



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved



ภาคผนวก ก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามเรื่อง ทศนคติของลูกค้าการไฟฟ้านครหลวงต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เป็นส่วนหนึ่งของการทำการค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยข้อมูลในแบบสอบถามจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านสำหรับความร่วมมือในครั้งนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน จำนวน 7 หน้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ในการบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

1. ท่านเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง

1. ใช่

2. ไม่ใช่

หากท่านไม่ได้เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง **ไม่ต้องตอบคำถามข้อต่อไป** ขอขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

2. ท่านเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงในเขตจังหวัด

1. กรุงเทพมหานคร

2. นนทบุรี

3. สมุทรปราการ

3. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

4. อายุ

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 21 ปี | 2. <input type="checkbox"/> 21- 30 ปี |
| 3. <input type="checkbox"/> 31- 40 ปี | 4. <input type="checkbox"/> 41- 50 ปี |
| 5. <input type="checkbox"/> 51- 60 ปี | 6. <input type="checkbox"/> 61 ปีขึ้นไป |

5. สถานภาพสมรส

- | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|---|
| 1. <input type="checkbox"/> โสด | 2. <input type="checkbox"/> สมรส | 3. <input type="checkbox"/> หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ |
|---------------------------------|----------------------------------|---|

6. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี | 2. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี/เทียบเท่า |
| 3. <input type="checkbox"/> ปริญญาโท | 4. <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาโท |

7. อาชีพ

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | 2. <input type="checkbox"/> ข้าราชการ |
| 3. <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน | 4. <input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| 5. <input type="checkbox"/> เจ้าของกิจการ | 6. <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

8. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

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

9. ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 1,000 บาท | 2. <input type="checkbox"/> 1,001 – 2,000 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 2,001 – 3,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> 3,001 – 4,000 บาท |
| 5. <input type="checkbox"/> 4,001 – 5,000 บาท | 6. <input type="checkbox"/> 5,001 บาทขึ้นไป |

10. ปัจจุบันท่านชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีใด

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> หักบัญชีเงินฝากธนาคาร | 2. <input type="checkbox"/> หักบัญชีบัตรเครดิต |
| 3. <input type="checkbox"/> ชำระเงินสดที่เคาน์เตอร์การไฟฟ้านครหลวง | 4. <input type="checkbox"/> ชำระเงินสดที่ตัวแทนรับชำระต่างๆ |
| 5. <input type="checkbox"/> ชำระด้วยตนเองทาง Internet , ATM , โทรศัพท์มือถือ , โทรศัพท์บ้าน | |

11. ท่านใช้ไฟฟ้าประเภท

1. บ้านอยู่อาศัย
2. ประกอบธุรกิจการค้า
3. โรงงานอุตสาหกรรม
4. อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ในการบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความเข้าใจของท่าน	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
1. การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร			
2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้านครหลวงจะส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นประจำทุกเดือน			
3. ก่อนการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้			
4. การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคาร และ การไฟฟ้านครหลวง			
5. ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะทราบวันที่หักบัญชีชำระค่าไฟฟ้าจากใบแจ้งค่าไฟฟ้าประจำเดือน			
6. การไฟฟ้านครหลวงเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท			
7. การไฟฟ้านครหลวงจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารภายหลังจากที่ได้รับชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร			
8. กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน			
9. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการฯ ประหยัด เวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน			

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความเข้าใจของท่าน	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
10. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหมดปัญหาเรื่องหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระและ การงดจ่ายไฟฟ้า			
11.การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง			
12. เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น			

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร
กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดต่อบริการชำระค่า
ไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหัก บัญชีเงินฝากธนาคาร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝาก ธนาคารช่วยให้ท่านประหยัดเวลามากที่สุด เมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟโดยวิธีอื่นๆ					
2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝาก ธนาคารช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายมาก ที่สุด เมื่อเทียบกับการชำระค่าไฟโดยวิธีอื่นๆ					
3. การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหัก บัญชีเงินฝากธนาคารสะดวก รวดเร็ว					
4. ท่านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของ ค่าไฟฟ้าก่อนถูกหักบัญชีเงินฝากธนาคาร					
5.การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝาก ธนาคาร ทำให้ท่านไม่ต้องกังวลเรื่องค่า ไฟฟ้าค้างชำระ					
6. กรณีที่พบความผิดพลาดในการหักบัญชี การไฟฟ้านครหลวง สามารถตรวจสอบและ แก้ไขให้ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว					

ความคิดเห็นที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
7. ท่านมีความเชื่อมั่นในเรื่องความถูกต้องของระบบการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร					
8. การชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้กับทุกธนาคาร					
9. ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารโดยหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร สำหรับ ผู้ที่ใช้บริการ ชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีธนาคาร โปรดตอบคำถามข้อ 1 ถึง ข้อ 4 หากไม่ได้ใช้บริการข้ามไปตอบข้อ 5

1. เหตุผลที่ท่านใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. สะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องคำนึงถึงวันครบกำหนดชำระ
2. ไม่เสียค่าธรรมเนียมการใช้บริการ
3. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระ
4. มีความเชื่อถือในระบบงานของการไฟฟ้านครหลวง
5. มีความเชื่อถือในระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร
6. ไม่ต้องกังวลเรื่องการเสียค่าเบี้ยปรับจากการชำระเกินกำหนด
7. ไม่มีความเสี่ยงในการโดนงดจ่ายไฟฟ้า
8. อื่นๆ โปรดระบุ

2. ในการตัดสินใจใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจของท่านมากที่สุด

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ตนเอง | 2. <input type="checkbox"/> บิดา/มารดา |
| 3. <input type="checkbox"/> สามี/ภรรยา | 4. <input type="checkbox"/> บุตร |
| 5. <input type="checkbox"/> ญาติพี่น้อง | 6. <input type="checkbox"/> เพื่อนร่วมงาน |
| 7. <input type="checkbox"/> พนักงานการไฟฟ้าฯ | 8. <input type="checkbox"/> พนักงานธนาคาร |
| 9. <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

3. ท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือไม่

1. แนะนำ 2. ไม่แนะนำ 3. ไม่แน่ใจ

4. ท่านคิดว่าท่านจะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ต่อไปหรือไม่

1. ใช้บริการต่อไป 2. ไม่ใช้บริการ 3. ไม่แน่ใจ

โปรดข้ามไปตอบส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

สำหรับ ผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการ ชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีธนาคาร โปรดตอบคำถามข้อ 5 ถึง ข้อ 8

5. เหตุผลที่ท่านไม่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ไม่มีบัญชีเงินฝากธนาคาร
2. ไม่เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ
3. ไม่สะดวกในการสมัครใช้บริการ
4. กลัวหักบัญชีผิดพลาด
5. เสียค่าธรรมเนียมการให้บริการเพิ่ม
6. กรณีเกิดข้อผิดพลาด การแก้ไขล่าช้า
7. กำหนดวันหักบัญชีเองไม่ได้
8. ชำระช่องทางอื่นสะดวกกว่า
9. อื่นๆ โปรดระบุ

6. ในการตัดสินใจไม่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจของท่าน มากที่สุด

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ตนเอง | 2. <input type="checkbox"/> บิดา/มารดา |
| 3. <input type="checkbox"/> สามี/ภรรยา | 4. <input type="checkbox"/> บุตร |
| 5. <input type="checkbox"/> ญาติพี่น้อง | 6. <input type="checkbox"/> เพื่อนร่วมงาน |
| 7. <input type="checkbox"/> พนักงานการไฟฟ้าฯ | 8. <input type="checkbox"/> พนักงานธนาคาร |
| 9. <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

7. ท่านคิดว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ท่านมีแนวโน้มเปลี่ยนช่องทางการชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่เป็นหักบัญชีเงินฝากธนาคารคือ

1. ขั้นตอนการรับสมัคร
2. ค่าธรรมเนียมการให้บริการ
3. ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้เอง
4. มีโปรโมชั่นการสมัครใช้บริการ
5. ปัญหาหักบัญชีผิดพลาด
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. หากปัญหาข้อขัดข้องของท่าน ได้รับการแก้ไข ท่านจะใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือไม่

1. ใช่
2. ไม่ใช่
3. ไม่แน่ใจ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

.....
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม



ภาคนวค ข

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

เฉลยคำตอบที่ถูกต้องของการวัดความรู้ความเข้าใจ ในการบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร (จากตารางที่ 4.10)

คำถาม	คำตอบ
1. การไฟฟ้านครหลวงมีบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	ถูก
2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร การไฟฟ้านครหลวงจะส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าไปให้ธนาคารหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน	ถูก
3. ก่อนการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ใช้ไฟฟ้าต้องสมัครเข้าใช้บริการก่อนจึงสามารถใช้บริการได้	ถูก
4. การสมัครใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถทำได้ทั้งที่ธนาคาร และ การไฟฟ้านครหลวง	ถูก
5. ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จะทราบวันที่หักบัญชีชำระค่าไฟฟ้าจากใบแจ้งค่าไฟฟ้าประจำเดือน	ถูก
6. การไฟฟ้านครหลวงเก็บค่าธรรมเนียมการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารรายการละ 10 บาท	ผิด
7. การไฟฟ้านครหลวงจัดส่งใบเสร็จรับเงินให้ผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารภายหลังจากที่ได้รับชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	ถูก
8. กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้บริการฯ สามารถตรวจสอบและได้รับเงินคืนโดยใช้เวลามากกว่า 2 เดือน	ผิด
9. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยให้ผู้ใช้บริการฯ ประหยัด เวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน	ถูก
10. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหมดปัญหาเรื่องหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระและ การงดจ่ายไฟฟ้า	ถูก
11. การชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถกำหนดวันหักบัญชีได้ด้วยตนเอง	ผิด
12. เจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถหักชำระค่าไฟฟ้าเฉพาะมิเตอร์ที่ตนเองเป็นเจ้าของเท่านั้น	ผิด

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวประภาพรณ แสงวิรุฬห์

วัน เดือน ปีเกิด

18 ตุลาคม 2510

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สาขาบัญชี
มหาวิทยาลัยสยาม

ประวัติการทำงาน

พนักงานกรไฟฟ้านครหลวง (2533 – ปัจจุบัน)
ตำแหน่งปัจจุบัน นักบัญชี
สำนักงานวิเคราะห์และตรวจสอบส่วนเขต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved