ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หมายเลขแบบสอบถาม

□□□

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง

แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษากระบวนวิชาการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบแบบถามนี้ใช้ในการศึกษาและ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำข้อมูลไปปรับปรุงการบริการด้านการชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงราย จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการช่วยตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดกรอกข้อความหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เหมาะสม

1. เพศ

   □ 1. ชาย □ 2. หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. ระดับการศึกษา

   □ 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) □ 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.

   □ 3. ปวส.หรืออนุปริญญา □ 4. ปริญญาตรี

   □ 5. สูงกว่าปริญญาตรี □ 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. อาชีพ

   □ 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ □ 2. เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว

   □ 3. พนักงานบริษัทเอกชน □ 4. รับจ้างทั่วไป

   □ 5. พ่อบ้านแม่บ้าน □ 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน) .....

6. ค่าไฟฟ้าของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน) .....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

7. ท่านเคยชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยวิธีใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. ชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน **(ตอบหน้า 3 – 5)**

☐ 2. ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร **(ตอบหน้า 6 - 10)**

☐ 3. ชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและสำนักงานส่วนกลาง **(ตอบหน้า 11-15)**

☐ 4. ชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น **(ตอบหน้า 16-20)**

☐ 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

8. ท่านเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยวิธีใดมากที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

☐ 1. ชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน

☐ 2. ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

☐ 3. ชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและสำนักงานส่วนกลาง

☐ 4. ชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น

☐ 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. เหตุผลที่ท่านเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยวิธีดังกล่าว (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ

☐ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

☐ 3. ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย

☐ 4. ได้ยืดเวลาการชำระเงิน

☐ 5. ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน

☐ 6. วิธีการดังกล่าวน่าเชื่อถือ

☐ 7. ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม

☐ 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กรณีชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการและระดับความพึงพอใจหลังการใช้บริการของท่านที่มีต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านต่างๆ ดังนี้

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)										
1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน										
1.2 สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา										
1.3 ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน										
2.การติดต่อสื่อสาร (Communication)										
2.1 ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย										
2.2 การสื่อสารจากตัวแทนเก็บเงินในการชำระเงินชัดเจนและเข้าใจง่าย										
2.3 เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่าไฟฟ้ามีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม										
3.ความสามารถ (Competence)										
3.1 ตัวแทนเก็บเงินมีความรู้ความสามารถ ทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว										
3.2 ตัวแทนเก็บเงินมีความสามารถ ในการอธิบาย ตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม										
3.3 ตัวแทนเก็บเงินมีความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและตรงกับความต้องการของลูกค้า										
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)										
4.1 ตัวแทนเก็บเงินมีมนุษย์สัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ										
4.2 ตัวแทนเก็บเงินมีเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
4.3 ตัวแทนเก็บเงินมีความเต็มใจและยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า										
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)										
5.1 ตัวแทนเก็บเงินมีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ต่อหน้าที่										
5.2 ขั้นตอนที่ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ										
5.3 ตัวแทนเก็บเงินสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาและมีความสม่ำเสมอ										
6. ความไว้วางใจ (Reliability)										
6.1 ตัวแทนเก็บเงินมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า										
6.2 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ										
6.3 มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ										
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)										
7.1 ตัวแทนเก็บเงินมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง										
7.2 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า ตัวแทนเก็บเงินสามารถให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลา										
7.3 การชำระเงินผ่านตัวแทนเก็บเงินสามารถขอผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้าได้หลังครบกำหนดชำระ										
8.ความปลอดภัย (Security)										
8.1 จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า										
8.2 มีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย										
8.3 ตัวแทนเก็บเงินมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9.การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)										
9.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความชัดเจน ต่อเนื่องและทั่วถึง										
9.2 การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพรวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้										
9.3 มีการแจ้งระยะเวลาในส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและการรับชำระเงินอย่างเหมาะสม										
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)										
10.1 ตัวแทนเก็บเงินมีความสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า										
10.2 มีขั้นตอนที่สะดวกต่อการให้บริการ										
10.3 ตัวแทนเก็บเงินมีความสนใจและรับฟังความคิดของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการแก้ไขปรับปรุงการรับชำระค่าไฟฟ้า										

ส่วนที่ 3 : ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องปัญหาที่ท่านประสบต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

☐ 1. มีขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการ

☐ 2. ตัวแทนเก็บเงินให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการและผิดพลาดบ่อย

☐ 3. วันและเวลาที่ให้บริการไม่ตรงกับความต้องการ

☐ 4. ตัวแทนเก็บเงินไม่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่

☐ 5. ความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ

☐ 6. ความล่าช้าของการให้บริการ

☐ 7. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและการสื่อสารไม่ชัดเจน

☐ 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กรณีชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการและระดับความพึงพอใจหลังการใช้บริการของท่านที่มีต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านต่างๆ ดังนี้

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)										
1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินถึงบ้าน										
1.2 ขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว										
1.3 ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกต่อการใช้ขอบริการ										
1.4 สามารถยื่นคำร้องขอใช้บริการ ได้ที่สำนักงานไฟฟ้าและที่ธนาคาร										
2.การติดต่อสื่อสาร (Communication)										
2.1 ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย										
2.2 การได้รับข้อมูลข่าวสารการหักบัญชีเงินฝากจากพนักงานไฟฟ้า ในการชำระเงินค่าไฟฟ้าชัดเจนและเข้าใจง่าย										
2.3 เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร มีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม										
2.4 แบบฟอร์มคำร้องเพื่อขอใช้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย										
2.5 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินทุกเดือน										
3.ความสามารถ (Competence)										
3.1 พนักงานการไฟฟ้ามีความรู้ความสามารถ ทักษะความชำนาญในการแนะนำเกี่ยวกับการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร										
3.2 พนักงานการไฟฟ้าและพนักงานธนาคาร มีความสามารถ ในการอธิบายตอบข้อสงสัยในการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้อย่างเหมาะสม										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
3.3 พนักงานการไฟฟ้าและพนักงานธนาคาร มีความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและตรงกับความต้องการของลูกค้า										
3.4 สำนักงานสามารถดำเนินงานร่วมกับธนาคารในการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้รวดเร็วและถูกต้อง										
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)										
4.1 พนักงานการไฟฟ้ามีมนุษย์สัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ										
4.2 พนักงานการไฟฟ้ามีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ										
4.3 พนักงานการไฟฟ้ามีความเต็มใจและยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า										
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)										
5.1 ขั้นตอนที่ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ										
5.2 พนักงานการไฟฟ้ามีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โดยเสนอวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เหมาะสมให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า										
5.3 ระบบการหักบัญชีเงินฝากจากธนาคารมีความทันสมัย และพร้อมใช้งานได้ถูกต้อง										
5.4 ระบบการหักบัญชีเงินฝากจากธนาคารมีการหักบัญชีผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอในช่วงเดียวกันของทุกเดือน										
6. ความไว้วางใจ (Reliability)										
6.1 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
6.2 มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ										
6.3 มีหลักฐานการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่ถูกต้องตรงกับใบแจ้งค่าไฟฟ้าส่งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน										
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)										
7.1 ธนาคารที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง										
7.2 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า พนักงานการไฟฟ้าและพนักงานธนาคารสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษากับผู้ชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม										
7.3 สำนักงานและธนาคารมีระบบการทำงานที่สามารถให้บริการลูกค้าได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า										
7.4 มีการแก้ไขข้อผิดพลาดในการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างรวดเร็ว เช่น นำเงินคืนเข้าบัญชีเมื่อมีการหักบัญชีผิดพลาด										
8.ความปลอดภัย (Security)										
8.1 จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่หักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า										
8.2 ธนาคารมีระบบการบันทึกข้อมูลและการหักบัญชีรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้ หากมีข้อสงสัยในการหักบัญชี										
8.3 พนักงานการไฟฟ้าที่รับคำร้องขอใช้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่นใด										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
9.การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) (ต่อ)										
9.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีการหักบัญชีเงินฝากมีข้อมูลชัดเจน ต่อเนื่องและทั่วถึง										
9.2 การบริการหักบัญชีเงินฝากผ่านธนาคารทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้										
9.3 มีการปรับปรุงขั้นตอนการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น										
9.4 มีการแจ้งระยะเวลาในส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าการหักบัญชีและการส่งใบเสร็จรับเงินอย่างเหมาะสม										
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)										
10.1 มีขั้นตอนที่สะดวกต่อการให้บริการ										
10.2 อัตราค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีแต่ละครั้งมีความเหมาะสม										
10.3 พนักงานการไฟฟ้ามีความสนใจและรับฟังความคิดของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการแก้ไขปรับปรุงการรับชำระค่าไฟฟ้า										
10.4 ระยะเวลาการแจ้งค่าไฟฟ้าถึงวันที่หักบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสมสามารถจัดเตรียมเงินเข้าบัญชีได้ทันตามที่แจ้งไว้										
10.5 มีการแจ้งข้อขัดข้องในกรณีหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่ได้ให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้ง										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 : ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องปัญหาที่ท่านประสบต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

☐ 1. มีขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการ

☐ 2. พนักงานการไฟฟ้าให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการและผิดพลาดบ่อย

☐ 3. อัตราค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม

☐ 4. พนักงานการไฟฟ้าและพนักงานธนาคารไม่มีความรู้ ในการอธิบายขั้นตอนการขอใช้บริการ

☐ 5. ความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ

☐ 6. ความล่าช้าของการให้บริการ

☐ 7. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและการสื่อสารไม่ชัดเจน

☐ 8. สำนักงานและธนาคารมีการประสานไม่ดี ทำให้เกิดปัญหาในการหักบัญชีเงินฝาก

☐ 9. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กรณีชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการและระดับความพึงพอใจหลังการใช้บริการของท่านที่มีต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านต่างๆ ดังนี้

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)										
1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน										
1.2 ขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว										
1.3 สำนักงานอยู่ในจุดที่สะดวกต่อการให้บริการ										
1.4 สำนักงานมีการจัดพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนเหมาะสม ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ										
1.5 สำนักงานมีสถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอทำให้สะดวกสบายต่อการใช้บริการ										
1.6 สำนักงานมีการเปิดบริการรับชำระค่าไฟฟ้าในวันและเวลาที่เหมาะสม										
2.การติดต่อสื่อสาร (Communication)										
2.1 ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย										
2.2 การสื่อสารจากพนักงาน ในการชำระเงินค่าไฟฟ้าชัดเจนและเข้าใจง่าย										
2.3 เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม										
2.4 ป้ายแสดงขั้นตอนการชำระเงิน มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย										
2.5 ระบบการจัดคิวให้บริการมีการสื่อสารที่ชัดเจน และง่ายต่อการใช้บริการ										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
	มาก ที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
3.ความสามารถ (Competence)										
3.1 พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว										
3.2 พนักงาน มีความสามารถ ในการอธิบาย ตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม										
3.3 พนักงานมีความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและตรงกับความต้องการของลูกค้า										
3.4 พนักงานสามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการรับชำระเงินได้อย่างคล่องแคล่วและแม่นยำ										
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)										
4.1 พนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ										
4.2 พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ										
4.3 พนักงานมีความเต็มใจและยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า										
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)										
5.1 พนักงานมีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ต่อหน้าที่										
5.2 ขั้นตอนที่ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ										
5.3 พนักงานให้บริการได้รวดเร็วและได้มาตรฐานเดียวกัน										
5.4 สำนักงานมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ที่พร้อมใช้งานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ										
5.5 สำนักงานมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์ (เครื่องวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้า) อย่างสม่ำเสมอ										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ความไว้วางใจ (Reliability)										
6.1 พนักงานมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า										
6.2 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ										
6.3 มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ										
6.4 มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ										
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)										
7.1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง										
7.2 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า พนักงานสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษากับผู้ชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม										
7.3 สำนักงานมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ										
7.4 ระบบคิวให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นระบบที่ทันสมัยและสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว										
7.5 มีการจัดเตรียมสถานที่ให้บริการไว้อย่างเพียงพอต่อการให้บริการ										
7.6 สามารถเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยเงินสดหรือเช็คได้ตามความต้องการ										
7.7 สามารถขอผ่อนผันการชำระเงินค่าไฟฟ้าหลังครบกำหนดชำระ										
8.ความปลอดภัย (Security)										
8.1 จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า										
8.2 มีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
8.3 พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง										
8.4 สำนักงานตั้งอยู่ในทำเล และสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เหมาะสมต่อการให้บริการ										
8.5 สำนักงานมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ช่วยสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า										
9.การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)										
9.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความชัดเจน ต่อเนื่องและทั่วถึง										
9.2 การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพรวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้										
9.3 มีการแจ้งระยะเวลาในส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและการรับชำระเงินอย่างเหมาะสม										
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)										
10.1 พนักงานมีความสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า										
10.2 มีขั้นตอนที่สะดวกต่อการให้บริการ										
10.3 พนักงานมีความสนใจและรับฟังความคิดของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการแก้ไขปรับปรุงการรับชำระค่าไฟฟ้า										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 : ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องปัญหาที่ท่านประสบต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

☐ 1. มีขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการ

☐ 2. พนักงานให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการและผิดพลาดบ่อย

☐ 3. สำนักงานมีสถานที่ไม่กว้างขวาง ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ

☐ 4. พนักงานไม่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่

☐ 5. ความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ

☐ 6. ความล่าช้าของการให้บริการ

☐ 7. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและการสื่อสารไม่ชัดเจน

☐ 8. สำนักงานมีเครื่องมืออุปกรณ์ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอ ทำงานไม่ได้ประสิทธิภาพ

☐ 9. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง เพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กรณีชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการและระดับความพึงพอใจหลังการใช้บริการของท่านที่มีต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านต่างๆ ดังนี้

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)										
1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน										
1.2 ขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว										
1.3 จุดบริการรับชำระเงินมีจำนวนมากและเพียงพอต่อการเลือกใช้บริการ										
1.4 จุดบริการรับชำระเงินอยู่ในจุดที่สะดวกต่อการให้บริการ										
1.5 มีการจัดพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนเหมาะสม ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ										
1.6 จุดบริการรับชำระเงินมีสถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอทำให้สะดวกสบายต่อการใช้บริการ										
1.7 จุดบริการรับชำระเงินมีการเปิดบริการรับชำระค่าไฟฟ้าในวันและเวลาที่เหมาะสม										
2.การติดต่อสื่อสาร (Communication)										
2.1 ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย										
2.2 การสื่อสารจากพนักงานจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส ในการชำระเงินค่าไฟฟ้าชัดเจนและเข้าใจง่าย										
2.3 เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ จุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม										
2.4 ป้ายแสดงจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีความชัดเจน และสังเกตเห็นโดยง่าย										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
3.ความสามารถ (Competence)										
3.1 พนักงานจุดบริการรับชำระเงิน มีความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว										
3.2 พนักงานจุดบริการรับชำระเงิน มีความสามารถ ในการอธิบาย ตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม										
3.3 พนักงานจุดบริการรับชำระเงิน มีความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและตรงกับความต้องการของลูกค้า										
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)										
4.1 พนักงานจุดบริการมีมนุษย์สัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ										
4.2 พนักงานจุดบริการมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ										
4.3 พนักงานจุดบริการมีความเต็มใจและยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า										
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)										
5.1 พนักงานจุดรับบริการมีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ต่อหน้าที่										
5.2 ขั้นตอนที่ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ										
5.3 พนักงานจุดรับบริการให้บริการได้รวดเร็วและได้มาตรฐานเดียวกัน										
5.4 จุดรับบริการมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ที่พร้อมใช้งานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
6. ความไว้วางใจ (Reliability)										
6.1 พนักงานจุดรับบริการมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า										
6.2 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ										
6.3 มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ										
6.4 มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ										
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)										
7.1 พนักงานจุดรับบริการมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง										
7.2 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า พนักงานจุดรับบริการสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษากับผู้ชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม										
7.3 จุดรับบริการมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ										
8.ความปลอดภัย (Security)										
8.1 จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า										
8.2 มีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย										
8.3 พนักงานจุดรับบริการมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง										
8.4 จุดรับบริการตั้งอยู่ในทำเล และสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เหมาะสมต่อการให้บริการ										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
9.การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)										
9.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความชัดเจน ต่อเนื่องและทั่วถึง										
9.2 การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพรวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้										
9.3 มีการแจ้งระยะเวลาในส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและการรับชำระเงินอย่างเหมาะสม										
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)										
10.1 พนักงานจุดรับบริการมีความสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า										
10.2 มีขั้นตอนที่สะดวกต่อการให้บริการ										
10.3 พนักงานจุดรับบริการมีสนใจและรับฟังความคิดของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการแก้ไขปรับปรุงการรับชำระค่าไฟฟ้า										
10.4 การคิดค่าธรรมเนียมเหมาะสมเป็นธรรมยอมรับได้										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 : ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องปัญหาที่ท่านประสบต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

☐ 1. มีขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการ

☐ 2. พนักงานจุดรับบริการให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการและผิดพลาดบ่อย

☐ 3. จุดรับบริการมีสถานที่ไม่กว้างขวาง ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ

☐ 4. พนักงานจุดรับบริการไม่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่

☐ 5. ความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ

☐ 6. ความล่าช้าของการให้บริการ

☐ 7. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและการสื่อสารไม่ชัดเจน

☐ 8. จุดรับบริการมีเครื่องมืออุปกรณ์ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอ ทำงานไม่ได้ประสิทธิภาพ

☐ 9. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าจุดบริการรับชำระเงินเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นายสิทธิพันธ์ ใจแก้ว

วัน เดือน ปีเกิด 13 พฤศจิกายน 2505

ประวัติการศึกษา

- สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2520
- สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (บริหารธุรกิจ) จากสถาบันเทคโนโลยี วิทยาเขตเทคนิคภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2523
- สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพขั้นสูง (การบัญชี) จากสถาบันเทคโนโลยี วิทยาเขตเทคนิคภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2525
- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) จากสถาบันเทคโนโลยี วิทยาเขตเทคนิคภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2539

ประสบการณ์ในการทำงาน

- มีนาคม พ.ศ 2527 - สิงหาคม พ.ศ. 2528 ตำแหน่งพนักงานพัสดุ แผนกพัสดุ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน
- กันยายน พ.ศ. 2528 – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2531 ตำแหน่งพนักงานบัญชี แผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน
- มีนาคม พ.ศ. 2531 – กันยายน พ.ศ. 2546 ตำแหน่งพนักงานบัญชี แผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่
- ตุลาคม พ.ศ. 2546 – ตุลาคม พ.ศ. 2548 ตำแหน่ง ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก บัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่
- พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 ตำแหน่ง ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกบัญชีและ ประมวลผล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved