

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จังหวัดอ่างทอง

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

โปรดเขียนเครื่องหมาย✓ ตามข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ----ปี

3. ระดับการศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า () มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช

() ปวส.หรืออนุปริญญา () ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. อาชีพ

() รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

() พนักงานบริษัท

() รับจ้างทั่วไป

() อาชีพส่วนตัวหรือค้าขาย

() นักเรียน / นักศึกษา

() อื่นๆ(ระบุ).....

สำหรับผู้วิจัย

V 1

V 2

V 3

V 4

5. รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน-----บาท

V 5

6. ค่าไฟเฉลี่ยต่อเดือน

() น้อยกว่า 500 บาท () 500 – 1,000 บาท

V 6

() 1,001 – 2,000 บาท () 2,001 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีจำนวน 19 ข้อ โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อโดยละเอียด แล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ในปัจจัยทั้ง 5 ด้านนั้นอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นในการให้บริการของท่าน ตามความเป็นจริงข้อละ 1 ช่อง (กรุณาตอบคำถามทุกข้อ)

ข้อ	ประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค						
1	การให้บริการกับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง						<input type="checkbox"/> V 7
2	ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ						<input type="checkbox"/> V 8
3	การเต็มใจในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> V 9
4	การเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						<input type="checkbox"/> V 10
	ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา						
1	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> V 11
2	ความรวดเร็วในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง						<input type="checkbox"/> V 12
3	ความรวดเร็วในขั้นตอนการขอติดตั้งมิเตอร์						<input type="checkbox"/> V 13
4	ความรวดเร็วในขั้นตอนการชำระเงิน						<input type="checkbox"/> V 14

ค่าธรรมเนียมและค่าไฟ							
ข้อ	ประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ							
1	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอ						<input type="checkbox"/> V 15
2	จำนวนที่นั่งในขณะที่ท่านมาติดต่อ						<input type="checkbox"/> V 16
3	การแจ้งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ด้านต่าง ๆ เช่น การดับไฟทำงาน อัตราค่า ไฟ ได้ทันเวลา						<input type="checkbox"/> V 17
4	จำนวนคู่สายโทรศัพท์ที่ใช้ในการติดต่อ กับการไฟฟ้าฯ						<input type="checkbox"/> V 18
5	จำนวนและความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ ให้บริการ						<input type="checkbox"/> V 19
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง							
1	การให้บริการของพนักงานในช่วงเวลา พักเที่ยง						<input type="checkbox"/> V 20
2	การบริการของพนักงานจนเสร็จขั้นตอน การให้บริการด้านต่างๆ						<input type="checkbox"/> V 21
3	การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ทัน เหตุการณ์และอย่างต่อเนื่องจนสามารถ จ่ายไฟได้						<input type="checkbox"/> V 22
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า							
1	ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ						<input type="checkbox"/> V 23
2	ความรู้ความชำนาญในการให้บริการของ พนักงานที่ให้บริการ						<input type="checkbox"/> V 24
3	ความรวดเร็วในขั้นตอนในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> V 25

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามเป็นอย่างสูง