

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

แบบสอบถาม

เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่”
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านต้องการ และโปรดระบุความคิดเห็น
เสนอแนะลงในช่องว่างที่เว้นว่างไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ (ผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัย)

1. ที่ตั้งบ้านพัก ตำบล.....อำเภอ.....
2. จำนวนสมาชิกในครอบครัวคน
3. ลักษณะของบ้านพักอาศัยอยู่ขณะนี้

() บ้านเดี่ยวชั้นเดียว	() บ้านเดี่ยว 2 ชั้น
() ตึกแถว/อาคารพาณิชย์	() ทาวน์เฮาส์
() คอนโดมิเนียม	() ห้องแบ่งเช่า/หอพัก
() อื่นๆ (โปรดระบุ).....	
4. ระยะเวลาที่ใช้น้ำประปา.....ปี
5. ลักษณะการใช้น้ำประปาเพื่อ (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

() คั้น	() ใช้อาบและการซักล้าง
() หุงต้ม	() ใช้รดน้ำต้นไม้/สนามหญ้า
() ใช้ล้างรถ	() อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. ระดับความรู้ผู้ถูกสัมภาษณ์

() สูงกว่าปริญญาตรี	
() ปริญญาตรี	
() ปวช., ปวส.	
() มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	
7. อาชีพ

() ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	
() ลูกจ้างธุรกิจเอกชน	
() ค้าขาย	
() เกษตรกร	
() รับจ้าง	
() อื่นๆ โปรดระบุ.....	

รายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน

() ต่ำกว่า 5,000 บาท

() 5,000 - 10,000 บาท

() 10,001 - 20,000 บาท

() 20,001 บาทขึ้นไป

ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน

() ต่ำกว่า 100 บาท

() 100 - 500 บาท

() 501 - 1,000 บาท

() 1,001 บาทขึ้นไป

0. ปัจจุบันชำระค่าน้ำประปาโดย (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

() ชำระที่สำนักงานประปา () ชำระผ่านธนาคาร

() ชำระที่พนักงานหรือตัวแทนเก็บเงินที่บ้าน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่

ให้เลือกตอบเฉพาะที่เคยติดต่อหรือรับบริการ จากสำนักงานประปาจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น ข้อใดที่ท่านไม่เคยติดต่อหรือรับบริการไม่ต้องตอบ และโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจในการบริการที่ท่านได้รับ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ
I. ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปาที่จ่ายให้	_____	_____	_____	_____	_____
1.1 ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา					<input type="checkbox"/>
1.2 แรงดันน้ำประปา					<input type="checkbox"/>
1.3 ความใสของน้ำประปา					<input type="checkbox"/>
1.4 กลิ่น (นอกจากคลอรีน)					<input type="checkbox"/>
1.5 ความสะอาด (สิ่งแปลกปลอม)					<input type="checkbox"/>
1.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					<input type="checkbox"/>

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ
2. ด้านราคาน้ำประปาและค่าธรรมเนียมการให้บริการ	-----	---	---	---	-----
2.1 อัตราค่าน้ำประปา					<input type="checkbox"/>
2.2 ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ					<input type="checkbox"/>
2.3 ค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ					<input type="checkbox"/>
3. การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่	-----	---	---	---	-----
3.1 ท่าเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถไปมาสะดวก					<input type="checkbox"/>
3.2 สถานที่จอดรถพอเพียง					<input type="checkbox"/>
3.3 สถานที่นั่งรอการชำระเงินหรือติดต่อประสานงาน					<input type="checkbox"/>
3.4 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					<input type="checkbox"/>
4. ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ	-----	---	---	---	-----
4.1 ในการแก้ไขท่อแตก ท่อรั่ว					<input type="checkbox"/>
4.2 ในการแก้ไขแรงดันน้ำ					<input type="checkbox"/>
4.3 ในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่					<input type="checkbox"/>
4.4 ในการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ					<input type="checkbox"/>
4.5 ในการรับชำระเงินค่าน้ำประปาที่สำนักงาน					<input type="checkbox"/>
4.6 ขั้นตอนการยื่นเอกสารต่างๆ					<input type="checkbox"/>
4.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					<input type="checkbox"/>

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ
5. ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ					
5.1 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อทางโทรศัพท์					<input type="checkbox"/>
5.2 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านทางธนาคาร					<input type="checkbox"/>
5.3 ในการที่พนักงานหรือตัวแทนไปเรียกเก็บเงินค่าน้ำประปาจากผู้ใช้น้ำที่บ้าน					<input type="checkbox"/>
5.4 ในการจ่ายชำระค่าธรรมเนียมในการติดตั้งมาตร					<input type="checkbox"/>
5.5 ในการติดตามผลการบริการหลังจากผู้ใช้น้ำแจ้งให้ปรับปรุงแก้ไข					<input type="checkbox"/>
5.6 ในการตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดน้ำหลังจากการติดตั้ง					<input type="checkbox"/>
5.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					<input type="checkbox"/>
6. การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์					
6.1 การแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำ					<input type="checkbox"/>
6.2 การประกาศหยุดจ่ายน้ำเพื่อปรับปรุง ซ่อมแซม					<input type="checkbox"/>
6.3 เกี่ยวกับองค์กร และการดำเนินการให้บริการต่าง ๆ (เช่นการลดค่าธรรมเนียมในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำในเทศบาลต่างๆ เป็นต้น)					<input type="checkbox"/>
6.4 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					<input type="checkbox"/>

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ
7. การให้บริการของพนักงาน					
7.1 ในด้านความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ					<input type="checkbox"/>
7.2 ในการแนะนำขั้นตอนการบริการต่างๆ เข้าใจง่าย					<input type="checkbox"/>
7.3 ในด้านการช่วยแก้ปัญหาทุกด้าน					<input type="checkbox"/>
7.4 ความรู้ความชำนาญของพนักงาน					<input type="checkbox"/>
7.5 ในด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่และเป็นกันเอง					<input type="checkbox"/>
7.6 ในด้านความสม่ำเสมอของการให้บริการ					<input type="checkbox"/>
7.7 ในด้านความน่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงานอ่านมาตร					<input type="checkbox"/>
7.8 ในด้านกิริยา มารยาท และวาจาสุภาพของพนักงานประจำสำนักงาน					<input type="checkbox"/>
7.9 ในด้านกิริยามารยาท และวาจาสุภาพของพนักงานเก็บเงิน					<input type="checkbox"/>
7.10 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 3 ปัญหาของผู้ใช้น้ำประปา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องแสดงระดับปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการจากสำนักงานประปาเชียงใหม่
จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาของผู้ใช้น้ำประปา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
1. ปัญหาในด้านคุณภาพและความเชื่อถือ	_____	_____	_____	_____	_____
1.1 แรงดันน้ำอ่อน					<input type="checkbox"/>
1.2 ความไม่สม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปาที่จ่าย					<input type="checkbox"/>
1.3 ความไม่สะอาด					<input type="checkbox"/>
1.4 มีกลิ่น (ยกเว้นกลิ่นคลอรีน)					<input type="checkbox"/>
1.5 ความขุ่น					<input type="checkbox"/>
1.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					<input type="checkbox"/>
2. ปัญหาในด้านราคาและค่าธรรมเนียมการให้บริการ	_____	_____	_____	_____	_____
2.1 อัตราค่าน้ำประปาแพง					<input type="checkbox"/>
2.2 ค่าธรรมเนียมการขุดติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่แพง					<input type="checkbox"/>
2.3 ค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำแพง					<input type="checkbox"/>
3. ปัญหาในด้านสถานที่	_____	_____	_____	_____	_____
3.1 การเดินทางมาที่สำนักงานไม่สะดวก					<input type="checkbox"/>
3.2 สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ					<input type="checkbox"/>
3.3 สถานที่รอชำระเงินหรือติดต่อประสานงานไม่สะดวก					<input type="checkbox"/>
3.4 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					<input type="checkbox"/>

ปัญหาของผู้ใช้น้ำประปา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
4. ปัญหาในด้านกระบวนการให้บริการ	---	---	---	---	---
4.1 ขั้นตอนในการขอรับบริการซ้ำซ้อน					<input type="checkbox"/>
4.2 การชำระเงินค่าน้ำประปาที่สำนักงานซ้ำ					<input type="checkbox"/>
4.3 ขอใช้น้ำประปาแล้วได้น้ำประปาล่าช้า					<input type="checkbox"/>
4.4 ความล่าช้าในการซ่อมแซมท่อแตก ท่อรั่ว					<input type="checkbox"/>
4.5 ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อ					<input type="checkbox"/>
4.6 ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องบุคคลที่รับผิดชอบในเรื่องที่ต้องการ					<input type="checkbox"/>
4.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					<input type="checkbox"/>
5. ปัญหาด้านการให้บริการ	---	---	---	---	---
5.1 ใช้เวลาในการติดต่อทางโทรศัพท์ที่ยาก					<input type="checkbox"/>
5.2 ความยุ่งยากในการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านทางธนาคาร					<input type="checkbox"/>
5.3 ความล่าช้าในการประมาณการค่าธรรมเนียมการติดตั้งมาตรวัดน้ำ					<input type="checkbox"/>
5.4 พนักงานหรือตัวแทนไปเก็บเงินที่บ้านแล้วไม่พบเจ้าของบ้าน					<input type="checkbox"/>
5.5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					<input type="checkbox"/>
6. ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	---	---	---	---	---
6.1 การตัดมาตรวัดน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง					<input type="checkbox"/>
6.2 การหยุดจ่ายน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง					<input type="checkbox"/>
6.3 ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องการเตรียมเอกสารที่ใช้ในการติดต่อ					<input type="checkbox"/>
6.4 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					<input type="checkbox"/>

ปัญหาของผู้ใช้น้ำประปา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
7. ปัญหาด้านการบริการของพนักงาน					
7.1 ไม่เต็มใจบริการ					<input type="checkbox"/>
7.2 ไม่แนะนำขั้นตอนต่างๆและไม่ช่วยแก้ปัญหา					<input type="checkbox"/>
7.3 ไม่มีความรู้ความชำนาญเพียงพอ					<input type="checkbox"/>
7.4 ไม่มีมนุษยสัมพันธ์					<input type="checkbox"/>
7.5 บริการไม่สม่ำเสมอและไม่เสมอภาค					<input type="checkbox"/>
7.6 ไม่สามารถอธิบายขั้นตอนการขอใช้บริการต่างๆให้เข้าใจ					<input type="checkbox"/>
7.7 ความไม่น่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงาน					<input type="checkbox"/>
7.8 บริการไม่สุภาพ					<input type="checkbox"/>
7.9 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					<input type="checkbox"/>

8. ท่านมีข้อเสนอในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่อย่างไรบ้าง (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายจีระศักดิ์ เสงวีจิตร
วัน เดือน ปี เกิด	30 ธันวาคม 2506
ประวัติการศึกษา	- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตร์ สาขาโยธา จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2529
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2529 – 2530 หัวหน้างานผลิตพื้นสำเร็จรูป บริษัทวงศ์ชัย จำกัด พ.ศ. 2530 – 2532 วิศวกรออกแบบ บริษัทวิศวกรที่ปรึกษาไทย จำกัด พ.ศ. 2532 – 2533 วิศวกร 3 กองก่อสร้างโครงการขนาดกลาง กรมชลประทาน พ.ศ. 2533 – ปัจจุบัน วิศวกร 7 กองควบคุมการก่อสร้าง 2 การประปาส่วนภูมิภาค