



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

เลขที่

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (จังหวัดสมุทรสาคร) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิ
ภาค จังหวัดเพชรบุรี รวมทั้งเพื่อนำเสนอการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ใช้เป็นแนวทางในการ
พัฒนาปรับปรุงคุณภาพและกระบวนการให้บริการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

อนึ่ง แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความร่วมมือ
จากท่านตอบแบบสอบถามชุดนี้ ตามความรู้ความเข้าใจจากประสบการณ์ที่เป็นจริงของท่าน และ
ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามชุดนี้มา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1: ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง)

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 25 ปี 2) 25 – 34 ปี
 3) 35 – 44 ปี 4) 45 – 54 ปี
 5) 55 – 64 ปี 6) 65 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) มัธยมต้นหรือต่ำกว่า 2) มัธยมปลาย / ปวช.
 3) ปวส. / อนุปริญญา 4) ปริญญาตรี
 5) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- 1) นักเรียน / นักศึกษา 2) ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
 3) พนักงานบริษัท 4) พ่อบ้าน / แม่บ้าน
 5) ธุรกิจส่วนตัว 6) อื่นๆ ระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ไม่เกิน 10,000 บาท 2) 10,001 – 20,000 บาท
 3) 20,001 – 30,000 บาท 4) 30,001 – 40,000 บาท
 5) 40,001 – 50,000 บาท 6) 50,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเบื้องต้นในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี
 (โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง)

6. ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ไม่เกิน 500 บาท 2) 501 – 1,000 บาท
 3) 1,001 – 1,500 บาท 4) 1,501 – 2,000 บาท
 5) 2,001 – 2,500 บาท 6) 2,501 บาทขึ้นไป

7. ท่านใช้ไฟฟ้าในอัตราประเภทใด (ดูจากใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงิน ประเภท 10 = ที่อยู่อาศัย, ประเภท 20 = กิจการขนาดเล็ก)

- 1) ที่อยู่อาศัย 2) กิจการขนาดเล็ก

8. ท่านเคยชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยวิธีใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่ไปจัดเก็บตามบ้าน
 2) นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า จังหวัดเพชรบุรี
 3) นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน
 4) ชำระโดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
 5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. ท่านมีเหตุผลใดในการเลือกวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) สะดวก ประหยัดเวลา
 2) ความพร้อมด้านการเงิน
 3) ได้ยืดเวลาการชำระเงิน
 4) ไม่มีคนอยู่บ้าน หรือไม่พบตัวแทนเก็บเงิน
 5) สถานที่รับชำระอยู่ใกล้บ้าน หรือที่ทำงาน
 6) ได้ตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนชำระเงิน
 7) ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม
 8) อื่นๆ โปรดระบุ.....

10. ที่ผ่านมามีส่วนใหญ่มากกว่าจำนวนเงินค่าไฟฟ้าในวันใด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) วันจันทร์ | <input type="checkbox"/> 2) วันอังคาร |
| <input type="checkbox"/> 3) วันพุธ | <input type="checkbox"/> 4) วันพฤหัสบดี |
| <input type="checkbox"/> 5) วันศุกร์ | <input type="checkbox"/> 6) วันเสาร์ |
| <input type="checkbox"/> 7) วันอาทิตย์ | <input type="checkbox"/> 8) ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความสะดวก |

11. จากข้อ 10. ส่วนใหญ่มากกว่าจำนวนเงินค่าไฟฟ้าในช่วงเวลาใด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) 08.00 – 10.00 น. | <input type="checkbox"/> 2) 10.01 – 12.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 3) 12.01 – 14.00 น. | <input type="checkbox"/> 4) 14.01 – 16.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 5) หลัง 16.00 น. เป็นต้นไป | <input type="checkbox"/> 6) ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความสะดวก |

12. ท่านเห็นว่าการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า เมื่อเทียบกับการบริการรับชำระเงินค่าสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ ที่ท่านใช้อยู่เป็นอย่างไร

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) การไฟฟ้าให้บริการดีกว่า | <input type="checkbox"/> 2) การให้บริการได้เท่าเทียมกัน |
| <input type="checkbox"/> 3) การไฟฟ้าให้บริการต่ำกว่า | <input type="checkbox"/> 4) อื่นๆ โปรดระบุ |

ส่วนที่ 3: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในเขตชุมชนเมืองของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี

1. โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมกับระดับความพึงพอใจของท่าน
2. คำว่า “สำนักงานการไฟฟ้า” ในที่นี้หมายถึง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี
3. คำว่า “ตัวแทนจดหน่วย” ในที่นี้หมายถึง ตัวแทนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ออกไปจด

หน่วยพร้อมพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า ตามอาคารบ้านเรือนของผู้ใช้ไฟฟ้า

ความพึงพอใจต่อการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้บริการ
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)						
1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน						
1.2 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า						
1.3 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่จุดบริการรับชำระเงิน						
1.4 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร						

ความพึงพอใจต่อการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้บริการ	
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)							
2.1 ข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจน เข้าใจง่าย							
2.2 ตัวแทนจดหน่วยใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ เข้าใจง่าย							
2.3 ตัวแทนจดหน่วยมีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง							
2.4 เอกสารหรือแผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสาร เกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้า มีข้อความเข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม							
3. ความสามารถ (Competence)							
3.1 ตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือ ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง							
3.2 ตัวแทนจดหน่วยสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า, การชำระเงินเป็นที่น่าพอใจ							
3.3 ตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ							
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)							
4.1 ตัวแทนจดหน่วยมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส							
4.2 ตัวแทนจดหน่วยให้ความเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ							
4.3 ตัวแทนจดหน่วยมีความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ							
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)							
5.1 ตัวแทนจดหน่วยมีบุคลิกภาพที่ดี และแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่							

ความพึงพอใจต่อการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้บริการ	
5.2 ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบรู้จริง เกี่ยวกับการบริการจดหน่วย และพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า							
5.3 เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย มีความทันสมัยและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ							
6. ความไว้วางใจ (Reliability)							
6.1 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน							
6.2 มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้า และคิดเงินได้อย่างถูกต้อง							
6.3 ตัวแทนจดหน่วยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ไฟฟ้า							
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)							
7.1 ตัวแทนจดหน่วยมีเพียงพอกับปริมาณงาน และให้บริการได้ทั่วถึงทุกบ้าน							
7.2 ตัวแทนจดหน่วยมีความเอาใจใส่ในการตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดจากการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้า							
7.3 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าสามารถติดต่อสอบถามตัวแทนจดหน่วยได้สะดวกรวดเร็ว							
8. ความปลอดภัย (Security)							
8.1 ตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ							
8.2 มาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการจดหน่วยมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้							
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)							
9.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงการชำระเงินด้วยวิธีต่างๆ โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ							

ความพึงพอใจต่อการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้บริการ	
9.2 มีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้งก่อนการปรับเปลี่ยนวิธีการจดหน่วยและชำระเงินค่าไฟฟ้า							
9.3 ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการบุคขีดหรือรอยแก้ไข							
10. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)							
10.1 ตัวแทนจดหน่วยเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น							
10.2 ตัวแทนจดหน่วยไม่หยุดพูดคุยตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้านานเนื่องจากจะทำให้เสียเวลา							
10.3 ตัวแทนจดหน่วยไม่รับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงานเนื่องจากอาจจะทำให้จดหน่วยผิดพลาดได้							
10.4 ตัวแทนจดหน่วยรับฟังความคิดเห็นความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการต่อไป							

ส่วนที่ 4: ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ จดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี

ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

*** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้***

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายไตรเทพ บุญตนาชัย	
วัน เดือน ปี เกิด	8 กันยายน 2513	
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยรังสิต ปีการศึกษา 2534	
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2535	พนักงานธนาคารศรีนคร
	พ.ศ. 2536	พนักงานระบบงานคอมพิวเตอร์ ระดับ 4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
	พ.ศ. 2541	พนักงานระบบงานคอมพิวเตอร์ ระดับ 5 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จ.เพชรบุรี
	พ.ศ. 2545	ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จ.เพชรบุรี
	พ.ศ. 2547	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จ.เพชรบุรี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved