



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

หมายเลข

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม ในอำเภอเมือง
ต่อคุณภาพการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม ในอำเภอเมือง ต่อคุณภาพการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ (กฟภ.) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมทั้งเพื่อนำผลการศึกษาในภาพรวมของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม เสนอการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป การตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริง โดยจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่านทั้งสิ้น และผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามชุดนี้ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

โปรดเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้า

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 30 ปี 30 - 39 ปี
 40 - 49 ปี 50 - 59 ปี
 60 ปี ขึ้นไป (โปรดระบุ)

3. การศึกษาสูงสุด

- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
 อนุปริญญา หรือ ปวส. ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี (โปรดระบุ)

4. ประเภทของกิจการ

- พาณิชยกรรม
 บริการ
 ผลิต
 อื่นๆ โปรดระบุ

5. ที่ตั้งของกิจการ

- ในเขตเทศบาล
 นอกเขตเทศบาล

6. จำนวนบุคลากรในกิจการ

- 1- 50 คน
 51 - 100 คน
 101-150 คน
 151-200 คน
 201-250 คน
 มากกว่า 250 คน โปรดระบุ

7. ประเภทของเครื่องใช้ไฟฟ้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- แสงสว่าง
 เครื่องใช้สำนักงาน
 อื่นๆ โปรดระบุ
 เครื่องจักรกล
 มอเตอร์

8. กิจการของท่าน มีการใช้กระแสไฟฟ้าต่อเนื่องกัน อยู่ในช่วงเวลาใด

- ช่วงกลางวัน (09.00 – 22.00 น.)
 ช่วงกลางคืน (22.00 – 09.00 น.)
 ตลอด 24 ชั่วโมง
 ช่วงเวลาอื่นๆ โปรดระบุ

9. รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน

- 500,000 – 1,500,000 บาท
 1,500,001 – 2,500,000 บาท
 2,500,001 - 3,500,000 บาท
 3,500,001 – 4,500,000 บาท
 4,500,001 - 5,500,000 บาท
 สูงกว่า 5,500,000 บาท โปรดระบุ

10. ค่าไฟฟ้าของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน

- 50,000 - 150,000 บาท
 150,001 – 250,000 บาท
 250,001 - 350,000 บาท
 350,001 – 450,000 บาท
 450,001 - 550,000 บาท
 สูงกว่า 550,000 บาท โปรดระบุ

11. ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา ได้มีการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้า ให้กิจการของท่าน กี่ครั้ง

- ไม่มีเลย
 1 ครั้ง
 2 ครั้ง

12. ในรอบ 1 ปี ใบการแจ้งค่าไฟฟ้า มีความถูกต้อง เพียงใด

- ถูกต้องทุกครั้ง / ไม่เคยแก้ไข
 ผิดพลาด ต้องแก้ไข 1 ครั้ง
 ผิดพลาด ต้องแก้ไขมากกว่า 1 ครั้ง โปรดระบุ

13. ระยะเวลาเท่าใด ในการแจ้งล่วงหน้าก่อนไฟฟ้าดับ เพื่อที่กิจการของท่านจะสามารถจัดแผนการผลิต เพื่อให้ได้รับความเสียหายน้อยที่สุด

- 1 วัน
 2 วัน
 3 วัน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการ

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
I. การเข้าถึงลูกค้า (Access) การอำนวยความสะดวก ในการให้บริการแก่ลูกค้า					
1.1 การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน					
1.2 การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์					
1.3 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน					
1.4 มีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่					
1.5 มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอ					
1.6 สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย					
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การให้คำอธิบายอย่างถูกต้องโดย ใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย					
2.1 พนักงานใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะ และเข้าใจง่าย					
2.2 พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้					
2.3 มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา					
2.4 มีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อน ทุกครั้ง					
2.5 ข้อมูล ข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์ / วิทยุ					
2.6 ข้อมูล ข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์					
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน					
3.1 พนักงานที่บริการ ด้านขอใช้ไฟฟ้า มีความรู้ ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี					
3.2 พนักงานที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ทำได้อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ตรงประเด็น					
3.3 พนักงานที่ให้บริการด้านการเงิน มีความรู้ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี เช่น อัตราค่าไฟฟ้าแต่ละประเภท					
3.4 พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้า มีความรู้ ความสามารถจดหน่วยได้ถูกต้อง					
3.5 การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า ได้รับอธิบาย ชี้แจง อย่างชัดเจน					
3.6 หน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด					

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง และมีวิจากรณญาณ					
4.1 พนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง					
4.2 พนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน					
4.3 พนักงานที่รับโทรศัพท์ เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน					
4.4 พนักงานที่ออกไปบริการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้า มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง					
4.5 พนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องที่ออกให้บริการ มีความอดทนและมีความนุ่มนวลในการให้บริการแก่ท่าน					
4.6 พนักงานรักษาความปลอดภัยที่สำนักงาน อำนวยความสะดวกแก่ท่านในด้านการจอดรถ					
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หน่วยงานและพนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า					
5.1 ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ					
5.2 ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ					
5.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัย น่าเชื่อถือ					
5.4 การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นมาตรฐานเดียวกัน					
5.5 พนักงานที่ให้บริการ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่					
5.6 พนักงานที่ให้บริการ มีความอดทนขี้สัสดี และรับผิดชอบ พร้อมที่จะให้บริการแก่ท่าน					

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่มอบให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง					
6.1 ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ ของ กฟภ.					
6.2 ท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้า ของ กฟภ. ได้					
6.3 ท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขาย ของ กฟภ. ได้					
6.4 ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือน อย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน					
6.5 มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง					
6.6 พนักงานรับชำระเงินเก็บความลับข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี					
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ					
7.1 มีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ					
7.2 ตอบสนองต่อ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง ของท่านอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน					
7.3 ตอบสนองต่อการปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่านอย่างรวดเร็ว					
7.4 พนักงานบริการ สนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น ต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาด จากการให้บริการ					
7.5 สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสด หรือเช็ค ตามความต้องการ					
7.6 มีปัญหาการใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว					
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ					
8.1 ระบบการจ่ายไฟของ กฟภ. มีความมั่นคง ปลอดภัย					
8.2 อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้าเช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย					
8.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัย					
8.4 การเก็บรักษา ทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า มีความปลอดภัย					
8.5 จุดรับชำระเงิน ตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย					
8.6 พนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายใดๆ					

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ได้รับ ทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการได้					
9.1 การให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐาน ISO					
9.2 การให้บริการชำระเงินด้วย เงินสด เช็ค บัตรเครดิต					
9.3 การให้บริการลูกค้าทาง โทรศัพท์ ทั่วประเทศ 1129					
9.4 การให้บริการลูกค้า ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต www.pea.co.th					
9.5 การให้บริการลูกค้า ที่สำนักงานย่อยภาคสวนแก้ว					
9.6 การส่งพนักงานเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม					
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว					
10.1 กฟภ. พร้อมทั้งจะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียน จากท่าน					
10.2 กฟภ. มีการสำรวจความพึงพอใจของท่าน					
10.3 กฟภ. มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ					
10.4 พนักงาน กฟภ. สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้					
10.5 พนักงานของ กฟภ. มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน					
10.6 ตอบคำถาม ข้อเสนอแนะ ให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษรในระยะเวลาที่เหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ท่านต้องการให้พนักงานของ กฟภ. มาเยี่ยม แนะนำ เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นของท่าน ปีละกี่ครั้ง

ปีละ 1 ครั้ง

มากกว่า 1 ครั้ง

2. ในหัวข้อต่อไปนี้ ข้อใดที่ท่านเห็นว่า อยากรจะได้รับการชี้แจงและได้รับข่าวสารจาก กฟผ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การคิดเงินค่าไฟฟ้า
- การใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัย
- ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการขอขยายเขตและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า
- การขอเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้าคืน
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นายไมตรี ยศสุข
วัน เดือน ปีเกิด	20 มิถุนายน 2500
ประวัติการศึกษา	- ระดับประถมศึกษา โรงเรียนโกวิทราษฎร์บำรุงเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2513 - ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนปิ่นสร้อยแยลวิทยาลย์ ปีการศึกษา 2516 - ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเทคโนโลยีกรุงเทพ ปีการศึกษา 2519 - ระดับปริญญาตรี อดสาหกรรมศาสตร์บัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ ปีการศึกษา 2523
ประสบการณ์ทำงาน	- พ.ศ. 2525 - 2527 วิศวกร 1 ฝ่ายจัดหาและขนส่ง สำนักงานใหญ่ - พ.ศ. 2527 - 2532 วิศวกร ระดับ 5 กองวิศวกรรมไฟฟ้าและเครื่องกล - พ.ศ. 2532 - 2535 ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกวางแผน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) - พ.ศ. 2535 - 2537 หัวหน้าแผนกควบคุมมาตรฐานทางเทคนิค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) - พ.ศ. 2537 - 2540 หัวหน้าแผนกบริการอุตสาหกรรมและธุรกิจ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) - พ.ศ. 2540 - 2542 ผู้จัดการ ระดับ 8 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน - พ.ศ. 2542 - 2544 ผู้จัดการ ระดับ 8 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ - พ.ศ. 2544 - 2545 วิศวกร ระดับ 9 กองแผนงานและปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) - พ.ศ. 2545 - 2546 ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง กองแผนงานและปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) - พ.ศ. 2546 - ปัจจุบัน รองผู้อำนวยการกอง กองแผนงานและปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่)