



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แบบสอบถาม

## ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรีเพื่อนำเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ และพัฒนาองค์กรต่อไป โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้.-

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี
- ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และจะนำไปประกอบในการวิจัยเท่านั้น จึงขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูงมา ณ. โอกาสนี้

นายวีระ สมวี

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

112

## แบบสอบถาม

### เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงใน  ที่เหมาะสมกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี

2. 21 - 30 ปี

3. 31 - 40 ปี

4. 41 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

1. มัธยมศึกษาตอนต้น

2. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

3. อนุปริญญา/ ปวส.

4. ปริญญาตรี

5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพการสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง/หม้าย

5. อาชีพ

1. รับราชการ

2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3. พนักงานบริษัทเอกชน

4. ธุรกิจส่วนตัว

5. อื่นๆระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 7,000 บาท

2. 7,001-10,000 บาท

3. 10,001-15,000 บาท

4. 15,001-20,000 บาท

5. 20,001 บาทขึ้นไป



## ตอนที่ 2 การใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่าน

### 1. การขอใช้ไฟฟ้า

- ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ
- ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ
- ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 4 วันทำการ
- ดำเนินการแล้วเสร็จมากกว่า 5 วันทำการ

### 2. การส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

- ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทุกเดือน
- ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าบางเดือน
- ตัวอักษรในใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้ามีขนาดเล็กเกินไป
- พนักงานจัดส่งใบแจ้งหนี้แต่งกายไม่สุภาพ

### 3. การชำระเงินค่าไฟฟ้า

- ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ตัวแทนจุดบริการ เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เทสโก้โลตัส เป็นต้น
- หักบัญชีเงินฝากธนาคาร
- หักบัญชีบัตรเครดิต

### 4. จำนวนครั้งที่เกิดไฟฟ้าดับ

- ประมาณ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน
- ประมาณ 3 - 5 ครั้งต่อเดือน
- มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน
- ไม่เคยเกิดปัญหาไฟฟ้าดับ

### 5. ระยะเวลาที่เกิดไฟฟ้าดับ

- น้อยกว่า 30 นาที
- ประมาณ 30 - 60 นาที
- มากกว่า 1 ชั่วโมง
- ไม่เกิน 4 ชั่วโมง



## 6. การแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประชาสัมพันธ์แจ้งให้ทราบก่อนทำการดับไฟฟ้า 1 วันทำการ
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประชาสัมพันธ์แจ้งให้ทราบก่อนทำการดับไฟฟ้า 3 วันทำการ
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประชาสัมพันธ์แจ้งให้ทราบก่อนทำการดับไฟฟ้า 5 วันทำการ
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประชาสัมพันธ์แจ้งให้ทราบก่อนทำการดับไฟฟ้า 7 วันทำการ

## 7. การแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

- แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่านทาง Call Center 1129
- แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่านทาง กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน
- แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องโดยทางโทรศัพท์มายังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

## ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- 5 หมายถึง ประสิทธิภาพมากที่สุด
- 4 หมายถึง ประสิทธิภาพมาก
- 3 หมายถึง ประสิทธิภาพปานกลาง
- 2 หมายถึง ประสิทธิภาพน้อย
- 1 หมายถึง ประสิทธิภาพน้อยที่สุด

การบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1.1 ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการของพนักงาน					
1.2 ความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการต่างๆ					
1.3 บริการต้อนรับโดยแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
1.4 มีความพร้อมในการให้บริการระหว่างการดำเนินการ					
1.5 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
1.6 การให้คำแนะนำปรึกษาและรักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการ					



การบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 มีป้ายหรือบอร์ดแสดงรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
2.2 การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน					
2.3 แบบฟอร์มต่าง ๆ มีเพียงพอและง่ายต่อการกรอกข้อมูล					
2.4 การให้บริการเรียงลำดับก่อนหลัง					
2.5 ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ					
2.6 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2.7 ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือที่จัดให้บริการ					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ที่ให้บริการมีเพียงพอ					
3.2 แบบฟอร์มในการขอใช้บริการ					
3.3 มีการจัดสถานที่พักคอยระหว่างรอให้บริการ					
3.4 มีการจัดความสะดวกในการติดต่อสอบถาม					
<b>4. ด้านสถานที่ให้บริการ</b>					
4.1 มีการจัดสถานที่จอดรถให้ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ					
4.2 มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก					
4.3 อาคารสถานที่มีความมั่นคงแข็งแรง					
4.4 ความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อของทำเลที่ตั้ง					
4.5 มีป้ายบอกชื่อหน่วยงานต่างๆ ชัดเจน ทำให้ง่ายต่อการติดต่อ					
4.6 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย					
<b>5. ด้านข้อมูลข่าวสาร</b>					
5.1 ความชัดเจนของเอกสารคำแนะนำการให้บริการ					
5.2 การโฆษณาประชาสัมพันธ์					
5.3 เอกสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ กฟภ.					
5.4 การประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ					



## ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

### 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....  
.....  
.....

### 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....  
.....  
.....

### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....  
.....  
.....

### 4. ด้านสถานที่ให้บริการ

.....  
.....  
.....

### 5. ด้านข้อมูลข่าวสาร

.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามนี้