

# การศึกษาช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ

## The Electricity Charge Payment Channels Through Direct Debit Affecting Customer Satisfaction Of The Provincial Electricity Authority, Uthumphonphisai District, Sisaket Province

ฐาปะนีย์ ไชยทองดี, ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม\*

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

### บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ (1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักจากบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ (2) ศึกษาช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาประชากรทั้งหมด ประชากรที่ศึกษาคือ ผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักจากบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 124 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test F-Test การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย พบว่า (1) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา (2) ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคารมีความสำคัญทางบวกระดับมากกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (3) ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรกและช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถนำไปใช้ในการพยากรณ์อิทธิพลที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ได้ร้อยละ 82.9 ( $R^2 = 82.9$ )

**คำสำคัญ:** ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า, การหักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ความพึงพอใจของลูกค้า, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

\*ที่ปรึกษาหลัก

## ABSTRACT

The purposes of this research were to determine (1) Customers' individual characteristics that influenced their satisfaction of the electricity charge payment channels through direct debit in Uthumphon Phisai district, Sisaket province. (2) Analyze the relationship between electricity charge payment channels through direct debit and customer's satisfaction. This study were collected by the completion of a questionnaire by 124 consumers who pay electricity charge payment through direct debit in Uthumphon Phisai district, Sisaket province and analyzed by the statistical methods of percentages, frequencies, means, t-test, F-test, standard deviation, correlation and multiple regressions.

Data Results showed that (1) Individual characteristics in terms of age, status and education influenced with customers satisfaction of the electricity charge payment through direct debit with a significant value of 0.05, (2) The electricity charge payment channels through direct debit correlated with customers satisfaction of the electricity charge payment through channels direct debit with a statistically significant value of 0.01, (3) The electricity charge payment channels through direct debit interim of electricity charge pay fees and the serving personnel for request in the first time influenced the customers' satisfaction of the electricity charge payment through channels direct debit with a statistically significant value of 0.01, This may explain the change of perception process with the percentage of 82.9 ( $R^2 = 82.9$ )

**Keywords:** The electricity charge payment, Direct debit, Customer satisfaction, The Provincial Electricity Authority

## บทนำ

ปัจจุบัน ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเลือกชำระค่ากระแสไฟฟ้าได้หลายช่องทาง ดังนี้ (1) ศูนย์บริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA Front Office) แบ่งเป็น สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบริเวณศูนย์การค้าชั้นนำ รถบริการเคลื่อนที่ (Mobile Front Office) (2) ผ่านตัวแทนเก็บเงินที่ได้รับแต่งตั้งจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (3) โทรศัพท์เคลื่อนที่ เฉพาะลูกค้าที่ใช้ระบบ AIS และ True (4) ผ่านตัวแทนจุดบริการ เช่น เคาน์เตอร์ เซอร์วิส บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) บริษัท เพย์สบาย จำกัด บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ทูมันนี่ จำกัด บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัท แอดวานซ์เอ็มแบย์ จำกัด และบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชันซิสเต็ม จำกัด (5) หักบัญชีเงินฝากธนาคาร (6) หักบัญชีบัตรเครดิตและ (7) ผ่านบริการธนาคารออนไลน์ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2557: 8)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกุฑมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ เป็นหน่วยงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต กฟผ.2 อุบลราชธานี ตั้งอยู่ที่ 677 หมู่ที่ 7 ถนนศรีบุญเรือง ตำบลกำแพง อำเภอกุฑมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าการขยายระบบจำหน่ายการติดตั้งมิเตอร์ การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า จากข้อมูลเดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 มีผู้ใช้ไฟฟ้า

ทั้งหมด 38,129 ราย แบ่งเป็นหน่วยงานราชการ 416 ราย รัฐวิสาหกิจ 70 ราย เอกชนรายใหญ่ 34 ราย และเอกชนรายย่อย 37,609 ราย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย, 2558)

จากข้อมูลการใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ผ่านช่องทางต่างๆ ในเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน 2558 พบว่า ช่องทางที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดคือ ช่องทางการชำระเงินผ่านตัวแทนเก็บเงินที่ได้รับแต่งตั้งจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยทั้ง 3 เดือน คือ 24,100 ราย เนื่องจากพื้นที่การใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่อยู่ในเขตชนบท การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงอำนวยความสะดวกให้ประชาชน โดยการส่งตัวแทนเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าออกไปบริการตามหมู่บ้าน ทั้งนี้ การให้บริการในช่องทางนี้มีอยู่เฉพาะตำบลที่อยู่นอกเขตตัวเมืองอำเภออุทุมพรพิสัยเท่านั้น และการให้บริการของตัวแทนเก็บเงินจะให้บริการเพียงเดือนละ 1 ครั้ง ช่องทางที่มีการใช้บริการมากเป็นอันดับที่ 2 คือ ช่องทางการชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จำนวนเฉลี่ยทั้ง 3 เดือน คือ 15,700 ราย และจากข้อมูลการใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในช่องทางอื่นๆ จำนวนผู้ใช้บริการมีความต่างกันมาก โดยช่องทางที่มีการใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับที่ 3 และ 4 คือ ผ่านตัวแทนจุดบริการ มีจำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยเพียง 2,700 ราย และหักผ่านบัญชีธนาคาร มีผู้ใช้บริการเฉลี่ยเพียง 140 รายเท่านั้น (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย, 2558)

จากข้อมูลที่สำคัญในเรื่องต้น การใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคารมีผู้ใช้บริการน้อยที่สุด ทั้งที่เป็นช่องทางการชำระเงินที่สะดวกและปลอดภัย เพราะไม่ต้องรอใบแจ้งหนี้ ไม่ต้องเสียเวลาในการไปชำระ และไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับค่าปรับหากมีการชำระไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด แม้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะมีการรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ แต่ยังคงพบว่าการขอใช้บริการยังมีจำนวนน้อยอยู่

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อช่องทางการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าอย่างเจาะจงในช่องทางการหักผ่านจากบัญชีเงินฝากธนาคาร เนื่องจากเป็นช่องทางที่ลูกค้าใช้บริการน้อยที่สุด โดยผลการศึกษาครั้งนี้จะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าในช่องทางหักผ่านบัญชีธนาคาร เพื่อเพิ่มมาตรฐานการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ
2. เพื่อศึกษาช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ

### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ที่ชำระค่ากระแสไฟฟ้าหักผ่านบัญชีธนาคาร 146 ราย (ข้อมูลเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558) สามารถเก็บแบบสอบถามได้ 124 ราย

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปที่พบ และการวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมุติฐานการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard-Deviation)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) ได้แก่

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

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

2.3) สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) มีเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ขนาดความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ 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

2.4) สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เป็นเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระที่มากกว่าหนึ่งตัวแปร การเพิ่มตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องเข้าในการวิเคราะห์จะทำให้ความถูกต้องของการวิเคราะห์เพิ่มมากขึ้นและค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของตัวประมาณค่า (standard error of estimates) ลดลง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และค่ากระแสไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงคำตอบเดียว

2. ตอนที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการของช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า ประกอบด้วย 1) ค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า 2) ความพร้อมของสถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก 3) การประชาสัมพันธ์ 4) บุคลากรที่ให้บริการ 5) ความซับซ้อนของกระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรกและ 6) ความทันสมัย น่าเชื่อถือของอุปกรณ์ในการให้บริการ

3. ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าตามแนวความคิดการวัดคุณภาพการบริการ (Serqual Model) ประกอบด้วย 1) บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม 2) บริการที่ไวใจได้ ถูกต้องแม่นยำ 3) ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ 4) ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ 5) ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปเป็นประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักจากบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้อยู่ระหว่าง 10,000–20,000 บาท ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 1,000 บาท และใช้บริการธนาคารกรุงไทยในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

**ตอนที่ 2** ผลการศึกษาช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วยอายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักจากบัญชีเงินฝากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังนี้ ด้านอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุระหว่าง 21–30 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักจากบัญชีเงินฝากธนาคารมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป ด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคารมากที่สุด รองลงมาคือ สถานภาพหย่าร้าง, หม้าย ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา, ปวส. มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคารมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก การประชาสัมพันธ์ บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้ผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.542, 0.630, 0.547, 0.533, 0.738 และ 0.595 ตามลำดับ ทั้งหมดมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับมากกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ตอนที่ 4** ผลการศึกษาอิทธิพลของช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อช่องทางการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคารพบว่า ค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรกมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก และการประชาสัมพันธ์ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร และจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า สถานที่ที่ใช้ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก การประชาสัมพันธ์ บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารได้ร้อยละ 82.9 สามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยในรูปแบบมาตรฐาน ได้ดังนี้

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

โดยที่	X1	=	ค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า
	X2	=	บุคลากรที่ให้บริการ
	X3	=	กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก
	X4	=	สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

## อภิปรายผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษารายชื่อของทางราชการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักจากบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร พบว่า ผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่แตกต่างกัน และผู้ให้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมาน สุทธิพงษ์เกษตร (2550) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการศูนย์บริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ศุภกัญญา จันทรุกษา (2558) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี

ผู้ให้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ ศุภกัญญา จันทรุกษา (2558) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ ธนดล เลหาะเพ็ญแสง (2551) ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครลำปาง พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครลำปาง

ผู้ให้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักจากบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับ ธนดล เลหาะเพ็ญแสง (2551) ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครลำปาง พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางชำระค่ากระแสไฟฟ้า และบุญอนม กุมหาชัย (2552) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบบริการการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อระบบบริการการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย เช่นกัน ทั้งนี้เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีความหลากหลายน้อยกว่างานวิจัยชิ้นอื่น โดยประชากรในการศึกษาครั้งนี้มีเพียง 148 ราย ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมากที่สุดถึงร้อยละ 50.8 ซึ่งอาจทำให้มีผลการวิจัยแตกต่างกัน

ผู้ให้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ พันทิพย์ ผลมา (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชาติตระการ จังหวัด

พิษณุโลก สมาน สุทธิพงษ์เกษตร (2550) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการศูนย์บริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี สุภกัญญา จันทรุกษา (2558) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

ผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่มีระดับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคารแตกต่างกันสอดคล้องกับ สุภกัญญา จันทรุกษา (2558) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

2. การศึกษาช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดของช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคารทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า, สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก, การประชาสัมพันธ์, บุคลากรที่ให้บริการ, กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก, สิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับมากกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ ศิริรัตน์ สะหุณิล (2556) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส นฤฤทธิ์ วงษ์มณฑา (2554) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา, ช่องทางการให้บริการ, การประชาสัมพันธ์, บุคลากร, กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การศึกษาอิทธิพลของช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย พบว่า ค่าธรรมเนียมการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ จินดาพร บทสูงเนิน (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยด้านราคาซื้อที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ อัตราค่าธรรมเนียมถูกเมื่อเปรียบเทียบกับการทำธุรกรรมผ่านหน้าเคาน์เตอร์ ให้ความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับอัตราค่าบริการและเวลาที่ต้องเสียไป และค่าธรรมเนียมรายปีมีความเหมาะสม ตามลำดับ สอดคล้องกับ จิรฉิพา เรืองกล (2558) ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า วี พิตเนส โซไฮตี้ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านราคา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า วี พิตเนส โซไฮตี้ กรุงเทพมหานคร โดยลูกค้าเปรียบเทียบอัตราค่าสมาชิกที่ลูกค้าได้จ่ายไปเหมาะสมกับคุณภาพที่ลูกค้าได้รับ และมีการเปรียบเทียบอัตราค่าบริการการเป็นสมาชิกพิตเนสที่อื่นๆ ที่มีคุณภาพระดับเดียวกัน

จากการศึกษาพบว่า สถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรกไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สอดคล้องกับ ญัฐกานต์ พันธุ์สวัสดิ์ (2557) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านกาแฟในเขตชิดลม กรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านกาแฟในเขตชิดลม กรุงเทพมหานคร แต่ไม่สอดคล้องกับ จินดาพร บทสูงเนิน (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์โดยซื้อที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

สามารถชำระค่าบริการได้หลายประเภทหลายรูปแบบ รองลงมา ได้แก่ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีจุดให้บริการจำนวนมาก และเพียงพอับความต้องการ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกและสามารถหาได้ง่าย และธนาคารอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำรายการได้ทุกที่ (บริการทางอินเทอร์เน็ต) ตามลำดับ ทั้งนี้สาเหตุที่ผลการศึกษาที่ได้แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา พื้นที่ในการศึกษา เรื่องที่ศึกษา และยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกมากที่แตกต่างกัน ทำให้ผลการศึกษาที่ได้แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า การประชาสัมพันธ์ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สอดคล้องกับ ญัฐกานต์ พันธุ์สวัสดิ์ (2557) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านกาแฟในเขตชิดลม กรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคกาแฟในเขตชิดลม กรุงเทพมหานคร แต่ไม่สอดคล้องกับ จินดาพร บทสูงเนิน (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยข้อที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำธุรกรรมได้หลากหลาย เช่น ชำระค่าสินค้า เดิมเงินทางโทรศัพท์ รองลงมา ได้แก่ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ โบรชัวร์ และหนังสือพิมพ์ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกประชาสัมพันธ์และเชิญชวนให้ใช้บริการโดยพนักงานบ่อยครั้ง และธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้มีการจัดโปรโมชั่นเพื่อส่งเสริมและดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการ เช่น การแถมประกัน ตามลำดับ ทั้งนี้สาเหตุที่ผลการศึกษาที่ได้แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา พื้นที่ในการศึกษา เรื่องที่ศึกษา และยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกมากที่แตกต่างกัน ทำให้ผลการศึกษาที่ได้แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ จินดาพร บทสูงเนิน (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยข้อที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการแนะนำการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมา ได้แก่ พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และให้คำแนะนำที่เข้าใจง่ายเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการ เช่น การให้บริการจาก Call Center และพนักงานมีการแนะนำให้ตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างการทำธุรกรรมผ่านเคาน์เตอร์ และสอดคล้องกับ ญัฐกานต์ พันธุ์สวัสดิ์ (2557) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านกาแฟในเขตชิดลม กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากพนักงานมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ เช่น รูปร่างหน้าตาดี มีความสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สร้างความรู้สึกเป็นกันเองกับลูกค้า มีความซื่อสัตย์จริงใจสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ จากการศึกษพบว่า กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ จินดาพร บทสูงเนิน (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยข้อที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีกระบวนการทำงานที่ถูกต้องและแม่นยำ มีกระบวนการที่รวดเร็วในการให้บริการ รองลงมาคือ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีคำแนะนำที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในระหว่างการใช้บริการ เมื่อมีปัญหาในการใช้บริการทางระบบสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา



จากการศึกษาพบว่า สิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรกนั้น มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับจินดาพร บทสูงเนิน (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยข้อที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีการยืนยันหลังจากการทำธุรกรรม เช่น ใบบันทึกรายการ เตือนผ่าน SMS รองลงมาได้แก่ อาคาร สถานที่ บริเวณที่ติดตั้งธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ มีแสงสว่างที่เพียงพอ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพและความทันสมัย สีและภาพที่ใช้ตกแต่งรวมถึงความสะอาดบริเวณที่ติดตั้งและธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ช่วยดึงดูดความสนใจให้เข้ามาใช้บริการ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาช่องทางชำระค่าไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคารส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านช่องทางหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. จากผลการศึกษา พบว่า กระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรกมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงควรรักษากระบวนการขอใช้บริการในครั้งแรก โดยการขอแบบฟอร์มชำระค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารให้มีหลากหลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต สำนักงานการไฟฟ้าฯ และธนาคาร การกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มขอใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ต้องไม่ซับซ้อน เอกสารประกอบการขอใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีเอกสารไม่มาก ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชน และสำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารหน้าแรกเท่านั้น และการแจ้งผลตอบรับการขอใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชีธนาคารใช้ระยะเวลาอันสั้น

2. จากผลการศึกษาพบว่า ค่าธรรมเนียมการชำระค่ากระแสไฟฟ้า มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงควรรักษาอัตราค่าธรรมเนียมให้มีราคาถูก มีความคุ้มค่ากับการที่ลูกค้าไม่ต้องเดินทางไปชำระค่ากระแสไฟฟ้าด้วยตนเอง และมีการแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมให้ลูกค้าทราบ

3. จากผลการศึกษาพบว่า สิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนั้นทั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและธนาคาร จึงควรรักษาความสะอาด ออกแบบตกแต่งสถานที่ให้ทันสมัย มีความร่มรื่น และมีที่จอดรถสะดวกเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

4. จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าทางการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และธนาคาร จึงควรรักษาระดับการบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพ แนะนำการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แต่งกายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเป็นรูปแบบเดียวกัน

ในส่วนตัวแปรช่องทางชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ด้านสถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก และการประชาสัมพันธ์ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร แต่ทั้งนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังคงจะต้องปรับปรุงในด้านดังกล่าวด้วย เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการในครั้งแรก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีธนาคาร, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และธนาคารควรจะจัดพื้นที่ในการติดต่อขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีเงินฝากธนาคารไว้อย่างเป็นสัดส่วน, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และธนาคารควรจัดทำป้ายแสดงข้อแนะนำ หรือสถานที่ในการติดต่อขอใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างชัดเจน

2. ด้านการประชาสัมพันธ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรใช้สื่อที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้อย่างเป็นจำนวนมาก เช่น สื่อโทรทัศน์ วิทยุ ป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชน เป็นต้น เพราะจากการสังเกตพื้นที่ที่ทำการการศึกษา คือ อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดทำเพียงใบปลิวประชาสัมพันธ์ โดยวางไว้ที่บริเวณเคาน์เตอร์ชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้านั้น, ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ต้องมีความชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย และควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง

### เอกสารอ้างอิง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2557). รายงานประจำปี 2557. กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย. (2558). รายงานสรุปการรับชำระเงิน ประจำเดือนกันยายน 2558-เดือน

**พฤศจิกายน 2558.** ศรีสะเกษ: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย. (2558). รายงานผลการจัดเก็บเงิน ประจำเดือนกันยายน 2558-เดือน

**พฤศจิกายน 2558.** ศรีสะเกษ: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย. (2558). รายงานการรับชำระเงินของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระผ่านตัวแทนจุดบริการ

**ประจำเดือนกันยายน 2558-เดือนพฤศจิกายน 2558.** ศรีสะเกษ: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย. (2558). รายงานจำนวนรายการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระโดยวิธีหักบัญชีเงินฝาก

**ธนาคารประจำเดือนกันยายน 2558-เดือนพฤศจิกายน 2558.** ศรีสะเกษ: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออุทุมพรพิสัย.

จินดาพร บทสูงเนิน. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตจังหวัด

**นครราชสีมา.** สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

จิรติพา เรืองกล. (2558). ส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

**ของลูกค้า วิ พิสนเทศ โซไซตี้ กรุงเทพมหานคร.** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม การบริการและการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชนดล เลาหะเพ็ญแสง. (2551). การตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนคร

**ลำปาง.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ลำปาง: สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลำปาง.

ณัฐกานต์ พันธุ์สวัสดิ์. (2557). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านกาแฟ

**ในเขตชิดลม กรุงเทพมหานคร.** (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีปทุม

- นฤทธิ์ วงษ์มณฑา. (2554). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญถนอม กุมหาชัย. (2552). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบบริการการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย. (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). เชียงราย: สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- พันธ์ทิพย์ ผลมา. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- ศิริรัตน์ สะหุณิล. (2556). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ศุภกัญญา จันทรุกขา. (2558). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี: การประชุมมหาดไทยวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 26 มิถุนายน 2558. หน้า 570-583
- สมาน สุทธิพงษ์เกษตร. (2553). ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการศูนย์บริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.