

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระค่าน้ำประปาตรงเวลาของผู้ใช้การประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีราชา

Factors Affecting On-Time Water Bill Payment of Customers of The Provincial Waterworks Authority, Sriracha Branch

นายิกา รองาม / Nayika Ror-ngarm

สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ ศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

E-mail: Nayika.nt@gmail.com

ศรีอร สมบูรณ์ทรัพย์ / Sri-on Somboonsup

คณะเศรษฐศาสตร์ ศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

E-mail: fecosos@ku.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระค่าน้ำประปาตรงเวลาของผู้ใช้การประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีราชา รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้การประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีราชา จำนวน 400 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองโลจิสต์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระค่าน้ำประปาตรงเวลาของผู้ใช้การประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีราชา ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา และปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านคุณค่าที่ลูกค้าได้รับเรื่องการแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดชำระค่าน้ำประปา ด้านต้นทุนหรือราคาที่ถูกค้ายอมชำระเรื่องการแสดงการคำนวณค่าน้ำประปามีความชัดเจน ด้านความสะดวกเรื่องจำนวนวันในการชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางอื่นมีความเหมาะสม ด้านความสบายเรื่องสามารถเข้าถึงช่องทางการชำระค่าน้ำประปาได้ง่าย และด้านความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการเรื่องมาตรการในการกำกับดูแลเมื่อชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงเวลาเคร่งครัดและชัดเจน

คำสำคัญ: การชำระค่าน้ำประปา, การประปาส่วนภูมิภาค, ส่วนประสมการตลาด

Abstract

The objective was to study the factors affecting on-time water bill payment of customers of the Provincial Waterworks Authority, Sriracha branch. Data collected by a questionnaire from random samplings of the water users of the Provincial Waterworks Authority at Sriracha, with a total of 400 samplings. Analyzed data using the Logit model at the statistical significance of 0.10. The study found that factors affecting on-time water bill payment of customers of the Provincial Waterworks Authority at Sriracha were average monthly income, the channel for water bill payment including. marketing mix factors, in terms of the value that customers receive when notification of water bill payment on the due date, cost or price that the customers agree to pay, cost of water bill calculation is clear, convenience on the number of days for water bill payment through other channels is appropriate, convenience to access to the water bill payment channels, and the success in responding to the regulatory measures when not paying water bills on time are strict and clear.

Keywords: Water bill payment, Provincial Waterworks Authority, Marketing Mix

บทนำ

การประปาส่วนภูมิภาคดำเนินการเกี่ยวกับน้ำประปา เพื่อประโยชน์ในการบริการสาธารณสุขปโภค และสุขภาพอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ โดยแบ่งเขตบริหารงานออกเป็น 10 เขตตามภูมิภาค การประปาส่วนภูมิภาคเขต 1 กำกับดูแลในส่วนภูมิภาคตะวันออกมีจำนวนผู้ใช้น้ำมากที่สุด และจังหวัดชลบุรีเป็นแหล่งรวบรวมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ส่งผลให้มีจำนวนประชากรพักอาศัยในพื้นที่มากที่สุด ในขณะที่เดียวกันการประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีราชาเป็นเพียงสาขาเดียวในจังหวัดชลบุรีที่ไม่มีนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ดูแล อีกทั้งมีสาธารณสุขปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน ทำให้พื้นที่การดูแลส่วนใหญ่ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีราชาเป็นที่พักอาศัย และเมื่อเปรียบเทียบจำนวนสัดส่วนผู้ใช้น้ำประเภทที่พักอาศัยในจังหวัดชลบุรี พบว่าการประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีราชามีสัดส่วนผู้ใช้น้ำประเภทที่พักอาศัย ร้อยละ 83.94 ของผู้ใช้น้ำทั้งหมด จากข้อมูลจำนวนผู้ใช้น้ำการประปาส่วนภูมิภาค (2562)

ผลการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค เมื่อพิจารณาสัดส่วนปริมาณลูกหนี้การค้ำต่อจำนวนผู้ใช้น้ำ พบว่า ในปีงบประมาณ 2560 สัดส่วนลูกหนี้การค้ำต่อจำนวนผู้ใช้น้ำเป็น 131.03 บาทต่อคน และปีงบประมาณ 2561 มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเป็น 146.48 บาทต่อคน จากผลการดำเนินงานดังกล่าว คณะผู้บริหารจึงกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการและกำกับดูแล การติดตามทวงถามเกี่ยวกับการชำระค่าน้ำประปากับผู้ใช้น้ำอย่างเป็นขั้นตอนสอดคล้องกับกฎหมาย การติดตามทวงถามหนี้ และมอบอำนาจการบริหารจัดการให้กับสาขา การพิจารณาแหล่งที่มาและสาเหตุการชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงเวลา จะทำให้สามารถดำเนินการป้องกันการเพิ่มขึ้นของผู้ใช้น้ำที่ชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงเวลา

จากการสำรวจเบื้องต้นของการประปาส่วนภูมิภาค ผลกระทบการชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงเวลาของผู้ใช้น้ำแต่ละประเภท ผู้ใช้น้ำประเภทที่พักอาศัยจะได้รับความไม่สะดวกในการชำระค่าน้ำประปา ส่วนผู้ใช้น้ำประเภทธุรกิจจะกระทบกับการดำเนินธุรกิจทั้งโดยตรงและโดยอ้อม จากผลกระทบดังกล่าวผู้ใช้น้ำประเภทที่พักอาศัยจะมีโอกาสการชำระค่าน้ำไม่ตรงเวลามากกว่าประเภทธุรกิจ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีราชาที่มีพื้นที่ในการกำกับดูแลที่เหมาะสมสำหรับการพักอาศัย จึงทำให้มีผู้ใช้น้ำประเภทที่พักอาศัยเป็นจำนวนมาก ถ้าหากผู้ใช้น้ำประเภทที่พักอาศัยชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงเวลาจะส่งผลให้จำนวนลูกหนี้การค้ำเพิ่มมากขึ้น

เพื่อเป็นการลดผลกระทบจากการชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงเวลาของผู้ใช้น้ำ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการรับชำระค่าน้ำประปา ผู้ศึกษาตระหนักถึงความสำคัญของการชำระค่าน้ำประปาตรงเวลา จึงได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระค่าน้ำประปาตรงเวลาของผู้ใช้น้ำการประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีราชา เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการกระบวนการรับชำระค่าน้ำประปาให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเป็นรูปธรรมและสามารถหาแนวทางจูงใจการชำระค่าน้ำประปาตรงเวลาของผู้ใช้น้ำ

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระค่าน้ำประปาตรงเวลาของผู้ใช้น้ำการประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีราชา

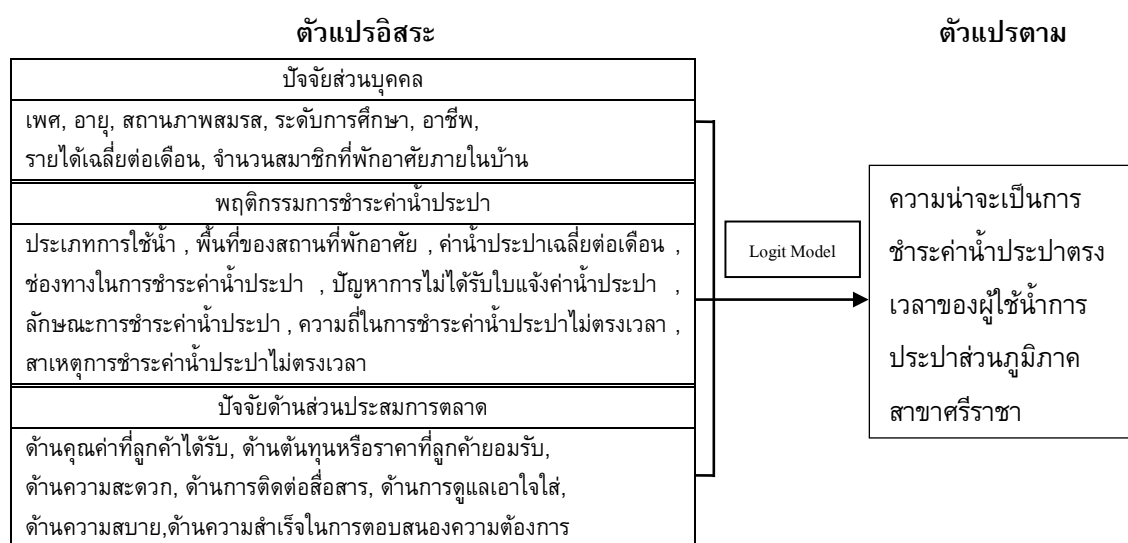
การทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมของลูกค้ำ ส่วนประสมทางการตลาด หรือปัจจัยการชำระหนี้สินเป็นตัวแปรที่มีถูกนำมาศึกษา ดังตารางที่ 1 ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของผู้ศึกษา ดังนั้นผู้ศึกษาจึงนำตัวแปรเหล่านี้มาทำการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้

ตารางที่ 1 แสดงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านพฤติกรรมของลูกค้ำ และปัจจัยส่วนประสมการตลาดจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย (ปี)	ลักษณะส่วนบุคคล	พฤติกรรมของลูกค้ำ	ปัจจัยส่วนประสมการตลาด
กรวิทย์ หินหมื่นไวย (2555)			✓
จันทิมา สุขเนตร์ (2561)	✓	✓	
ธนัทธอร์ นาราสุนทรกุล (2558)	✓	✓	✓
วรรณัญฐกานต์ นุชพุ่ม (2557)	✓	✓	✓
Shaowen Huang (2562)	✓	✓	

กรอบแนวคิดการศึกษา



วิธีการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ใช้น้ำการประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีราชา เป็นการสุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากร ซึ่งการศึกษาในคั้งนี้จะนับจากจำนวนผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่พักอาศัย เนื่องจากผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่พักอาศัยมีจำนวนมากที่สุด และมีโอกาสในการชำระค้ำน้ำประปาไม่ตรงเวลาสูงกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้น้ำทั้ง 3 ประเภท มีจำนวนทั้งหมด 40,030 ราย ผลการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 397 ตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และเพื่อให้ผลการศึกษาที่สมบูรณมากขึ้น จึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง การป้องกันความผิดพลาดของข้อมูล มีการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha ของส่วนประสมการตลาดเท่ากับ 0.956 จะแสดงได้ว่าแบบสอบถามชุดนี้มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับที่ยอมรับได้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และในการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองโลจิสติกโดยเป็นแบบจำลองที่ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรตามที่มีลักษณะเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ เมื่อต้องตัดสินใจเลือกซึ่งมีค่าเป็น 1 หรือ 0 โดยมีค่าเป็น 1 เมื่อผู้ใช้น้ำชำระค้ำน้ำประปาตรงเวลา และมีค่าเป็น 0 เมื่อผู้ใช้น้ำชำระค้ำน้ำประปาไม่ตรงเวลา สำหรับตัวแปรอิสระ (independent Variable) มีลักษณะเป็นทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการชำระค้ำน้ำประปาและปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการชำระค้ำน้ำประปาตรงเวลาของผู้ใช้น้ำการประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีราชา โดยกำหนดแบบจำลองโลจิสติกเพื่อใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ดังนี้

$$\ln\left(\frac{P}{1-P}\right) = \beta_0 + \beta_1 \text{edu}_{1i} + \sum_i \beta_2 \text{income}_{2i} + \sum_j \beta_3 \text{chan}_{3j} + \beta_4 \text{local}_{4j} + \beta_5 \text{value}_3 + \beta_6 \text{cost}_1 + \beta_7 \text{conv}_2 + \beta_8 \text{commu}_4 + \beta_9 \text{care}_3 + \beta_{10} \text{comf}_2 + \beta_{11} \text{comp}_3 + \varepsilon$$

ตารางที่ 2 คำอธิบายตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปร	ความหมาย	หมายเหตุ
P	Prob (Y=1) หมายถึง ความน่าจะเป็นของการชำระค่าน้ำประปาตรงเวลาของผู้ใช้น้ำการประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีราชา	
Y	การตัดสินใจชำระค่าน้ำประปาตรงเวลาของผู้ใช้น้ำการประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีราชา	1 = ชำระค่าน้ำประปาตรงเวลา, 0 = ชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงเวลา
edu	ระดับการศึกษาสูงสุด เมื่อ i = 0, 1	Base Group = ต่ำกว่าปริญญาตรี 1 = สูงกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี
income	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เมื่อ i = 0, 1, 2	Base Group = ไม่เกิน 30,000 บาท 1 = 30,000 - 60,000 บาท 2 = มากกว่า 60,000 บาทขึ้นไป
chan	ช่องทางในการชำระค่าน้ำประปา เมื่อ i = 0, 1, 2	Base Group = เคาน์เตอร์การประปาส่วนภูมิภาค 1 = ตัวแทนอื่นที่ต้องเดินทางไปชำระ 2 = ตัวแทนอื่นที่ไม่ต้องเดินทางไปชำระ
local	สถานที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบล เมื่อ i = 0, 1	Base Group = ตำบลสุรศักดิ์ 1 = ตำบลอื่น ๆที่ไม่ใช่ตำบลสุรศักดิ์
value 3	ด้านคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ (Customer Value) มีการแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลาชำระค่าน้ำประปา	ตามคะแนนความคิดเห็น 1 - 5
cost 1	ด้านต้นทุนหรือราคาที่ถูกจ่ายอมชำระ (Cost of Customer) มีการแสดงการคำนวณค่าน้ำประปาที่ชัดเจน	ตามคะแนนความคิดเห็น 1 - 5
conv 2	ด้านความสะดวก (Convenience) จำนวนวันในการชำระผ่านช่องทางอื่น ๆ มีความเหมาะสม	ตามคะแนนความคิดเห็น 1 - 5
commu 4	ด้านการสื่อสาร (Communication) มีการแจ้งเตือนวันในการชำระค่าน้ำประปาผ่านใบแจ้งหนี้	ตามคะแนนความคิดเห็น 1 - 5
care 3	ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Caring) พนักงานอริยาถยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	ตามคะแนนความคิดเห็น 1 - 5
comf 2	ด้านความสบาย (Comfortable) ผู้ใช้น้ำสามารถเข้าถึงช่องทางการชำระค่าน้ำประปาได้ง่าย	ตามคะแนนความคิดเห็น 1 - 5
comp 3	ด้านความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (Complete) มีมาตรการในการกำกับดูแลเมื่อชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงเวลา เครื่องคิดและชัดเจน	ตามคะแนนความคิดเห็น 1 - 5
ε	ค่าความคลาดเคลื่อน (Error Term)	

ผลการศึกษา

จากการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดต่ำกว่าระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 คน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท ด้านพฤติกรรมการชำระค่าน้ำประปา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประเภทการใช้น้ำ คือ สถานที่พักอาศัยของเอกชน (บ้านพักอาศัยส่วนบุคคล) สถานที่พักอาศัยอยู่ในตำบลสุรศักดิ์ ค่าน้ำเฉลี่ยต่อเดือน 101 - 300 บาท เลือกชำระค่าน้ำประปาในช่องทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ไม่พบปัญหาการไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา ชำระค่าน้ำประปาไม่เกิน 14 วันหลังจากได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา (ชำระค่าน้ำประปาตรงเวลา) ในกรณีชำระค่าน้ำประปาหลังจากได้รับใบแจ้งหนี้มากกว่า 15 วันขึ้นไป (ชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงเวลา) ความถี่ในการ

ชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงเวลา 1 - 3 ครั้งต่อปี และสาเหตุในการชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงเวลา คือ สิ้นช่วงเวลาในการชำระค่าน้ำประปา กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้น้ำชำระค่าน้ำประปาตรงเวลา จำนวน 214 คน และชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงเวลา 186 คน ด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการชำระค่าน้ำประปา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ด้านคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ ด้านความสะดวก ด้านต้นทุนหรือราคาของลูกค้ายอมรับ ด้านการสื่อสาร ด้านความสบาย ด้านความสำเร็จในการตอบสนอง และด้านการดูแลเอาใจใส่ ตามลำดับ การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการชำระค่าน้ำประปา และปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการชำระค่าน้ำประปาตรงเวลาของผู้ใช้น้ำการประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีราชา ด้วยแบบจำลองโลจิสต์ สามารถนำมาเขียนสมการถดถอยของความน่าจะเป็นในการชำระค่าน้ำประปาตรงเวลาของผู้ใช้น้ำการประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีราชา ดังนี้

$$\ln\left(\frac{P}{1-P}\right) = -2.995 - 0.368edu_1 - 0.753income_1 - 0.612income_2 + 2.147chan_1 + 1.1910chan_2 - 0.330local_1 \\ (-1.410) \quad (-2.770)^* \quad (-1.540) \quad (6.920)^* \quad (6.250)^* \quad (-1.290) \\ - 0.315value3 + 0.600cost1 - 0.596conv2 + 0.116commu4 + 0.147care3 + 0.467comf2 - 0.332comp3 \\ (-1.990)^* \quad (3.310)^* \quad (-2.810) \quad (0.630) \quad (0.930) \quad (2.320) \quad (1.690)^*$$

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่า z-stat

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุด้วยแบบจำลองโลจิสต์

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	S _b	Z-Stat	P-Value	Marginal Effect (dy/dx)
ค่าคงที่	-2.995	0.901	-3.330	0.001*	
ระดับการศึกษาสูงสุด	(Base Group = ต่ำกว่าปริญญาตรี)				
สูงกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี	-0.368	0.261	-1.410	0.159	-0.091
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	(Base Group = ไม่เกิน 30,000 บาท)				
30,000 - 60,000 บาท	-0.753	0.272	-2.770	0.006*	-0.186
มากกว่า 60,000 บาทขึ้นไป	-0.612	0.398	-1.540	0.124	-0.152
ช่องทางในการชำระค่าน้ำประปา	(Base Group = เคาน์เตอร์การประปาส่วนภูมิภาค)				
ตัวแทนอื่นที่ต้องเดินทางไปชำระ	2.147	0.310	6.920	0.000*	0.455
ตัวแทนอื่นที่ไม่ต้องเดินทางไปชำระ	1.910	0.306	6.250	0.000*	0.414
สถานที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบล	(Base Group = ตำบลสุรศักดิ์)				
ตำบลอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ตำบลสุรศักดิ์	-0.330	0.257	-1.290	0.198	-0.082
ด้านคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ					
การแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลาชำระค่าน้ำประปา	-0.315	0.158	-1.990	0.046*	-0.078
ด้านต้นทุนหรือราคาของลูกค้ายอมรับ					
การแสดงการคำนวณค่าน้ำประปาที่ชัดเจน	0.600	0.181	3.310	0.001*	0.149
ด้านความสะดวก					
จำนวนวันในการชำระผ่านช่องทางอื่น ๆ มีความเหมาะสม	-0.596	0.212	-2.810	0.005*	-0.148
ด้านการสื่อสาร					
การแจ้งเตือนวันในการชำระค่าน้ำประปาผ่านใบแจ้งค่าน้ำประปา	0.116	0.184	0.630	0.529	0.029
ด้านการดูแลเอาใจใส่					
พนักงานออร์ธาซียตี ยิ้มแย้มแจ่มใส	0.147	0.159	0.930	0.355	0.036
ด้านความสบาย					
ผู้ใช้น้ำสามารถเข้าถึงช่องทางการชำระค่าน้ำประปาได้ง่าย	0.467	0.202	2.320	0.021*	0.116

ด้านความสำเร็จในการตอบสนอง					
มาตรการในการกำกับดูแลเมื่อชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงเวลาเครื่องคิดและชัดเจน	0.332	0.196	1.690	0.091*	0.083
LR Ch² (13) = 148.27 Prob (Ch²) = 0.000 Overall Percentage Correct = 74.75%					

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษา เมื่อพิจารณาค่า LR Chi² = 148.27 และ Prob Chi² = 0.000 อธิบายได้ว่า แบบจำลองนี้สามารถอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการชำระค่าน้ำประปาตรงเวลาของผู้ใช้น้ำการประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีราชา ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 นั่นคือสามารถใช้แบบจำลองนี้ประมาณการหรือพยากรณ์ความน่าจะเป็นในการชำระค่าน้ำประปาตรงเวลาของผู้ใช้น้ำการประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีราชา นอกจากนี้ พิจารณาค่า Overall Percentage Correct เท่ากับ 74.75 อธิบายได้ว่าแบบจำลองนี้สามารถพยากรณ์การชำระค่าน้ำประปาของผู้ใช้น้ำ ทั้งกรณีที่ชำระค่าน้ำประปาตรงเวลาหรือชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงเวลา คิดเป็นร้อยละ 74.75

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระค่าน้ำประปาตรงเวลาของผู้ใช้น้ำการประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีราชา โดยใช้การวิเคราะห์แบบจำลองโลจิสต์ (Logit Model) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 โดยตัวแปรที่สามารถอธิบายได้มีดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 – 60,000 บาท มีโอกาสในการชำระค่าน้ำประปาตรงเวลาน้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 30,000 บาท เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้น้ำไม่คำนึงถึงกำหนดการชำระค่าน้ำประปาในแต่ละเดือน ทำให้ชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงเวลา โดยนารายได้ไปใช้ในการชำระค่าใช้จ่ายส่วนอื่น หรือเก็บออม สอดคล้องกับงานศึกษาของคุณวรรณฎฐกานต์ นุชพุ่ม (2557) ที่ได้ทำการศึกษายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมชำระหนี้บัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากชำระหนี้บัตรเครดิตไม่เต็มจำนวน เลือกชำระเพียงบางส่วนและเก็บบางส่วนไว้ใช้จ่ายในค่าใช้จ่ายอื่น หรือเก็บออม

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการชำระค่าน้ำประปา คือ ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้น้ำที่เลือกชำระผ่านช่องทางตัวแทนอื่น ๆ จะมีโอกาสในการชำระค่าน้ำประปาตรงเวลามากกว่าผู้ใช้น้ำที่เลือกชำระผ่านช่องทางเคาน์เตอร์การประปา เนื่องจากกำหนดระยะเวลาในการชำระค่าน้ำประปาอยู่ในช่วงเวลาไม่เกิน 10 วันหลังจากอ่านมาตร ตามระเบียบการชำระค่าน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค และการดำเนินการเกี่ยวกับการชำระค่าน้ำประปาเกินจากกำหนด จะต้องดำเนินการติดต่อที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเท่านั้น

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ โดยผู้ใช้น้ำที่ให้ความสำคัญกับเรื่องการแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดชำระค่าน้ำประปามีโอกาสที่จะชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงเวลา เนื่องจากระบบการแจ้งเตือนกำหนดเวลาในการชำระค่าน้ำประปายังไม่เป็นไปตามความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้น้ำกลุ่มตัวอย่าง การแจ้งเตือนกำหนดเวลาในการชำระค่าน้ำประปามีการแจ้งเตือนผ่านเอกสารเพียงเท่านั้น สอดคล้องกับงานศึกษาของคุณชอและ มะลี (2561) ที่ได้ทำการศึกษายปัจจัยส่วนประสมการตลาดในมุมมองลูกค้า (7C's) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ถ้าหากลูกค้าได้รับคุณค่าจากผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ดีเยี่ยม เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวัง ย่อมส่งผลต่อการใช้งานและความพึงพอใจในการใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านต้นทุนหรือราคาที่ถูกค้ายอมรับ โดยผู้ใช้น้ำที่ให้ความสำคัญกับเรื่องการแสดงการคำนวณค่าน้ำประปาที่ชัดเจนมีโอกาสที่จะชำระค่าน้ำประปาตรงเวลา เนื่องจากการคำนวณค่าน้ำประปามีความชัดเจนเป็นไปตามความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้น้ำกลุ่มตัวอย่าง โดยการแสดงการคำนวณค่าน้ำประปามีการแสดงในใบแจ้งค่าน้ำประปาด้วยจำนวนหน่วยน้ำประปาที่ใช้ ค่าบริการ และภาษีมูลค่าเพิ่ม แยกหัวข้ออย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานศึกษาของคุณกรวิทย์ หินหมื่นไวย (2555) ที่ได้ทำการศึกษายปัจจัยส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า (7C's) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการใน

เขตเทศบาลนครราชสีมา พบว่า ด้านต้นทุนหรือราคาที่ถูกค่ายอมรับ โดยหากมีการแสดงราคาค่าบริการที่ชัดเจน ย่อมส่งผลให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านความสะดวกสามารถ โดยผู้ใช้น้ำที่ให้ความสำคัญกับเรื่องจำนวนวันในการชำระผ่านช่องทางอื่น ๆ มีความเหมาะสมมีโอกาสที่จะชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงเวลา เนื่องจากจำนวนวันในการชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางอื่น มีความเหมาะสมไม่เป็นไปตามความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้น้ำกลุ่มตัวอย่าง โดยจำนวนวันในการชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางอื่นจะสามารถชำระได้ 10 วันหลังจากการอ่านมาตร สอดคล้องกับงานศึกษาของคุณวรรณี สมตัว (2559) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสิน สาขาจะนะ จังหวัดสงขลา พบว่าระยะเวลาในการชำระคืนสินเชื่อสั้นเกินไป มีผลต่อการชำระคืนสินเชื่อ และภาระค่าใช้จ่ายในการผ่อนชำระจะเพิ่มมากขึ้น มีโอกาสที่จะค้างชำระมากกว่าการมีระยะเวลาในการชำระคืนสินเชื่อที่ระยะยาว

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านความสบาย โดยผู้ใช้น้ำที่ให้ความสำคัญกับเรื่องสามารถเข้าถึงช่องทางการชำระค่าน้ำประปาได้ง่ายมีโอกาสที่จะชำระค่าน้ำประปาตรงเวลา เนื่องจากการเข้าถึงช่องทางในการชำระค่าน้ำประปาได้ง่ายเป็นไปตามความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้น้ำกลุ่มตัวอย่าง ช่องทางในการชำระค่าน้ำประปามีหลากหลายช่อง และกระจายตัวอยู่ในทุกพื้นที่ อีกทั้งสามารถชำระผ่านมือถือหรือทำการหักค่าน้ำประปาจากบัญชีธนาคารอัตโนมัติ สอดคล้องกับงานศึกษาของคุณโสภิตา รัตนสมโชค (2558) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7C's) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ (บีทีเอส) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ช่องทางในการให้บริการซื้อตั๋วบีทีเอสมีจำนวนมากและเพียงพอกับผู้ให้บริการ จะส่งผลต่อการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านความสำเร็จในการตอบสนอง โดยผู้ใช้น้ำที่ให้ความสำคัญกับเรื่องมาตรการในการกำกับดูแลเมื่อชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงเวลาเคร่งครัดและชัดเจนมีโอกาสที่จะชำระค่าน้ำประปาตรงเวลา เนื่องจากมาตรการในการกำกับดูแลเมื่อชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงเวลาเคร่งครัดและชัดเจนเป็นไปตามความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้น้ำกลุ่มตัวอย่าง มาตรการในการกำกับดูแลเมื่อชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงเวลาคือการระงับการใช้น้ำ ซึ่งหากถูกระงับการใช้น้ำจะต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และมีการแจ้งเตือนกำหนดเวลาการชำระเพื่อให้ผู้ใช้น้ำทราบและสามารถบริหารจัดการการชำระค่าน้ำประปาให้ตามกำหนด สอดคล้องกับงานศึกษาของคุณเกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ : กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ด้านความแน่นอน คือการให้บริการที่มีความชัดเจน และด้านความน่าเชื่อถือ โดยการกระทำตามกำหนดระยะเวลาที่ได้มีการระบุ

ข้อเสนอแนะ

- 1.การประปาส่วนภูมิภาค ควรเพิ่มการแจ้งเตือนกำหนดเวลาในการชำระค่าน้ำประปาผ่านข้อความทางโทรศัพท์และผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเป็นการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้น้ำชำระค่าน้ำประปาตรงเวลาเพิ่มมากขึ้น
- 2.การประปาส่วนภูมิภาคควรเพิ่มจำนวนวันในการชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางอื่น ๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้น้ำ
- 3.การประปาส่วนภูมิภาคควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระค่าน้ำประปา กำหนดเวลาในการชำระค่าน้ำประปา และมาตรการในการกำกับดูแลในกรณีผู้ใช้น้ำชำระค่าน้ำประปาไม่ตรงเวลา เพื่อให้ผู้ใช้น้ำตระหนักถึงความสำคัญของการชำระค่าน้ำประปาและการชำระค่าน้ำประปาตรงเวลา

เอกสารอ้างอิง

กรวิทย์ หินหมื่นไวย. 2555. ส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า (7C's) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

- การประปาส่วนภูมิภาค. 2562. ข้อมูลสำนักงานประปา การประปาส่วนภูมิภาค. (Online). <http://www.pwa.co.th>, 23 ตุลาคม 2562.
- เกียรติคุณ จิรกาลวสาน. 2555. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ : กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัด **ปทุมธานี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จันทิมา สุขเนตร์. 2561. พฤติกรรมการใช้และการชำระหนี้บัตรเครดิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชอและ มะลี. 2561. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า (7C's) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง จังหวัดสงขลา.
- ธันทอร์ นาราสุนทรกุล. 2558. กลยุทธ์ทางการตลาดในมุมมองของผู้บริโภค กรณีศึกษาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมผลิตภัณฑ์สำหรับเด็ก. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์บัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี, วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- มนสิข สิริสมบุรณ์. 2554. ระเบียบวิธีวิจัย : **Research Methodology**. พิมพ์ครั้งที่ 10. พิษณุโลก คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
- ยุทธ ไกยวรรณ. 2555. หลักการและการใช้การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกสำหรับการวิจัย. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. ปีที่ 4. ฉบับที่ 1. หน้า 1-12.
- วรรณฎฐกานต์ นุชพุ่ม. 2557. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชำระหนี้บัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วรรณิ สมตัว. 2559. ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อนโยบายรัฐ ของธนาคารออมสิน สาขาจะนะ จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. 2556. ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม (**Classical test theory**). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพงศ์ พุทธิพันธุ์. 2553. ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : ฮาซันพริ้นติ้ง.
- โสภิตา รัตนสมโชค. 2558. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ (บีทีเอส). การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Huang, S. 2019. **A Research on The Default Risk of Credit Card Clients in THAILAND**. UMT Poly Journal. Vol 16. No 1. Page 254-264.

NICHSS 1/2020

PROCEEDINGS

**11th National and International Conference
on Humanities and Social Sciences**

**25-26 May 2020
Phranakhon Rajabhat University,
Bangkok, Thailand**

**Editor
Attapol Kuanliang**



	Page
Factors Affecting the Decision on Choosing Housing Loan of Government Housing Bank, in Changwat Chon Buri Warisara Chamchoy and Pat Pattanarangsun	161
The Cost Comparation of Investment on Forklift of Y Company Limited Grittanat Issararuk and Bhisanuwat Thaweewat	170
The Impact of Tax Measures and Macroeconomic Factors on the Total Income from Tourism in Thailand Jarawee Siri and Pat Pattanarangsun	178
A Feasibility Study of Investment on Truck Fleet of T Company Limited Kansiree Punyarikanon and Bhisanuwat Thaweewat	186
Factors Affecting On-Time Water Bill Payment of Customers of The Provincial Waterworks Authority, Sriracha Branch Nayika Ror-ngarm and Sri-on Somboonsup	194
Factors Affecting the Use of Mobile Banking Service of Government Housing Bank Customers, Sahaphat Industrial Park Laemchabang Branch, Chon Buri Province Thanyporn Wattanasin and Sri-on Somboonsup	202
Factors Affecting Voters' Decision in the National Election of Member of Parliaments in 2019: A Case Study of Phetchaburi Electoral District 2 Pakpoom Sangploy	211
Public Attitudes towards the Economic Role of the Thai Government LED by GEN. Prayut Chan-o-cha During 2014-2019: A Case Study of Rayong City Municipality, Mueang District, Rayong Province Walaiphan Phornwongloet	219
Students' Perception towards Service Quality of Private Higher Educational Institution in Bangladesh Azizul Hassan	228
Comments on the Implementation of Ecowas Convention on Small Arms and Light Weapons Umoru Adejo Yakubu	229