



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้า
บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการตัดสินใจและความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเพื่อนำเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ และพัฒนาองค์กรต่อไป โปรดให้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ ซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะไม่มีผลกระทบ หรือมีความเสียหายต่อการดำเนินงานของท่านทั้งสิ้น โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้.-

ตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงาน

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

183

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์จำกัด ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัด

พระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ประเภทธุรกิจที่ดำเนินอยู่

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. พาณิชยกรรม | <input type="checkbox"/> 2. บริการ |
| <input type="checkbox"/> 3. ผลิต | <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ (ระบุ)..... |

2. จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 1 – 100 คน | <input type="checkbox"/> 2. 101 – 500 คน |
| <input type="checkbox"/> 3. 501 – 1,000 คน | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 1,000 คนขึ้นไป |

3. สถานะในบริษัท

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เจ้าของธุรกิจ/หุ้นส่วน | <input type="checkbox"/> 2. ผู้จัดการ/หัวหน้างาน |
| <input type="checkbox"/> 3. ลูกจ้าง/พนักงานทั่วไป | <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ (ระบุ)..... |

4. ประเภทของเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. แสงสว่าง | <input type="checkbox"/> 2. เครื่องใช้สำนักงาน |
| <input type="checkbox"/> 3. เครื่องจักรกล | <input type="checkbox"/> 4. มอเตอร์ |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

5. กิจการของท่านมีการใช้กระแสไฟฟ้าต่อเนื่องกันอยู่ในช่วงเวลาใด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ช่วงกลางวัน (09.00 – 22.00 น.) | <input type="checkbox"/> 2. ช่วงกลางคืน (22.00–09.00 น.) |
| <input type="checkbox"/> 3. ตลอด 24 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 4. ช่วงเวลาอื่น ๆ (ระบุ)..... |

6. รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 500,000 – 2,500,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 2,500,001 – 5,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 5,000,001 – 7,500,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 7,500,001 – 10,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 10,000,001 บาทขึ้นไป | |

7. บริการพลังงานที่ใช้ในปัจจุบัน

- | |
|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ไฟฟ้า |
| <input type="checkbox"/> 2. ไอน้ำ |



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

184

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ค่าไฟฟ้าเดือนที่ผ่านมาของท่านเป็นจำนวนเท่าใด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 50,001 – 150,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 150,001 – 300,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 300,001 – 500,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 500,001 บาทขึ้นไป |

2. ท่านทราบหรือไม่ว่าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มีการให้บริการด้านแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ทราบ | <input type="checkbox"/> 2. ไม่ทราบ |
|----------------------------------|-------------------------------------|

3. ปัจจุบันท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ผ่านสื่อใด มากที่สุด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. โทรศัพท์ | <input type="checkbox"/> 2. พนักงานบริษัทฯ |
| <input type="checkbox"/> 3. บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด | <input type="checkbox"/> 4. อินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

4. ในการติดต่อใช้บริการจากบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ท่านใช้วิธีใด มากที่สุด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ติดต่อที่บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด | <input type="checkbox"/> 2. ติดต่อทางโทรศัพท์ |
| <input type="checkbox"/> 3. ติดต่อทางหนังสือ/จดหมาย | <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ (ระบุ)..... |

5. กรณีไฟฟ้าขัดข้องภายในบริษัทหรือพื้นที่ใช้ไฟฟ้าของท่าน ท่านแก้ปัญหาอย่างไร ตอบได้หลายข้อ

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1. โทรศัพท์แจ้งบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด (หน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง) |
| <input type="checkbox"/> 2. เรียกช่างไฟฟ้าทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> 3. ดำเนินการซ่อมเอง |
| <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ (ระบุ)..... |



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

6. กรณีที่ท่านโทรแจ้งบริษัท โจนะเพาเวอร์ จำกัด (หน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง) เพื่อมาแก้ไข โดยปกติเจ้าหน้าที่จะไปถึงสถานที่เกิดเหตุ ประมาณกี่นาที หลังจากที่ท่านแจ้ง

- 1. น้อยกว่า 15 นาที
- 2. 15 – 30 นาที
- 3. 31 – 45 นาที
- 4. มากกว่า 46 นาที

7. ท่านเคยติดต่อใช้บริการจากบริษัท โจนะเพาเวอร์ จำกัด เรื่องใดบ้าง

- 1. แจ้งไฟฟ้าขัดข้อง
- 2. แจ้งตรวจสอบไฟฟ้าดับ
- 3. แจ้งเสา/สายไฟฟ้าชำรุด
- 4. แจ้งตัดกิ่งไม้ใกล้หรือพาดสายไฟฟ้าแรงสูง
- 5. แจ้งเสา - สายไฟฟ้าใกล้อาคารพักอาศัย
- 6. แจ้งบริการดับไฟเพื่อซ่อมแซมอุปกรณ์หลังเครื่องวัดฯ
- 7. อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โจนะเพาเวอร์ จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงาน	ระดับการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
1. คุณภาพของพลังงาน					
1.1 คุณภาพในการจ่ายกระแสไฟฟ้า สม่ำเสมอ ไฟไม่ตก					
1.2 คุณภาพของอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ติดตั้ง					
1.3 ความมั่นคงปลอดภัยเสาและสายไฟฟ้าที่ติดตั้งในที่สาธารณะ					
1.4 ความเที่ยงตรงของเครื่องวัดการใช้ไฟฟ้า					
1.5 การปฏิบัติงานของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้า					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

186

การตัดสินใจ	ระดับการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
2. อัตราค่าบริการพลังงาน					
2.1 ค่ากระแสไฟฟ้าประจำเดือน					
2.2 อัตราค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ มีความชัดเจน					
2.3 ราคาขายเขตระบบจำหน่ายเพิ่มเติมที่บริษัทฯ คิดจากผู้ใช้บริการมีความเหมาะสม					
2.4 ค่าปรับกรณีผิดสัญญาที่บริษัทฯ คิดจากผู้ใช้บริการ					
2.5 ค่าเสียหายกรณีที่ผู้ให้บริการทำให้ทรัพย์สินของบริษัทเสียหายมีความเหมาะสม					
3. ช่องทางการจำหน่ายพลังงาน					
3.1 ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ไฟฟ้าใหม่					
3.2 ความสะดวกในการชำระเงิน					
3.3 จุดรับบริการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง					
3.4 ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ					
3.5 ความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายแสดงที่ตั้งของแต่ละแผนกงาน					
4. การส่งเสริมการตลาด					
4.1 การประชาสัมพันธ์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ให้บริการ					
4.2 การแจ้งดับไฟ และชี้แจงให้ผู้บริการทราบถึงสาเหตุ					
4.3 การแจ้งเตือนอุบัติเหตุทางไฟฟ้า					
4.4 การพบปะเยี่ยมเยียนผู้บริการรายใหญ่ และรายสำคัญ					
4.5 การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดภัยธรรมชาติ					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

187

การตัดสินใจ	ระดับการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
5. พนักงานผู้ให้บริการ					
5.1 การให้บริการของพนักงานบริษัทฯ					
5.2 มีความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ					
5.3 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานนอกสถานที่					
5.4 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน					
5.5 มารยาทและความสุภาพในการให้บริการของพนักงาน					
6. ลักษณะทางกายภาพ					
6.1 การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง					
6.2 การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า					
6.3 การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ					
6.4 ความสะอาดของบริษัทฯ					
6.5 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ					
7. กระบวนการให้บริการ					
7.1 การขอใช้ไฟฟ้ามีความสะดวก รวดเร็ว					
7.2 การขอเลิกใช้ไฟฟ้ามีความสะดวก รวดเร็ว					
7.3 ขั้นตอนการขอย้าย/การเพิ่มขนาดมิเตอร์					
7.4 การขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม					
7.5 ขั้นตอนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด
ชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ					
1.1 การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่บริษัทฯ					
1.2 การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์					
1.3 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน					
1.4 มีพนักงานให้บริการแก่ผู้ใช้บริการถึงสถานที่					
1.5 มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่จำเป็น อย่างเพียงพอ					
1.6 สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย					
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้					
2.1 ระบบไฟฟ้าของบริษัทฯ มีความน่าเชื่อถือ					
2.2 ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของบริษัทฯ มีความ น่าเชื่อถือ					
2.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมี ความทันสมัยปลอดภัย					
2.4 การให้บริการผู้ใช้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน					
2.5 พนักงานที่ให้บริการมีความอดทนซื่อสัตย์ และ รับผิดชอบ พร้อมทั้งจะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ					
3. ความสามารถในการตอบสนอง					
3.1 มีพนักงานบริการให้ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ					
3.2 ตอบสนองต่อข้อซักถาม/ท้วงติง/เรียกร้อง อย่าง รวดเร็วและครบถ้วน					
3.3 ตอบสนองต่อปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องอย่างรวดเร็ว					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.4 พนักงานบริการสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น ต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ					
3.5 สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสด หรือเช็คตามความต้องการ					
4. ความเชื่อมั่นต่อการบริการ					
4.1 ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟของบริษัทฯ					
4.2 ผู้ใช้บริการสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้าของบริษัทฯได้					
4.3 ผู้ใช้บริการสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของบริษัทฯได้					
4.4 มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง					
4.5 ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน					
5. ความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ					
5.1 บริษัทฯ พร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ					
5.2 บริษัทฯ มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ					
5.3 บริษัทฯ มีรูปแบบการให้บริการที่ผู้บริการพึงพอใจ					
5.4 พนักงานบริษัทฯ สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริการได้					
5.5 ตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้ทราบทุกครั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรในระยะเวลาที่เหมาะสม					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

5.1 ท่านคิดว่าควรปรับปรุงการให้บริการของบริษัท โจนะเพาเวอร์ จำกัด ในสวนอุตสาหกรรม
โจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

5.2 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านมากที่ให้ความร่วมมือ