

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เลขที่.....

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า กรณีศึกษา
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในด้านการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาให้สอดคล้องกับความต้องการของท่าน ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเก็บเป็นความลับโดยไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการใช้กระแสไฟฟ้า ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

2. แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 6 หน้า โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 25 ปี

2) 25 - 35 ปี

3) 36 - 45 ปี

4) 46 - 55 ปี

5) 56 - 65 ปี

6) 66 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า |
| <input type="checkbox"/> 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | <input type="checkbox"/> 4) อนุปริญญา/ปวส. |
| <input type="checkbox"/> 5)ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 6) สูงกว่าปริญญาตรี |

4. อาชีพ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 2) พนักงาน/ผู้บริหารในธุรกิจเอกชน |
| <input type="checkbox"/> 3) ประกอบอาชีพส่วนตัว/รับจ้าง | <input type="checkbox"/> 4) เกษตรกร |
| <input type="checkbox"/> 5) ลูกจ้างหน่วยงานราชการ | <input type="checkbox"/> 6) อื่น ๆ โปรดระบุ |

5. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2) 10,000 - 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3) 20,001 - 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4) 30,001 บาท ขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ไฟฟรีไม่เกิน 90 หน่วย | <input type="checkbox"/> 2) ต่ำกว่า 500 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3) 500 - 1,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4) 1,001 - 1,500 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5) 1,501 - 2,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6) 2,001 บาท ขึ้นไป |

2. ท่านเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทใด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก (มิเตอร์ 5 แอมป์) | <input type="checkbox"/> 2) ที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ (มิเตอร์ 15 แอมป์) |
| <input type="checkbox"/> 3) กิจการขนาดเล็ก (ร้านค้า, ธุรกิจ) | |

3. ปกติท่านชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยวิธีใด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ชำระกับผู้รับจ้างเก็บเงินที่จัดเก็บตามบ้าน |
| <input type="checkbox"/> 2) นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า |
| <input type="checkbox"/> 3) นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน เช่น เทสโก้ โลตัส เซเว่นฯ |
| <input type="checkbox"/> 4) ชำระโดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร |
| <input type="checkbox"/> 5) อื่น ๆ โปรดระบุ |

4. ท่านมีเหตุผลใดในการเลือกวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) สะดวกและประหยัดเวลา
- 2) ไม่มีคนอยู่บ้าน หรือไม่พบผู้รับจ้างเก็บเงิน
- 3) สถานที่รับชำระเงินอยู่ใกล้บ้าน หรือที่ทำงาน
- 4) ได้ตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนชำระเงิน
- 5) ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม
- 6) อื่น ๆ โปรดระบุ

5. ท่านเคยร้องเรียนเกี่ยวกับการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าหรือไม่ (หากเคยร้องเรียนให้ตอบคำถามข้อ 6 และข้อ 7)

- 1) เคยร้องเรียน
- 2) ไม่เคยร้องเรียน

6. ท่านร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ค่าไฟฟ้าต่ำหรือสูงกว่าความเป็นจริง
- 2) จดหน่วยไม่ถูกต้อง
- 3) ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า
- 4) ไม่สามารถนำใบแจ้งไปชำระที่จุดบริการรับชำระเงินได้
- 5) ถูกแจ้งเตือนว่ายังไม่ได้ชำระค่าไฟฟ้า ซึ่งได้ชำระไปแล้ว
- 6) ตัวแทนจดหน่วยพูดจาไม่สุภาพ
- 7) ชื่อ-สกุล และสถานที่ใช้ไฟฟ้า ในใบแจ้งค่าไฟฟ้าไม่ถูกต้อง
- 8) ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ซึ่งได้ทำเรื่องชำระค่าไฟฟ้าผ่านธนาคารแล้ว
- 9) อื่น ๆ โปรดระบุ

7. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก้ไขข้อร้องเรียนให้ท่านด้วยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบหาสาเหตุค่าไฟฟ้าต่ำหรือสูงกว่าความเป็นจริง
- 2) ส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและแก้ไขหน่วยให้ถูกต้อง
- 3) ส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและติดตั้งกล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ใหม่
- 4) แจ้งเตือนตัวแทนจดหน่วยให้พิมพ์แท่ง Barcode ในใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ชัดเจน
- 5) ตรวจสอบข้อมูลการชำระเงินในฐานข้อมูลของ กฟภ. และจุดบริการรับชำระเงินต่าง ๆ
- 6) เรียกตัวแทนจดหน่วยมาตักเตือน และขอภัยผู้ใช้ไฟฟ้า

- 7) แก๊วเชื้อ-สกุล และสถานที่ใช้ไฟฟ้า ในใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ถูกต้อง
- 8) ตรวจสอบระบบการกระจายไฟ และตรวจสอบยอดเงินในบัญชีธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้า
- 9) ให้ผ่อนชำระค่าไฟฟ้ากรณีค่าไฟฟ้าสูงกว่าปกติ
- 10) อื่น ๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

- คำชี้แจง 1. กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมกับระดับความพึงพอใจของท่าน
2. คำว่า “ตัวแทนจดหน่วย” ในที่นี้หมายถึง นิติบุคคลที่ทำสัญญากับการไฟฟ้า
- ส่วนภูมิภาค ทำหน้าที่รับแจ้งในการดำเนินการจดหน่วย พิมพ์บิล ส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า ตามอาคารบ้านเรือนของผู้ใช้ไฟฟ้า

ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า					
1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า					
1.2 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า					
1.3 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่จุดบริการรับชำระเงิน					
1.4 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธี โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร					
1.5 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้ากับผู้รับจ้างเก็บเงินตามบ้าน					
2. ด้านความสามารถ					
2.1 ตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว					
2.2 ตัวแทนจดหน่วยสามารถชี้แจง อธิบายข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าและการชำระเงินเป็นที่น่าพึงพอใจ					
2.3 ตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นที่น่าพอใจ					
2.4 ตัวแทนจดหน่วยมีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง					
2.5 ตัวแทนจดหน่วยให้ความเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ					

ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านความน่าเชื่อถือ					
3.1 ตัวแทนจดหน่วยมีบุคลิกภาพที่ดี และแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่					
3.2 ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบรู้จริงเกี่ยวกับการบริการจดหน่วย และ พิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า					
3.3 เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย มีความทันสมัยและสามารถ ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3.4 ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขีดขีดหรือรอยแก้ไข					
3.5 มิเตอร์ไฟฟ้า มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ และตรวจสอบได้					
4. ด้านความปลอดภัย					
4.1 ตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และไว้วางใจได้					
4.2 มาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการจดหน่วยมีความ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
4.3 ตัวแทนจดหน่วยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ไฟฟ้า					
4.4 การร้องเรียนไม่มีผลกระทบต่อการใช้ไฟฟ้า					
4.5 มีการติดตั้งกล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าเพื่อป้องกันการสูญหาย					
5. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก					
5.1 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงวิธีการชำระเงิน โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ					
5.2 มีการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบก่อนการปรับเปลี่ยนวิธีการจดหน่วย และชำระเงินค่าไฟฟ้า					
5.3 ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าตรงตามกำหนดเวลาและครบถ้วน					
5.4 มีช่องทางในการร้องเรียนเกี่ยวกับการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า อย่างเหมาะสม					
5.5 ตัวแทนจดหน่วยรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการต่อไป					

ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ด้านการให้บริการให้เป็นที่รู้จัก (ต่อ)					
5.6 เมื่อได้รับข้อร้องเรียนเรื่องค่าไฟฟ้าสูงหรือต่ำผิดปกติ การไฟฟ้าส่งเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบและแก้ไขใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ภายใน 3 วัน					
5.7 เมื่อได้รับข้อร้องเรียนเรื่องตัวแทนจดหน่วย ทำการจดหน่วยผิดพลาดการไฟฟ้าส่งเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบและแก้ไขหน่วยให้ภายใน 3 วัน					
5.8 เมื่อได้รับข้อร้องเรียนเรื่องไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า การไฟฟ้าส่งเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบและติดตั้งกล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ใหม่ภายใน 3 วัน					
5.9 เมื่อได้รับข้อร้องเรียนเรื่องตัวแทนจดหน่วยพูดจาไม่สุภาพ การไฟฟ้าได้กล่าวตักเตือนตัวแทนจดหน่วย และขอภัยผู้ใช้ไฟฟ้าจนเป็นที่พอใจ					

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*****ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้*****

ภาคผนวก ข

แนวทางการตอบแบบสอบถาม

เพื่อใช้อ้างอิงในการพิจารณาให้คะแนน

แนวทางการตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า					
1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า	จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้านทุกครั้ง	จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้านเป็นส่วนใหญ่	จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้านเป็นบางครั้ง	จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าน้อยครั้ง	ไม่มีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้านเลย
1.2 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า	ได้รับความสะดวกและรวดเร็วทุกครั้ง	ได้รับความสะดวกและรวดเร็วเป็นส่วนใหญ่	ได้รับความสะดวกและรวดเร็วเป็นบางครั้ง	ได้รับความสะดวกและรวดเร็วน้อยครั้ง	ไม่ได้รับความสะดวกและรวดเร็วเลย
1.3 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่จุดบริการรับชำระเงิน	ได้รับความสะดวกและรวดเร็วทุกครั้ง	ได้รับความสะดวกและรวดเร็วเป็นส่วนใหญ่	ได้รับความสะดวกและรวดเร็วเป็นบางครั้ง	ได้รับความสะดวกและรวดเร็วน้อยครั้ง	ไม่ได้รับความสะดวกและรวดเร็วเลย
1.4 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธี โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	ได้รับความสะดวกและรวดเร็วทุกครั้ง	ได้รับความสะดวกและรวดเร็วเป็นส่วนใหญ่	ได้รับความสะดวกและรวดเร็วเป็นบางครั้ง	ได้รับความสะดวกและรวดเร็วน้อยครั้ง	ไม่ได้รับความสะดวกและรวดเร็วเลย
1.5 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้ากับผู้รับจ้างเก็บเงินตามบ้าน	ได้รับความสะดวกและรวดเร็วทุกครั้ง	ได้รับความสะดวกและรวดเร็วเป็นส่วนใหญ่	ได้รับความสะดวกและรวดเร็วเป็นบางครั้ง	ได้รับความสะดวกและรวดเร็วน้อยครั้ง	ไม่ได้รับความสะดวกและรวดเร็วเลย
2. ด้านความสามารถ					
2.1 ตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	ไม่มีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานเลย	มีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยครั้ง	มีความผิดพลาดอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้	มีความผิดพลาดเป็นส่วนใหญ่	มีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานทุกครั้ง

ความพึงพอใจที่มีต่อระบบ การจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ด้านความสามารถ (ต่อ)					
2.2 ตัวแทนจดหน่วยสามารถชี้แจง อธิบายข้อสงสัย หรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าและการชำระ เงินเป็นที่น่าพึงพอใจ	ชี้แจงตอบ ข้อสงสัยได้ ทุกส่วน	ชี้แจงตอบข้อ สงสัยได้เป็น ส่วนใหญ่	ชี้แจงตอบ ข้อสงสัยได้ เป็นบางส่วน	ชี้แจงตอบข้อ สงสัยได้เป็น ส่วนน้อย	ไม่สามารถ ชี้แจง ตอบข้อ สงสัยได้เลย
2.3 ตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าได้เป็นที่น่าพอใจ	สำเร็จ เรียบร้อย อย่าง สม่ำเสมอ	สำเร็จ เรียบร้อยโดย ส่วนใหญ่	สำเร็จ เรียบร้อยเป็น ครั้งคราว	สำเร็จ เรียบร้อยเป็น ส่วนน้อย	ไม่สำเร็จ เรียบร้อยเลย
2.4 ตัวแทนจดหน่วยมีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า ทุกครั้ง	อย่าง สม่ำเสมอ	โดย ส่วนใหญ่	เป็นครั้งคราว	โดยส่วนน้อย	ไม่เคยเลย
2.5 ตัวแทนจดหน่วยให้ความเอาใจใส่ และ ให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ	อย่าง สม่ำเสมอ	โดย ส่วนใหญ่	เป็นครั้งคราว	โดยส่วนน้อย	ไม่เคยเลย
3. ด้านความน่าเชื่อถือ					
3.1 ตัวแทนจดหน่วยมีบุคลิกภาพที่ดี และแต่งกาย สะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่	เรียบร้อย อย่าง สม่ำเสมอ	เรียบร้อยโดย ส่วนใหญ่	เรียบร้อยเป็น ครั้งคราว	เรียบร้อยเป็น ส่วนน้อย	ไม่เรียบร้อย เลย
3.2 ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบรู้จริงเกี่ยวกับ การบริการจดหน่วย และพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ชี้แจงตอบ ข้อสงสัยได้ ทุกส่วน	ชี้แจงตอบข้อ สงสัยได้เป็น ส่วนใหญ่	ชี้แจงตอบข้อ สงสัยได้เป็น บางส่วน	ชี้แจงตอบข้อ สงสัยได้เป็น ส่วนน้อย	ไม่สามารถ ชี้แจงตอบ ข้อสงสัยได้ เลย
3.3 เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย มีความทันสมัยและสามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	เหมาะสม ทุกส่วน	เหมาะสมเป็น ส่วนใหญ่	เหมาะสมเป็น บางส่วน	เหมาะสมเป็น ส่วนน้อย	ไม่มีความ เหมาะสมเลย
3.4 ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการชำรุดขีด หรือรอยแก้ไข	สมบูรณ์ ชัดเจน ทุกครั้ง	สมบูรณ์ ชัดเจน เป็นส่วนใหญ่	สมบูรณ์ ชัดเจน เป็นบางครั้ง	สมบูรณ์ ชัดเจน เป็นส่วนน้อย	ไม่มีความ สมบูรณ์ ชัดเจนเลย

ความพึงพอใจที่มีต่อระบบ การจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านความน่าเชื่อถือ (ต่อ)					
3.5 มิเตอร์ไฟฟ้า มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ และ ตรวจสอบได้	เป็นไปตาม มาตรฐาน ทุกส่วน	เป็นไปตาม มาตรฐาน โดยส่วน ใหญ่	เป็นไปตาม มาตรฐาน บางส่วน	เป็นไปตาม มาตรฐาน เป็นส่วน น้อย	ไม่เป็นไป ตาม มาตรฐาน
4. ด้านความปลอดภัย					
4.1 ตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ซื่อสัตย์ สุจริต และไว้วางใจได้	ไว้วางใจได้ ทุกครั้ง	ไว้วางใจได้ เป็นส่วน ใหญ่	ไว้วางใจได้ เป็นบางครั้ง	ไว้วางใจได้ เป็นส่วน น้อย	ไม่มีความ ไว้วางใจเลย
4.2 มาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการ จดหน่วย มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	เป็นไปตาม มาตรฐาน ทุกส่วน	เป็นไปตาม มาตรฐาน โดยส่วน ใหญ่	เป็นไปตาม มาตรฐาน บางส่วน	เป็นไปตาม มาตรฐาน เป็นส่วน น้อย	ไม่เป็นไป ตาม มาตรฐาน
4.3 ตัวแทนจดหน่วยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัว ของผู้ใช้ไฟฟ้า	ไว้วางใจได้ ทุกครั้ง	ไว้วางใจได้ เป็นส่วน ใหญ่	ไว้วางใจได้ เป็นบางครั้ง	ไว้วางใจได้ เป็นส่วน น้อย	ไม่มีความ ไว้วางใจเลย
4.4 การร้องเรียนไม่มีผลกระทบต่อการใช้ไฟฟ้า	มีความ เชื่อมั่นอย่าง สม่ำเสมอ	มีความ เชื่อมั่นเป็น ส่วนใหญ่	มีความ เชื่อมั่นเป็น ครั้งคราว	มีความ เชื่อมั่นน้อย ครั้ง	ไม่มีความ เชื่อมั่นเลย
4.5 มีการติดตั้งกล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้า เพื่อป้องกันการสูญหาย	มีการติดตั้ง ทุกบ้าน	มีการติดตั้ง เป็นส่วน ใหญ่	มีการติดตั้ง เป็นบาง บ้าน	มีการติดตั้ง น้อยบ้าน	ไม่มีการ ติดตั้งเลย
5. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก					
5.1 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ ไฟฟ้าทราบถึงวิธีการชำระเงินโดยผ่านสื่อ ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ	ทุกครั้ง อย่าง สม่ำเสมอ	เป็นส่วน ใหญ่	เป็นครั้ง คราว	เป็นส่วน น้อย	ไม่มีเลย
5.2 มีการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบก่อนการ ปรับเปลี่ยนวิธีจดหน่วย และชำระเงินค่าไฟฟ้า	ทุกครั้ง อย่าง สม่ำเสมอ	เป็นส่วน ใหญ่	เป็นครั้ง คราว	เป็นส่วน น้อย	ไม่มีเลย

ความพึงพอใจที่มีต่อระบบ การจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (ต่อ)					
5.3 ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าตรงตามกำหนดเวลา และครบถ้วน	ตรงเวลา ครบถ้วน สม่ำเสมอ	ตรงเวลา ครบถ้วน เป็นส่วน ใหญ่	ตรงเวลา ครบถ้วน เป็นครั้ง คราว	ตรงเวลา ครบถ้วน เพียง เล็กน้อย	ไม่เคยตรง เวลา และ ครบถ้วน เลย
5.4 มีช่องทางในการร้องเรียนเกี่ยวกับการ จดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าอย่างเหมาะสม	เหมาะสม และติดต่อ ง่ายทุกส่วน งาน	เหมาะสม และติดต่อ ง่ายเป็นส่วน ใหญ่	เหมาะสม และติดต่อ ง่ายเป็น บางส่วน	เหมาะสม และติดต่อ ง่ายเป็นส่วน น้อย	ไม่มี เหมาะสม และติดต่อ ยากทุกส่วน
5.5 ตัวแทนจดหน่วยรับฟังความคิดเห็น ความ ต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไป ปรับปรุงการบริการต่อไป	ทุกครั้งอย่าง สม่ำเสมอ	โดยส่วน ใหญ่	เป็นครั้ง คราว	โดยส่วน น้อย	ไม่เคยเลย
5.6 เมื่อได้รับข้อร้องเรียนเรื่องค่าไฟฟ้าสูงหรือต่ำ ผิดปกติ การไฟฟ้าส่งเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบ และแก้ไขใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ภายใน 3 วัน	แล้วเสร็จ ภายใน 1 วัน	แล้วเสร็จ ภายใน 2 วัน	แล้วเสร็จ ภายใน 3 วัน	แล้วเสร็จ ภายใน 4 วัน	แล้วเสร็จ ภายใน 5 วัน
5.7 เมื่อได้รับข้อร้องเรียนเรื่องตัวแทนจดหน่วย ทำการจดหน่วยผิดพลาด การไฟฟ้าส่ง เจ้าหน้าที่มาตรวจสอบและแก้ไขหน่วยให้ ภายใน 3 วัน	แล้วเสร็จ ภายใน 1 วัน	แล้วเสร็จ ภายใน 2 วัน	แล้วเสร็จ ภายใน 3 วัน	แล้วเสร็จ ภายใน 4 วัน	แล้วเสร็จ ภายใน 5 วัน
5.8 เมื่อได้รับข้อร้องเรียนเรื่องไม่ได้รับใบแจ้ง ค่าไฟฟ้า การไฟฟ้าส่งเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบ และติดตั้งกล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ใหม่ ภายใน 3 วัน	แล้วเสร็จ ภายใน 1 วัน	แล้วเสร็จ ภายใน 2 วัน	แล้วเสร็จ ภายใน 3 วัน	แล้วเสร็จ ภายใน 4 วัน	แล้วเสร็จ ภายใน 5 วัน
5.9 เมื่อได้รับข้อร้องเรียนเรื่องตัวแทนจดหน่วย พูดจาไม่สุภาพ การไฟฟ้าได้ว่ากล่าวตักเตือน ตัวแทนจดหน่วย และขอภัยผู้ใช้ไฟฟ้าจน เป็นที่พอใจ	พอใจมาก ที่สุด	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย มาก	ไม่พอใจ

ภาคผนวก ค

ตาราง IOC ดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือ

ตาราง IOC ดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือ
ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า
กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ดร.ศิริมณี จรรยา
2. ดร.सानติ เล็กมณี
3. รศ.วันทนีย์ แสนภักดี

ความคิดเห็นจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

- | | | |
|-----|---------|--|
| +1 | หมายถึง | เมื่อพิจารณาว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ |
| 0 | หมายถึง | เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ |
| - 1 | หมายถึง | เมื่อพิจารณาว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ |

ข้อที่	ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้า	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	2	3	
	1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า				
1.1	วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า	+1	+1	+1	+1
1.2	ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงาน การไฟฟ้า	+1	+1	+1	+1
1.3	ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่จุดบริการ รับชำระเงิน	+1	+1	+1	+1
1.4	ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอน หักบัญชีเงินฝากธนาคาร	+1	+1	+1	+1
1.5	ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้ากับผู้รับจ้าง เก็บเงินตามบ้าน	+1	+1	+1	+1
	2. ด้านความสามารถ				
2.1	ตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือในการ ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1
2.2	ตัวแทนจดหน่วยสามารถชี้แจง อธิบายข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับ การใช้ไฟฟ้าและการชำระเงินเป็นที่น่าพึงพอใจ	+1	+1	+1	+1
2.3	ตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เป็นที่น่าพอใจ	+1	+1	+1	+1
2.4	ตัวแทนจดหน่วยมีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติ แก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง	+1	+1	+1	+1
2.5	ตัวแทนจดหน่วยให้ความเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่ดี ต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ	+1	+1	+1	+1
	3. ด้านความน่าเชื่อถือ				
3.1	ตัวแทนจดหน่วยมีบุคลิกภาพที่ดี และแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่	+1	+1	+1	+1
3.2	ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบรู้จริงเกี่ยวกับการบริการจดหน่วย และพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	+1	+1	+1	+1
3.3	เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย มีความทันสมัยและ สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	+1

(ต่อ)

ข้อที่	ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้า	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	2	3	
	3. ด้านความน่าเชื่อถือ (ต่อ)				
3.4	ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขีดหรือรอยแก้ไข	+1	+1	+1	+1
3.5	มิเตอร์ไฟฟ้า มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ และตรวจสอบได้	+1	+1	+1	+1
	4. ด้านความปลอดภัย				
4.1	ตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และไว้วางใจได้	+1	+1	+1	+1
4.2	มาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการจดหน่วยมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	+1	+1	+1	+1
4.3	ตัวแทนจดหน่วยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ไฟฟ้า	+1	+1	+1	+1
4.4	การร้องเรียนไม่มีผลกระทบต่อการใช้ไฟฟ้า	+1	+1	+1	+1
4.5	มีการติดตั้งกล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าเพื่อป้องกันการสูญหาย	+1	+1	+1	+1
	5. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก				
5.1	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงวิธีการชำระเงิน โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ	+1	+1	+1	+1
5.2	มีการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบก่อนการปรับเปลี่ยนวิธีการจดหน่วย และชำระเงินค่าไฟฟ้า	+1	+1	+1	+1
5.3	ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าตรงตามกำหนดเวลาและครบถ้วน	+1	+1	+1	+1
5.4	มีช่องทางในการร้องเรียนเกี่ยวกับการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าอย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	+1
5.5	ตัวแทนจดหน่วยรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการต่อไป	+1	+1	+1	+1
5.6	เมื่อได้รับข้อร้องเรียนเรื่องค่าไฟฟ้าสูงหรือต่ำผิดปกติ การไฟฟ้าส่งเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบและแก้ไขใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ภายใน 3 วัน	+1	+1	+1	+1

(ต่อ)

ข้อที่	ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้า	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	2	3	
	5. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (ต่อ)				
5.7	เมื่อได้รับข้อร้องเรียนเรื่องตัวแทนจดหน่วย ทำการจดหน่วย ผิดพลาด การไฟฟ้าส่งเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบและแก้ไขหน่วย ให้ภายใน 3 วัน	+1	+1	+1	+1
5.8	เมื่อได้รับข้อร้องเรียนเรื่องไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า การไฟฟ้า ส่งเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบและติดตั้งกล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ ใหม่ภายใน 3 วัน	+1	+1	+1	+1
5.9	เมื่อได้รับข้อร้องเรียนเรื่องตัวแทนจดหน่วยพูดจาไม่สุภาพ การไฟฟ้าได้ว่ากล่าวตักเตือนตัวแทนจดหน่วย และขอภัยผู้ใช้ ไฟฟ้าจนเป็นที่พอใจ	+1	+1	+1	+1

ค่า IOC ของแบบสอบถามทั้งหมดเฉลี่ยเท่ากับ 1

ภาคผนวก ง
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วย

และแจ้งค่าไฟฟ้า

กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบัก (Cronbach)

Try out จำนวน 30 คน

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามด้านความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	C1.1	3.3000	.8769	30.0
2.	C1.2	3.4667	.8193	30.0
3.	C1.3	3.3667	.8087	30.0
4.	C1.4	3.2333	.9353	30.0
5.	C1.5	3.2333	.8172	30.0
6.	C2.1	3.6333	.7649	30.0
7.	C2.2	3.1333	.8996	30.0
8.	C2.3	3.0667	.8277	30.0
9.	C2.4	3.3667	.7649	30.0
10.	C2.5	3.0667	.8277	30.0
11.	C3.1	3.1667	.8339	30.0
12.	C3.2	3.2333	.8172	30.0
13.	C3.3	3.6333	.8087	30.0
14.	C3.4	3.9333	.7849	30.0
15.	C3.5	3.9000	.8449	30.0

		Mean	Std Dev	Cases
16.	C4.1	3.6333	.8087	30.0
17.	C4.2	3.4667	.8996	30.0
18.	C4.3	3.3667	.9279	30.0
19.	C4.4	3.5000	.9377	30.0
20.	C4.5	3.5000	1.0422	30.0
21.	C5.1	3.1333	.9371	30.0
22.	C5.2	3.1667	.9499	30.0
23.	C5.3	3.6667	.8442	30.0
24.	C5.4	3.3000	.7944	30.0
25.	C5.5	3.1333	1.0417	30.0
26.	C5.6	3.5000	.8610	30.0
27.	C5.7	3.3333	.8023	30.0
28.	C5.8	3.2333	.9353	30.0
29.	C5.9	3.2333	.8172	30.0

	N of			
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	97.9000	312.3690	17.6740	29

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

		Scale	Scale	Corrected	
		Mean	Variance	Item-	Alpha
		if Item	if Item	Total	if Item
		Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
1.	C1.1	94.6000	292.1793	.6478	.9625
2.	C1.2	94.4333	288.9437	.8169	.9613
3.	C1.3	94.5333	291.0161	.7502	.9618
4.	C1.4	94.6667	289.9540	.6763	.9623
5.	C1.5	94.6667	289.4023	.8020	.9615
6.	C2.1	94.2667	297.3747	.5462	.9632
7.	C2.2	94.7667	293.4954	.5861	.9630
8.	C2.3	94.8333	292.6954	.6705	.9624
9.	C2.4	94.5333	293.9816	.6787	.9623
10.	C2.5	94.8333	292.0747	.6931	.9622
11.	C3.1	94.7333	296.6161	.5242	.9634
12.	C3.2	94.6667	291.3333	.7301	.9620
13.	C3.3	94.2667	292.4092	.6980	.9622
14.	C3.4	93.9667	292.3782	.7218	.9620
15.	C3.5	94.0000	289.3103	.7775	.9616
16.	C4.1	94.2667	293.0299	.6749	.9623
17.	C4.2	94.4333	289.9092	.7068	.9621
18.	C4.3	94.5333	287.2920	.7699	.9616
19.	C4.4	94.4000	300.4552	.3394	.9650
20.	C4.5	94.4000	287.3517	.6773	.9624
21.	C5.1	94.7667	294.5989	.5251	.9635

		Scale	Scale	Corrected	
		Mean	Variance	Item-	Alpha
		if Item	if Item	Total	if Item
		Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
22.	C5.2	94.7333	292.6161	.5801	.9631
23.	C5.3	94.2333	291.0816	.7143	.9621
24.	C5.4	94.6000	294.3862	.6365	.9626
25.	C5.5	94.7667	284.2540	.7695	.9616
26.	C5.6	94.4000	287.7655	.8168	.9613
27.	C5.7	94.5667	290.4609	.7776	.9616
28.	C5.8	94.6667	289.9540	.6763	.9623
29.	C5.9	94.6667	289.4023	.8020	.9615

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 29

Alpha = .9636

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อผู้วิจัย	นายขงยุทธ นอบน้อม
วัน เดือน ปีเกิด	22 เมษายน พ.ศ. 2515
สถานที่เกิด	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 17 หมู่ที่ 2 ตำบลหน้าไม้ อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2536 - 2550	พนักงานช่าง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2550 - ปัจจุบัน	ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกก่อสร้าง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2530	มัธยมศึกษา โรงเรียนเสนา “เสนาประสิทธิ์” จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2533	ปวช. วิทยาลัยเทคนิคพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2535	ปวส. วิทยาลัยเทคนิคพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2553	ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต, วท.บ./เทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2555	ปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา