคว้า จากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับความพึงพอใจ การวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ส่วนประสมการตลาดธุรกิจ บริการ 7P's และกระบวนการใช้บริการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร เพื่อกำหนดขอบเขตการศึกษาวิจัย

3.3.2 การนำแบบสอบถามที่พัฒนามาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไปหาความตรงเจิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยใช้วิธีคำนวนหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Item Objective Congruence: IOC) โดยให้ค่าคะแนนในแบบประเมินเป็นค่า 3 ระดับ คือ 1 = ใช้ได้ 0 = ไม่แน่ใจ -1 = ใช้ไม่ได้ โดยใช้สูตรการคำนวณ (ธนานิทร์ ศิลป์จารุ, 2553) ดังนี้

$$IOC = \sum R/n$$

เมื่อ ΣR = ผลรวมของคะแนนผลการตัดสินใจในข้อคำถามนั้นจากผู้เขียนราย
 n = จำนวนผู้เขียนราย

เลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.05 ขึ้นไป สำหรับข้อคำถามที่มีค่าตั้งนี้ความสอดคล้อง ต่ำกว่า 0.05 ทำการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เขียนราย และอาจารย์ที่ปรึกษา ก่อนนำไปทดลองใช้

3.3.3 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับผู้ใช้บริการซาระค่ากระแสงไฟฟ้าวิหัคผ่านบัญชีธนาคาร ในอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 30 คน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละตัวแปร คำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลfa (Cronbach's Alpha) โดยใช้สูตรในการคำนวณ (กัลยา วนิชย์บัญชา, 2553) ดังนี้

$$\text{Cronbach'sAlpha} = \frac{k\bar{r}}{1+(k-1)\bar{r}}$$

เมื่อ k = จำนวนคำถาม
 r = ค่าเฉลี่ยของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคำถามนั้นๆ

จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การศึกษาช่องทางการชำระเงินค่ากระแสงไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 47 ข้อ ($IOC = 0.865$) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่าง ($\alpha_{\text{Try-Out}} = 0.924$) ส่วนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่เก็บจากประชากรจริง ($\alpha = 0.969$) โดยจะมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านข้อคำถามของแบบสอบถามที่เก็บจากประชากรจริงที่เกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่ากระแสงไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มี 27 ข้อ ($IOC = 0.840$, $\alpha_{\text{Try-Out}} = 0.852$, $\alpha = 0.938$) ประกอบด้วย ค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสงไฟฟ้า จำนวน 3 ข้อ ($IOC = 0.889$, $\alpha_{\text{Try-Out}} = -1.756$, $\alpha = 0.767$) สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก จำนวน 5 ข้อ ($IOC = 0.733$, $\alpha_{\text{Try-Out}} = 0.765$, $\alpha = 0.867$) การประชาสัมพันธ์ จำนวน 3 ข้อ ($IOC = 0.889$, $\alpha_{\text{Try-Out}} = 0.986$, $\alpha = 0.871$) บุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ ($IOC = 0.889$, $\alpha_{\text{Try-Out}} = 0.912$, $\alpha = 0.919$) กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก จำนวน 4 ข้อ ($IOC = 0.667$, $\alpha_{\text{Try-Out}} = 0.685$, $\alpha = 0.910$) และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำนวน 6 ข้อ ($IOC = 0.889$, $\alpha_{\text{Try-Out}} = 0.823$, $\alpha = 0.849$)

ด้านข้อคำถามของแบบสอบถามที่เก็บจากประชากรจริง ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) มี 20 ข้อ ($IOC = 0.900$, $\alpha_{\text{Try-Out}} = 0.920$, $\alpha = 0.960$) ประกอบด้วย บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม จำนวน 3 ข้อ ($IOC = 1$, $\alpha_{\text{Try-Out}} = 0.110$, $\alpha = 0.846$) บริการที่ไว้ใจได้ ถูกต้องแม่นยำ จำนวน 3 ข้อ ($IOC = 0.778$,

$\alpha_{Try-Out} = 0.769$, $\alpha = 0.914$) ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ ($IOC = 0.778$, $\alpha_{Try-Out} = 0.908$, $\alpha = 0.917$) ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ จำนวน 3 ข้อ ($IOC = 1$, $\alpha_{Try-Out} = 0.870$, $\alpha = 0.898$) และให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า จำนวน 5 ข้อ ($IOC = 1$, $\alpha_{Try-Out} = 0.894$, $\alpha = 0.876$) ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ค่าจำนวนข้อคำถาม ค่า IOC และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ข้อคำถาม	ค่า IOC	ค่าความเชื่อมั่น	
			Try out ($\alpha_{Try-Out}$)	เก็บจริง (α)
ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	27	0.840	0.852	0.938
ค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า	3	0.889	-1.756	0.767
สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก	5	0.733	0.765	0.867
การประชาสัมพันธ์	3	1	0.986	0.871
บุคลากรที่ให้บริการ	6	0.889	0.912	0.919
กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก	4	0.667	0.685	0.910
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	6	0.889	0.823	0.849
ความพึงพอใจของลูกค้า ตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model)	20	0.900	0.920	0.960
บริการที่จัดต้องได้เป็นรูปธรรม	3	1	0.110	0.846
บริการที่ไว้ใจได้ ถูกต้องแม่นยำ	3	0.778	0.769	0.914
ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ	6	0.778	0.908	0.917
ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ	3	1	0.870	0.898
ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า	5	1	0.894	0.876
ภาพรวม	47	0.865	0.924	0.969

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาถึงรูปแบบช่องทางการชำระเงินที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้มาจากการสำรวจ 2 ส่วน คือ

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้เก็บแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ที่ชำระค่ากระแสไฟฟ้าหักผ่านบัญชีธนาคาร 124 รายชุด

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารจากผู้จัดทำนอื่นที่ได้ศึกษาไว้ก่อนแล้ว รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจากตำราวิชาการ นิตยสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปที่พบ และการวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาんเพื่อทดสอบสมมุติฐานการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard – Deviation)

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมา� (Inferential analysis) ได้แก่

3.5.2.1 สถิติวิเคราะห์ความแตกต่าง (t-test) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent-Sample t-test)

3.5.2.2 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (F-test) เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกันมากกว่า 2 กลุ่ม และทดสอบว่าความแตกต่างเบรียบเทียบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการเบรียบเทียบแบบ Least Significant Difference (LSD)

3.5.2.3 สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) มีเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ปวีณา คำพุกกะ, 2552) ขนาดความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ ดังนี้

ขนาดความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.91 – 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.71 – 0.90	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.51 – 0.70	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.31 – 0.50	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01 – 0.30	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก

3.5.2.4 สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เป็นเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร อิสระที่มากกว่าหนึ่งตัวแปร การเพิ่มตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องเข้าในการวิเคราะห์จะทำให้ ความถูกต้องของการวิเคราะห์เพิ่มมากขึ้นและค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของตัวประมาณค่า (standard error of estimates) ลดลง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยความสัมพันธ์เชิงเปรียบเทียบ (Comparative Correlation Research) โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีธนาคาร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ที่ชำระค่ากระแสไฟฟ้าหักผ่านบัญชีธนาคาร 146 ราย (ข้อมูลเดือนพฤษจิกายน พ.ศ. 2558) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อวัดถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ

โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยวิเคราะห์ตามลำดับของแบบสอบถาม ดังนี้

4.1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

4.1.2 การวิเคราะห์ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

4.1.3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีธนาคาร

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ โดยใช้สถิติเชิงอนุमาน ประกอบด้วย สถิติวิเคราะห์ความแตกต่าง สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสถิติวิเคราะห์การทดสอบพหุคูณ

4.2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ในพื้นที่อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ

4.2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝ่ายธนาคาร ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ

4.2.3 การวิเคราะห์อัธิผลของช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝ่ายธนาคารต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝ่ายธนาคาร

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร คือ ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ที่ชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าหักผ่านบัญชีธนาคาร 124 ราย จากกลุ่มประชากรทั้งหมด 146 ราย (ข้อมูลเดือนพฤษจิกายน พ.ศ. 2558) โดยศึกษาข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ค่าไฟเฉลี่ยต่อเดือน ธนาคารที่ใช้บริการ ใช้สถิติพื้นฐานในการอธิบายของข้อมูลในกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.7 มีช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.6 มีสถานภาพสมรสสามัคคีที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมาคือมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 28.2 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาคือการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายปวช. คิดเป็นร้อยละ 17.7 มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมา มีอาชีพพนักงานเอกชน/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 22.6 ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.6 เท่ากัน รองลงมา มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.4 โดยธนาคารที่ใช้บริการมากที่สุดคือ ธนาคารกรุงไทย คิดเป็นร้อยละ 69.4 รายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประชากร

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	53	42.7
หญิง	71	57.3
รวม	124	100.0
อายุ		
21-30 ปี	18	14.5
31-40 ปี	28	22.6
41-50 ปี	38	30.6
50 ปี ขึ้นไป	40	32.3

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประชากร (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม	124	100.0
สถานภาพ		
โสด	35	28.2
สมรส	73	58.9
ห芋ร้าง, ม้าย	16	12.9
รวม	124	100.0
การศึกษา		
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช.	22	17.7
อนุปริญญา, ปวส.	18	14.5
ปริญญาตรี	66	53.2
สูงกว่า ปริญญาตรี	18	14.5
รวม	124	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	63	50.8
พนักงานเอกชน/ลูกจ้าง	28	22.6
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	15	12.1
เกษตรกรรม	12	9.7
อาชีพอื่นๆ	6	4.8
รวม	124	100.0
รายได้		
ไม่เกิน 10,000 บาท	26	21
10,001 – 20,000 บาท	28	22.6
20,001 – 30,000 บาท	28	22.6
30,001 – 40,000 บาท	11	8.9
40,001 – 50,000 บาท	17	13.7
มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป	14	11.3
รวม	124	100.0
ค่าไฟเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 1,000 บาท	65	52.4
1,001 – 2,000 บาท	36	29
2,000 บาท ขึ้นไป	23	18.5
รวม	124	100

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มประชากร (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธนาคารที่ใช้บริการ		
กรุงไทย	86	69.4
กสิกรไทย	22	17.7
ออมสิน	4	3.2
ธกส.	8	6.5
ไทยพาณิชย์	4	3.2
รวม	124	100

4.1.2 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มประชากรต่อช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ในส่วนระดับความคิดเห็นของกลุ่มประชากรต่อช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็นความคิดเห็น 6 ด้าน ได้แก่

- (1) ค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า
- (2) สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก
- (3) การประชาสัมพันธ์
- (4) บุคลากรที่ให้บริการ
- (5) กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก และ
- (6) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

โดยผู้ระดับความคิดเห็นของกลุ่มประชากรต่อช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

(1) ระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า

ความเห็นของกลุ่มประชากรมีความเห็นเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า โดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($Mean = 3.95$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถาม พบร่วมกับ กลุ่มประชากรมีความเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง $3.86 - 4.11$ โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ค่าธรรมเนียมคุ้มค่าที่ไม่ต้องเดินทางไปเอง ($Mean = 4.11$, $SD = 0.947$) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมมีราคาถูก ($Mean = 3.89$, $SD = 0.921$) มีการแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมให้ผู้ใช้บริการทราบ ($Mean = 3.86$, $SD = 0.966$) รายละเอียดตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า

ค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ค่าธรรมเนียมคุ้มค่าที่ไม่ต้องเดินทางไปเอง	4.11	0.947	มาก
2. ค่าธรรมเนียมมีราคาถูก	3.89	0.921	มาก
3. มีการแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมให้ผู้ใช้บริการทราบ	3.86	0.966	มาก
รวม	3.95	0.781	มาก

(2) ระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านสถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก

ความเห็นของกลุ่มประชากรมีความเห็นเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า โดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านสถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($Mean = 3.92$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถาม พบร่วมกันว่า กลุ่มประชากรมีความเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง $3.71 - 4.15$ โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ที่ตั้งของธนาคารอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการใช้บริการในครั้งแรก ($Mean = 4.15$, $SD = 1.041$) รองลงมาคือ ธนาคารได้จัดพื้นที่ในการติดต่อขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ ($Mean = 4.06$, $SD = 1.073$) สำนักงานการไฟฟ้าฯ ได้จัดพื้นที่ในการติดต่อขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ ($Mean = 3.93$, $SD = 1.106$) มีการจัดทำป้ายแสดงข้อแนะนำ หรือสถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างชัดเจน ($Mean = 3.76$, $SD = 1.047$) ที่ตั้งของสำนักงานการไฟฟ้าฯ อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการใช้บริการในครั้งแรก ($Mean = 3.71$, $SD = 1.228$) รายละเอียดตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านสถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก

สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ที่ตั้งของสำนักงานการไฟฟ้าฯ อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการใช้บริการในครั้งแรก	3.71	1.228	มาก
2. ที่ตั้งของธนาคารอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการใช้บริการในครั้งแรก	4.15	1.041	มาก
3. สำนักงานการไฟฟ้าฯ ได้จัดพื้นที่ในการติดต่อขอใช้บริการ ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ	3.93	1.106	มาก

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านสถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก (ต่อ)

สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
4. ธนาคารได้จัดพื้นที่ในการติดต่อขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ	4.06	1.073	มาก
5. มีการจัดทำป้ายแสดงข้อแนะนำ หรือสถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างชัดเจน	3.76	1.047	มาก
รวม	3.92	0.889	มาก

(3) ระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านการประชาสัมพันธ์

ความเห็นของกลุ่มประชาชนมีความเห็นเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($Mean = 3.85$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถาม พบร่วมกันว่า กลุ่มประชาชนมีความเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง $3.80 - 3.93$ โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของไฟฟ้าฯ มีความชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย ($Mean = 3.93$, $SD = 0.973$) รองลงมาคือ การไฟฟ้าฯ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง ($Mean = 3.82$, $SD = 0.929$) ท่านสามารถเข้าถึงสื่อที่ใช้ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าฯได้ ($Mean = 3.80$, $SD = 0.971$) รายละเอียดตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ท่านสามารถเข้าถึงสื่อที่ใช้ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าฯได้	3.80	0.971	มาก
2. ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของไฟฟ้าฯ มีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย	3.93	0.973	มาก
3. การไฟฟ้าฯ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง	3.82	0.929	มาก
รวม	3.85	0.889	มาก

**(4) ระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของช่องทางการชำระเงินค่า
กระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**

ความเห็นของกลุ่มประชากรมีความเห็นเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า โดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.13) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถาม พบร้า กลุ่มประชากรมีความเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.01 – 4.34 โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ธนาคาร มีการแต่งกายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเป็นรูปแบบเดียวกัน (Mean = 4.34, SD = 0.697) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความสุภาพ (Mean = 4.20, SD = 0.954) เจ้าหน้าที่ธนาคาร แนะนำในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน (Mean = 4.10, SD = 0.780) เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ มีการแต่งกายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเป็นรูปแบบเดียวกัน (Mean = 4.08, SD = 0.802) เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความสุภาพ (Mean = 4.06, SD = 0.926) เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ แนะนำในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน (Mean = 4.01, SD = 0.780) รายละเอียดตามตารางที่ 4.5

**ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของช่องทางการชำระเงินค่า
กระแสไฟฟ้าผ่านหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**

บุคลากรที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้ม แย้มแจ่มใส และมีความสุภาพ	4.06	0.926	มาก
2. เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้ม แย้มแจ่มใส และมีความสุภาพ	4.20	0.954	มาก
3. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ แนะนำในการให้บริการได้ อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.01	0.879	มาก
4. เจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำในการให้บริการได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	4.10	0.780	มาก
5. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ มีการแต่งกายมีความเป็น ระเบียบเรียบร้อยและเป็นรูปแบบเดียวกัน	4.08	0.802	มาก
6. เจ้าหน้าที่ธนาคาร มีการแต่งกายมีความเป็น ระเบียบเรียบร้อยและเป็นรูปแบบเดียวกัน	4.34	0.697	มากที่สุด
รวม	4.13	0.712	มาก

(5) ระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านกระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก

ความเห็นของกลุ่มประชากรมีความเห็นเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า โดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านกระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($Mean = 4.10$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถาม พบว่า กลุ่มประชากรมีความเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง $3.90 - 4.22$ โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เอกสารประกอบการขอใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีเพียงสำเนาบัตรประชาชน และสำเนาสมุดบัญชีหน้าแรกเท่านั้น ($Mean = 4.22, SD = 0.851$) รองลงมาคือ การกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มขอใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่ซับซ้อน ($Mean = 4.15, SD = 0.843$) การขอแบบฟอร์มชำระค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีหลายช่องทาง เช่น อินเตอร์เน็ต สำนักงานการไฟฟ้าฯ และธนาคาร ($Mean = 4.15, SD = 0.899$) การแจ้งผลตอบรับการขอใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารใช้ระยะเวลาเพียง 1 สัปดาห์ ($Mean = 3.90, SD = 0.932$) รายละเอียดตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านกระบวนการขอใช้บริการครั้งแรก

กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. การขอแบบฟอร์มชำระค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีหลายช่องทาง เช่น อินเตอร์เน็ต สำนักงานการไฟฟ้าฯ และธนาคาร	4.15	0.899	มาก
2. การกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มขอใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่ซับซ้อน	4.15	0.843	มาก
3. เอกสารประกอบการขอใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีเพียงสำเนาบัตรประชาชน และสำเนาสมุดบัญชีหน้าแรกเท่านั้น	4.22	0.851	มากที่สุด
4. การแจ้งผลตอบรับการขอใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารใช้ระยะเวลาเพียง 1 สัปดาห์	3.90	0.932	มาก
รวม	4.10	0.783	มาก

(6) ระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ความเห็นของกลุ่มประชากรมีความเห็นเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า โดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($Mean = 3.70$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถาม พบว่า กลุ่มประชากรมีความเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.03

- 4.13 โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ธนาคารมีความสะอาด ออกแบบตกแต่งสถานที่ทันสมัย น่าใช้บริการ (Mean = 4.13, SD = 0.816) รองลงมาคือ ธนาคารมีความร่มรื่น น่าเข้าไปใช้บริการ (Mean = 4.00, SD = 0.786) สำนักงานการไฟฟ้าฯ มีความสะอาด ออกแบบตกแต่งสถานที่ทันสมัย น่าใช้บริการ (Mean = 3.81, SD = 0.934) ธนาคารมีที่จอดรถสะดวก เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (Mean = 3.68, SD = 1.063) สำนักงานการไฟฟ้าฯ มีความร่มรื่น น่าเข้าไปใช้บริการ (Mean = 3.56, SD = 0.876) สำนักงานการไฟฟ้าฯ มีที่จอดรถสะดวก เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (Mean = 3.03, SD = 1.262) รายละเอียดตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. สำนักงานการไฟฟ้าฯ มีความสะอาด ออกแบบ ตกแต่งสถานที่ทันสมัย น่าใช้บริการ	3.81	0.934	มาก
2. ธนาคารมีความสะอาด ออกแบบตกแต่งสถานที่ ทันสมัย น่าใช้บริการ	4.13	0.816	มาก
3. สำนักงานการไฟฟ้าฯ มีความร่มรื่น น่าเข้าไปใช้ บริการ	3.56	0.876	มาก
4. ธนาคารมีความร่มรื่น น่าเข้าไปใช้บริการ	4.00	0.786	มาก
5. สำนักงานการไฟฟ้าฯ มีที่จอดรถสะดวก เพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	3.03	1.262	ปานกลาง
6. ธนาคารมีที่จอดรถสะดวก เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.68	1.063	มาก
รวม	3.70	0.732	มาก

4.1.3 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model)

ในส่วนระดับความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ในครั้งนี้ แบ่งออกเป็นความคิดเห็น 5 ด้าน ได้แก่

- (1) บริการที่จัดต้องได้เป็นรูปธรรม
- (2) บริการที่ไว้ใจได้ ถูกต้องแม่นยำ
- (3) ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ
- (4) ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ และ
- (5) ให้บริการด้วยความเอาใจใส่

โดยผลระดับความคิดเห็นของกลุ่มประชากรต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามแนวคิด การประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

(1) ระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ด้านบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม

ความเห็นของกลุ่มประชากรมีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตาม แนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ด้านบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.01) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถาม พบว่า กลุ่มประชากรมี ความเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.94 – 4.04 โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านได้รับ ใบเสร็จรับเงินทุกครั้งเมื่อมีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร (Mean = 4.04, SD = 1.115) รองลงมาคือ ท่านได้รับใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าเพื่อตรวจสอบค่าใช้จ่าย ก่อนถึง วันหักบัญชีเงินฝากธนาคาร (Mean = 4.03, SD = 0.979) ท่านได้รับเอกสาร/โทรศัพท์ยืนยันผลการ ขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร (Mean = 3.94, SD = 0.931) รายละเอียดตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ด้าน บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม

บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. ท่านได้รับเอกสาร/โทรศัพท์ยืนยันผลการขอใช้ บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝาก ธนาคาร	3.94	0.931	มาก
2. ท่านได้รับใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าเพื่อตรวจสอบ ค่าใช้จ่าย ก่อนถึงวันหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	4.03	0.979	มาก
3. ท่านได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งเมื่อมีการชำระค่า กระแสไฟฟ้าโดยการหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	4.04	1.115	มาก
รวม	4.01	0.884	มาก

(2) ระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ด้านบริการที่ไว้ใจได้ ถูกต้อง แม่นยำ

ความเห็นของกลุ่มประชากรมีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตาม แนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ด้านบริการที่ไว้ใจได้ ถูกต้องแม่นยำ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.27) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถาม พบว่า กลุ่ม ประชากรมีความเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.23 – 4.36 โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ จำนวน

เงินค่ากระแสไฟฟ้าที่ตัดบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความถูกต้อง แม่นยำ (Mean = 4.36, SD = 0.887) รองลงมาคือ การไฟฟ้าฯ เก็บข้อมูลส่วนตัวของท่านไว้เป็นความลับ (Mean = 4.23, SD = 0.894) ธนาคารเก็บข้อมูลส่วนตัวของท่านไว้เป็นความลับ (Mean = 4.23, SD = 0.837) รายละเอียดตามตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ด้านบริการที่ไว้ใจได้ ถูกต้องแม่นยำ

บริการที่ไว้ใจได้ ถูกต้องแม่นยำ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. จำนวนเงินค่ากระแสไฟฟ้าที่ตัดบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความถูกต้อง แม่นยำ	4.36	0.887	มากที่สุด
2. การไฟฟ้าฯ เก็บข้อมูลส่วนตัวของท่านไว้เป็นความลับ	4.23	0.894	มากที่สุด
3. ธนาคารเก็บข้อมูลส่วนตัวของท่านไว้เป็นความลับ	4.23	0.837	มากที่สุด
รวม	4.27	0.806	มากที่สุด

(3) ระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ด้านความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ

ความเห็นของกลุ่มประชาชนมีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ด้านความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.10) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถาม พบว่า กลุ่มประชาชนมีความเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.04 – 4.16 โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคในการขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร (Mean = 4.16, SD = 0.887) รองลงมาคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่านในการขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร (Mean = 4.12, SD = 0.782) เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ ให้บริการผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคในการขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร (Mean = 4.11, SD = 0.828) การให้บริการของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่านในการขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร (Mean = 4.07, SD = 0.818) เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ ให้ความสำคัญต่อคำร้องขอจากท่านในการขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร (Mean = 4.07, SD = 0.798) เจ้าหน้าที่ธนาคารให้ความสำคัญต่อคำร้องขอจากท่านในการขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร (Mean = 4.04, SD = 0.810) รายละเอียดตามตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ด้านความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ

ด้านความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่านในการขอใช้บริการ ชำรุดค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	4.07	0.818	มาก
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่านในการขอใช้บริการ ชำรุดค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	4.12	0.782	มาก
3. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ ให้ความสำคัญต่อคำร้องขอ จากท่านในการขอใช้บริการชำรุดค่ากระแสไฟฟ้าโดย การหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	4.07	0.798	มาก
4. เจ้าหน้าที่ธนาคารให้ความสำคัญต่อคำร้องขอ ท่านในการขอใช้บริการชำรุดค่ากระแสไฟฟ้าโดย การหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	4.04	0.810	มาก
5. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ ให้บริการผู้ใช้บริการทุกคน อย่างเสมอภาคในการขอใช้บริการชำรุดค่า กระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	4.11	0.828	มาก
6. เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการผู้ใช้บริการทุกคนอย่าง เสมอภาคในการขอใช้บริการชำรุดค่ากระแสไฟฟ้าโดย การหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	4.16	0.887	มาก
รวม	4.10	0.690	มาก

(4) ระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ด้านให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญ

ความเห็นของกลุ่มประชากรมีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตาม แนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ด้านให้บริการด้วยความรู้ ความ ชำนาญ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($Mean = 4.13$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถาม พบร่วม 人群中 ประชากรมีความเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง $4.10 - 4.16$ โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ สามารถอธิบายรายละเอียดในใบเสร็จรับเงินค่ากระแสไฟฟ้าได้อย่างชัดเจน ($Mean = 4.16$, $SD = 0.748$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าสามารถชี้แจงการกรอกแบบฟอร์ม การขอใช้บริการชำรุดค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารได้อย่างชัดเจน ($Mean = 4.13$,

$SD = 0.874$) เจ้าหน้าที่ธนาคารสามารถซึ่งทำการกรอกแบบฟอร์มการขอใช้บริการชำรุดค่ากระเสื่อไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารได้อย่างชัดเจน ($Mean = 4.10$, $SD = 0.801$) รายละเอียดตามตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ด้านให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญ

ให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าสามารถซึ่งทำการกรอกแบบฟอร์มการขอใช้บริการชำรุดค่ากระเสื่อไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารได้อย่างชัดเจน	4.13	0.874	มาก
2. เจ้าหน้าที่ธนาคารสามารถซึ่งทำการกรอกแบบฟอร์มการขอใช้บริการชำรุดค่ากระเสื่อไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารได้อย่างชัดเจน	4.10	0.801	มาก
3. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้า สามารถอธิบายรายละเอียดในใบเสร็จรับเงินค่ากระเสื่อไฟฟ้าได้อย่างชัดเจน	4.16	0.748	มาก
รวม	4.13	0.737	มาก

(5) ระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ด้านให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

ความเห็นของกลุ่มประชาชนมีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ด้านให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($Mean = 4.00$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถาม พบว่า กลุ่มประชาชนมีความเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง $3.78 - 4.13$ โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความสนใจรับฟังปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการชำรุดค่ากระเสื่อไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารของท่าน ($Mean = 4.13$, $SD = 0.836$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้า มีความสนใจรับฟังปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการชำรุดค่ากระเสื่อไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารของท่าน ($Mean = 4.06$, $SD = 0.881$) ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการชำรุดค่ากระเสื่อไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารของท่านได้รับการชี้แจง หรือได้รับการแก้ไขจากธนาคาร ($Mean = 4.05$, $SD = 0.873$) ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการชำรุดค่ากระเสื่อไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารของท่านได้รับการชี้แจง หรือได้รับการแก้ไขจากการไฟฟ้า ($Mean = 3.97$, $SD = 0.785$) กรณีที่มีการหักบัญชีผิดพลาดท่านได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่การไฟฟ้า หรือเจ้าหน้าที่ธนาคารอย่างรวดเร็ว ($Mean = 3.78$, $SD = 1.079$) รายละเอียดตามตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ด้านให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ มีความสนใจรับฟังปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการชำรุดค่ากระเสื่อมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารของท่าน	4.06	0.881	มาก
2. เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความสนใจรับฟังปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการชำรุดค่ากระเสื่อมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารของท่าน	4.13	0.836	มาก
3. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการชำรุดค่ากระเสื่อมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารของท่านได้รับการซึ้งใจ หรือได้รับการแก้ไขจากการไฟฟ้าฯ	3.97	0.785	มาก
4. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการชำรุดค่ากระเสื่อมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารของท่านได้รับการซึ้งใจ หรือได้รับการแก้ไขจากธนาคาร	4.05	0.873	มาก
5. กรณีที่มีการหักบัญชีผิดพลาด ท่านได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ หรือเจ้าหน้าที่ธนาคารอย่างรวดเร็ว	3.78	1.079	มาก
รวม	4.00	0.733	มาก

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

4.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระเสื่อมไฟฟ้าผ่านช่องทางหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ในพื้นที่อุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระเสื่อมไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ในพื้นที่อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน โดยปัจจัยส่วนบุคคลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้, ค่ากระเสื่อมไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน และธนาคารที่ใช้บริการชำรุดค่ากระเสื่อมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

(1) เพศ

ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระเสื่อมไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคารจำแนกตามเพศ มีค่า P-value เท่ากับ 0.565 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระเสื่อมไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 หมายความว่าเพศไม่มีผล

ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระเสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระเสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

Pes	n	Mean	SD	t-test	df	P-value
ชาย	53	4.030	0.670	-1.026	112.566	0.565
หญิง	71	4.155	0.675			

(2) อายุ

ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระเสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามอายุ มีค่า P-value เท่ากับ 0.006 แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระเสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แตกต่างกัน ซึ่งทดสอบลักษณะสมมติฐานที่ 1 หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระเสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระเสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามอายุ

ความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	5.458	3	1.819	4.342	.006
ภายในกลุ่ม	50.271	120	.419		
รวม	55.729	123			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงช้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคูณเดียวที่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระเสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามอายุรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระเสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร พบว่า ผู้ที่ใช้บริการอายุระหว่าง 21 – 30 ปี อายุระหว่าง 31 – 40 ปี อายุระหว่าง 41 – 50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระเสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.5138, 0.6637, 0.4776

ตามลำดับ โดยผู้ใช้บริการกลุ่มอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีธนาคารมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป กลุ่มอายุระหว่าง 31 – 40 ปี กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี กลุ่มอายุ 41 – 50 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	n	Mean	ช่วงอายุ			
			21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
21 – 30 ปี	18	4.575		0.5138*	0.6637*	0.4776*
31 – 40 ปี	28	4.061			0.1499	-0.0362
41 – 50 ปี	38	3.911				-0.1861
50 ปีขึ้นไป	40	4.097				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(3) สถานภาพ

ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคารจำแนกตามสถานภาพ มีค่า P-value เท่ากับ 0.017 แสดงว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามสถานภาพ

ความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	3.655	2	1.828	4.246	0.017
ภายในกลุ่ม	52.074	121	0.430		
รวม	55.729	123			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงช้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคูณได้บ้างที่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามสถานภาพรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด สถานภาพสมรส และสถานภาพหย่าร้าง หมาย มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ชำรุดค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.3881 และ 0.3436 ตามลำดับ โดยผู้ใช้บริการสถานภาพโสดมีความพึงพอใจต่อการชำรุดค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคารมากที่สุดรองลงมา คือ สถานภาพหย่าร้าง หมาย และสถานภาพสมรส ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	N	Mean	สถานภาพ		
			โสด	สมรส	หย่าร้าง, หมาย
โสด	35	4.374		0.3881*	0.3436
สมรส	73	3.986			-0.0444
หย่าร้าง, หมาย	16	4.030			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(4) ระดับการศึกษา

ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคารจำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า P-value เท่ากับ 0.002 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษา

ความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	6.571	3	2.190	5.346	0.002
ภายในกลุ่ม	49.158	120	0.410		
รวม	55.729	123			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงช้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคูณได้บ้างที่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษารายคูณกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. การศึกษาระดับอนุปริญญา, ปวส. การศึกษาระดับปริญญาตรี และการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.6329, -0.5820 และ -0.6321 ตามลำดับ โดยผู้ใช้บริการระดับการศึกษาอนุปริญญา, ปวส. มีความพึงพอใจต่อการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคารมากที่สุด รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคูณความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	Mean	ระดับการศึกษา			
			ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช.	อนุปริญญา, ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช.	22	3.608		-0.6329*	-0.5820*	-0.6321*
อนุปริญญา, ปวส.	18	4.241			0.0508	0.0007
ปริญญาตรี	66	4.190				-0.0501
สูงกว่า ปริญญาตรี	18	4.240				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(5) อาชีพ

ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคารจำแนกตามอาชีพ มีค่า P-value เท่ากับ 0.459 แสดงว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระเสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามอาชีพ

ความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	1.658	4	0.415	0.913	0.459
ภายในกลุ่ม	54.070	119	0.454		
รวม	55.729	123			

(6) รายได้

ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระเสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามระดับรายได้ มีค่า P-value เท่ากับ 0.260 แสดงว่า ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระเสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 หมายความว่า ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระเสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระเสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามระดับรายได้

ความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	2.953	5	0.591	1.321	0.260
ภายในกลุ่ม	52.776	118	0.447		
รวม	55.729	123			

(7) ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระเสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามระดับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน มีค่า P-value เท่ากับ 0.092 แสดงว่า ระดับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระเสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 หมายความว่า ระดับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่ากระเสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามระดับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	2.151	2	1.076	2.429	0.092
ภายในกลุ่ม	53.578	121	0.443		
รวม	55.729	123			

(8) ธนาคารที่ใช้บริการ

ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคารจำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการ มีค่า P-value เท่ากับ 0.097 แสดงว่า ธนาคารที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 หมายความว่า ธนาคารที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามระดับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	3.532	4	0.883	2.013	0.097
ภายในกลุ่ม	52.197	119	0.439		
รวม	55.729	123			

4.2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ สรุปการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้าสถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก การประชาสัมพันธ์ บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก การประชาสัมพันธ์ บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสำคัญทางบวกระดับมากกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า โดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2 หมายความว่า ถ้ามีพัฒนาช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะมี

ผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษเพิ่มขึ้น รายละเอียดตามตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

ตัวแปร	Y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆
Y	1	0.542**	0.630**	0.547**	0.533**	0.738**	0.595**
X ₁		1	0.389**	0.147	0.208*	0.431*	0.258**
X ₂			1	0.633**	0.481**	0.628**	0.551**
X ₃				1	0.559**	0.586**	0.469**
X ₄					1	0.468**	0.453**
X ₅						1	0.564**
X ₆							1

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ : Y = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ

X₁ = ค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า

X₂ = สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก

X₃ = การประชาสัมพันธ์

X₄ = บุคลากรที่ให้บริการ

X₅ = กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก

X₆ = สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

4.2.3 การวิเคราะห์อิทธิพลของช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ผู้วิจัยตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ตามเงื่อนไขของ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ด้วยการตรวจค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ ค่าสัดส่วนตามแปรปรวนใน ตัวแปรที่อิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่นๆ (Tolerance) และค่า Variance Inflation Factor (VIF) หาก ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 0.80 ค่า Tolerance มีค่ามากกว่า 0.19 และค่า VIF มีค่า น้อยกว่า 5.3 แสดงว่าตัวแปรอิสระที่จะการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคุณ ไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปร (บุศรา ภาคสุวรรณ, 2555; อ้างอิงจาก ลัดดาวลัย เพชรโรจน์ และคณะ, 2547) แต่ เนื่องจากว่ามีตัวแปรช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารมีความสัมพันธ์ กัน รายละเอียดตามตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity)

ตัวแปร	Tolerance	VIF
ค่าธรรมเนียมการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า	0.743	1.345
สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก	0.436	2.291
การประชาสัมพันธ์	0.455	2.196
บุคลากรที่ให้บริการ	0.627	1.595
กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก	0.447	2.239
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	0.594	1.682

ต่อจากนี้ผู้วิจัย ทำการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression Analysis) โดยใช้เทคนิค Enter พบร่วมตัวแปรซึ่งทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ได้ค่า $F = 42.796$ และ $P\text{-value} = 0.000$ แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ผลการวิเคราะห์วิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก การประชาสัมพันธ์ บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก พบร่วมค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่า $p\text{-value}$ เท่ากับ 0.000, 0.029, 0.000 และ 0.010 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก และการประชาสัมพันธ์ มีค่า $p\text{-value}$ เท่ากับ 0.288 และ 0.271 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก และการประชาสัมพันธ์ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่ค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก การประชาสัมพันธ์ บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารได้ ร้อยละ 82.9 รายละเอียดตามตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า สถานที่ใน การติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก การประชาสัมพันธ์ บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีต่อความเพิ่ง พอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ตัวแปร	B	SE b	beta	t	p-value
ค่าธรรมเนียมการชำระเงินค่า กระแสไฟฟ้า	0.233	0.052	0.270	4.497	0.000*
สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการใน ครั้งแรก	0.063	0.059	0.084	1.068	0.288
การประชาสัมพันธ์	0.067	0.060	0.085	1.107	0.271
บุคลากรที่ให้บริการ	0.137	0.062	0.145	2.213	0.029*
กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก	0.304	0.067	0.353	4.562	0.000*
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการติดต่อ ขอใช้บริการในครั้งแรก	0.161	0.062	0.175	2.607	0.010*
$R^2 = 0.829$, SEE = 0.38613, F = 42.796, P-value of F = 0.000					

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.27 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ข้อ	สมมติฐานการวิจัย	สถิติ	p-value	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1.	ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อ ความเพิ่งพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่า กระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝาก ธนาคารแตกต่างกัน				
1.1	เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความความเพิ่ง พอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แตกต่าง กัน	t = -1.026	0.565		✓
1.2	อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความความเพิ่ง พอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แตกต่าง กัน	F = 4.342	0.006	✓	

ตารางที่ 4.28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย (ต่อ)

ข้อ	สมมติฐานการวิจัย	สถิติ	p-value	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1.3	สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แตกต่างกัน	$F = 4.246$	0.017	✓	
1.4	การศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แตกต่างกัน	$F = 5.346$	0.002	✓	
1.5	อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แตกต่างกัน	$F = 0.913$	0.459		✓
1.6	รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แตกต่างกัน	$F = 1.321$	0.260		✓
1.7	ค่าธรรมเนียมเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แตกต่างกัน	$F = 2.429$	0.092		✓
1.8	ธนาคารที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แตกต่างกัน	$F = 2.013$	0.097		✓
2.	ช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าผ่านช่องทางหักบัญชีเงินฝากธนาคาร		0.000	✓	
3.	ช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	$F = 42.796$	0.000	✓	

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ แบ่งการนำเสนอออกเป็น

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษเป็นการวิจัยความสัมพันธ์เชิงเปรียบเทียบ (Comparative Correlation Research) โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ประชากรที่ศึกษาคือ ผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 124 ราย จากจำนวนทั้งหมด 146 ราย (ข้อมูลเดือนพฤษจิกายน พ.ศ. 2558) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล มีองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ค่ากระแสไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน และธนาคารที่ใช้บริการ (2) ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีองค์ประกอบ 6 ด้าน คือ ค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก การประชาสัมพันธ์ บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ บริการที่จัดตั้งได้เป็นรูปธรรม บริการที่ไว้ใจได้ถูกต้องแม่นยำ ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ และให้บริการด้วยความเอาใจใส่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแตกต่าง (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) การทดสอบค่าความแตกต่าง

เปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธีการเปรียบเทียบแบบ Least Significant Difference (LSD) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ผู้ใช้บริการชำราบเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารจำนวน 124 คน กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.7 มีช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.6 มีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมาคือมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 28.2 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาคือการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. คิดเป็นร้อยละ 17.7 มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมา มีอาชีพนักงานเอกสาร/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 22.6 ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.6 เท่ากัน รองลงมา มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21 มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 1,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาคือ 1,001 – 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29 ใช้บริการธนาคารกรุงไทยในการชำระค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.4 รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย คิดเป็นร้อยละ 17.7

ค่าเฉลี่ยระดับความเห็นของกลุ่มประชากรต่อช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารเรียงจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นมากที่สุด ($Mean = 4.13$) โดยข้อคำถามที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ธนาคาร มีการแต่งกายเป็นระเบียบเรียบร้อย และเป็นรูปแบบเดียวกัน ($Mean = 4.34$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก ($Mean = 4.10$) โดยข้อคำถามที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ เอกสารประกอบการขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเพียงสำเนาบัตรประชาชน และสำเนาสมุดบัญชีหน้าแรกเท่านั้น ($Mean = 4.22$), ด้านค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า ($Mean = 3.95$) โดยข้อคำถามที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ ค่าธรรมเนียมคุ้มค่าที่ไม่ต้องเดินทางไปเอง ($Mean = 4.11$), ด้านสถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก ($Mean = 3.92$) โดยข้อคำถามที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ ที่ตั้งของธนาคารอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการใช้บริการครั้งแรก ($Mean = 4.15$), ด้านการประชาสัมพันธ์ ($Mean = 3.85$) โดยข้อคำถามที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย ($Mean = 3.85$) โดยข้อคำถามที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย ($Mean = 4.15$) และลำดับสุดท้าย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($Mean = 3.70$) โดยข้อคำถามที่เห็นด้วยมากที่สุดคือ ธนาคารมีความสะอาด ออกแบบตกแต่งสถานที่ทันสมัย น่าใช้บริการ ($Mean = 4.13$)

ค่าเฉลี่ยระดับความเห็นของกลุ่มประชากรต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) เรียงจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านบริการที่ไว้ใจได้ ถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นมากที่สุด ($Mean = 4.27$) โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นมากที่สุด คือ จำนวนเงินค่ากระแสไฟฟ้าที่ตัดบัญชีเงินฝากธนาคารมีความถูกต้องแม่นยำ ($Mean = 4.36$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญ ($Mean =$

4.13) โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สามารถ อธิบายรายละเอียดในใบเสร็จรับเงินค่ากระแสไฟฟ้าได้อย่างชัดเจน ($Mean = 4.16$), ด้านความมุ่งมั่น เต็มใจในการให้บริการ ($Mean = 4.10$) โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค ในการขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ($Mean = 4.16$), ด้านบริการที่จัดตั้งได้ ($Mean = 4.01$) โดยข้อ คำถามที่มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นมากที่สุด คือ ท่านได้รับใบเสร็จรับเงินทุกรึ้งเมื่อมีการชำระค่า กระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ($Mean = 4.04$) และลำดับสุดท้าย ด้านการให้บริการ ด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ($Mean = 4.00$) โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความสนใจรับฟังปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชี เงินฝากธนาคารของท่าน ($Mean = 4.13$)

ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อช่องทางชำระเงินค่า กระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ในพื้นที่อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ พบร้า ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังนี้ ด้านอายุ พบร้า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีความพึง พพอใจต่อการใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีธนาคารมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป ด้านสถานภาพ พบร้า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการชำระ ค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีธนาคารมากที่สุด รองลงมาคือ สถานภาพหย่าร้าง, หม้าย ด้านระดับ การศึกษา พบร้า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา, ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีธนาคารมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝาก ธนาคาร ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ พบร้า ค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า สถานที่ใน การติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก การประชาสัมพันธ์ บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการขอใช้บริการ ในครั้งแรก และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสำคัญทางวรรณะดับมากกับความพึงพอใจของลูกค้า ที่ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2 หมายความว่า ถ้ามีพัฒนาช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดย การหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการ หักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษเพิ่มขึ้น

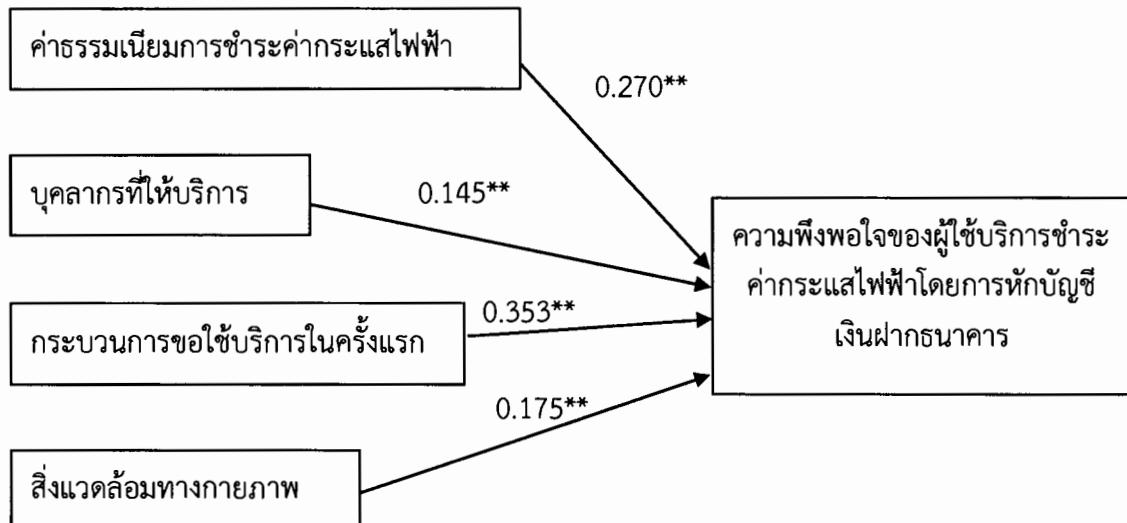
ผลการศึกษาอิทธิพลของช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อช่องทางการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร พบร้า ค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการขอใช้บริการในครั้ง แรก และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรกมีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก และการประชาสัมพันธ์ ไม่มีผลต่อความ

พึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร และจากการวิเคราะห์การทดสอบอย่างพหุของค่าธรรมเนียมการชำระค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก การประชาสัมพันธ์ บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเงินฝากธนาคารได้ร้อยละ 82.9 สามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การทดสอบอยู่ในรูป คะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$Y = 0.270^{**}X_1 + 0.145^{**}X_2 + 0.353^{**}X_3 + 0.175^{**}X_4$$

โดยที่	X_1	= ค่าธรรมเนียมการชำระค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร
	X_2	= บุคลากรที่ให้บริการ
	X_3	= กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก
	X_4	= สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

โดยอิทธิพลของช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ตามกรอบแนวคิดได้ดังภาพที่ 5.1



** $p < 0.01$ แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ภาพที่ 5.1 กรอบแนวคิดช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร พบร. ผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมาน สุทธิพงษ์เกษตร (2553) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการศูนย์บริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ศุภกัญญา จันทรุกขา (2558) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี พบร. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน เช่นกัน

ผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ สมาน สุทธิพงษ์เกษตร (2553) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการศูนย์บริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ศุภกัญญา จันทรุกขา (2558) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี

ผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ ศุภกัญญา จันทรุกขา (2558) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบร. สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ รณดล เลาะเพญแสง (2551) ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครลำปาง พบร. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครลำปาง

ผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับ รณดล เลาะเพญแสง (2551) ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครลำปาง พบร. อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้า และบุญฤทธิ์ กุழหาชัย (2552) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบบริการการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบร. ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อระบบบริการการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย เช่นกัน ทั้งนี้เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีความ

หลากหลายน้อยกว่างานวิจัยชิ้นอื่น โดยประชากรในการศึกษาครั้งนี้มีเพียง 148 ราย ซึ่งส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมากที่สุดถึงร้อยละ 50.8 ซึ่งอาจทำให้มีผลการวิจัยแตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการชำรุดค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีระดับรายได้แตกต่าง กันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำรุดค่าไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝาก ธนาคาร ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ พันธิพย์ ผลมา (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มี ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก สมาน สุทธิพงษ์ เกษตร (2553) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการศูนย์บริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทaya จังหวัดชลบุรี ศุภกัญญา จันทรุกษา (2558) ศึกษาคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี ระดับรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการชำรุดค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีระดับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำรุดค่าไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชี เงินฝากธนาคาร แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ศุภกัญญา จันทรุกษา (2558) ศึกษาคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี ระดับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.2.2 การศึกษาเปรียบเทียบช่องทางการชำรุดค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝาก ธนาคาร ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำรุดค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงิน ฝากธนาคาร พบว่า ค่าธรรมเนียมการชำรุดค่าไฟฟ้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ ศิริรัตน์ สะทุนิล (2556) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้อง กับ นฤทธิ์ วงศ์มนษา (2554) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาย การบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาพบว่า สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก มีความสัมพันธ์เชิงบวก ระดับมากกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ ศิริรัตน์ สะทุนิล (2556) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่า ส่วนประสมทาง การตลาดด้านช่องทางจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ นฤทธิ์ วงศ์มนษา (2554) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ใน เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาพบว่า การประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ ศิริรัตน์ สะทุนลิ (2556) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และ สอดคล้องกับ นฤทธิ์ วงศ์มนษา (2554) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ ศิริรัตน์ สะท้อนล (2556) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับ นฤทธิ์ วงศ์มนชา (2554) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา พื้นที่ในการศึกษา เรื่องที่ศึกษา และยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกมากที่แตกต่างกัน ทำให้ผลการวิจัยที่ได้แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ ศิริรัตน์ ชนุนิล (2556) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ นฤทธิ์ วงศ์มนชา (2554) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบร่วมกับ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาพบว่า สิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ ศิริรัตน์ สะทุนิล (2556) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ นฤทธิ์ วงศ์มนษา (2554) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบร่วม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะ

ทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.3 การศึกษาอิทธิพลของช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออุทุมพรพิสัย พบว่า ค่าธรรมเนียมการชำระค่าธรรมเนียมไฟฟ้า มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ จินดาพร บทสูงเนิน (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขต จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยด้านราคาก็ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขต จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ประยุทธ์ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ อัตราค่าธรรมเนียมถูกเมื่อเปรียบเทียบกับการทำธุกรรมผ่านหน้าเคาน์เตอร์ ให้ความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับอัตราค่าบริการและเวลาที่ต้องเสียไป และค่าธรรมเนียมรายปีมีความเหมาะสมตามลำดับ สอดคล้องกับ จิรพิพา เรืองกล (2558) ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า วี พิตเนส โซไซตี้ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า วี พิตเนส โซไซตี้ กรุงเทพมหานคร โดยลูกค้าเปรียบเทียบอัตราค่าสมาชิกที่ลูกค้าได้จ่ายไปเหมาะสมกับคุณภาพที่ลูกค้าได้รับ และมีการเปรียบเทียบอัตราค่าบริการการเป็นสมาชิกพิตเนสที่อื่นๆ ที่มีคุณภาพระดับเดียวกัน

จากการศึกษาพบว่า สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สอดคล้องกับ ณัฐกานต์ พันธ์สวัสดิ์ (2557) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านกาแฟในเขตชิดลม กรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านกาแฟในเขตชิดลม กรุงเทพมหานคร แต่ไม่สอดคล้องกับ จินดาพร บทสูงเนิน (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขต จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยข้อที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์สามารถชำระค่าบริการได้หลายประเภท หลายรูปแบบ รองลงมา ได้แก่ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีจุดให้บริการจำนวนมากและเพียงพอ กับความต้องการ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกและสามารถหาได้ง่าย และธนาคารอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำรายการได้ทุกที่ (บริการทางอินเตอร์เน็ต) ตามลำดับ ทั้งนี้สาเหตุที่ผลการศึกษาที่ได้แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา พื้นที่ในการศึกษา เรื่องที่ศึกษา และยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกมากที่แตกต่างกัน ทำให้ผลการศึกษาที่ได้แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า การประชาสัมพันธ์ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สอดคล้องกับ ณัฐกานต์ พันธ์สวัสดิ์ (2557) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านกาแฟในเขตชิดลม กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคกาแฟในเขตชิดลม กรุงเทพมหานคร แต่ไม่สอดคล้องกับ จินดาพร บทสูงเนิน (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขต

จังหวัดนครราชสีมา พบร้า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มือทิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยข้อที่มือทิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำธุรกรรมได้หลากหลาย เช่น ชำระค่าสินค้า เติมเงินทางโทรศัพท์ รองลงมาได้แก่ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ บอร์ชาร์ และหนังสือพิมพ์ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกประชาสัมพันธ์และเชิญชวนให้ใช้บริการโดยพนักงานบ่อยครั้ง และธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้มีการจัดโปรโมชั่นเพื่อส่งเสริมและดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการ เช่น การแคมป์_parallel ตามลำดับ ทั้งนี้สาเหตุที่ผลการศึกษาที่ได้แตกต่างกัน เนื่องจากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ที่นี่ที่ในการศึกษา เรื่องที่ศึกษา และยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกมากที่แตกต่างกัน ทำให้ผลการศึกษาที่ได้แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำเร็จ ค่ากระແสภาพั้นโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ จินดาพร บทสูงเนิน (2553) ศึกษาปัจจัยที่มือทิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์ในเขต จังหวัดนครราชสีมา พบร้า ปัจจัยด้านบุคลากร มือทิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยข้อที่มือทิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการแนะนำการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมา ได้แก่ พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และให้คำแนะนำที่เข้าใจง่ายเมื่อเกิดปัญหานในการใช้บริการ เช่น การให้บริการจาก Call Center และพนักงานมีการแนะนำให้ตัดสินใจใช้บริการธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างการทำธุรกรรมผ่านเคาน์เตอร์ และสอดคล้องกับ ณัฐกานต์ พันธสวัสดิ์ (2557) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มือทิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านกาแฟในเขตชิดลม กรุงเทพมหานคร พบร้า ปัจจัยด้านบุคลากรมือทิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจาก พนักงานมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ เช่น รูปร่างหน้าตาดี มีความสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สร้างความรู้สึกเป็นกันเองกับลูกค้า มีความซื่อสัตย์จริงใจสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้

จากการศึกษาพบว่า กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำเร็จ ค่ากระແสภาพั้นโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ จินดาพร บทสูงเนิน (2553) ศึกษาปัจจัยที่มือทิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยข้อที่มือทิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีกระบวนการทำงานที่ถูกต้องและแม่นยำ มีกระบวนการที่รวดเร็วในการให้บริการ รองลงมาคือ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีคำแนะนำที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในระหว่างการใช้บริการ เมื่อมีปัญหานในการใช้บริการทางระบบสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา

จากการศึกษาพบว่า สิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำเร็จ ค่ากระແสภาพั้นโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ จินดาพร บทสูงเนิน (2553) ศึกษาปัจจัยที่มือทิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขต จังหวัดนครราชสีมา พบร้า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมือทิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยข้อที่มือทิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีการยืนยัน

หลังจากการทำธุรกรรม เช่น ใบบันทึกรายการ เดือนผ่าน SMS รองลงมาได้แก่ อาคาร สถานที่ บริเวณที่ติดตั้งธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ มีแสงสว่างที่เพียงพอ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือในการ ให้บริการมีคุณภาพและความทันสมัย สีและภาพที่ใช้ตกแต่งรวมถึงความสะอาดบริเวณที่ติดตั้งและ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ช่วยดึงดูดความสนใจให้เข้ามายังบริการ

5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาช่องทางชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารส่งผลต่อความพึง พ่อใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคobaอุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ ดังนี้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควรรักษากระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก โดยการขอ แบบฟอร์มชำระค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารให้มีหลากหลายช่องทาง เช่น อินเตอร์เน็ต สำนักงานการไฟฟ้า และธนาคาร การกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มขอใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าหักผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคารต้องไม่ซับซ้อน ไม่ควรมีเอกสารประกอบการขอใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าหักผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคารมีเอกสารมากเกินไป ควรใช้เพียงสำเนาบัตรประชาชน และสำเนาสมุดบัญชีเงิน ฝากธนาคารหน้าแรกเท่านั้น และการแจ้งผลตอบรับการขอใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชี ธนาคารใช้ระยะเวลาอันสั้น

ในส่วนของค่าธรรมเนียมการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรรักษา อัตราค่าธรรมเนียมให้มีราคาถูก มีความคุ้มค่ากับการที่ลูกค้าไม่ต้องเดินทางไปชำระค่ากระแสไฟฟ้า ด้วยตนเอง และมีการแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมให้ลูกค้าทราบ โดยปัจจุบันตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 เป็นต้นมา ลูกค้าไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝาก ธนาคาร เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเป็นผู้ออกค่าธรรมเนียมให้

ด้านอาคารสถานที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและธนาคาร ควรรักษาความสะอาด มีการ ออกแบบตกแต่งสถานที่ให้ทันสมัย ร่มรื่น และมีที่จอดรถสะดวกเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

ห้องการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และธนาคาร ควรรักษาระดับการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความเต็มใจ ยิ้มเย็นแจ่มใส มีความสุภาพ แนะนำการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แต่งกายมี ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเป็นรูปแบบเดียวกัน

ด้านสถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรส่งพนักงาน ออกไปรับสมัครการใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารตามหน่วยงาน ต่างๆ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าอาชีพลูกค้าที่ใช้บริการมากที่สุดคือ ข้าราชการ และพนักงาน รัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและธนาคารควรจะจัดพื้นที่ในการติดต่อขอใช้บริการ ชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารไว้อย่างเป็นสัดส่วน จัดทำป้ายแสดงชื่อหน่วยงาน หรือสถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารอย่าง ชัดเจน

ในส่วนของการประชาสัมพันธ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรใช้สื่อที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ อย่างเป็นจำนวนมาก เช่น สื่อโทรทัศน์ วิทยุ ป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชน เนื่องจากปัจจุบันการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาคจัดทำเพียงใบปลิวประชาสัมพันธ์โดยวางไว้ที่บริเวณเคนเนอร์เตอร์ชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้า เท่านั้น โดยเนื้อหาของข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ต้องมีความชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย และควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาในพื้นที่อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดย การหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ในพื้นที่อื่นๆ ทำให้เกิดการเปรียบเทียบผลการวิจัย และสามารถนำไปสู่ การปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการให้บริการในระดับภูมิภาคได้ต่อไป

5.3.2.2. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาเฉพาะตัวแปรส่วนประสมทางการตลาด ด้านค่าธรรมเนียมการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้า สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก การประชาสัมพันธ์ บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษาถึงตัวแปรอื่นที่อาจจะมีผล ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ได้แก่ ประชากรศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม นโยบายภาครัฐ และการเข้าถึงเทคโนโลยี

5.3.2.3. การศึกษาในครั้งนี้ ใช้การรวมข้อมูลด้วยการเก็บแบบสอบถาม ดังนั้นในการ ศึกษาครั้งต่อไปจึงควรใช้วิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วนิชย์บัญชา. การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร, 2553.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. รายงานประจำปี 2557. กรุงเทพฯ: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2557
- _____ ขั้นตอนการขอใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชีธนาคาร.
<http://www2.pea.co.th/ict/1129peacallcenter/kb.html>. 1 ธันวาคม, 2558.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย. รายงานสรุปการรับชำระเงิน ประจำเดือนกันยายน 2558 ถึง เดือนพฤษจิกายน 2558. ศรีสะเกะ: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย, 2558.
- _____ รายงานผลการจัดเก็บเงิน ประจำเดือนกันยายน 2558 ถึงเดือนพฤษจิกายน 2558. ศรีสะเกะ: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย, 2558.
- _____ รายงานการรับชำระเงินของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระผ่านตัวแทนจุดบริการ ประจำเดือน กันยายน 2558 ถึง เดือนพฤษจิกายน 2558. ศรีสะเกะ: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย, 2558.
- _____ รายงานจำนวนรายการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ประจำเดือนกันยายน 2558 ถึง เดือนพฤษจิกายน 2558. ศรีสะเกะ: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย, 2558.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ”, เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยา การบริการ หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2543.
- จินดาพร บทสูงเนิน. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ใน เขตจังหวัดนครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา, 2554.
- จินตนา บุญงการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: พอร์แมทพรินติ้ง, 2539.
- จิริพิพา เรืองกล. ส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึง พอยใจของลูกค้า วี พิตเนต โซไซตี้ กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2558.
- จุไรรัตน์ ชุตินันท์. การศึกษาเปรียบเทียบการวัดคุณภาพการบริการระหว่างโรงพยาบาล ภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาล โดยการประยุกต์ใช้ SERVQULA Model. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554.
- ชรรษณญา สุวรรณเสรีรักษ์. ทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อการชำระเงินสมบทกองทุนประกันสังคม ผ่านทางธนาคารในอำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริหาร. กรุงเทพฯ: ชีเอ็ดดูเคชั่น, 2547.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ:
บริษัท ไทยเนรมิตกิจ อินเตอร์ โปรดักส์ชิพ จำกัด, 2552.
- ทวีพงษ์ หินคำ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการควบคุมการจราจรด้วยระบบ
คอมพิวเตอร์ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาราชภัฏ
มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.
- ธนดล เลาหะเพ็ญแสง. การตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมผู้ใช้ไฟฟ้าใน
เขตเทศบาลนครลำปาง. การค้นคว้าอิสระปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต:
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 2551.
- ธนาịnh ศิลป์jaru. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ:
บริษัท บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี จำกัด, 2553.
- นฤทธิ์ วงศ์มนษา. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาย
การบินภายในประเทศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต
กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ, 2554.
- นันทพร รัฐภาร. การพัฒนาคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.
- บุญอนุรอม กุழพาชัย. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบบริการการรับชำระเงินของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคอำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต:
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2553.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ:
เจริญผล, 2540.
- ปัญญาธุ ณมายาทัย. กรณีศึกษาการวัดระดับคุณภาพการบริการหลังการขายโดยใช้แบบจำลอง
SERVQUAL. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2552.
- ประศิทธิ์ พรณพิสุทธิ์. “การปรับเปลี่ยนของข้าราชการไทยในทศนัที่ใหม่”, วารสารเทศบาล.
88(5): 22, พฤษภาคม, 2540. อ้างอิงจาก ชวัลนุช อุทยาน.
[https://servicearts.wordpress.com/การบริการ. 5 ธันวาคม, 2558.](https://servicearts.wordpress.com/การบริการ. 5 ธันวาคม, 2558)
- พรศิริ ลิมปพนาสิทธิ์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต:
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- พุนสิริ ธรรมสโรช. ทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร
ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต:
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2537.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ภวัต วรรนพิณ. การประเมินคุณภาพบริการของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัย.
การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2554.
- วนิษฐ์ ทองเสวต. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการรุณย์. กรุงเทพฯ:
วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการรุณย์, 2548.
- วิรุฬ พรรณเทวี. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย
ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต:
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.
- วีระพงษ์ เนลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ประชาชน จำกัด, 2542.
- วีระรัตน์ กิตาเลศไพรโจน. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ชีเอ็ดยูเคชั่น, 2548.
- ศิริพร ตันติพูลวินัย. “กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ”, เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ
เรื่อง กลยุทธ์บริการการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน.
กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ชีร์ฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.
- ศุภกัญญา จันทรุกษา. “คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี
จังหวัดอุบลราชธานี”, เอกสารประกอบการประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติ
ครั้งที่ 6. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, 2558.
- สมชาย กิยรรยง. สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: ชีเอ็ดยูเคชั่น, 2536.
- สมาน สุทธิพงษ์เกษตร. ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการศูนย์บริการ
ลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทaya จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนบุรี, 2550.
- สุรัганดา ภัทรเมฆินทร์. การศึกษา SERVQUAL Model กับคุณภาพการบริการของธนาคารไทย
พาณิชย์ กรณีศึกษารนาคราชไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
พิษณุโลก. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยนเรศวร,
2555.
- สุวัฒนา ใบเจริญ. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา ขอนแก่น
(ภาคค้ำ). การค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
2540.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒนกิจ. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีชั่น,
2548.
- Kotler P. *Marketing management: analysis, planning implementation and control.* 9th ed. New Jersey: Asimmon & Schuster, 1997.
- Lopez Fernandez, M. and et al. “Is the Hotel Classification System a Good Indicator
of Hotel Quality? An Application in Spain”, *Tourism Management*. 25(6):
771-775, 2004.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- Parasuraman, A. and et al. “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”, **Journal of marketing**, 64: 12-40, Spring, 1988.
- Payne Adrian. **The Essence of Services Marketing**. Great Britain: Prentice Hall, 1993.
- Wong Ooi Mei. And et al. “Analyzing Service Quality in the Hospitality Industry”. **Managing Service Quality**. 9(2): 136-143, 1999.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารส่งผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ คำชี้แจง

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง “การศึกษาช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ” เพื่อประกอบการค้นคว้าอิสระ ในระดับปริญญาโทของผู้วิจัยในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โทรศัพท์ 045-353804

ข้าพเจ้าคร่ำชื่อความอนุเคราะห์จากท่านผู้ตอบแบบสอบถาม ได้โปรดให้ข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามดูนี้ โดยรายละเอียดของแบบสอบถามประกอบด้วยส่วนคำถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการชำระเงินค่าธรรมเนียมไฟฟ้าโดยการหักบัญชีธนาคาร

คำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ และจะไม่มีการใช้ข้อมูลใดๆ ที่เปิดเผยเกี่ยวกับตัวท่านในการรายงานข้อมูล รวมทั้งจะไม่มีการร่วมใช้ข้อมูลดังกล่าวกับบุคคลภายนอก อีก ด้วยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน

ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้อย่างถูกต้องครบถ้วน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ หากท่านมีข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถาม โปรดติดต่อผู้วิจัย นางฐานะปานี ไชยทองดี โทรศัพท์มือถือ 089-715-0996 หรือ E-mail: bumbim_tapanee@hotmail.com

(นางฐานะปานี ไชยทองดี)

นักศึกษาปริญญาโท

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
|------------------------------|-------------------------------|

2. อายุ

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 20 ปี | <input type="checkbox"/> 21 – 30 ปี |
| <input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี | <input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 50 ปี | |

3. สถานภาพ

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> โสด | <input type="checkbox"/> สมรส |
| <input type="checkbox"/> หย่าร้าง | <input type="checkbox"/> หม้าย |

4. ระดับการศึกษา

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น |
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา, ปวส. |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> สูงกว่า ปริญญาตรี |

5. อาชีพ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> พนักงานเอกชน/ลูกจ้าง | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม | <input type="checkbox"/> อาชีพอื่นๆ โปรดระบุ..... |

6. รายได้

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,001 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 30,001 – 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 40,001 – 50,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 50,000 บาท |

7. ค่ากระแสไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 1,000 บาท | <input type="checkbox"/> 1,001 – 2,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 2,001 – 3,000 บาท | <input type="checkbox"/> 3,001 – 4,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 4,001 – 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 5,000 บาท |

8. ธนาคารที่ท่านใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงไทย | <input type="checkbox"/> ธนาคารกสิกรไทย |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารออมสิน | <input type="checkbox"/> ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารไทยพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> ธนาคารกรุงเทพ |
| <input type="checkbox"/> ธนาคารอื่นๆ โปรดระบุ..... | |

ตอนที่ 2 ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร
 คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านในระดับต่างๆ มากที่สุด
 เพียง 1 ช่อง โดย 5 = มากที่สุด/ 4 = มาก/ 3 = ปานกลาง/ 2 = น้อย/ 1 = น้อยที่สุด

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
(1)	ค่าธรรมเนียม					
1.1	ค่าธรรมเนียมคุ้มค่ากับการที่ไม่ต้องเดินทางไป ชำระค่ากระแสไฟฟ้าด้วยตนเอง					
1.2	ค่าธรรมเนียมมีราคาถูก					
1.3	มีการแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมให้ลูกค้าทราบ					
(2)	สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก					
2.1	ที่ตั้งของสำนักงานการไฟฟ้าอยู่ในทำเลที่ สะดวกต่อการใช้บริการในครั้งแรก					
2.2	ที่ตั้งของธนาคารอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการใช้ บริการในครั้งแรก					
2.3	<u>สำนักงานการไฟฟ้า</u> ได้จัดพื้นที่ในการติดต่อขอ ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชี เงินฝากธนาคาร ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ					
2.4	<u>ธนาคาร</u> ได้จัดพื้นที่ในการติดต่อขอใช้บริการ ชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝาก ธนาคาร ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ					
2.5	มีการจัดทำป้ายแสดงข้อแนะนำ หรือสถานที่ใน การติดต่อขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดย การหักบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างชัดเจน					
(3)	การประชาสัมพันธ์					
3.1	ท่านสามารถเข้าถึงสื่อที่ใช้ในการแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่า กระแสไฟฟ้าของ การไฟฟ้าได้					
3.2	ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่า กระแสไฟฟ้าของ การไฟฟ้า มีความชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย					
3.3	การไฟฟ้ามีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับ ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าอย่าง ต่อเนื่อง					

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
(4)	บุคลากรที่ให้บริการ					
4.1	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความสุภาพ					
4.2	เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้ม แย้มแจ่มใส และมีความสุภาพ					
4.3	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ แนะนำในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน					
4.4	เจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน					
4.5	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ มีการแต่งกายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเป็นรูปแบบเดียวกัน					
4.6	เจ้าหน้าที่ธนาคาร มีการแต่งกายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเป็นรูปแบบเดียวกัน					
(5)	กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก					
5.1	การขอแบบฟอร์มชำระค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีหลายช่องทาง เช่น อินเตอร์เน็ต สำนักงานการไฟฟ้าฯ และธนาคาร					
5.2	การกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มขอใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารไม่ชัดเจน					
5.3	เอกสารประกอบการขอใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีเพียงสำเนาบัตรประชาชน และสำเนาสมุดบัญชีหน้าแรกเท่านั้น					
5.4	การแจ้งผลตอบรับการขอใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารใช้ระยะเวลาเพียง 1 สัปดาห์					
(6)	สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (กรณีที่ท่านเข้าไปติดต่อ ณ สถานที่ดังกล่าว)					
6.1	สำนักงานการไฟฟ้าฯ มีความสะอาด ออกแบบตกแต่งสถานที่ทันสมัย น่าใช้บริการ					
6.2	ธนาคารมีความสะอาด ออกแบบตกแต่งสถานที่ทันสมัย น่าใช้บริการ					

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
6.3	สำนักงานการไฟฟ้าฯ มีความร่มรื่น น่าเข้าไปใช้บริการ					
6.4	ธนาคารมีความร่มรื่น น่าเข้าไปใช้บริการ					
6.5	สำนักงานการไฟฟ้าฯ มีที่จอดรถสะดวก เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
6.6	ธนาคารมีที่จอดรถสะดวก เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการชำระเงินค่ากระasseไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านในระดับต่างๆ ว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระค่ากระasseไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เพียง 1 ข้อ โดย
 $5 = \text{มากที่สุด} / 4 = \text{มาก} / 3 = \text{ปานกลาง} / 2 = \text{น้อย} / 1 = \text{น้อยที่สุด}$

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
(1)	การบริการที่จัดตั้งได้ เป็นรูปธรรม					
1.1	ท่านได้รับเอกสาร/โทรศัพท์ยืนยันผลการขอใช้บริการชำระค่ากระasseไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร					
1.2	ท่านได้รับใบแจ้งหนี้ค่ากระasseไฟฟ้าเพื่อตรวจสอบค่าใช้จ่าย ก่อนถึงวันหักบัญชีเงินฝากธนาคาร					
1.3	ท่านได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งเมื่อมีการชำระค่ากระasseไฟฟ้าโดยการหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร					
(2)	การบริการที่ไว้ใจได้					
2.1	จำนวนเงินค่ากระasseไฟฟ้าที่ตัดบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความถูกต้อง แม่นยำ					
2.2	การไฟฟ้าฯ เก็บข้อมูลส่วนตัวของท่านไว้เป็นความลับ					
2.3	ธนาคารเก็บข้อมูลส่วนตัวของท่านไว้เป็นความลับ					

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
(3)	ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ					
3.1	การให้บริการของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่านในการขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร					
3.2	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่านในการขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร					
3.3	<u>เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ</u> ให้ความสำคัญต่อคำร้องขอจากท่านในการขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร					
3.4	<u>เจ้าหน้าที่ธนาคาร</u> ให้ความสำคัญต่อคำร้องขอจากท่านในการขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร					
3.5	<u>เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ</u> ให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคในการขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร					
3.6	<u>เจ้าหน้าที่ธนาคาร</u> ให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคในการขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร					
(4)	การให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญ					
4.1	<u>เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ</u> สามารถชี้แจงการกรอกแบบฟอร์มการขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารได้อย่างชัดเจน					
4.2	<u>เจ้าหน้าที่ธนาคาร</u> สามารถชี้แจงการกรอกแบบฟอร์มการขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารได้อย่างชัดเจน					
4.3	<u>เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ</u> สามารถอธิบายรายละเอียดในใบเสร็จรับเงินค่ากระแสไฟฟ้าได้อย่างชัดเจน					

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
(5)	การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า					
5.1	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ มีความสนใจรับฟังปัญหา เกี่ยวกับการใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดย การหักบัญชีเงินฝากธนาคารของท่าน					
5.2	เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความสนใจรับฟังปัญหา เกี่ยวกับการใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดย การหักบัญชีเงินฝากธนาคารของท่าน					
5.3	ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการชำระค่า กระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของท่านได้รับการชี้แจง หรือได้รับการแก้ไข <u>จากการไฟฟ้าฯ</u>					
5.4	ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการชำระค่า กระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ของท่านได้รับการชี้แจง หรือได้รับการแก้ไข <u>จากธนาคาร</u>					
5.5	กรณีที่มีการหักบัญชีผิดพลาด ท่านได้รับการ ติดต่อจากเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ หรือเจ้าหน้าที่ ธนาคารอย่างรวดเร็ว					

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางฐานะปานนิย์ ไชยทองดี
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2549 - 2550 วิทยาลัยอาชีวศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการบัญชี
	พ.ศ. 2554 – 2555 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัญชีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2551 – 2556 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำเร็จชื่อเดชอุดม
	พ.ศ. 2556 – ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำเร็จชื่ออุทุมพรพิสัย
ตำแหน่ง	พนักงานบัญชี ระดับ 4
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำเร็จชื่ออุทุมพรพิสัย 677 หมู่ 7 ตำบลกำแพง อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ โทรศัพท์ (045)361506

