

ภาคผนวก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การศึกษาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์

หมายเลขแบบสอบถาม

□□□

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ตอน ประกอบด้วย
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
2. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้มา
รับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ข้อมูลจากการ
ตอบแบบสอบถามจะใช้เพื่อการวิจัยและอภิปรายผลในภาพรวมเท่านั้น ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด
3. หลังจากที่ท่านตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขอความกรุณาท่านจัดส่ง
แบบสอบถามใส่ซองกลับคืนไปยังผู้วิจัย เพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

วิจิตร ภูสมหมาย
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1

แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบให้ตรงกับความจริงมากที่สุด

1. ประเภทการใช้ไฟฟ้า V1
- 1. บ้านที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก
 - 2. บ้านที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่
2. อาชีพ V2
- 1. รับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - 2. ค้าขาย และประกอบธุรกิจส่วนตัว
 - 3. เกษตรกรรม และรับจ้าง
3. ระดับการศึกษา V3
- 1. ประถมศึกษา
 - 2. มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า
 - 3. อนุปริญญา หรือเทียบเท่าขึ้นไป
 - 4. ปริญญาตรีขึ้นไป

ตอนที่ 2

การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการให้บริการ

- 5 หมายถึง มีระดับการให้บริการมากที่สุด
 4 หมายถึง มีระดับการให้บริการมาก
 3 หมายถึง มีระดับการให้บริการปานกลาง
 2 หมายถึง มีระดับการให้บริการน้อย
 1 หมายถึง มีระดับการให้บริการน้อยที่สุด

ข้อที่	การให้บริการ	ระดับการให้บริการ					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
	1. ด้านการบริการ						
1	การบริการถูกต้องครบถ้วน รวดเร็ว						<input type="checkbox"/> V4
2	การจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถูกต้องตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า						<input type="checkbox"/> V5
3	การจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าสม่ำเสมอทุกเดือน						<input type="checkbox"/> V6
4	ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> V7
5	ความพร้อมในการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่/ เครื่องมือ						<input type="checkbox"/> V8
	2. ด้านราคา						
6	มีการแจกแจงรายละเอียดของราคาค่าบริการต่างๆ						<input type="checkbox"/> V9
7	ราคาค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพบริการ						<input type="checkbox"/> V10
8	การคิดราคาอุปกรณ์มีความเหมาะสม ไม่แพงกว่า ท้องตลาด						<input type="checkbox"/> V11
9	ราคาค่าบริการตรงตามที่แจ้งไว้ก่อนให้บริการ						<input type="checkbox"/> V12
10	ราคาค่าบริการถูกกว่าท้องตลาด						<input type="checkbox"/> V13
	3. ด้านสถานที่						
11	สำนักงานมีความสะดวกในการติดต่อ						<input type="checkbox"/> V14
12	สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวกและปลอดภัย						<input type="checkbox"/> V15

ข้อที่	การให้บริการ	ระดับการให้บริการ					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
13	ความเป็นสัดส่วนของอาคารสถานที่						<input type="checkbox"/> V16
14	มีเจ้าหน้าที่มาให้บริการถึงที่ตั้งกิจการ						<input type="checkbox"/> V17
15	การให้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส						<input type="checkbox"/> V18
16	4. ด้านการส่งเสริมการตลาด การแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อครบกำหนดที่ต้องบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า						<input type="checkbox"/> V19
17	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการของการไฟฟ้า						<input type="checkbox"/> V20
18	การบริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการไฟฟ้า						<input type="checkbox"/> V21
19	การให้คำแนะนำเรื่องการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า						<input type="checkbox"/> V22
20	การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 150 หน่วย ต่อเดือน เป็นเวลาตั้งแต่ 3 เดือน						<input type="checkbox"/> V23
21	5. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						<input type="checkbox"/> V24
22	กริยาท่าทางที่เจ้าหน้าที่แสดงออกต่อท่าน						<input type="checkbox"/> V25
23	เจ้าหน้าที่ชี้แจงหรืออธิบายข้อสงสัยเมื่อมาติดต่อราชการ						<input type="checkbox"/> V26
24	อัธยาศัยไมตรี ความสุภาพเรียบร้อยและความมีมารยาท						<input type="checkbox"/> V27
25	เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติต่อผู้มาติดต่ออย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน						<input type="checkbox"/> V28
26	6. ด้านกระบวนการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> V29
27	มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> V30
28	การจัดหมวดหมู่ของงานไว้ขั้นตอนเดียว						<input type="checkbox"/> V31

ข้อที่	การให้บริการ	ระดับการให้บริการ					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
29	การให้บริการสามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้า						<input type="checkbox"/> V32
30	การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> V33
31	7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ การติดบัตรแสดงตนของเจ้าหน้าที่ที่มีความเด่นชัด						<input type="checkbox"/> V34
32	มีพื้นที่สำหรับให้ลูกค้าที่มาใช้บริการนั่งพักรอ						<input type="checkbox"/> V35
33	อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ						<input type="checkbox"/> V36
34	มีห้องน้ำเพียงพอและสะอาด						<input type="checkbox"/> V37
35	มีป้ายบอกจุดที่ให้บริการชัดเจน						<input type="checkbox"/> V38

ส่วนที่ 3

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายใน
เขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

1. ลักษณะการให้บริการที่ต้องการเพิ่ม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1. ควรจัดประชุมผู้ใช้ไฟ โดยให้คำแนะนำด้านต่าง ๆ
 - 2. ควรมีชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องหลาย ๆ ชุด
 - 3. ควรมาตรวจเยี่ยมให้คำแนะนำด้านระบบไฟฟ้าและอื่น ๆ เป็นประจำทุกปี
 - 4. ควรแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทางไปรษณีย์แบบตอบรับทุกเดือน
 - 5. ควรมีสถานบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าเพิ่ม
 - 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
2. ระบบจำหน่ายไฟฟ้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1. สายไฟฟ้าแรงสูงควรเป็นสายหุ้มฉนวนทั้งหมด
 - 2. ระบบจำหน่ายไฟฟ้าเป็นลักษณะระบบฝังใต้ดิน โดยเฉพาะในเขตเมือง
 - 3. ควรมีการดับไฟฟ้าน้อยลง
 - 4. ควรมีระบบป้องกันไฟฟ้าดับขณะมีฝนตกฟ้าคะนอง
 - 5. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในการแจ้งดับไฟฟ้าวางหน้า
 - 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
3. การบริการจดหน่วยและเก็บเงิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1. ให้เอกชนดำเนินการแทนทั้งหมด
 - 2. พนักงาน กฟภ. ดำเนินการเอง
 - 3. ชำระเงินผ่านธนาคารได้ทุกสาขาโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม
 - 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. อัตราค่ากระแสไฟฟ้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1. คิดค่ากระแสไฟฟ้าเป็นอัตราค่าไฟฟ้าเดียวกัน
 - 2. ควรยกเลิกค่าดีมานด์ หรือค่าเอฟที (FT)
 - 3. ปรับอัตราค่ากระแสไฟฟ้าให้เป็นอัตราแบบลอยตัวตามภาวะเศรษฐกิจ
 - 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. อื่น ๆ

ขอขอบพระคุณ