

# พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

Behavior and Satisfaction of Customers in Bangkok for Using an Agent System to make Payment of Public utility bills

นิพนธ์กร วรณกุล

## บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลางในเขตกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลางในเขตกรุงเทพมหานคร (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลางในกรุงเทพมหานคร (4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มาใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster or area sampling) เนื่องจากกลุ่มประชากรอาศัยอยู่อย่างกระจัดกระจายกัน จึงทำการแบ่งเขตในการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 10 เขต จากเขตการปกครองทั้งหมด 50 เขต โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 385 ชุด ประกอบด้วย เขตบางแคจำนวน 50 ชุด, เขตจอมทองจำนวน 50 ชุด, เขตบางเขนจำนวน 40 ชุด, เขตจตุจักรจำนวน 40 ชุด, เขตดินแดงจำนวน 40 ชุด, เขตบางซื่อจำนวน 35 ชุด, เขตธนบุรีจำนวน 35 ชุด, เขตดอนเมืองจำนวน 35 ชุด, เขตภาษีเจริญจำนวน 30 ชุด และเขตบางกะปิจำนวน 30 ชุด (จำนวนชุดแบบสอบถามที่ทำการเก็บรวบรวม พิจารณาจากยอดจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละเขตโดยเรียงลำดับจากมากถึงน้อย) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  $\chi^2$ -Test และ F-Test ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า (1) ด้านพฤติกรรม ผู้ใช้บริการเลือกชำระเงิน ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ และค่าน้ำประปาผ่านระบบเคาน์เตอร์เซอร์วิสมากที่สุด ส่วนใหญ่ชำระค่าบริการเป็นจำนวน 1-2 ครั้งต่อเดือน และมีการเดินทางไปชำระค่าบริการโดยใช้รถยนต์ส่วนตัวมากที่สุด (2) ด้านความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความเชื่อมั่นในการใช้บริการ ด้านการตอบสนองการบริการ ด้านความมั่นใจในระบบบริการ และด้านความเข้าใจและดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า อยู่ในระดับที่มาก (3) ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ปัจจัย อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่เคยใช้บริการ ระยะทางในการเดินทางไปชำระค่าบริการ มีความสัมพันธ์กับประเภทของคนกลางที่รับชำระค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์

\* อาจารย์ประจำภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

และจำนวนใบแจ้งหนี้ที่ได้รับในแต่ละเดือน ส่วนด้านระยะทางในการเดินทางไปชำระค่าบริการ ก็มีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินที่นำมาชำระในแต่ละเดือน (4) ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลาง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบคนกลางแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าบริการ ดังนั้นธุรกิจที่รับชำระเงินควรจัดเตรียมในเรื่องดังต่อไปนี้ (1) ด้านสถานที่จอดรถต้องมีความสะดวกง่ายต่อการแวะใช้บริการและเพียงพอต่อการใช้บริการ เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่มีการเดินทางมาชำระเงินโดยใช้รถส่วนตัว (2) ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยเฉพาะการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ รวมไปถึงควรมีการส่งเสริมการขายให้มากขึ้น เช่น การนำใบเสร็จการชำระเงินมาเป็นส่วนลดในการซื้อสินค้า หรือสะสมของรางวัล (3) ด้านระบบการรับชำระเงิน ควรมีการตรวจสอบเรื่องความแม่นยำของข้อมูลเนื่องจากที่ผ่านมาลูกค้าเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับการชำระเงินที่ผิดพลาด

### Abstract

This study is made for the objectives of (1) studying the behaviors of customers using a public utility service in the area of Bangkok itself (2) studying the satisfaction received by the same people using the same service (3) studying the relationship between the personal necessity and the behavior of customers using the public utility service in Bangkok area And (4) studying the relationship between the personal necessity and satisfaction through the public utility services in Bangkok area.

Group studies are conducted with 385 questionnaires in 10 out of 50 selected cities which includes Bangkhae 50 sets, Jomthong 50 sets, Bangkhen 40 sets, Jatuchak 40 sets, Dingdaeng 40 sets, Bangsue 35 sets, Thonburi 35 sets, Don Muang 35 sets, Pasicharoen 30 sets and Bangkapi 30 sets (all questionnaires are collected and evaluated from more to less population of the cities concerned). These data was analyzed by using a percentage, mean, standard deviation, Chi-square test and F-test while qualitative data was analyzed on secondary data.

The results of the studies found out the (1) The customers prefer to pay electric, phone and city water bill through the public utility service while the majority has chosen to drive their own car to pay once or twice a month to pay their bills (2) The customers are satisfied by the quick and good service provided by the public utility service and strongly believe in their service and their concerns about the needs of the users (3) The tests results between personal necessity and personal behavior in using this service and found out that the personal needs, age, income, educational background, the

length of time using the service, the distance of traveling to use facility is related to the public utility service for electricity city water, phones and other outstanding payable bills to be paid monthly.

(4) The age of the users and educational background differs between the personal necessity and personal satisfaction to make the necessary payments through a public utility service.

Thus, results of these studies are of benefit for the business leads and would like to propose the necessity of the public utility services. The utility service has to take into consideration about (1) the spacious parking area for the majority of customers using the service (2) the promotion by the press or some bonus ideas (3) the accuracy of the details as customers had bad experiences in the past.

## บทนำ

ในปัจจุบันนี้จะเห็นได้ว่าสภาพเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงและทันสมัยมากขึ้น อีกทั้งประชาชนส่วนใหญ่นิยมทำงานนอกบ้านไม่ว่าจะเป็นตามสถานศึกษา สถาบัน หน่วยงานของรัฐบาล บริษัท เอกชน หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว ซึ่งอาจทำให้ประชาชนเหล่านั้น มีเวลาที่จำกัดในการดำเนินธุรกรรมเกี่ยวกับการชำระเงินค่าสาธารณูปโภค<sup>1</sup>

ในอดีตเมื่อ 10 ปีที่ผ่านมาประเทศไทยยังไม่มี การนำระบบการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบ คนกลางมาใช้ จะเห็นได้ว่า หลังจากที่ประชาชนผู้ใช้ น้ำ ประปา ไฟฟ้า และโทรศัพท์ ได้รับใบแจ้งหนี้ จำเป็น อย่างยิ่งที่จะต้องนำใบแจ้งหนี้ไปชำระเงินที่ การไฟฟ้า นครหลวง, การประปานครหลวง และองค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทย ในท้องที่ที่ใกล้เคียงกับที่ตนเองอาศัยอยู่ ซึ่งในอดีตนั้นยังไม่มีระบบรับชำระหนี้ผ่านระบบคนกลาง ไม่มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยในการอำนวยความสะดวก

สะดวกให้กับผู้ใช้บริการอีกทั้งในการติดต่อชำระหนี้ค่า สาธารณูปโภคในทีละข้า ไม่สะดวกรวดเร็วเหมือนใน ปัจจุบัน เนื่องจากมีอุปสรรคหลายอย่าง เช่น ความไม่ สะดวกในการเดินทางไปชำระเงิน เนื่องจากผู้ใช้บริการ บางท่านต้องทำงาน หรือติดภารกิจที่สำคัญ อีกทั้งยังมี ปัญหาในเรื่องการจราจรที่ติดขัด, องค์กรต่างๆ ก็มี การกำหนดระยะเวลาในการให้บริการ รวมถึงการที่ใน บางองค์กร มีเวลาให้เจ้าหน้าที่หยุดพักรับประทาน อาหารกลางวัน จึงมีผลกระทบกับผู้ที่นำเงินไปชำระต้อง เสียเวลาในการรอคอย เป็นต้น

ระบบคนกลางเริ่มเข้าสู่ธุรกิจ ในปี 2537<sup>2</sup> โดย บริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิสเป็นผู้ริเริ่มโดยใช้ชื่อในการให้ บริการว่า "จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส" ต่อมาบริษัท เวิลด์โฟนซ็อบ ก็เริ่มเข้าสู่ตลาดในปี 2541 โดยใช้ชื่อ ในการให้บริการว่า "จุดชำระเงินระบบเพย์ พอยท์" ต่อมาในปี 46 บริษัทไปรษณีย์ไทย ก็เริ่มเข้าสู่การให้ บริการชำระเงินผ่านระบบคนกลาง โดยใช้ชื่อในการให้

<sup>1</sup> ตามความหมายใน พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2522 หน้า 827 อธิบายความหมาย "สาธารณูปโภค คือ บริการ สาธารณะที่จัดทำเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในสิ่งอุปโภคที่จำเป็น เช่น การไฟฟ้า การประปา การเดินทางประจำทาง โทรศัพท์ ซึ่งภาษาอังกฤษใช้คำว่า Public Utility"

<sup>2</sup> <http://www.counterservice.co.th> (เคาน์เตอร์เซอร์วิส)

บริการว่า  
พาณิชย์ก็  
โดยมีวิธีก  
ผ่านเคาน์  
โทรศัพท์  
ซึ่งธุรกิจก  
มีการแข่ง  
บริการ ระ  
ให้บริการ  
การบริการ  
สิ่งสำคัญ  
การบริการ  
เพื่อให้ผู้บริ  
ที่ได้ก็คือจ  
ก็มีรายได้  
ประเภท  
และการคิด  
ชำระเงินค  
ต้องมีการ  
ผ่านระบบ  
15 บาทต่อ  
บริการเพิ่ม  
ไปรษณีย์ค  
และชำระ  
รายการละ  
และค่าโทร  
ธรรมเนียม  
การใช้บริก  
ประเภทใด  
และรูปแบบ  
ซึ่งความพึง

public utility  
paid monthly.  
necessity and  
like to propose  
claration about  
emotion by the  
experiences in

ต่อชำระหนี้ค่า  
ที่เร็วเหมือนใน  
เช่น ความไม่  
จากผู้ให้บริการ  
อีกทั้งยังมี  
ก็มีความ  
รวมถึงการที่ใน  
รับประทาน  
เงินไปชำระต้อง

ปี 2537<sup>2</sup> โดย  
ใช้ชื่อในการให้  
ต่อมาบริษัท  
41 โดยใช้ชื่อ  
เพย์ พอยท์”  
เริ่มเข้าสู่การให้  
ใช้ชื่อในการให้

บริการ  
ทาง โทรศัพท์

บริการว่า “Pay at Post” และในปีเดียวกัน ธนาคารพาณิชย์ก็เข้าสู่ระบบธุรกิจรับชำระเงินผ่านระบบคนกลาง โดยมีวิธีการชำระเงินหลากหลายรูปแบบ เช่น การชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร, ตู้เอทีเอ็ม, อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์มือถือ, โทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ เป็นต้น ซึ่งธุรกิจการชำระเงินผ่านระบบคนกลางทุกประเภท ก็เริ่มมีการแข่งขันกันมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในเรื่อง รูปแบบบริการ ระบบการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ค่าธรรมเนียมการบริการต่างๆ เป็นต้น ซึ่งจัดว่าทั้งหมดที่กล่าวมาเป็นสิ่งสำคัญของการดำเนินธุรกิจ ผู้บริหารต้องรักษามาตรฐานการบริการให้มีคุณภาพ และสร้างจุดเด่นทางการแข่งขัน เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจมากที่สุด และผลลัพธ์ที่ได้ก็คือจะมีผู้ที่มาใช้บริการเพิ่มขึ้นมากมาย และบริษัทก็มียาได้เพิ่มขึ้นมากด้วย

ในการชำระเงินผ่านระบบคนกลางแต่ละประเภท มีเงื่อนไขการใช้บริการ รูปแบบการให้บริการ และการคิดอัตราค่าบริการที่แตกต่างกัน การใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบ คนกลางผู้บริโภคต้องมีการจ่ายเงินค่าธรรมเนียมในการบริการ เช่น ชำระผ่านระบบเคาน์เตอร์เซอร์วิสคิดค่าบริการเพิ่มเติมครั้งละ 15 บาทต่อรายการ, ชำระผ่านระบบเพย์ พอยท์คิดค่าบริการเพิ่มเติมครั้งละ 10 บาทต่อรายการ, ชำระผ่านที่ทำกาไปรษณีย์คิดค่าบริการเพิ่มเติมครั้งละ 10 บาทต่อรายการ และชำระผ่านธนาคารพาณิชย์คิดค่าบริการเพิ่มเติมรายการละ 15 บาท (ยกเว้นชำระค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา และค่าโทรศัพท์ โดยวิธีหักผ่านบัญชีธนาคาร ไม่คิดค่าธรรมเนียม) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าผู้บริโภคจะสะดวกในการใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลางประเภทใด ซึ่งระบบคนกลางแต่ละประเภทก็มีเงื่อนไขและรูปแบบการบริการที่แตกต่างกัน และอาจนำมาซึ่งความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในการใช้บริการ

ตลอดจนพฤติกรรมที่มีต่อการใช้บริการที่แตกต่างกันของผู้บริโภคได้

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาถึงคำถามด้านปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการชำระเงินค่าสาธารณูปโภค ซึ่งจะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบและสิ่งกระตุ้นต่างๆ ที่ส่งผลทำให้ลูกค้าเลือกใช้การบริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลาง และสามารถนำไปปัจจัยสิ่งกระตุ้นต่างๆ เหล่านั้น มาพัฒนาเครื่องมือสำหรับการให้บริการรูปแบบใหม่ เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่มีต่อการใช้บริการชำระเงิน ค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลางในกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลาง ในกรุงเทพมหานคร (3) เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลางในกรุงเทพมหานคร (4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลางในกรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เน้นการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลาง และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจในการใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลางในกรุงเทพมหานคร โดยคัดเลือกตัวอย่างจากผู้ให้บริการ

ชำระค่าสาธารณูปโภคประเภทต่างๆ เฉพาะในกรุงเทพมหานคร ที่ชำระเงินผ่านทางธนาคารพาณิชย์ (Commercial) ที่ทำการไปรษณีย์ และโทรเลข (Pay at Post) ร้านค้าที่เป็นตัวแทนรับชำระค่าบริการระบบเพย์พอยต์ (Pay Point) ร้านค้าที่เป็นตัวแทนรับชำระค่าบริการผ่านระบบเคาน์เตอร์เซอร์วิส (Counter Service)

ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนประชากรทั้งหมดคือ 4,521,954 คน<sup>3</sup> แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 เขต ในการศึกษานี้จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster or area sampling) ซึ่งจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดเพียง 10 เขต เท่านั้น จากเขตการปกครอง 50 เขต โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 385 ชุด (โดยพิจารณาจากเขตที่มีจำนวนประชากรมากที่สุดถึงน้อยเรียงลำดับ 1-10) ประกอบด้วย เขตบางแค มีประชากรจำนวน 148,521 คน เก็บแบบสอบถามจำนวน 50 ชุด, เขตจอมทอง (144,587 คน) จำนวน 50 ชุด, เขตบางเขน (139,851 คน) จำนวน 40 ชุด, เขตจตุจักร (138,122 คน) จำนวน 40 ชุด, เขตดินแดง (133,528 คน) จำนวน 40 ชุด, เขตบางซื่อ (128,923 คน) จำนวน 35 ชุด, เขตธนบุรี (126,270 คน) จำนวน 35 ชุด, เขตดอนเมือง (125,269 คน) จำนวน 35 ชุด, เขตภาษีเจริญ (118,600 คน) จำนวน 30 ชุด และเขตบางกะปิ (118,654 คน) จำนวน 30 ชุด การเก็บตัวอย่างทำการรวบรวมตั้งแต่เดือนกันยายน ถึงตุลาคม 2547

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการชำระเงิน ค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลางในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเป็นข้อมูลในการพัฒนาและเพิ่มทางเลือกใหม่ในการให้บริการได้

เลือกใหม่ในการให้บริการได้

2. ทำให้ทราบถึงข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นประโยชน์ และเป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงการบริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลาง

3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภค ผ่านระบบคนกลางในกรุงเทพมหานคร

4. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจ ในการใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลางในกรุงเทพมหานคร

### วิธีดำเนินการวิจัย

การออกแบบวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตอบคำถามวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลหลายวิธีการเพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของข้อมูล ข้อมูลการวิจัยมีทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data) และข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) ซึ่งได้จากข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบโดยกลุ่มตัวอย่าง และศึกษาจากข้อมูลทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลางต่างๆ โดยศึกษาจากรายละเอียดของผลงานวิจัยที่จัดทำไว้ ทั้งจากหน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและเอกชนมาประกอบ ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยแบ่ง 2 ลักษณะ คือ ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวน การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้  $\chi^2$ -test และ F-test ที่ได้จากการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

<sup>3</sup> [http://203.155.220.217/pipd/07stat\(th\)43/01pop/01pop\\_t/07\\_age1.htm](http://203.155.220.217/pipd/07stat(th)43/01pop/01pop_t/07_age1.htm)

## ผลการวิจัย

### ตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ใช้บริการชำระเงินมีทั้งเพศชายและเพศหญิง มีจำนวนผู้ใช้บริการอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000-20,000 บาท ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพแต่งงานแล้วมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเคยใช้บริการชำระเงินค่าบริการมาแล้วเป็นระยะเวลา 1-2 ปี ระยะเวลาในการเดินทางไปชำระค่าบริการอยู่ห่างจากที่พัก/สถานที่ทำงานประมาณ 1-2 กิโลเมตร

### ตอนที่ 2 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลางในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ตอนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการชำระเงินค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ มากที่สุด รองลงมาคือ ชำระเงินค่าน้ำประปา กลุ่มตัวอย่างมีการชำระเงินค่าบริการผ่านระบบเคาเตอร์เซอร์วิสมากที่สุด ส่วนใหญ่มีการชำระเงิน 1-2 ครั้งต่อเดือน ได้รับใบแจ้งหนี้เป็นจำนวนมากกว่า 2 ใบต่อเดือน และมีการนำเงินไปชำระค่าบริการภายใน 3-4 วันหลังจากได้รับใบแจ้งหนี้แล้ว สำหรับจำนวนเงินที่ชำระต่อเดือนอยู่ระหว่าง 1,000-1,500 บาท และมีการเดินทางไปชำระเงินค่าบริการโดยใช้รถส่วนตัวมากที่สุด

### ตอนที่ 3 ศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลางในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ตอนที่ 3 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลางในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็น

เป็นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความเชื่อมั่นในการบริการด้านความรับผิดชอบของคนกลาง ด้านความมั่นใจ และด้านความเข้าใจต่อลูกค้า

### ตอนที่ 4 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลางในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ตอนที่ 4 พบว่า (4.1) อายุ มีความสัมพันธ์กับประเภทของคนกลางที่ผู้ใช้บริการเลือกชำระค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ และจำนวนใบแจ้งหนี้ที่ผู้ใช้บริการได้รับต่อเดือน (4.2) รายได้มีความสัมพันธ์กับประเภทของคนกลางที่ลูกค้าเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา จำนวนใบแจ้งหนี้ที่ผู้ใช้บริการได้รับต่อเดือน และจำนวนเงินที่ผู้ใช้บริการนำไปชำระในแต่ละเดือน (4.3) อาชีพมีความสัมพันธ์กับจำนวนใบแจ้งหนี้ที่ผู้ใช้บริการได้รับต่อเดือน (4.4) ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับประเภทของคนกลางที่ลูกค้าเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา และจำนวนใบแจ้งหนี้ที่ผู้ใช้บริการได้รับต่อเดือน (4.5) ระยะเวลาที่เคยใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับประเภทของคนกลางที่ลูกค้าเลือกใช้บริการชำระค่าน้ำประปา (4.6) ความถี่ในการชำระเงินค่าบริการ มีความสัมพันธ์กับจำนวนใบแจ้งหนี้ที่ผู้ใช้บริการได้รับต่อเดือน (4.7) ระยะทางที่ผู้ใช้บริการเดินทางไปชำระค่าบริการ มีความสัมพันธ์กับประเภทของคนกลางที่ลูกค้าเลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ และจำนวนเงินที่ผู้ใช้บริการนำไปชำระในแต่ละเดือน

### ตอนที่ 5 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลางในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ตอนที่ 5 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจ

ของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลาง มีความพึงพอใจในการใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภค พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน ผ่านระบบคนกลางแตกต่างกัน

### การทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ความตามตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค ผ่านระบบคนกลาง

ปัจจัยส่วนบุคคล	พฤติกรรมการใช้บริการ	สรุปผลการศึกษา
อายุ	การเลือกประเภทของคนกลางที่รับชำระค่าไฟฟ้า	สัมพันธ์กัน
	การเลือกประเภทของคนกลางที่รับชำระค่าน้ำประปา	ไม่สัมพันธ์กัน
	การเลือกประเภทของคนกลางที่รับชำระค่าโทรศัพท์	สัมพันธ์กัน
	ความถี่ในการชำระเงิน (ต่อเดือน)	ไม่สัมพันธ์กัน
	ระยะเวลาในการชำระเงินหลังจากได้รับใบแจ้งหนี้	ไม่สัมพันธ์กัน
	จำนวนใบแจ้งหนี้ที่ได้รับ (ต่อเดือน)	สัมพันธ์กัน
	จำนวนเงินที่ชำระ (ต่อเดือน)	ไม่สัมพันธ์กัน
รายได้	การเลือกประเภทของคนกลางที่รับชำระค่าไฟฟ้า	สัมพันธ์กัน
	การเลือกประเภทของคนกลางที่รับชำระค่าน้ำประปา	สัมพันธ์กัน
	การเลือกประเภทของคนกลางที่รับชำระค่าโทรศัพท์	ไม่สัมพันธ์กัน
	ความถี่ในการชำระเงิน (ต่อเดือน)	ไม่สัมพันธ์กัน
	ระยะเวลาในการชำระเงินหลังจากได้รับใบแจ้งหนี้	ไม่สัมพันธ์กัน
	จำนวนใบแจ้งหนี้ที่ได้รับ (ต่อเดือน)	สัมพันธ์กัน
	จำนวนเงินที่ชำระ (ต่อเดือน)	สัมพันธ์กัน
อาชีพ	การเลือกประเภทของคนกลางที่รับชำระค่าไฟฟ้า	ไม่สัมพันธ์กัน
	การเลือกประเภทของคนกลางที่รับชำระค่าน้ำประปา	ไม่สัมพันธ์กัน
	การเลือกประเภทของคนกลางที่รับชำระค่าโทรศัพท์	ไม่สัมพันธ์กัน
	ความถี่ในการชำระเงิน (ต่อเดือน)	ไม่สัมพันธ์กัน
	ระยะเวลาในการชำระเงินหลังจากได้รับใบแจ้งหนี้	ไม่สัมพันธ์กัน
	จำนวนใบแจ้งหนี้ที่ได้รับ (ต่อเดือน)	สัมพันธ์กัน
	จำนวนเงินที่ชำระ (ต่อเดือน)	ไม่สัมพันธ์กัน

ปัจจัยส่วนบุคคล
ระดับการศึกษา
ระยะเวลาที่เค
ระยะทางที่เดิน
ค่าบริการ

ตารางที่ 2

ความแ
อายุ
รายได้
อาชีพ
การศึกษา
ระยะเวลา
ระยะทาง

ปัจจัยส่วนบุคคล	พฤติกรรมการใช้บริการ	สรุปผลการศึกษา
ระดับการศึกษา	การเลือกประเภทของคนกลางที่รับชำระค่าไฟฟ้า	สัมพันธ์กัน
	การเลือกประเภทของคนกลางที่รับชำระค่าน้ำประปา	สัมพันธ์กัน
	การเลือกประเภทของคนกลางที่รับชำระค่าโทรศัพท์	ไม่สัมพันธ์กัน
	ความถี่ในการชำระเงิน (ต่อเดือน)	ไม่สัมพันธ์กัน
	ระยะเวลาในการชำระเงินหลังจากได้รับใบแจ้งหนี้	ไม่สัมพันธ์กัน
	จำนวนใบแจ้งหนี้ที่ได้รับ(ต่อเดือน)	สัมพันธ์กัน
	จำนวนเงินที่ชำระ(ต่อเดือน)	ไม่สัมพันธ์กัน
ระยะเวลาที่เคยใช้บริการ	การเลือกประเภทของคนกลางที่รับชำระค่าไฟฟ้า	ไม่สัมพันธ์กัน
	การเลือกประเภทของคนกลางที่รับชำระค่าน้ำประปา	สัมพันธ์กัน
	การเลือกประเภทของคนกลางที่รับชำระค่าโทรศัพท์	ไม่สัมพันธ์กัน
	ความถี่ในการชำระเงิน (ต่อเดือน)	สัมพันธ์กัน
	ระยะเวลาในการชำระเงินหลังจากได้รับใบแจ้งหนี้	ไม่สัมพันธ์กัน
	จำนวนใบแจ้งหนี้ที่ได้รับ(ต่อเดือน)	สัมพันธ์กัน
	จำนวนเงินที่ชำระ(ต่อเดือน)	ไม่สัมพันธ์กัน
ระยะทางที่เดินทางไปชำระค่าบริการ	การเลือกประเภทของคนกลางที่รับชำระค่าไฟฟ้า	สัมพันธ์กัน
	การเลือกประเภทของคนกลางที่รับชำระค่าน้ำประปา	สัมพันธ์กัน
	การเลือกประเภทของคนกลางที่รับชำระค่าโทรศัพท์	สัมพันธ์กัน
	ความถี่ในการชำระเงิน (ต่อเดือน)	ไม่สัมพันธ์กัน
	ระยะเวลาในการชำระเงินหลังจากได้รับใบแจ้งหนี้	ไม่สัมพันธ์กัน
	จำนวนใบแจ้งหนี้ที่ได้รับ(ต่อเดือน)	ไม่สัมพันธ์กัน
	จำนวนเงินที่ชำระ(ต่อเดือน)	สัมพันธ์กัน

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ  
ในใช้บริการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลาง

ความแตกต่างด้าน (ปัจจัยส่วนบุคคล)	ระดับความพึงพอใจในการชำระค่าบริการ
อายุ	แตกต่างกัน
รายได้	ไม่แตกต่างกัน
อาชีพ	ไม่แตกต่างกัน
การศึกษา	แตกต่างกัน
ระยะเวลาที่เคยใช้บริการ	ไม่แตกต่างกัน
ระยะทางที่เดินทางไปชำระค่าบริการ	ไม่แตกต่างกัน



## อภิปรายผล

จากการศึกษาในครั้งนี้ มีข้อค้นพบที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการใช้บริการ ชำระเงินค่าสาธารณูปโภค ผ่านระบบคนกลางในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ด้านความรับผิดชอบของคนกลาง ด้านความมั่นใจ และด้านความเข้าใจดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เกศนราภรณ์ สัตยาชัย (2546) คือ ประชาชนที่มาใช้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ในด้านระบบการบริการ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากเช่นกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจในการใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านคนกลางในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัย อายุ และระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลางแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย คือ

2.1 เอกรัฐ พรรณราย (2545) ได้วิจัยพบว่า ปัจจัย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ อาชีพ มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจบริการรับชำระเงิน

2.2 เกศนราภรณ์ สัตยาชัย (2546) ได้วิจัยพบว่า ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า

## ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นธุรกิจที่รับชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลางควรจัดเตรียมในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่จอดรถ ต้องมีความสะดวกต่อการแวะใช้บริการและเพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่มีการเดินทางมาชำระเงินโดยใช้รถส่วนตัว

2. ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยเฉพาะการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ควรมีการพิมพ์ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือมีเอกสารแจกฟรีเพื่อแนะนำรูปแบบการชำระเงินค่าบริการ, คำอธิบายเกี่ยวกับวิธีการชำระเงิน และค่าธรรมเนียมต่างๆ รวมไปถึงควรมีการส่งเสริมการขายให้มากขึ้น เช่น การนำใบเสร็จการชำระเงินมาเป็นส่วนลดในการซื้อสินค้า หรือสะสมแลกของรางวัล เป็นต้น

3. ด้านระบบการรับชำระเงิน ควรมีการตรวจสอบเรื่องความแม่นยำของข้อมูลเนื่องจากที่ผ่านมาลูกค้าบางรายเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับการชำระเงิน เช่น มีการชำระเงินค่าน้ำประปาโดยผ่านระบบธุรกิจคนกลางแห่งหนึ่ง แต่พอเวลาผ่านไปก็ถูกระงับการใช้น้ำประปา ทั้งๆ ที่ได้ชำระเงินผ่านระบบคนกลาง ไปล่วงหน้าแล้ว เป็นต้น

## ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารับต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา และค่าโทรศัพท์ผ่านระบบคนกลางเท่านั้น จึงอาจทำให้ผลการศึกษาไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการที่ชำระเงินค่าสาธารณูปโภคประเภทอื่น เนื่องจากในปัจจุบันมีการขยายรูปแบบการรับชำระเงินค่าบริการสาธารณูปโภคหลากหลายรูปแบบ เช่น

การชำระเงิน  
กลุ่มชายตรง  
กลุ่มบัตรเคร  
กลุ่มสาธารณ  
วิเคราะห้เปรี  
เพื่อนำผลการ  
การบริการที่ล

ศิริวรรณ เสรี  
รศ.เสรี วงษ์ม  
เกศนราภรณ์  
กรุง  
เอกรัฐ พรรณ  
(เศ  
Christopher  
US  
Perasuraman  
for J

สปีชี

ไปใช้ให้เป็น  
ที่กระเงินค่า  
เรียนในเรื่อง  
ความสะดวก  
การให้บริการ  
โดยเงินโดยใช้

โดยเฉพาะ  
การ ควรมี  
แจกฟรีเพื่อ  
เกี่ยวกับ  
รวมไปถึง  
ไม่เสร็จ  
หรือสะสม

ควรมีการ  
จากที่ผ่านมา  
การเงิน เช่น  
กึ่งคนกลาง  
ให้นำประปา  
ล่วงหน้าแล้ว

รับต่อไป

ศึกษาเฉพาะ  
ค่าโทรศัพท์  
การศึกษาไม่  
การอุปโภค  
แบบการรับ  
รูปแบบ เช่น

การชำระเงินค่าบริการของกลุ่มประกันภัย กลุ่มเช่าซื้อ  
กลุ่มขายตรง กลุ่มอินเทอร์เน็ต กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่  
กลุ่มบัตรเครดิต เป็นต้น ดังนั้นหากได้มีการศึกษาใน  
กลุ่มสาธารณูปโภครูปแบบอื่นด้วย ก็จะสามารถนำผลมา  
วิเคราะห์เปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้  
เพื่อนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงระบบ  
การบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาถึง  
ความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการ ควบคู่ไปกับ  
การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในด้านต่างๆ คือ  
ด้านการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความเชื่อมั่น  
ในระบบที่ให้บริการ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ  
และด้านความเข้าใจต่อลูกค้า เพื่อสามารถนำข้อมูล  
ทั้งสองส่วนมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ  
มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2538.  
รศ.เสรี วงษ์มณฑา. การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2542.  
เกศราภรณ์ ลัดยาชัย. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขต  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(รัฐศาสตร์) : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.  
เอกรัฐ พรตเวราย. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในธุรกิจบริการรับชำระเงิน. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
(เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร, 2545.  
Christopher H. Lovelock and Lauren K. Wright. **Principles of Service and Management.** New Jersey  
USA : Prentice-Hall, 1999.  
Perasuraman A., V. A. Zeithaml and L. Berry. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications  
for Research," **The Journal of Market.** 49 (February, 1985) : 79-81.