



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## แบบสอบถาม

### เรื่อง

เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของ

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จึงใคร่ขอความกรุณาผู้ใช้ไฟฟ้าทุกท่าน ให้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ ซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  หน้าตัวเลือกที่ท่านต้องการ

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 25 ปี

2) 25 - 30 ปี

3) 31 - 35 ปี

4) มากกว่า 35 ปี

3. ระดับการศึกษา

1) มัธยมศึกษา/ ปวช.

2) อนุปริญญา/ปวส.

3) ปริญญาตรี

4) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1) นักเรียน/ นักศึกษา

2) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

3) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

4) ค้าขาย/เจ้าของกิจการ

5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 7,000 บาท

2. 7,001 - 10,000 บาท

3. 10,001 - 20,000 บาท

4. 20,001 บาทขึ้นไป

6. สถานภาพทางครอบครัว

1) โสด

2) สมรส



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

213

7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว

- 1) 1 - 3 คน  2) 4 - 6 คน  
 3) 7 คนขึ้นไป

8. ประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้า

- 1) บ้านอยู่อาศัย  
 2) กิจการขนาดเล็ก/กลาง/ใหญ่  
 3) กิจการเฉพาะอย่าง/ส่วนราชการและองค์กรที่ไม่แสวงหา  
 4) ศูนย์เพื่อการเกษตร/ผู้ใช้ไฟฟ้าชั่วคราว

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  หน้าตัวเลือกที่ท่านต้องการ

1. วัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้าของท่านคือ

- 1) ใช้ในบ้านเรือน  2) ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม  
 3) ทั้งสองวัตถุประสงค์

2. ช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้าของท่านคือ

- 1) 00.00 - 24.00 น.  2) 08.00 - 16.00 น.  
 3) 16.00 - 24.00 น.

3. สาเหตุที่ท่านติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

- 1) ไฟฟ้าดับ  
 2) ชำระค่าไฟฟ้า  
 3) ขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า  
 4) ขอเพิ่มขนาดกำลังการใช้ไฟฟ้า

4. ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

- 1) 1 ครั้งต่อเดือนหรือมากกว่า  2) 1 ครั้งต่อ 3 เดือน  
 3) 1 ครั้งต่อ 6 เดือน  4) มากกว่า 1 ครั้งต่อ 6 เดือน

5. ลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

- 1) โทรศัพท์ติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี  
 2) โทรศัพท์ติดต่อคอลเซ็นเตอร์ (Call center)  
 3) เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

214

## ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ท่านให้ความสำคัญต่อด้านต่างๆ ในระดับใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

- 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพมาก
- 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>					
1.1 การให้บริการกับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
1.2 ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
1.3 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน					
1.4 การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
1.5 การเต็มใจในการให้บริการกับทุกคน					
<b>2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา</b>					
2.1 ความรวดเร็วในการประสานงาน					
2.2 ความรวดเร็วในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง					
2.3 ความรวดเร็วในขั้นตอนการขอติดตั้งมิเตอร์					
2.4 ความรวดเร็วในขั้นตอนการชำระเงินค่าธรรมเนียมและค่าไฟ					
2.5 ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

215

ประสิทธิภาพในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>3. ด้านการบริการอย่างพอเพียง</b>					
3.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอ					
3.2 จำนวนที่นั่งในขณะที่ท่านมาติดต่อ					
3.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ด้านต่างๆ เช่น การดับไฟทำงาน อัตราค่าไฟ ใต้พื้นเวลา					
3.4 จำนวนตู้สายโทรศัพท์ที่ใช้ในการติดต่อกับการไฟฟ้าฯ					
3.5 จำนวนและความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
<b>4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>					
4.1 การให้บริการของพนักงานในช่วงเวลาพักเที่ยง					
4.2 การบริการของพนักงานจนเสร็จขั้นตอนการให้บริการด้านต่างๆ					
4.3 การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ทันเหตุการณ์และอย่างต่อเนื่องจนสามารถจ่ายไฟได้					
4.4 การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง					
4.5 มีการตรวจสอบระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง					
<b>5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>					
5.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
5.2 ความรู้ความชำนาญในการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการ					
5.3 ลดค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการ					
5.4 มีรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ที่เพิ่มความสะดวกสบายกับผู้ใช้ไฟฟ้า					
5.5 ความรวดเร็วในขั้นตอนในการให้บริการ					



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี  
คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จังหวัดสุพรรณบุรี ท่านให้ความสำคัญต่อด้านต่าง ๆ ในระดับใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓  
ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านบุคคลากร</b>					
1.1 ความรู้ความชำนาญในการให้บริการ					
1.2 ความเอาใจใส่ในงานหรือหน้าที่บริการ					
1.3 ความเต็มใจในการให้บริการ					
1.4 ความสุภาพอ่อนโยนและเป็นกันเอง					
1.5 การสื่อสารโดยใช้คำพูดที่ผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย					
1.6 การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ					
1.7 การประสานงานกับแผนกต่างๆ ในการ ควบคุมระบบไฟฟ้าให้ใช้งานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ					
1.8 การให้คำแนะนำและชี้แนะเกี่ยวกับงานให้ ผู้ใช้บริการเข้าใจ					
<b>2. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
2.1 สะดวกในการขอรับบริการ					
2.2 ช่วงเวลาในการให้บริการที่รวดเร็ว					
2.3 ขั้นตอนในการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก					
2.4 ความสะดวกในการเปลี่ยนอุปกรณ์ไฟฟ้า					
2.5 ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ					



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

217

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>3. ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม</b>					
3.1 ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ					
3.2 การจัดที่พักรถและเก้าอี้ที่นั่งรอคอยรับบริการ					
3.3 ความชัดเจนของป้าย ที่ตั้งของแต่ละแผนกงาน					
3.4 ความกว้างขวางเป็นระเบียบของอาคารสถานที่					
3.5 ความสะอาดของห้องสุขา					
3.6 สถานที่สะอาด สะดวกต่อการติดต่อ					
<b>4. ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ</b>					
4.1 ค่าธรรมเนียมในการขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่					
4.2 ค่าธรรมเนียมในการขอย้าย/ติดตั้งมิเตอร์ เหมาะสม					
4.3 ค่าธรรมเนียมในการรักษามิเตอร์เหมาะสม					
4.4 ค่าไฟฟ้ารายเดือนเหมาะสม					
4.5 ค่าธรรมเนียมในการขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ เหมาะสม					
4.6 ดอกเบี้ยในกรณีชำระค่าไฟฟ้าเกินกำหนดเป็น ธรรม					
<b>5. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
5.1 การเผยแพร่ข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต					
5.2 การเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุ/โทรทัศน์					
5.3 การเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับและโปสเตอร์					
5.4 การเผยแพร่ข่าวสารและคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่การไฟฟ้า					
5.5 ความทันสมัยของสื่อ - ข้อมูลข่าวสาร					
5.6 การแจ้งไฟฟ้าดับล่วงหน้า					

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างมาก ที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

218

ตาราง IOC ดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือ  
ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

## ผู้ทรงคุณวุฒิ

1. รองศาสตราจารย์ลำยอง ปลั่งกลาง
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชิต พระพินิจ
3. ดร. กิติมา ทามาลี
4. ดร. ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ

## ความคิดเห็นจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

- |    |         |                           |
|----|---------|---------------------------|
| 1  | หมายถึง | มีความคิดเห็น/เห็นด้วย    |
| 0  | หมายถึง | มีความคิดเห็น/ไม่แน่ใจ    |
| -1 | หมายถึง | มีความคิดเห็น/ไม่เห็นด้วย |





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

219

ข้อที่	ประสิทธิภาพในการให้บริการ	ผู้เชี่ยวชาญ				IOC
		1	2	3	4	
	<b>1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>					
1	การให้บริการกับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง	+1	+1	+1	+1	+1
2	ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	+1	+1
3	การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน	+1	+1	+1	+1	+1
4	การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1
5	การเต็มใจในการให้บริการกับทุกคน	+1	+1	+1	+1	+1
	<b>2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา</b>					
6	ความรวดเร็วในการประสานงาน	+1	+1	+1	+1	+1
7	ความรวดเร็วในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	+1	+1	+1	+1	+1
8	ความรวดเร็วในขั้นตอนการขอติดตั้งมิเตอร์	+1	+1	+1	+1	+1
9	ความรวดเร็วในขั้นตอนการชำระเงินค่าธรรมเนียมนและค่าไฟ	+1	+1	+1	+1	+1
10	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1
	<b>3. ด้านการบริการอย่างพอเพียง</b>					
11	จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1
12	จำนวนที่นั่งในขณะที่ท่านมาติดต่อ	+1	+1	+1	+1	+1
13	การแจ้งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ด้านต่างๆ เช่น การดับไฟทำงาน อัตราค่าไฟ ได้ทันเวลา	+1	+1	+1	+1	+1
14	จำนวนคู่สายโทรศัพท์ที่ใช้ในการติดต่อกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	+1	+1	+1	+1	+1
15	จำนวนและความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1
	<b>4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>					
16	การให้บริการของพนักงานในช่วงเวลาพักเที่ยง	+1	+1	+1	+1	+1
17	การบริการของพนักงานจนเสร็จสิ้นขั้นตอนการให้บริการด้านต่าง ๆ	+1	+1	+1	+1	+1
18	การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ทันเหตุการณ์และอย่างต่อเนื่องจนสามารถจ่ายไฟได้	+1	+1	+1	+1	+1
19	การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง	+1	+1	+1	+1	+1
20	มีการตรวจสอบระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+1	+1



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

220

(ต่อ)

ข้อที่	ประสิทธิภาพในการให้บริการ	ผู้เชี่ยวชาญ				IOC
		1	2	3	4	
	<b>5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>					
21	ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1
22	ความรู้ความชำนาญในการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1
23	ลดค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1
24	มีรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่เพิ่มความสะดวกสบายกับผู้ใช้ไฟฟ้า	+1	+1	+1	+1	+1
25	ความรวดเร็วในขั้นตอนในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1

ค่า IOC ของแบบสอบถามทั้งหมดเฉลี่ยเท่ากับ 1



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

221

ข้อที่	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี	ผู้เชี่ยวชาญ				IOC
		1	2	3	4	
	<b>1. ด้านบุคลากร</b>					
1	ความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1
2	ความเอาใจใส่ในงานหรือหน้าที่บริการ	+1	+1	+1	+1	+1
3	ความเต็มใจในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1
4	ความสุภาพอ่อน โขนและเป็นกันเอง	+1	+1	+1	+1	+1
5	การสื่อสารโดยใช้คำพูดที่ผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	+1	+1
6	การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1
7	การประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ในการควบคุมระบบไฟฟ้าให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	+1	+1
8	การให้คำแนะนำและชี้แนะเกี่ยวกับงานให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ	+1	+1	+1	+1	+1
	<b>2. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
9	สะดวกในการขอรับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1
10	ช่วงเวลาในการให้บริการที่รวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1
11	ขั้นตอนในการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	+1	+1
12	ความสะดวกในการเปลี่ยนอุปกรณ์ไฟฟ้า	+1	+1	+1	+1	+1
13	ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1
	<b>3. ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม</b>					
14	ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	+1	+1	+1	+1	+1
15	การจัดที่พักรถและเก้าอี้ที่นั่งรอคอยรับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1
16	ความชัดเจนของป้าย ที่ตั้งของแต่ละแผนกงาน	+1	+1	+1	+1	+1
17	ความกว้างขวางเป็นระเบียบของอาคารสถานที่	+1	+1	+1	+1	+1
18	ความสะอาดของห้องสุขา	+1	+1	+1	+1	+1
19	สถานที่สะอาด สะดวกต่อการติดต่อ					
	<b>4. ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ</b>					
20	ค่าธรรมเนียมในการขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่	+1	+1	+1	+1	+1
21	ค่าธรรมเนียมในการขอย้าย/ติดตั้งมิเตอร์เหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1
22	ค่าธรรมเนียมในการรักษามิเตอร์เหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1
23	ค่าไฟฟ้ารายเดือนเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1
24	ค่าธรรมเนียมในการขอเพิ่มขนาดมิเตอร์เหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1
25	ดอกเบี้ยในกรณีชำระค่าไฟฟ้าเกินกำหนดเป็น ธรรมเนียม	+1	+1	+1	+1	+1



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

222

(ต่อ)

ข้อที่	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี	ผู้เชี่ยวชาญ				IOC
		1	2	3	4	
	<b>5. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
26	การเผยแพร่ข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	+1	+1
27	การเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุ/โทรทัศน์	+1	+1	+1	+1	+1
28	การเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับและโปสเตอร์	+1	+1	+1	+1	+1
29	การเผยแพร่ข่าวสารและคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ การไฟฟ้า	+1	+1	+1	+1	+1
30	ความทันสมัยของสื่อ/ข้อมูลข่าวสาร	+1	+1	+1	+1	+1
31	การแจ้งไฟฟ้าดับล่วงหน้า	+1	+1	+1	+1	+1

ค่า IOC ของแบบสอบถามทั้งหมดเฉลี่ยเท่ากับ 1