



**ภาคผนวก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน  
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษากระบวนการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษาและนำผลการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนต่อไป จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการช่วยตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

## ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้า

โปรดกรอกข้อความหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เหมาะสม

1. ประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้า
 

<input type="checkbox"/> 1. ที่อยู่อาศัย	<input type="checkbox"/> 2. กิจการขนาดเล็ก
--	--
2. เพศ
 

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
3. อายุ
 

<input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 20 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 21-25 ปี	<input type="checkbox"/> 3. 26 – 30 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 31-35 ปี
<input type="checkbox"/> 5. 36-40 ปี	<input type="checkbox"/> 6. 41-45 ปี	<input type="checkbox"/> 7. 46 – 50 ปี	<input type="checkbox"/> 8. 51 ปี ขึ้นไป
4. ระดับการศึกษา
 

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	<input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.
<input type="checkbox"/> 3. ปวส.หรืออนุปริญญา	<input type="checkbox"/> 4. ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 5. สูงกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....
5. อาชีพ
 

<input type="checkbox"/> 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> 2. เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว
<input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัทเอกชน	<input type="checkbox"/> 4. รับจ้างทั่วไป
<input type="checkbox"/> 5. พ่อบ้านแม่บ้าน	<input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....
6. รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน
 

<input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 10,001 – 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 20,001 – 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 30,001 – 40,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5. 40,001 – 50,000 บาท	<input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 50,000 บาท

7. ค่าไฟฟ้าของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน
- ( ) 1. ไม่เกิน 500 บาท ( ) 2. 501 – 1,000 บาท  
 ( ) 3. 1,001 – 1,500 บาท ( ) 4. 1,501 – 2,000 บาท  
 ( ) 5. 2,001 – 2,500 บาท ( ) 6. มากกว่า 2,500 บาท
8. ท่านเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยวิธีใดมากที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)
- ( ) 1. ชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน  
 ( ) 2. ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร  
 ( ) 3. ชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน  
 ( ) 4. ชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น  
 ( ) 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....
9. เหตุผลที่ท่านเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยวิธีดังกล่าว (เลือกตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) 1. มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ  
 ( ) 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ  
 ( ) 3. ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย  
 ( ) 4. ได้ใช้เวลาชำระเงิน  
 ( ) 5. ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน  
 ( ) 6. วิธีการดังกล่าวน่าเชื่อถือ  
 ( ) 7. ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม  
 ( ) 8. ประหยัดเวลา  
 ( ) 9. มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย  
 ( ) 10. อื่นๆ โปรดระบุ.....
10. ท่านพึงพอใจการชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยวิธีใดมากที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)
- ( ) 1. ชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน  
 ( ) 2. ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร  
 ( ) 3. ชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน  
 ( ) 4. ชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น  
 ( ) 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....
11. ท่านเคยชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยวิธีใดบ้าง (เลือกตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) 1. ชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน (ตอบหน้า 3 – 5)  
 ( ) 2. ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร (ตอบหน้า 6 - 9)  
 ( ) 3. ชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน (ตอบหน้า 10-13)  
 ( ) 4. ชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น (ตอบหน้า 14-17)  
 ( ) 5. อื่นๆ
- ( ) 5.1 เก็บเงินตามระบบ GFMS  
 ( ) 5.2 บิลโอนเก็บเงินที่สำนักงานใหญ่  
 ( ) 5.3. เก็บเงินต่างสาขา  
 ( ) 5.4. อื่น ๆ (โปรด ระบุ).....





การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง				
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) (ต่อ)										
5.4 ตัวแทนเก็บเงินสนใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า										
5.5 ตัวแทนเก็บเงินเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละคนได้อย่างถูกต้องชัดเจน										

ส่วนที่ 3 : ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงิน

ถ้าใช่เอง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องปัญหาที่ท่านประสบต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ปัญหา	ระดับปัญหา					
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี
1. มีขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการ						
2. ตัวแทนเก็บเงินให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการและผิดพลาดบ่อย						
3. วันและเวลาที่ให้บริการไม่ตรงกับความต้องการ						
4. ตัวแทนเก็บเงินไม่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่						
5. ความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ						
6. ความล่าช้าของการให้บริการ						
7. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและการสื่อสารไม่ชัดเจน						
8. อื่นๆ โปรดระบุ.....						

ข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....









การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง				
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) (ต่อ)										
5.3 มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ชัดเจน คื่อเนื่องและทั่วถึง										
5.4 สำนักงานและธนาคารมีระบบการทำงานที่สามารถให้บริการลูกค้าได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า										
5.5 สำนักงานและธนาคารสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน										

ส่วนที่ 3 : ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องปัญหาที่ท่านประสบต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ปัญหา	ระดับปัญหา					
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี
1. มีขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการ						
2. พนักงานของธนาคารให้บริการด้วย อัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการและ ผิดพลาดบ่อย						
3. อัตราค่าธรรมเนียมของธนาคารไม่ เหมาะสม						
4. พนักงานธนาคารไม่มีความรู้ ในการอธิบาย ขั้นตอนการขอใช้บริการ						
5. ความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ						
6. ความล่าช้าของการให้บริการ						
7. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและ การสื่อสารไม่ชัดเจน						
8. สำนักงานการไฟฟ้าฯและธนาคารมีการ ประสานงานไม่ดี ทำให้เกิดปัญหาในการหัก บัญชีเงินฝาก						
9. อื่นๆ โปรดระบุ.....						

ข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารเพื่อใช้ในการ

ปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง				
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) (ต่อ)										
5.3 มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ชัดเจน ต่อเนื่อง และทั่วถึง										
5.4 สำนักงานการไฟฟ้าฯ มีระบบการทำงานที่สามารถให้บริการ ได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละราย										
5.5 สำนักงานการไฟฟ้าฯ สามารถเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้า										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ส่วนที่ 3 : ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า ฯ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องปัญหาที่ท่านประสบต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ปัญหา	ระดับปัญหา					
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี
1. มีขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการ						
2. พนักงานการไฟฟ้าให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการและผิดพลาดบ่อย						
3. สำนักงานการไฟฟ้ามีสถานที่ไม่กว้างขวางไม่สะดวกต่อการใช้บริการ						
4. พนักงานการไฟฟ้าไม่มีความรู้ ในการอธิบายขั้นตอนการขอใช้บริการ						
5. ความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ						
6. ความล่าช้าของการให้บริการ						
7. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและการสื่อสารไม่ชัดเจน						
8. สำนักงานการไฟฟ้าฯ มีเครื่องมืออุปกรณ์ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอ ทำงานไม่ได้ประสิทธิภาพ						
9. อื่นๆ โปรดระบุ.....						

ข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน  
เพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved







การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง				
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) (ต่อ)										
5.5 จุดบริการรับชำระเงินสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน										

ส่วนที่ 3 : ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน  
**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องปัญหาที่ท่านประสบต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ปัญหา	ระดับปัญหา					
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[0]
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี
1. มีขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการ						
2. พนักงานจุดบริการรับชำระเงินให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการ และผิดพลาดบ่อย						
3. จุดบริการรับชำระเงินมีสถานที่ไม่กว้างขวาง ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ						
4. พนักงานจุดบริการรับชำระเงินไม่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่						
5. ความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ						
6. ความล่าช้าของการให้บริการ						
7. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านจุดบริการรับชำระเงินไม่ทั่วถึงและการสื่อสารไม่ชัดเจน						
8. จุดบริการรับชำระเงินมีเครื่องมืออุปกรณ์ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอ ทำงานไม่ได้ประสิทธิภาพ						
9. อื่นๆ โปรดระบุ.....						

ข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าจุดบริการรับชำระเงินเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้



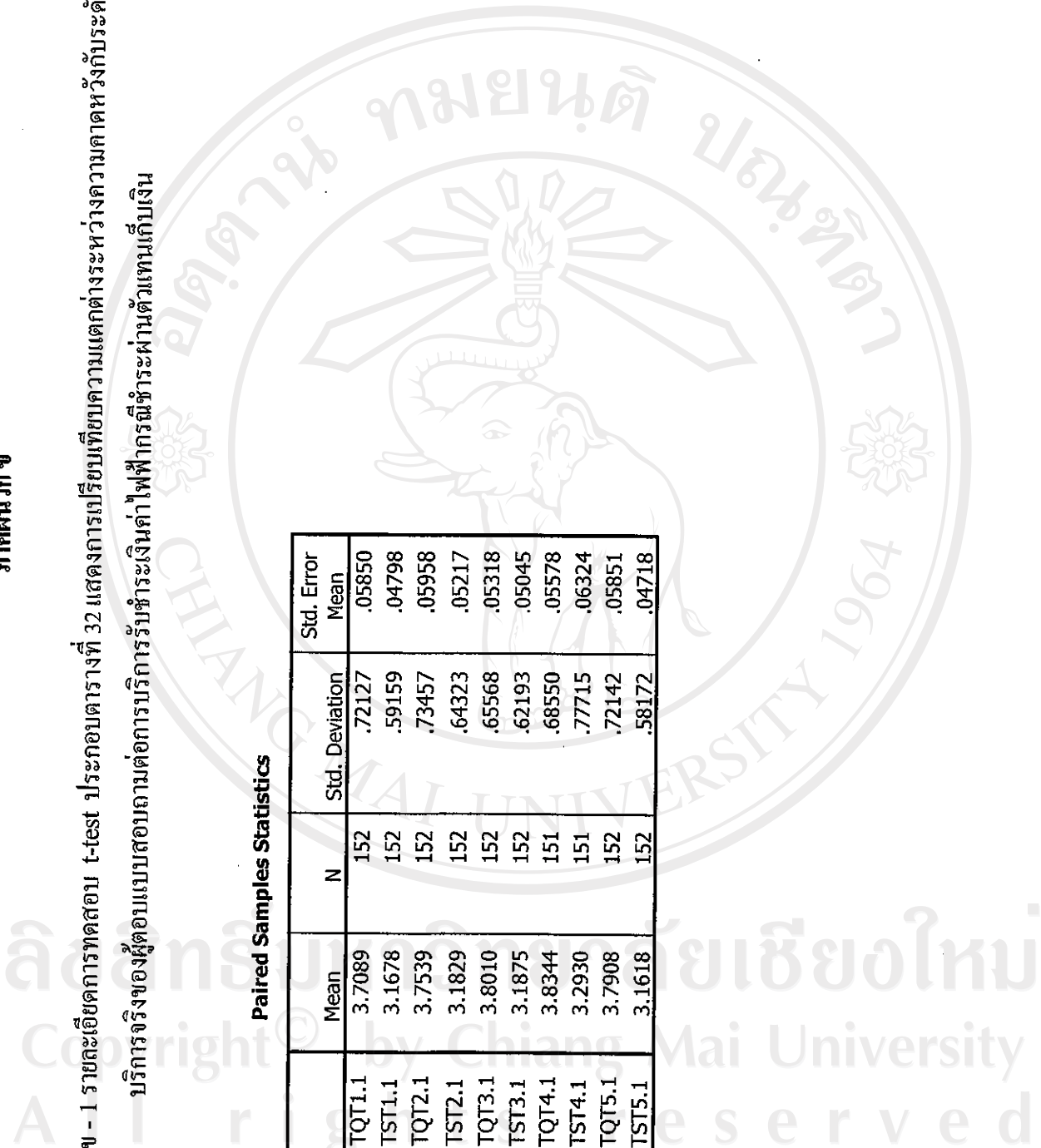
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ภาคผนวก ข

ภาคผนวก ข - 1 รายละเอียดการทดสอบ t-test ประกอบตารางที่ 32 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 TQT1.1	3.7089	152	.72127	.05850
TST1.1	3.1678	152	.59159	.04798
Pair 2 TQT2.1	3.7539	152	.73457	.05958
TST2.1	3.1829	152	.64323	.05217
Pair 3 TQT3.1	3.8010	152	.65568	.05318
TST3.1	3.1875	152	.62193	.05045
Pair 4 TQT4.1	3.8344	151	.68550	.05578
TST4.1	3.2930	151	.77715	.06324
Pair 5 TQT5.1	3.7908	152	.72142	.05851
TST5.1	3.1618	152	.58172	.04718



## Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 TQT1.1 & TST1.1	152	.487	.000
Pair 2 TQT2.1 & TST2.1	152	.484	.000
Pair 3 TQT3.1 & TST3.1	152	.463	.000
Pair 4 TQT4.1 & TST4.1	151	.146	.074
Pair 5 TQT5.1 & TST5.1	152	.438	.000

## Paired Samples Test

	Paired Differences							t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		Upper	Lower			
				Lower	Upper					
Pair 1 TQT1.1 - TST1.1	.5411	.67442	.05470	.4330	.6492	9.892	151	.000		
Pair 2 TQT2.1 - TST2.1	.5711	.70397	.05710	.4582	.6839	10.001	151	.000		
Pair 3 TQT3.1 - TST3.1	.6135	.66290	.05377	.5073	.7197	11.410	151	.000		
Pair 4 TQT4.1 - TST4.1	.5414	.95848	.07800	.3873	.6955	6.941	150	.000		
Pair 5 TQT5.1 - TST5.1	.6289	.70096	.05686	.5166	.7413	11.062	151	.000		

ภาคผนวก ข - 1 รายละเอียดการทดสอบ t-test ประกอบตารางที่ 33 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึง การได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระสินค้าไฟฟ้ากรณีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1				
BQB1.1	4.0385	52	.63475	.08802
BSB1.1	3.5673	52	.64191	.08902
Pair 2				
BQB2.1	4.0885 <sup>a</sup>	52	.86900	.12051
BSB2.1	4.0885 <sup>a</sup>	52	.86900	.12051
Pair 3				
BQB3.1	3.9856	52	.83198	.11537
BSB3.1	3.5673	52	.73116	.10139
Pair 4				
BQB4.1	4.1971	52	.65180	.09039
BSB4.1	3.7356	52	.68673	.09523
Pair 5				
BQB5.1	3.9462	52	.77623	.10764
BSB5.1	3.4615	52	.77868	.10798

a. The correlation and t cannot be computed because the standard error of the difference is 0.

**Paired Samples Correlations**

	N	Correlation	Sig.
Pair 1			
BQB1.1 & BSB1.1	52	.682	.000
Pair 3			
BQB3.1 & BSB3.1	52	.719	.000
Pair 4			
BQB4.1 & BSB4.1	52	.694	.000
Pair 5			
BQB5.1 & BSB5.1	52	.442	.001

## Paired Samples Test

	Paired Differences							Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t	df	
				Lower	Upper			
Pair 1 BQB1.1 - BSB1.1	.4712	.50888	.07057	.3295	.6128	6.677	51	.000
Pair 3 BQB3.1 - BSB3.1	.4183	.59351	.08231	.2530	.5835	5.082	51	.000
Pair 4 BQB4.1 - BSB4.1	.4615	.52484	.07278	.3154	.6077	6.341	51	.000
Pair 5 BQB5.1 - BSB5.1	.4846	.82162	.11394	.2559	.7134	4.253	51	.000



ลิขสิทธิ์โดยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 All rights reserved by Chiang Mai University



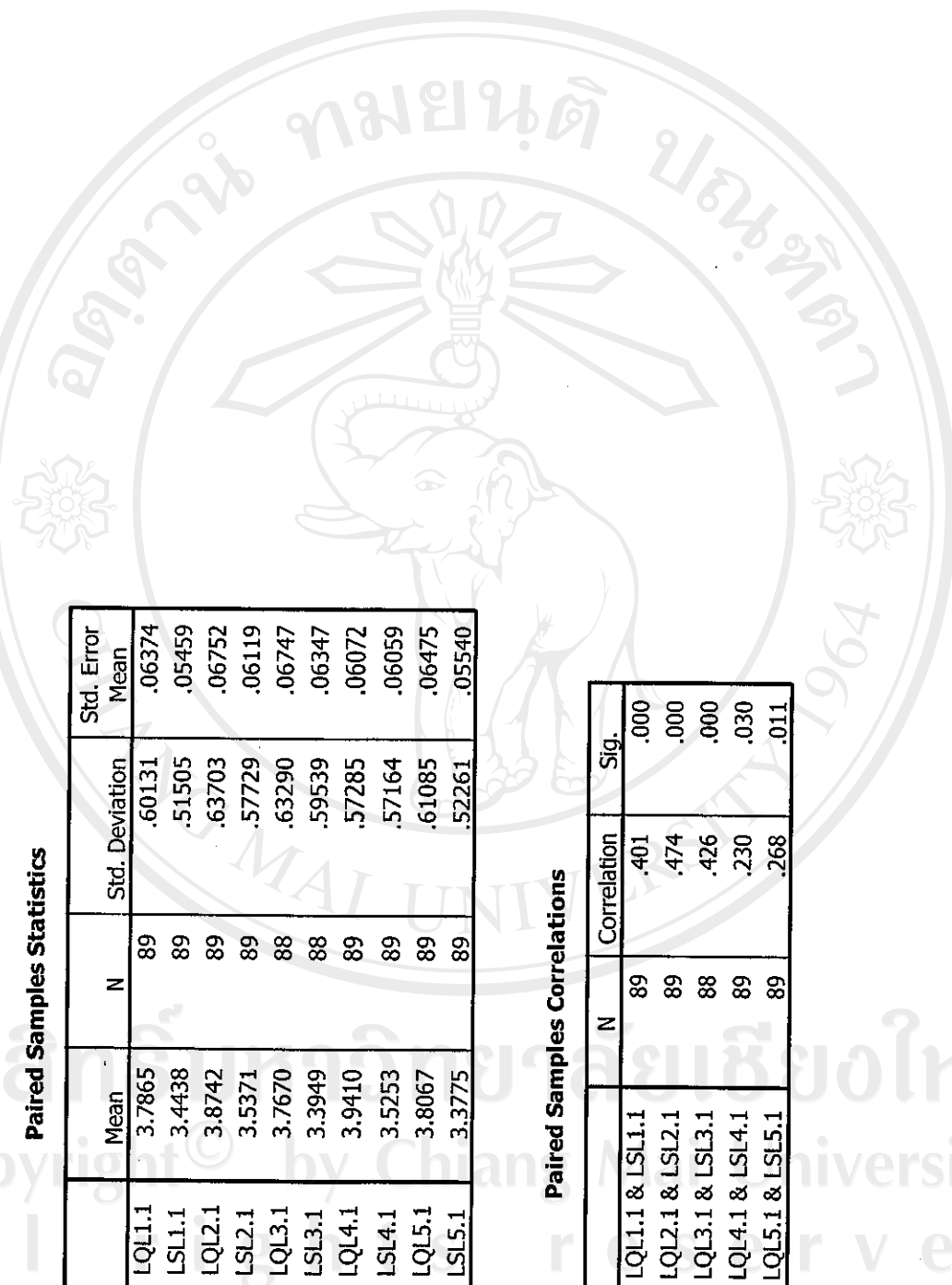
ภาคผนวก ข - 1 รายละเอียดการทดสอบ t-test ประกอบตารางที่ 34 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึง  
 การให้บริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระสินค้าไฟฟ้ากรณีชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 LQL1.1	3.7865	89	.60131	.06374
LSL1.1	3.4438	89	.51505	.05459
Pair 2 LQL2.1	3.8742	89	.63703	.06752
LSL2.1	3.5371	89	.57729	.06119
Pair 3 LQL3.1	3.7670	88	.63290	.06747
LSL3.1	3.3949	88	.59539	.06347
Pair 4 LQL4.1	3.9410	89	.57285	.06072
LSL4.1	3.5253	89	.57164	.06059
Pair 5 LQL5.1	3.8067	89	.61085	.06475
LSL5.1	3.3775	89	.52261	.05540

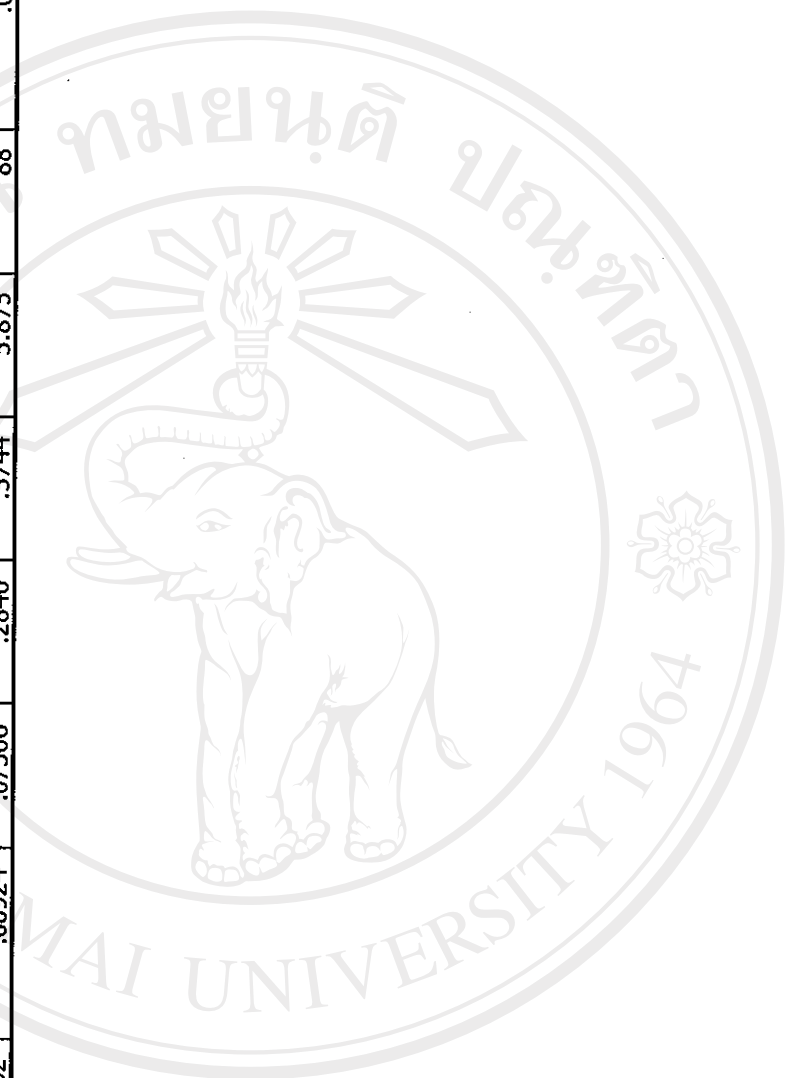
**Paired Samples Correlations**

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 LQL1.1 & LSL1.1	89	.401	.000
Pair 2 LQL2.1 & LSL2.1	89	.474	.000
Pair 3 LQL3.1 & LSL3.1	88	.426	.000
Pair 4 LQL4.1 & LSL4.1	89	.230	.030
Pair 5 LQL5.1 & LSL5.1	89	.268	.011



**Paired Samples Test**

	Paired Differences							df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t			
				Lower	Upper				
Pair 1 LQL1.1 - LSL1.1	.3427	.61513	.06520	.2131	.4723	5.256	88	.000	
Pair 2 LQL2.1 - LSL2.1	.3371	.62493	.06624	.2054	.4687	5.089	88	.000	
Pair 3 LQL3.1 - LSL3.1	.3722	.65871	.07022	.2326	.5117	5.300	87	.000	
Pair 4 LQL4.1 - LSL4.1	.4157	.71006	.07527	.2662	.5653	5.523	88	.000	
Pair 5 LQL5.1 - LSL5.1	.4292	.68924	.07306	.2840	.5744	5.875	88	.000	



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ภาคผนวก ข - 1 รายละเอียดการทดสอบ t-test ประกอบตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระผ่านจุดบริการ

**Paired Samples Statistics**

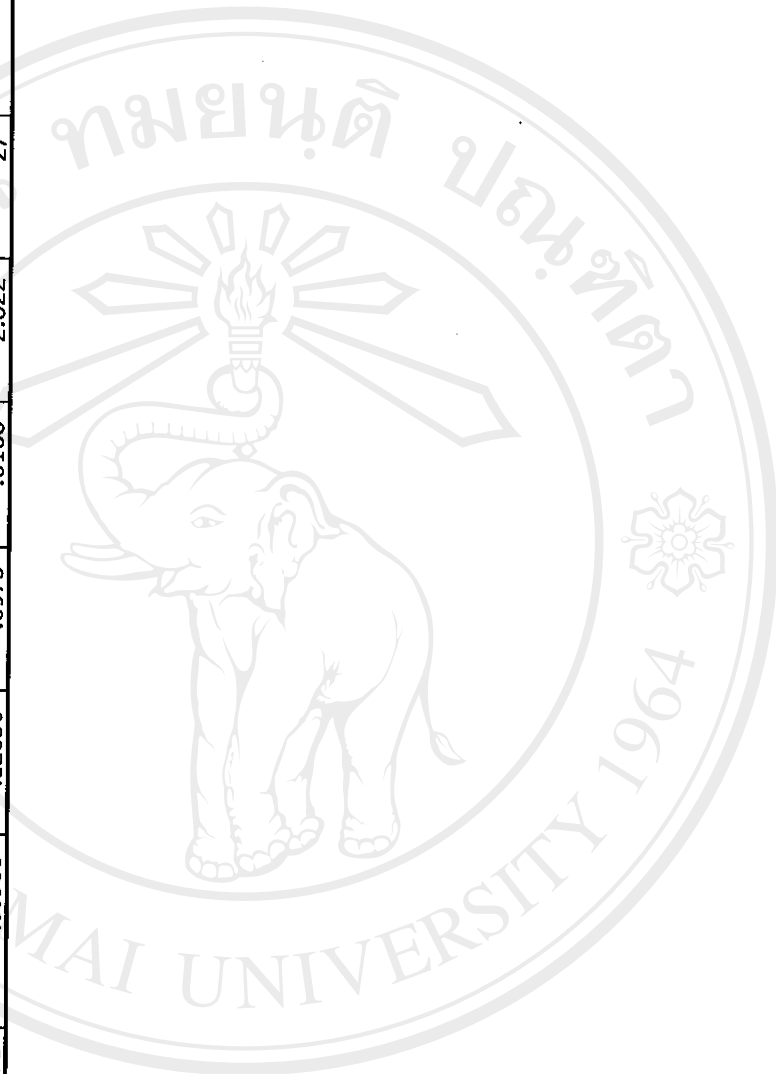
	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1				
SQS1.1	3.5714	28	.58869	.11125
SSS1.1	3.4018	28	.62856	.11879
Pair 2				
SQS2.1	3.6643	28	.73647	.13918
SSS2.1	3.3786	28	.63325	.11967
Pair 3				
SQS3.1	3.8036	28	.71801	.13569
SSS3.1	3.3304	28	.40285	.07613
Pair 4				
SQS4.1	3.5714	28	.72603	.13721
SSS4.1	3.2321	28	.54827	.10361
Pair 5				
SQS5.1	3.6500	28	.69841	.13199
SSS5.1	3.2929	28	.63124	.11929

**Paired Samples Correlations**

	N	Correlation	Sig.
Pair 1			
SQS1.1 & SSS1.1	28	.626	.000
Pair 2			
SQS2.1 & SSS2.1	28	.661	.000
Pair 3			
SQS3.1 & SSS3.1	28	.529	.004
Pair 4			
SQS4.1 & SSS4.1	28	.352	.066
Pair 5			
SQS5.1 & SSS5.1	28	.496	.007

## Paired Samples Test

	Paired Differences							t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		Upper	Lower			
				Mean	Lower					
Pair 1 SQS1.1 - SSS1.1	.1696	.52728	.09965	-.0348	.3741	1.702	27	.100		
Pair 2 SQS2.1 - SSS2.1	.2857	.57201	.10810	.0639	.5075	2.643	27	.014		
Pair 3 SQS3.1 - SSS3.1	.4732	.60987	.11525	.2367	.7097	4.106	27	.000		
Pair 4 SQS4.1 - SSS4.1	.3393	.73979	.13981	.0524	.6261	2.427	27	.022		
Pair 5 SQS5.1 - SSS5.1	.3571	.66968	.12656	.0975	.6168	2.822	27	.009		



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางอนงค์พรรณ สุวรรณทะมาลี	
วัน เดือน ปี เกิด	13 สิงหาคม 2501	
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัดโนนทัยพายัพ ปีการศึกษา 2518 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตภาคพายัพ ปีการศึกษา 2525	
ประสบการณ์ในการทำงาน	พศ.2523-2547	พนักงานบัญชี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน
	พศ.2547 – ปัจจุบัน	ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved