

ภาคผนวก

แบบสอบถามประกอบการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจที่มีผลต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ จึงใคร่ขอความกรุณาท่านโปรดให้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ ซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้นขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าตัวเลือกที่ท่านต้องการเพียงข้อเดียว

โดยข้อมูลที่ท่านให้จะนำมาใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 20-30 ปี

2. 31-40 ปี

3. 41-50 ปี

4. 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง/ หม้าย

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษา/ปวช.

3. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.

4. ปริญญาตรี

5. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

2. เกษตรกรรม

3. พนักงานบริษัทเอกชน

4. ธุรกิจส่วนตัว

5. รับจ้างทั่วไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

2. 10,001-20,000 บาท

3. 20,001-30,000 บาท

4. 30,001 บาท ขึ้นไป

**ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา**

1. สถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า

1. บุคคลธรรมดา 2. นิติบุคคล

2. สถานภาพของผู้มาขอใช้บริการ

1. ผู้ใช้ไฟฟ้า 2. ผู้รับมอบอำนาจ

3. ท่านได้มาใช้บริการยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าครั้งสุดท้ายเมื่อใด

1. ไม่เกิน 1 ปี
 2. 1-2 ปี
 3. 3-5 ปี
 4. 6 ปี ขึ้นไป

4. ประเภทการขอใช้บริการในครั้งนี้นั้นท่านขอใช้บริการด้านใด

1. การขอติดตั้งมิเตอร์
 2. การขอขยายเขตการไฟฟ้า
 3. การขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า
 4. การยกเลิกการใช้ไฟฟ้า
 5. ชำระค่าบริการไฟฟ้า

5. ขนาดของมิเตอร์ที่ขอใช้ไฟฟ้า

1. มิเตอร์ขนาด 5 แอมป์
 2. มิเตอร์ขนาด 15 แอมป์
 3. มิเตอร์ขนาด 30 แอมป์
 4. มิเตอร์ประกอบ ซีที (CT) แรงต่ำ ไม่เกิน 250 kva
 5. มิเตอร์ประกอบ ซีที (CT) แรงต่ำ เกิน 250 kva

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = ความพึงพอใจมากที่สุด 4 = ความพึงพอใจมาก 3 = ความพึงพอใจปานกลาง
2 = ความพึงพอใจน้อย 1 = ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ดี					
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับงาน					
5. เจ้าหน้าที่บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการแจ้งรายละเอียดทุกขั้นตอนในการขอใช้ไฟฟ้า					
2. มีการระบุอัตราค่าบริการที่ชัดเจนและเหมาะสม					
3. มีการควบคุมคิวเรียงลำดับ ก่อน-หลัง					
4. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการมาติดต่อขอใช้บริการ					
5. มีการแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระค่าบริการหลังจากการสำรวจการขอใช้ไฟฟ้า					
6. มีการติดตามการชำระค่าบริการของผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากครบกำหนดการขอใช้บริการ					
ด้านการอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดที่นั่งเพียงพอต่อการมาใช้บริการ					
2. มีการเพิ่มเวลาในการให้บริการช่วงพักกลางวัน					
3. มีที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอต่อความต้องการ					
4. จำนวนห้องน้ำ/สุขาที่จัดไว้บริการมีเพียงพอ					
5. มีบริการนำดื่ม และเอกสารสิ่งพิมพ์สำหรับผู้มาใช้บริการ					
ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม					
1. สถานที่ตั้งเดินทางไปมาสะดวกคล่องตัว					
2. มีระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัย ได้แก่กล้องวงจรปิด และผู้รักษาความปลอดภัย					
3. มีการจัดภูมิทัศน์เหมาะสม บรรยากาศมีความร่มรื่นสวยงาม					
4. มีป้ายแสดงสัญลักษณ์ทางเข้า ทางออกอย่างชัดเจน					
5. มีการระบุช่องทางการมาติดต่ออย่างชัดเจน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม