

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการของ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ จึงใคร่ขอความกรุณาท่านโปรดให้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ ซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้นขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

1. เพศ

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ

2.1 20-30 ปี

2.2 31-40 ปี

2.3 41-50 ปี

2.4 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ปริญญาตรี

3.3 ปริญญาโท

3.4 ปริญญาเอก

4. อาชีพ

4.1 ราชการ/รัฐวิสาหกิจ

4.2 ธุรกิจส่วนตัว

4.3 พนักงานบริษัทเอกชน

4.4 ลูกจ้าง

4.5 นักเรียน/นักศึกษา

4.6 อื่นๆ.....

5. รายได้ต่อเดือน

5.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท

5.2 10,000 – 15,000 บาท

5.3 15,001 - 20,000 บาท

5.4 20,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับ พฤติกรรมในการชำระค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด เลือกได้ 1 ข้อ)

1. ท่านชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการใด

1.1 สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA)

1.2 ทางด่วน(drive trough)

1.3 บจม.ทีไอที 

1.4 เคาเตอร์เซอร์วิส จำกัด  ผ่านร้าน 7- Eleven, ห้างสรรพสินค้า และร้านค้าชั้นนำทั่วไปที่มีป้ายสัญลักษณ์

1.5 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด 

1.6 บริษัทเอกชัย ดิสทริบิวชั่น จำกัด 

1.7 บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส 

1.8 เจมาร์ท 

1.9 บริษัท ทรูมันนี่ จำกัด 

2. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ ชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.1 ความน่าเชื่อถือ

2.2 ค่าธรรมเนียม

2.3 ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวก

2.4 ของแถม หรือ โปรโมชันต่างๆ

3. วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- 3.1 บัตรเครดิตของสถาบันการเงิน หรือห้างสรรพสินค้า
- 3.2 บัตรเดบิตของ ห้าง หรือ สถาบันการเงิน
- 3.3 เงินสด
- 3.4 อื่นๆ
4. ท่านได้รับข่าวสารและข้อมูลเรื่องการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจากสื่อประเภทใด
- 4.1 สื่อสิ่งพิมพ์ (Printed Media) เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ/ใบปลิว
- 4.2 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Media) เช่น โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง

ส่วนที่ 3 ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ต่อการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 4 = ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 = ระดับความพึงพอใจปานกลาง 2 = ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 = ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ						
1.	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2.	พนักงานมีความคล่องตัว และบริการรวดเร็ว					
3.	การให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัยอย่างชัดเจน					
4.	การจัดช่องชำระเงินชัดเจน					
5.	พนักงานบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ						
1.	ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม					
2.	การคมนาคมสะดวกต่อการมาใช้บริการ					
3.	สถานที่เป็นสัดส่วน สะดวกแก่การติดต่อ					
4.	จำนวนช่องบริการชำระที่เหมาะสม					
5.	มีป้ายแสดงสัญลักษณ์ทางเข้า ทางออกอย่างชัดเจน					
ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ						
1.	ความเหมาะสม ในการชำระค่าบริการรวดเร็ว					
2.	ค่าธรรมเนียมเหมาะสม					
3.	วิธีการชำระเงินที่เหมาะสม					
4.	จุดรับบริการให้เลือกอย่างเหมาะสม					
ด้านการส่งเสริมทางการตลาด จากตัวแทนจุดบริการ						
1.	รับส่วนลดในการซื้อสินค้าต่างๆ					
2.	รับของแถม					
3.	รับส่วนลดเป็นคูปอง					
4.	สะสมแต้ม เพื่อแลกของหรือสินค้า					

**ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ต่อการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**

1. “จุดเด่น” ที่ท่านประทับใจ การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ ของการ ไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค

.....

.....

.....

.....

2. “จุดที่ควรปรับปรุง” การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ ของการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาค

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างยิ่ง