



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก
แบบสอบถาม
เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ความคิดเห็น และข้อมูลทั้งหมดที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับเพื่อใช้ตามวัตถุประสงค์เท่านั้น
2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน โปรดตอบให้ครบทุกข้อ ทุกหน้า
3. ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและกิจการ

โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ในวงเล็บหน้าคำตอบที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความที่ถูกต้องตรงกับความจริงเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุปัจจุบัน

- () 1. ต่ำกว่า 30 ปี () 2. 30 - 39 ปี
() 3. 40 - 49 ปี () 4. 50 - 59 ปี
() 5. 60 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุด

- () 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย () 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
() 3. อนุปริญญา หรือ ปวส. () 4. ปริญญาตรี
() 5. ปริญญาโท () 6. สูงกว่าปริญญาโท

4. ตำแหน่ง

- () 1. ผู้จัดการ () 2. วิศวกร
 () 3. สมุหบัญชี () 4. พนักงานช่าง
 () 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ประเภทของกิจการ

- () 1. หอพัก/อพาร์ทเมนต์/แฟลต () 2. โรงแรม
 () 3. รีสอร์ท () 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. จำนวนห้องพัก

- () 1. น้อยกว่า 50 ห้อง () 2. 51-100 ห้อง
 () 3. 101-150 ห้อง () 4. 150 ห้องขึ้นไป

7. ระดับแรงดันการใช้ไฟฟ้าของกิจการ

- () 1. ต่ำกว่า 22 กิโลโวลท์ () 2. แรงดัน 22-33 กิโลโวลท์
 () 3. ตั้งแต่ 69 กิโลโวลท์ขึ้นไป

8. กิจการของท่าน มีการใช้กระแสไฟฟ้าปริมาณมาก อยู่ในช่วงเวลาใด

- () 1. ช่วงกลางวัน (09.00-22.00 น.) () 2. ช่วงกลางคืน (22.01-08.59 น.)
 () 3. ตลอด 24 ชั่วโมง () 4. ช่วงเวลาอื่น ๆ โปรดระบุ.....

9. รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. น้อยกว่า 100,000 บาท () 2. 100,001 - 150,000 บาท
 () 3. 150,001 - 200,000 บาท () 4. 200,001 บาทขึ้นไป

10. ค่าไฟฟ้าของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ไม่เกิน 50,000 บาท () 2. 50,001- 100,000 บาท
 () 3. 100,001- 150,000 บาท () 4. 150,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการคิดอัตราค่าไฟฟ้า
 โปรตระระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในหัวข้อต่อไปนี้โดยทำเครื่องหมายถูก (✓)
 ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N/A
1. ด้านผลิตภัณฑ์						
1.1 ความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องของกระแสไฟฟ้า						
1.2 ความถี่ของกระแสไฟฟ้าตก						
1.3 ความถี่ของกระแสไฟฟ้าดับ						
1.4 ความเที่ยงตรงของเครื่องวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้า (มิเตอร์)						
2. ด้านราคา						
2.1 ความเหมาะสมของอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการใช้ไฟ (TOU) กับลักษณะการใช้ไฟฟ้าของกิจการ						
2.2 ความเหมาะสมของค่าประกันการใช้ไฟฟ้ากับการใช้ไฟฟ้าของกิจการ						
3. ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย						
3.1 ความสะดวกในการได้รับใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า						
3.2 ความสะดวกในการชำระค่ากระแสไฟฟ้า						
3.3 ความสะดวกในการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง						
3.4 ความสะดวกในการขอรับบริการอื่น ๆ เช่น ตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า, ล้างลูกถ้วย, บำรุงรักษาหม้อแปลง, ขอเปลี่ยนขนาดมิเตอร์ - หม้อแปลง						
3.5 ความหลากหลายของรูปแบบในการชำระค่าบริการได้แก่ เงินสด เช็ค						

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N/A
3.6 ความหลากหลายของช่องทางในการชำระค่าบริการ ได้แก่ ชำระโดยตรงที่ กฟฟ.สาขาใดก็ได้ ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์ เซอร์วิส						
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด						
4.1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แผ่นพับ วารสาร						
4.2 การจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้าของกิจการ						
4.3 การเข้าเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟ						
5. ด้านบุคลากร						
5.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์/ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้า						
5.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์/ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าขัดข้อง						
5.3 ความมีมนุษยสัมพันธ์/ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านการรับชำระเงิน						
5.4 ความถูกต้อง แม่นยำของพนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้า						
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ						
6.1 การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน						
6.2 การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์						
6.3 ความสะอาด ปลอดภัยและกว้างขวางของสถานที่จอดรถ						
6.4 ความทันสมัยและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการ						
7. ด้านกระบวนการในการทำงาน						
7.1 ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้า						

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N/A
7.2 ความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง						
7.3 ความถูกต้อง รวดเร็วในการตอบข้อซักถาม/ท้วงติง/เรียกร้อง						
7.4 ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า						
7.5 ความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากลูกค้าของพนักงาน						

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ปัญหาอื่น ๆ

คำชี้แจง ต่อไปนี้เป็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปรดเลือก

ปัญหาโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง () และโปรดเสนอแนะแนวทางแก้ไข

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

- 1.1 () ไม่มีความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องของกระแสไฟฟ้า
- 1.2 () กระแสไฟฟ้าตกนานเกินไป
- 1.3 () กระแสไฟฟ้าดับนานเกินไป
- 1.4 () เครื่องวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้า (มิเตอร์) ไม่มีความเที่ยงตรง
- 1.5 () ปัญหาอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. ปัญหาด้านราคา

- 2.1 () อัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการใช้ไฟ (TOU) สูง
- 2.2 () ค่าประกันการใช้ไฟฟ้าสูง
- 2.3 () ปัญหาอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ

- 3.1 () ไม่ได้รับความสะดวกการรับใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า
- 3.2 () ไม่ได้รับความสะดวกในการชำระกระแสไฟฟ้า
- 3.3 () การแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องไม่ได้รับความสะดวก
- 3.4 () ไม่ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการอื่นๆเช่น ตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า
- 3.5 () รูปแบบในการชำระค่าบริการมีน้อยไม่หลากหลาย

- 3.6 () ช่องทางในการชำระค่าบริการมีน้อย ไม่หลากหลาย
 3.7 () ปัญหาอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด

- 4.1 () การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ไม่มี หรือ มีน้อย
 4.2 () ไม่มีการจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้า
 4.3 () ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ/ให้บริการนอกสถานที่
 4.4 () ปัญหาอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ด้านบุคลากร

- 5.1 () พนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้าไม่มีมนุษยสัมพันธ์และความกระตือรือร้นในการให้บริการ
 5.2 () พนักงานด้านกระแสไฟฟ้าขัดข้องไม่มีมนุษยสัมพันธ์และความกระตือรือร้นในการให้บริการ
 5.3 () พนักงานด้านชำระเงินไม่มีมนุษยสัมพันธ์และความกระตือรือร้นในการให้บริการ
 5.4 () พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่มีความแม่นยำในการจดหน่วย
 5.5 () ปัญหาอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. ด้านกายภาพ

- 6.1 () ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในสำนักงาน เช่น หนังสือพิมพ์ TV
 6.2 () สถานที่จอดรถไม่สะดวก/คับแคบ/ไม่ปลอดภัย
 6.3 () อุปกรณ์ + ยานพาหนะในการให้บริการไม่มีความทันสมัย
 6.4 () ปัญหาอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. ด้านกระบวนการภายใน

- 7.1 () ข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้าไม่มีความถูกต้อง
 7.2 () การให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า
 7.3 () การตอบข้อซักถาม/ท้วงติง/เรียกร้อง ไม่มีความถูกต้อง และล่าช้า
 7.4 () พนักงานไม่เพียงพอในการให้บริการแก่ลูกค้า
 7.5 () พนักงานไม่ให้ความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากลูกค้า
 7.6 () ปัญหาอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางอัจฉรี พวงแก้ว	
วัน เดือน ปี เกิด	21 เมษายน 2506	
ประวัติการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - ระดับประถมศึกษาตอนต้น โรงเรียนคำเที่ยงอนุสรณ์ - ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสาริต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ - ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคนิคภาคพายัพเชียงใหม่ - ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงวิทยาลัยเทคนิคภาคพายัพเชียงใหม่ - สำเร็จการศึกษาระดับบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาการบัญชี) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 	
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2532 – 2542	พนักงานบัญชี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ (เชียงใหม่)
	พ.ศ. 2542 - 2549	นักบัญชี แผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน	นักบัญชี แผนกงบประมาณและการเงิน กองเศรษฐกิจและสารสนเทศ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ (เชียงใหม่)