

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ภาคผนวก

ภาคผนวก  
แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการ  
รับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมทั้งเพื่อนำเสนอการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ให้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและกระบวนการให้บริการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

อนึ่งแบบสอบถามนี้จะไม่ผลกระทบบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถาม ตามความรู้ความเข้าใจจากประสบการณ์ตามที่เป็จริงของท่าน และผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามชุดนี้มา ณ โอกาสนี้

**ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการ  
รับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดเชียงใหม่**

**\*\* สำหรับผู้ที่ชำระเงินค่าไฟฟ้ากับตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน \*\***

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและพฤติกรรมการชำระเงินค่าไฟฟ้า**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 25 ปี

( ) 25 – 34 ปี

( ) 35 – 44 ปี

( ) 45 – 54 ปี

( ) 55 – 64 ปี

( ) 65 ปี ขึ้นไป โปรดระบุ .....

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

( ) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.

( ) ปวส. หรือ อนุปริญญา

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี โปรดระบุ .....

4. อาชีพ

( ) ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

( ) พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท/ร้าน/เอกชน

( ) ธุรกิจส่วนตัว

( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

5. รายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน

( ) ไม่เกิน 10,000 บาท

( ) 10,001 – 20,000 บาท

( ) 20,001 – 30,000 บาท

( ) 30,001 – 40,000 บาท

( ) 40,001 – 50,000 บาท

( ) สูงกว่า 50,000 บาท ระบุ .....

6. ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

( ) ไม่เกิน 1,000 บาท

( ) 1,001 – 2,000 บาท

( ) 2,001 – 3,000 บาท

( ) 3,001 – 4,000 บาท

( ) 4,001 – 5,000 บาท

( ) สูงกว่า 5,000 บาท ระบุ .....

7. ท่านใช้ไฟฟ้าในอัตราประเภทใด (ดูจากใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จ ประเภท 10 = ที่อยู่อาศัย, ประเภท 20 = กิจการขนาดเล็ก)
- ( ) ที่อยู่อาศัย  
( ) กิจการขนาดเล็ก
8. ท่านเคยชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยวิธีใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) ชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่ไปจัดเก็บตามบ้าน  
( ) นำใบแจ้งหนี้ไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่  
( ) นำใบแจ้งหนี้ไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน เช่น บริษัท เวิลด์ โฟนช็อป หรือ เคนเตอร์เซอร์วิส ร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น  
( ) ชำระโดยวิธีโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร  
( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....
9. ท่านมีเหตุผลใดในการเลือกวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) สะดวก ประหยัดเวลา  
( ) ความพร้อมด้านการเงิน  
( ) ได้ยืดเวลาการชำระเงิน  
( ) ไม่มีคนอยู่บ้านหรือไม่พบตัวแทนเก็บเงิน  
( ) สถานที่รับชำระอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน  
( ) ได้ตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนชำระเงิน  
( ) ความน่าเชื่อถือของตัวแทนเก็บเงิน  
( ) ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม  
( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....
10. ส่วนใหญ่ท่านชำระเงินค่าไฟฟ้าภายในกำหนดเวลาตามใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือไม่
- ( ) ชำระภายในกำหนด  
( ) ชำระหลังกำหนดเวลาไม่เกิน 3 วัน เนื่องจาก .....  
( ) ชำระหลังกำหนดเวลาเกิน 3 วัน เนื่องจาก .....  
( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....
11. ท่านเห็นว่าการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า เมื่อเทียบกับการบริการรับชำระเงินค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าน้ำประปา ที่ท่านใช้อยู่เป็นอย่างไร
- ( ) การไฟฟ้าให้บริการที่ดีกว่า ( ) การให้บริการได้เท่าเทียมกัน  
( ) การไฟฟ้าให้บริการที่ต่ำกว่า ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

12. ที่ผ่านมามีส่วนไหนที่ท่านชำระเงินค่าไฟฟ้าในวันใด

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> วันจันทร์  | <input type="checkbox"/> วันอังคาร                 |
| <input type="checkbox"/> วันพุธ     | <input type="checkbox"/> วันพฤหัสบดี               |
| <input type="checkbox"/> วันศุกร์   | <input type="checkbox"/> วันเสาร์                  |
| <input type="checkbox"/> วันอาทิตย์ | <input type="checkbox"/> ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก |

13. จากข้อ 12. ส่วนไหนที่ท่านชำระเงินค่าไฟฟ้าในช่วงเวลาใด

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 08.00 – 10.00 น.        | <input type="checkbox"/> 10.01 – 12.00 น.          |
| <input type="checkbox"/> 12.01 – 14.00 น.        | <input type="checkbox"/> 14.01 – 16.00 น.          |
| <input type="checkbox"/> หลัง 16.00 น. เป็นต้นไป | <input type="checkbox"/> ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ .....   |  |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

- โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยม ซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ท่านได้รับ
- คำว่า “สำนักงานการไฟฟ้า” ในที่นี้หมายถึง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่
- คำว่า “ตัวแทนเก็บเงิน” ในที่นี้หมายถึง ตัวแทนสำนักงานการไฟฟ้าที่ออกมารับชำระเงินค่าไฟฟ้าตามอาคารบ้านเรือนของผู้ใช้ไฟฟ้า

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)</b>					
1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน					
1.2 ตัวแทนเก็บเงินจัดเก็บค่าไฟฟ้าถึงบ้าน ช่วยให้สะดวก รวดเร็วและประหยัดเวลา					
1.3 การชำระเงินค่าไฟฟ้าให้แก่ตัวแทนเก็บเงิน กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน					
1.4 ตัวแทนเก็บเงินมาเก็บเงินค่าไฟฟ้าในช่วงเวลาที่เหมาะสม					
1.5 ตัวแทนเก็บเงินเก็บเงินค่าไฟฟ้าตามบ้าน ได้ทั่วถึงทุกบ้านที่รับผิดชอบ					

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)</b>					
2.1 ข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย					
2.2 ตัวแทนเก็บเงินใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ เข้าใจง่าย					
2.3 ตัวแทนเก็บเงินมีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง					
2.4 ตัวแทนเก็บเงินส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง ไม่สลับบ้าน หรือเป็นค่าไฟฟ้าเดือนล่าสุด					
2.5 เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารการชำระเงินค่าไฟฟ้า มีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม					
<b>3. ความสามารถ (Competence)</b>					
3.1 ตัวแทนเก็บเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงาน ได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การรับชำระค่า การนับ-ทอนเงิน เป็นต้น					
3.2 ตัวแทนเก็บเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าตามบ้าน					
3.3 ตัวแทนเก็บเงินสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้าได้ทุกประเด็น เป็นที่น่าพอใจ เช่น การคิดค่าไฟฟ้า อัตราค่าไฟฟ้า เป็นต้น					
3.4 ตัวแทนเก็บเงินสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพื่อให้เก็บเงินค่าไฟฟ้านำไปอย่างต่อเนื่อง					
3.5 ตัวแทนเก็บเงินสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่พอใจ					
<b>4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)</b>					
4.1 ตัวแทนเก็บเงินมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองกับผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้า					
4.2 ตัวแทนเก็บเงินสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ					

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.3 ตัวแทนเก็บเงินใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาไตร่ตรองปัญหาอย่างรอบคอบ ก่อนให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า					
4.4 ตัวแทนเก็บเงินให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง					
4.5 ตัวแทนเก็บเงินยินดีรับฟังความคิดเห็นและสามารถเก็บกลิ่นอารมณ์ได้ดีกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่จู้จี้จุกจิก					
<b>5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)</b>					
5.1 ตัวแทนเก็บเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่					
5.2 ตัวแทนเก็บเงินมีความซื่อสัตย์ อดทน และรับผิดชอบ					
5.3 ตัวแทนเก็บเงินให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน					
5.4 ตัวแทนเก็บเงินมีความรอบรู้และรู้จริง เกี่ยวกับการให้บริการทุกประเภทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค					
5.5 มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์ (เครื่องวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้า) อย่างสม่ำเสมอ					
<b>6. ความไว้วางใจ (Reliability)</b>					
6.1 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ ในวันที่ใกล้เคียงกัน					
6.2 มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง					
6.3 มีหลักฐานการรับชำระเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง เช่น ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น					
6.4 ตัวแทนเก็บเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้องสม่ำเสมอ ไว้วางใจได้					
6.5 ตัวแทนเก็บเงินเก็บความลับหรือข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี					
<b>7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)</b>					
7.1 ตัวแทนเก็บเงินมีเพียงพอกับปริมาณงาน และให้บริการได้ทั่วถึงทุกบ้าน					

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.2 สนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดจากการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าตามบ้านอย่างรวดเร็ว					
7.3 ระบบบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าตามบ้านเป็นบริการที่สะดวกรวดเร็ว					
7.4 ตัวแทนเก็บเงินจัดเตรียมเงินทอนไว้บริการอย่างเพียงพอ					
7.5 สามารถเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยเงินสดหรือเช็ค ได้ตามความต้องการ					
7.6 สามารถขอผ่อนผันชำระเงินค่าไฟฟ้าหลังครบกำหนดชำระ					
7.7 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้า สามารถติดต่อสอบถามตัวแทนเก็บเงินได้สะดวกรวดเร็ว					
<b>8. ความปลอดภัย (Security)</b>					
8.1 ตัวแทนเก็บเงินปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่นใดอีก					
8.2 การชำระเงินค่าไฟฟ้ากับตัวแทนมีความปลอดภัย ไม่มีการนำค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ มาเก็บรวมกับค่าไฟฟ้า					
8.3 จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ไม่มีค่าใช้จ่ายอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้					
8.4 มีมาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เชื่อถือได้และปลอดภัย					
<b>9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)</b>					
9.1 กำหนดเวลาส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและกำหนดชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความเหมาะสม เช่น ตรงกับวันที่เงินเดือนออก เป็นต้น					
9.2 กำหนดระยะเวลาครบกำหนดชำระเงินมีความเหมาะสม คือภายใน 7 วัน หลังจากที่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า					
9.3 มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น					



การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9.4 มีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้ง ก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า หรืออัตราค่าไฟฟ้า					
9.5 การใช้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้					
<b>10. การเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)</b>					
10.1 ตัวแทนเก็บเงินคำนึงถึงความเร่งรีบของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นสำคัญ					
10.2 ตัวแทนเก็บเงินพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น					
10.3 ตัวแทนเก็บเงินไม่หยุดพูดคุยตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้านาน หรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากทำให้เสียเวลา					
10.4 มีบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าหลายวิธี เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น					
10.5 ตัวแทนเก็บเงินรับฟังความคิดเห็นสำรวจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอ เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการรับชำระค่าไฟฟ้าตามบ้านต่อไป					

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

1. ท่านเห็นว่าควรเพิ่มวิธีการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า หรือช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยวิธีใดอีก (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร

( ) ชำระผ่านบัตรเครดิต

( ) ชำระด้วยบัตรเครดิตที่สำนักงานการไฟฟ้า

( ) ใช้บัตรเติมเงิน ลักษณะเดียวกับการ์ด โฟนหรือบัตรโทรศัพท์

( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

2. ท่านเห็นว่าการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากับตัวแทนเก็บเงินตามบ้าน ควรปรับปรุงอย่างไรบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) เพิ่มชั่วโมงทำการมากขึ้น เช่น ช่วงเช้าก่อนเข้าทำงานหรือตอนเย็นหลังเลิกงาน เป็นต้น
- ( ) เพิ่มจำนวนวันทำการมากขึ้น เช่น วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดต่าง ๆ
- ( ) จัดเตรียมเงินทอนให้เพียงพออยู่เสมอ
- ( ) ควรจัดทำหนังสือเพื่อขอความร่วมมือจากผู้ใช้ไฟฟ้า ให้จัดเตรียมธนบัตรและเหรียญต่าง ๆ ให้พอดีกับค่าไฟฟ้า เพื่อให้สะดวกรวดเร็วไม่ต้องทอนเงิน
- ( ) ปรับปรุงการบริการรับชำระค่าไฟฟ้าตามบ้าน ให้มีความสะดวกและปลอดภัยยิ่งขึ้น
- ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

\*\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ \*\*\*

**ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการ  
รับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดเชียงใหม่**

**\*\* สำหรับผู้ที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า \*\***

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและพฤติกรรมการชำระเงินค่าไฟฟ้า**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ
 

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 25 ปี	<input type="checkbox"/> 25 – 34 ปี
<input type="checkbox"/> 35 – 44 ปี	<input type="checkbox"/> 45 – 54 ปี
<input type="checkbox"/> 55 – 64 ปี	<input type="checkbox"/> 65 ปีขึ้นไป โปรดระบุ .....
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
<input type="checkbox"/> ปวส. หรือ อนุปริญญา	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี โปรดระบุ .....	
4. อาชีพ
 

<input type="checkbox"/> ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท/ร้าน/เอกชน
<input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ .....
5. รายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน
 

<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 10,001 – 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 30,001 – 40,000 บาท
<input type="checkbox"/> 40,001 – 50,000 บาท	<input type="checkbox"/> สูงกว่า 50,000 บาท ระบุ .....
6. ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน
 

<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 1,000 บาท	<input type="checkbox"/> 1,001 – 2,000 บาท
<input type="checkbox"/> 2,001 – 3,000 บาท	<input type="checkbox"/> 3,001 – 4,000 บาท
<input type="checkbox"/> 4,001 – 5,000 บาท	<input type="checkbox"/> สูงกว่า 5,000 บาท ระบุ .....

7. ท่านใช้ไฟฟ้าในอัตราประเภทใด (ดูจากใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จ ประเภท 10 = ที่อยู่อาศัย, ประเภท 20 = กิจการขนาดเล็ก)
- ( ) ที่อยู่อาศัย
- ( ) กิจการขนาดเล็ก
8. ท่านเคยชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยวิธีใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) ชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่ไปจัดเก็บตามบ้าน
- ( ) นำใบแจ้งหนี้ไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่
- ( ) นำใบแจ้งหนี้ไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน เช่น บริษัท เวิลด์ โฟนช็อป หรือ เคนเตอร์เซอร์วิส ร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น
- ( ) ชำระโดยวิธีโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
- ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....
9. ท่านมีเหตุผลใดในการเลือกวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) สะดวก ประหยัดเวลา
- ( ) ความพร้อมด้านการเงิน
- ( ) ได้ยืดเวลาการชำระเงิน
- ( ) ไม่มีคนอยู่บ้านหรือไม่พบตัวแทนเก็บเงิน
- ( ) สถานที่รับชำระอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน
- ( ) ได้ตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนชำระเงิน
- ( ) ความน่าเชื่อถือของตัวแทนเก็บเงิน
- ( ) ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม
- ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....
10. ส่วนใหญ่ท่านชำระเงินค่าไฟฟ้าภายในกำหนดเวลาตามใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือไม่
- ( ) ชำระภายในกำหนด
- ( ) ชำระหลังกำหนดเวลาไม่เกิน 3 วัน เนื่องจาก .....
- ( ) ชำระหลังกำหนดเวลาเกิน 3 วัน เนื่องจาก .....
- ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....
11. ท่านเห็นว่าการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า เมื่อเทียบกับการบริการรับชำระเงินค่าสาธารณูปโภค อื่น ๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าน้ำประปา ที่ท่านใช้อยู่เป็นอย่างไร
- ( ) การไฟฟ้าให้บริการที่ดีกว่า ( ) การให้บริการได้เท่าเทียมกัน
- ( ) การไฟฟ้าให้บริการที่ต่ำกว่า ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

12. ที่ผ่านมามีส่วนใหญ่อ่านชำระเงินค่าไฟฟ้าในวันใด

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> วันจันทร์  | <input type="checkbox"/> วันอังคาร                 |
| <input type="checkbox"/> วันพุธ     | <input type="checkbox"/> วันพฤหัสบดี               |
| <input type="checkbox"/> วันศุกร์   | <input type="checkbox"/> วันเสาร์                  |
| <input type="checkbox"/> วันอาทิตย์ | <input type="checkbox"/> ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก |

13. จากข้อ 12. ส่วนใหญ่อ่านชำระเงินค่าไฟฟ้าในช่วงเวลาใด

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 08.00 – 10.00 น.        | <input type="checkbox"/> 10.01 – 12.00 น.          |
| <input type="checkbox"/> 12.01 – 14.00 น.        | <input type="checkbox"/> 14.01 – 16.00 น.          |
| <input type="checkbox"/> หลัง 16.00 น. เป็นต้นไป | <input type="checkbox"/> ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ .....   |  |

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

- โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยม ซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ท่านได้รับ
- คำว่า “สำนักงานการไฟฟ้า” ในที่นี้หมายถึง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่
- คำว่า “พนักงานรับชำระเงิน” ในที่นี้หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่รับชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ เคาน์เตอร์ชำระเงินภายในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)</b>					
1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน					
1.2 สำนักงานการไฟฟ้าตั้งในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง					
1.3 การจัดเคาน์เตอร์ชำระเงินค่าไฟฟ้าอย่างเป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้า-ออกที่เป็นระเบียบ ช่วยให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น					
1.4 การชำระเงินค่าไฟฟ้ากระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน					
1.5 เวลาเปิด-ปิดทำการเพื่อให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้ามีความเหมาะสมต่อการมาใช้บริการ					

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.6 สถานที่จอดรถของสำนักงานการไฟฟ้า กว้างขวาง สะดวก และเพียงพอสำหรับผู้มาชำระเงินเป็นจำนวนมาก					
<b>2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)</b>					
2.1 พนักงานใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ เข้าใจง่าย					
2.2 พนักงานมีการแสดงออกที่ดีและให้เกียรติแก่ผู้มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าอยู่เสมอ					
2.3 ข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย					
2.4 ป้ายแสดงขั้นตอนการชำระเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.5 หมายเลขช่องชำระเงินและบัตรคิวมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย					
2.6 เสียงตามสายที่เรียกหมายเลขคิวที่ให้บริการ มีความสุภาพชัดเจน สามารถได้ยินอย่างทั่วถึง					
2.7 เอกสาร/แผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารของสำนักงานการไฟฟ้า มีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม					
<b>3. ความสามารถ (Competence)</b>					
3.1 พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การรับชำระค่า การนับ-ทอนเงิน เป็นต้น					
3.2 พนักงานรับชำระเงินมีความรู้ความสามารถ ในการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า					
3.3 พนักงานรับชำระเงินใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการรับชำระเงิน ได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว					
3.4 พนักงานรับชำระเงินสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัย หรือปัญหาในการชำระเงินค่าไฟฟ้า ได้ทุกประเด็น เป็นที่น่าพอใจ เช่น การคิดค่าไฟฟ้า อัตราค่าไฟฟ้า เป็นต้น					
3.5 พนักงานรับชำระเงินสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เช่น คอมพิวเตอร์ขัดข้อง ไฟดับ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง					

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.6 พนักงานรับชำระเงินสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่พอใจ					
<b>4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)</b>					
4.1 พนักงานรับชำระเงินมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองกับผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้า					
4.2 พนักงานรับชำระเงินสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นให้บริการแก่ผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้าเสมอ					
4.3 พนักงานรับชำระเงินใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาไตร่ตรองปัญหาอย่างรอบคอบ ก่อนให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้า					
4.4 พนักงานรับชำระเงินให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง					
4.5 พนักงานรับชำระเงินยินดีรับฟังความคิดเห็น และเก็บกลิ่นอารมณ์ได้ดีกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่จู้จี้จุกจิก					
<b>5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)</b>					
5.1 พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่					
5.2 พนักงานรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์ อดทน และรับผิดชอบ					
5.3 พนักงานรับชำระเงินให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน					
5.4 พนักงานรับชำระเงินมีความรอบรู้และรู้จริง เกี่ยวกับการให้บริการทุกประเภทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค					
5.5 เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ					
5.6 มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์ (เครื่องวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้า) อย่างสม่ำเสมอ					
<b>6. ความไว้วางใจ (Reliability)</b>					
6.1 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ ในวันที่ใกล้เคียงกัน					

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.2 มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง					
6.3 มีหลักฐานการรับชำระเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง เช่น ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น					
6.4 พนักงานรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้องสม่ำเสมอ ไว้วางใจได้					
6.5 พนักงานรับชำระเงินเก็บความลับหรือข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี					
<b>7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)</b>					
7.1 จำนวนพนักงานรับชำระเงินมีเพียงพอกับปริมาณงาน และให้บริการทุกเคาน์เตอร์ จึงให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
7.2 พนักงานรับชำระเงินสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดจากการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าอย่างรวดเร็ว					
7.3 ระบบคิวให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นระบบทันสมัย และรวดเร็ว					
7.4 มีการจัดเตรียมที่นั่งเพื่อรอคิวให้บริการไว้อย่างเพียงพอ ทั้งมีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน มีโทรทัศน์ให้ดู					
7.5 สามารถเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยเงินสดหรือเช็ค ได้ตามความต้องการ					
7.6 สามารถขอผ่อนผันชำระเงินค่าไฟฟ้าหลังครบกำหนดชำระ					
7.7 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้า สามารถติดต่อสอบถามพนักงานรับชำระเงินได้อย่างสะดวกรวดเร็ว					
<b>8. ความปลอดภัย (Security)</b>					
8.1 สำนักงานการไฟฟ้าตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย					
8.2 มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอดเวลา ทั้งในสำนักงานและที่จอดรถ					



การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8.3 พนักงานรับชำระเงินปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่นใดอีก					
8.4 การชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้ามีความปลอดภัย ไม่มีการนำค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ มารวมกับค่าไฟฟ้า					
8.5 จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ไม่มีค่าใช้จ่ายอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้					
8.6 มีมาตรการและระบบจัดเก็บข้อมูลการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ทันสมัย มีมาตรฐาน และปลอดภัย					
<b>9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)</b>					
9.1 กำหนดเวลาส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและกำหนดชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความเหมาะสม เช่น ตรงกับวันที่เงินเดือนออก เป็นต้น					
9.2 กำหนดระยะเวลาครบกำหนดชำระเงินมีความเหมาะสม คือ ภายใน 7 วัน หลังจากที่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า					
9.3 มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น					
9.4 มีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้ง ก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า หรืออัตราค่าไฟฟ้า					
9.5 การใช้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้					
<b>10. การเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)</b>					
10.1 พนักงานรับชำระเงินคำนึงถึงความเร่งรีบของผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นสำคัญ					
10.2 พนักงานรับชำระเงินพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น					

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10.3 พนักงานรับชำระเงินไม่พูดคุยกันหรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากทำให้เสียเวลา					
10.4 มีบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าหลายวิธี เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ามมากขึ้น					
10.5 มีกล่องรับความคิดเห็น สำรวจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าต่อไป					

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

- ท่านเห็นว่าควรเพิ่มวิธีการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า หรือช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยวิธีใดอีก (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร
  - ( ) ชำระผ่านบัตรเครดิต
  - ( ) ชำระด้วยบัตรเครดิตที่สำนักงานการไฟฟ้า
  - ( ) ใช้บัตรเติมเงิน ลักษณะเดียวกับการ์ดโฟนหรือบัตรโทรศัพท์
  - ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....
- ท่านเห็นว่าการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ เคาน์เตอร์ชำระเงินภายในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ควรปรับปรุงอย่างไรบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) เพิ่มชั่วโมงทำการมากขึ้น เช่น ช่วงเช้ามืดก่อนเข้าทำงานหรือตอนเย็นหลังเลิกงาน เป็นต้น
  - ( ) เพิ่มจำนวนวันทำการมากขึ้น เช่น วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดต่าง ๆ
  - ( ) เพิ่มจำนวนช่องชำระเงินมากขึ้นและเปิดบริการทุกช่องเสมอ
  - ( ) จัดช่องชำระเงินพิเศษสำหรับผู้ที่ชำระเงินหลายใบแจ้งหนี้ (มากกว่า 3 ใบขึ้นไป)
  - ( ) ติดตั้งป้ายขอความร่วมมือจากผู้ไฟฟ้าให้จัดเตรียมธนบัตรและเหรียญต่าง ๆ มาให้พอดีกับค่าไฟฟ้า เพื่อให้สะดวกรวดเร็วไม่ต้องทอนเงิน
  - ( ) ปรับปรุงระบบคิวให้บริการให้ทันสมัย มีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
  - ( ) ปรับปรุงระยะเวลาให้บริการต่อหนึ่งใบแจ้งหนี้ให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม

- ( ) ปรับปรุงสถานที่จอดรถโดยติดตั้งป้ายจราจร ติดเส้นช่องจอดรถให้ชัดเจน มีช่องจอดเพียงพอ แยกพื้นที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นส่วนไม่ปะปนกัน
- ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....
- .....

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

**\*\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ \*\*\***

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

**ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการ  
รับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดเชียงใหม่**

**\*\* สำหรับผู้ที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการรับชำระเงินค่าน์เตอร์เซอร์วิส \*\***

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและพฤติกรรมการชำระเงินค่าไฟฟ้า**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 25 ปี

( ) 25 – 34 ปี

( ) 35 – 44 ปี

( ) 45 – 54 ปี

( ) 55 – 64 ปี

( ) 65 ปีขึ้นไป โปรดระบุ .....

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

( ) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.

( ) ปวส. หรือ อนุปริญญา

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี โปรดระบุ .....

4. อาชีพ

( ) ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

( ) พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท/ร้าน/เอกชน

( ) ธุรกิจส่วนตัว

( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

5. รายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน

( ) ไม่เกิน 10,000 บาท

( ) 10,001 – 20,000 บาท

( ) 20,001 – 30,000 บาท

( ) 30,001 – 40,000 บาท

( ) 40,001 – 50,000 บาท

( ) สูงกว่า 50,000 บาท ระบุ .....

6. ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

( ) ไม่เกิน 1,000 บาท

( ) 1,001 – 2,000 บาท

( ) 2,001 – 3,000 บาท

( ) 3,001 – 4,000 บาท

( ) 4,001 – 5,000 บาท

( ) สูงกว่า 5,000 บาท ระบุ .....

7. ท่านใช้ไฟฟ้าในอัตราประเภทใด (ดูจากใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จ ประเภท 10 = ที่อยู่อาศัย, ประเภท 20 = กิจการขนาดเล็ก)
- ( ) ที่อยู่อาศัย
- ( ) กิจการขนาดเล็ก
8. ท่านเคยชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยวิธีใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) ชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่ไปจัดเก็บตามบ้าน
- ( ) นำใบแจ้งหนี้ไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่
- ( ) นำใบแจ้งหนี้ไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน เช่น บริษัท เวิลด์ โฟนช็อป หรือ เคนเตอร์เซอร์วิส ร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น
- ( ) ชำระโดยวิธีโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
- ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....
9. ท่านมีเหตุผลใดในการเลือกวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) สะดวก ประหยัดเวลา
- ( ) ความพร้อมด้านการเงิน
- ( ) ได้ยืดเวลาการชำระเงิน
- ( ) ไม่มีคนอยู่บ้านหรือไม่พบตัวแทนเก็บเงิน
- ( ) สถานที่รับชำระอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน
- ( ) ได้ตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนชำระเงิน
- ( ) ความน่าเชื่อถือของตัวแทนเก็บเงิน
- ( ) ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม
- ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....
10. ส่วนใหญ่ท่านชำระเงินค่าไฟฟ้าภายในกำหนดเวลาตามใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือไม่
- ( ) ชำระภายในกำหนด
- ( ) ชำระหลังกำหนดเวลาไม่เกิน 3 วัน เนื่องจาก .....
- ( ) ชำระหลังกำหนดเวลาเกิน 3 วัน เนื่องจาก .....
- ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....
11. ท่านเห็นว่าการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า เมื่อเทียบกับการบริการรับชำระเงินค่าสาธารณูปโภค อื่น ๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าน้ำประปา ที่ท่านใช้อยู่เป็นอย่างไร
- ( ) การไฟฟ้าให้บริการที่ดีกว่า
- ( ) การให้บริการได้เท่าเทียมกัน
- ( ) การไฟฟ้าให้บริการที่ต่ำกว่า
- ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

12. ที่ผ่านมามีส่วนใหญ่อ่านชำระเงินค่าไฟฟ้าในวันใด

- ( ) วันจันทร์ ( ) วันอังคาร  
 ( ) วันพุธ ( ) วันพฤหัสบดี  
 ( ) วันศุกร์ ( ) วันเสาร์  
 ( ) วันอาทิตย์ ( ) ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก

13. จากข้อ 12. ส่วนใหญ่อ่านชำระเงินค่าไฟฟ้าในช่วงเวลาใด

- ( ) 08.00 – 10.00 น. ( ) 10.01 – 12.00 น.  
 ( ) 12.01 – 14.00 น. ( ) 14.01 – 16.00 น.  
 ( ) หลัง 16.00 น. เป็นต้นไป ( ) ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก  
 ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

- โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยม ซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ท่านได้รับ
- คำว่า “จุดบริการชำระเงิน” หรือ “เคาน์เตอร์เซอร์วิส” ในที่นี้หมายถึง จุดบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ซึ่งเป็นตัวแทนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ เช่น บริษัท เวิลด์ โฟน ซ้อป และเคาน์เตอร์เซอร์วิส ร้านเซเว่นอิเลฟเว่น

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)</b>					
1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน					
1.2 จุดบริการรับชำระเงินมีจำนวนมากให้เลือกใช้บริการ					
1.3 จุดบริการรับชำระเงินตั้งในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง					
1.4 จุดบริการรับชำระเงิน มีสถานที่กว้างขวาง สะดวกสบาย เป็นระเบียบเรียบร้อย					
1.5 การจัดเคาน์เตอร์ชำระเงินค่าไฟฟ้าอย่างเป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้า-ออกที่เป็นระเบียบ ช่วยให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น					
1.6 การชำระเงินค่าไฟฟ้ากระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน					

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.7 เวลาเปิด-ปิดให้บริการของจุดบริการรับชำระเงิน มีความเหมาะสมต่อการมาใช้บริการ					
1.8 สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวก และเพียงพอ					
<b>2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)</b>					
2.1 พนักงานจุดบริการรับชำระเงินใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะ และเข้าใจง่าย					
2.2 พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีการแสดงออกที่ดี และให้เกียรติแก่ผู้มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าอยู่เสมอ					
2.3 ข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย					
2.4 ป้ายแสดงขั้นตอนการชำระเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.5 ป้ายแสดงจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีความชัดเจน สังเกตเห็นได้โดยง่าย					
2.6 เอกสาร แผ่นพับ ที่ใช้เผยแพร่ข่าวสารการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า ณ จุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม					
<b>3. ความสามารถ (Competence)</b>					
3.1 พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีความชำนาญ ให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การรับชำระซ้ำ การนับ-ทอนเงิน เป็นต้น					
3.2 พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีความรู้ความสามารถ ในการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า					
3.3 พนักงานจุดบริการรับชำระเงินใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการรับชำระเงินได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว					
3.4 พนักงานจุดบริการรับชำระเงินสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาในการชำระเงินค่าไฟฟ้าได้ทุกประเด็น เป็นที่น่าพอใจ เช่น การคิดค่าไฟฟ้า อัตราค่าไฟฟ้า เป็นต้น					

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.5 พนักงานรับชำระเงินสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เช่น คอมพิวเตอร์ขัดข้อง ไฟดับ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง					
3.6 พนักงานจุดบริการรับชำระเงินสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่พอใจ					
<b>4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)</b>					
4.1 พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเองกับผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้า					
4.2 พนักงานจุดบริการรับชำระเงินสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้นให้บริการแก่ผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้าเสมอ					
4.3 พนักงานจุดบริการรับชำระเงินใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาไตร่ตรองปัญหาอย่างรอบคอบ ก่อนให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้า					
4.4 พนักงานจุดบริการรับชำระเงินให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง					
4.5 พนักงานจุดบริการรับชำระเงินยินดีรับฟังความคิดเห็น และเก็บกลิ่นอารมณ์ ได้ดีกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่รู้จักจัก					
<b>5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)</b>					
5.1 พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่					
5.2 พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์ อดทน และรับผิดชอบ					
5.3 พนักงานจุดบริการรับชำระเงิน ให้บริการรับชำระเงินเป็นมาตรฐานเดียวกัน					
5.4 พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีความรอบรู้และรู้จริง เกี่ยวกับการให้บริการทุกประเภทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค					
5.5 เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า มีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ					



การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>6. ความไว้วางใจ (Reliability)</b>					
6.1 ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน					
6.2 มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินค่าไฟฟ้าได้ถูกต้องทุกครั้ง					
6.3 มีหลักฐานการรับชำระเงินที่ต้องชดเชยให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง เช่น ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น					
6.4 พนักงานจุดบริการรับชำระเงิน มีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบรับ-ทอนเงิน ได้ถูกต้องสม่ำเสมอ ไว้วางใจได้					
6.5 พนักงานจุดบริการรับชำระเงินเก็บความลับหรือข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี					
<b>7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)</b>					
7.1 พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีจำนวนเพียงพอกับปริมาณงาน จึงทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว					
7.2 พนักงานจุดบริการรับชำระเงิน สนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดจากการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าอย่างรวดเร็ว					
7.3 มีการจัดเตรียมสถานที่เพื่อรอคิวให้บริการไว้อย่างเพียงพอ					
7.4 สามารถเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยเงินสดหรือเช็ค ได้ตามความต้องการ					
7.5 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการรับชำระเงิน ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว					
<b>8. ความปลอดภัย (Security)</b>					
8.1 จุดบริการรับชำระเงินตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย					
8.2 มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยตลอดเวลา ทั้งในบริเวณจุดบริการรับชำระเงินและที่จอดรถ					

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8.3 พนักงานจุดบริการรับชำระเงินปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใด ๆ					
8.4 การชำระค่าไฟฟ้าที่จุดบริการรับชำระเงิน มีความปลอดภัย ไม่มีการนำค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ มารวมกับค่าไฟฟ้า					
8.5 จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้าเสมอ					
8.6 จุดบริการรับชำระเงิน มีมาตรการและระบบจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ทันสมัย มีมาตรฐาน และปลอดภัย					
<b>9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)</b>					
9.1 กำหนดเวลาส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและกำหนดชำระเงินค่าไฟฟ้า มีความเหมาะสม เช่น ตรงกับวันที่เงินเดือนออก เป็นต้น					
9.2 กำหนดระยะเวลาครบกำหนดชำระเงินมีความเหมาะสม คือ ภายใน 7 วัน หลังจากที่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า					
9.3 มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบวิธีการชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ					
9.4 มีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้งก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า หรืออัตราค่าไฟฟ้า					
9.5 การใช้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้					
<b>10. การเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)</b>					
10.1 อัตราค่าธรรมเนียมค่าบริการไม่สูงเกินไป เป็นธรรมยอมรับได้ คือครั้งละ 10 บาท ต่อใบแจ้งหนี้ 1 ใบ					
10.2 พนักงานจุดบริการรับชำระเงิน คำนึงถึงความเร่งรีบของผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นสำคัญ					
10.3 พนักงานจุดบริการรับชำระเงินพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ามมากขึ้น					

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10.4 พนักงานจุดบริการรับชำระเงินไม่พูดคุยกันหรือคุยโทรศัพท์ขณะให้บริการ เนื่องจากทำให้เสียเวลา					
10.5 มีบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ามมากขึ้น					
10.6 มีกล่องรับความคิดเห็น สํารวจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าต่อไป					

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

- ท่านเห็นว่าควรเพิ่มวิธีการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า หรือช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยวิธีใดอีก (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร
  - ( ) ชำระผ่านบัตรเครดิต
  - ( ) ชำระด้วยบัตรเครดิตที่สำนักงานการไฟฟ้า
  - ( ) ใช้บัตรเติมเงิน ลักษณะเดียวกับการ์ดโฟนหรือบัตรโทรศัพท์
  - ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....
- ท่านเห็นว่าการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ จุดบริการชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส ควรปรับปรุงอย่างไรบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) เพิ่มจำนวนช่องชำระเงินมากขึ้นและเปิดบริการทุกช่องเสมอ
  - ( ) จัดช่องชำระเงินพิเศษสำหรับผู้ที่จะชำระเงินหลายใบแจ้งหนี้ (มากกว่า 3 ใบขึ้นไป)
  - ( ) ติดตั้งป้ายขอความร่วมมือจากผู้ไฟฟ้าให้จัดเตรียมธนบัตรและเหรียญต่าง ๆ มาให้พอดีกับค่าไฟฟ้า เพื่อให้สะดวกรวดเร็วไม่ต้องทอนเงิน
  - ( ) ปรับปรุงระบบคิวให้บริการให้ทันสมัย มีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
  - ( ) ปรับปรุงระยะเวลาให้บริการต่อหนึ่งใบแจ้งหนี้ให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม
  - ( ) ปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอ และแยกพื้นที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นสัดส่วนไม่ปะปนกัน
  - ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

**\*\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ \*\*\***

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

**ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการ  
รับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดเชียงใหม่**

**\*\* สำหรับผู้ที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร \*\***

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและพฤติกรรมการชำระเงินค่าไฟฟ้า**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ
 

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 25 ปี	<input type="checkbox"/> 25 – 34 ปี
<input type="checkbox"/> 35 – 44 ปี	<input type="checkbox"/> 45 – 54 ปี
<input type="checkbox"/> 55 – 64 ปี	<input type="checkbox"/> 65 ปีขึ้นไป โปรดระบุ .....
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
<input type="checkbox"/> ปวส. หรือ อนุปริญญา	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี โปรดระบุ .....	
4. อาชีพ
 

<input type="checkbox"/> ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท/ร้าน/เอกชน
<input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ .....
5. รายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน
 

<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 10,001 – 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 30,001 – 40,000 บาท
<input type="checkbox"/> 40,001 – 50,000 บาท	<input type="checkbox"/> สูงกว่า 50,000 บาท ระบุ .....
6. ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน
 

<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 1,000 บาท	<input type="checkbox"/> 1,001 – 2,000 บาท
<input type="checkbox"/> 2,001 – 3,000 บาท	<input type="checkbox"/> 3,001 – 4,000 บาท
<input type="checkbox"/> 4,001 – 5,000 บาท	<input type="checkbox"/> สูงกว่า 5,000 บาท ระบุ .....

7. ท่านใช้ไฟฟ้าในอัตราประเภทใด (ดูจากใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จ ประเภท 10 = ที่อยู่อาศัย, ประเภท 20 = กิจการขนาดเล็ก)
- ( ) ที่อยู่อาศัย
- ( ) กิจการขนาดเล็ก
8. ท่านเคยชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยวิธีใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) ชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่ไปจัดเก็บตามบ้าน
- ( ) นำใบแจ้งหนี้ไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่
- ( ) นำใบแจ้งหนี้ไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน เช่น บริษัท เวิลด์ โฟนช้อป หรือ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น
- ( ) ชำระโดยวิธีโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
- ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....
9. ท่านมีเหตุผลใดในการเลือกวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) สะดวก ประหยัดเวลา
- ( ) ความพร้อมด้านการเงิน
- ( ) ได้ยืดเวลาการชำระเงิน
- ( ) ไม่มีคนอยู่บ้านหรือไม่พบตัวแทนเก็บเงิน
- ( ) สถานที่รับชำระอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน
- ( ) ได้ตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนชำระเงิน
- ( ) ความน่าเชื่อถือของตัวแทนเก็บเงิน
- ( ) ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม
- ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....
10. ส่วนใหญ่ท่านชำระเงินค่าไฟฟ้าภายในกำหนดเวลาตามใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือไม่
- ( ) ชำระภายในกำหนด
- ( ) ชำระหลังกำหนดเวลาไม่เกิน 3 วัน เนื่องจาก .....
- ( ) ชำระหลังกำหนดเวลาเกิน 3 วัน เนื่องจาก .....
- ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....
11. ท่านเห็นว่าการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า เมื่อเทียบกับการบริการรับชำระเงินค่าสาธารณูปโภค อื่น ๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าน้ำประปา ที่ท่านใช้อยู่เป็นอย่างไร
- ( ) การไฟฟ้าให้บริการที่ดีกว่า
- ( ) การให้บริการได้เท่าเทียมกัน
- ( ) การไฟฟ้าให้บริการที่ต่ำกว่า
- ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยม ซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ท่านได้รับ
2. คำว่า “ธนาคาร” ในที่นี้หมายถึง ธนาคารของรัฐและธนาคารพาณิชย์ที่ใช้ไฟฟ้าเปิดบัญชีเงินฝากเพื่อหักชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
3. คำว่า “พนักงานการไฟฟ้า” ในที่นี้หมายถึง พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ที่ท่านติดต่อขอใช้บริการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)</b>					
1.1 ขั้นตอนการขอใช้บริการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารกระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน					
1.2 ยื่นคำร้องขอใช้บริการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้ที่สำนักงานการไฟฟ้าและที่ธนาคาร					
1.3 ธนาคารที่ให้บริการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร มีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ					
1.4 จำนวนพนักงานการไฟฟ้าที่รับคำร้องขอใช้บริการมีเพียงพอและบริการได้รวดเร็ว					
1.5 การขอเปลี่ยนแปลงเลขที่บัญชีธนาคาร รวมทั้งชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และที่อยู่หรือสถานที่ส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า มีความสะดวก					
1.6 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินให้ผู้ใช้ไฟฟ้าถึงบ้าน					
<b>2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)</b>					
2.1 แบบฟอร์มคำร้องเพื่อขอใช้บริการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.2 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินทุกเดือน					
2.3 ข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงิน มีความชัดเจนครบถ้วน เข้าใจได้ง่าย					

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.4 การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับอัตราค่าไฟฟ้า และการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร					
2.5 เอกสาร แผ่นพับ ที่เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย					
<b>3. ความสามารถ (Competence)</b>					
3.1 พนักงานการไฟฟ้ามีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร					
3.2 พนักงานการไฟฟ้าชี้แจงขั้นตอนการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย					
3.3 พนักงานการไฟฟ้าดำเนินการนำค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้อย่างถูกต้องตามที่แจ้งขอใช้บริการไว้					
3.4 พนักงานการไฟฟ้าสามารถชี้แจงปัญหาเกี่ยวกับการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ได้อย่างชัดเจน					
<b>4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)</b>					
4.1 พนักงานการไฟฟ้ามีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองกับผู้ใช้ไฟฟ้า					
4.2 พนักงานการไฟฟ้าสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้นให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ					
4.3 พนักงานการไฟฟ้าใช้ดุลยพินิจ พิจารณาไตร่ตรองปัญหาในการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างรอบคอบ ก่อนให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า					
4.4 พนักงานการไฟฟ้าให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง					
4.5 พนักงานการไฟฟ้ายินดีรับฟังความคิดเห็น และเก็บกลิ่นอารมณ์ได้ดีกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่จู้จี้จุกจิก					



การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)</b>					
5.1 พนักงานการไฟฟ้ามีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่					
5.2 พนักงานการไฟฟ้ามีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โดยเสนอวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เหมาะสมให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า					
5.3 การโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร เป็นระบบที่ทันสมัย และเป็นที่ยุ้จักนิยมใช้กันอย่างกว้างขวาง					
5.4 การส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ล่วงหน้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคารทุกครั้ง					
5.5 มีการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างสม่ำเสมอในช่วงวันที่ใกล้เคียงกันทุกเดือน					
5.6 มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์ (เครื่องวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้า) อย่างสม่ำเสมอ					
<b>6. ความไว้วางใจ (Reliability)</b>					
6.1 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน					
6.2 มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง					
6.3 มีการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ได้ถูกต้อง สม่่าเสมอตามที่ใช้จริง					
6.4 มีหลักฐานการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่ถูกต้อง ชัดเจน ส่งให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน					
6.5 พนักงานการไฟฟ้าเก็บความลับหรือข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นอย่างดีไว้วางใจได้					
<b>7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)</b>					
7.1 เมื่อได้กรอกคำร้องขอใช้บริการแล้ว การไฟฟ้าและธนาคาร จะดำเนินการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีในเดือนถัดไปจากเดือนที่ยื่นคำร้อง					

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.2 การไฟฟ้าและธนาคารที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ระบุไว้ มีการประสานงานที่ดีในการให้โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร					
7.3 เมื่อมีปัญหาในการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถสอบถามพนักงานการไฟฟ้าหรือพนักงานธนาคารได้อย่างสะดวกรวดเร็ว					
7.4 มีการแก้ไขข้อผิดพลาดในการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างรวดเร็ว เช่น นำเงินคืนเข้าบัญชีเมื่อมีการหักบัญชีผิดพลาด เป็นต้น					
<b>8. ความปลอดภัย (Security)</b>					
8.1 พนักงานการไฟฟ้าที่รับคำร้องขอใช้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่นใด					
8.2 การโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารเป็นระบบที่มีความปลอดภัย ไม่มีการนำค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ มารวมกับค่าไฟฟ้า					
8.3 จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่หักผ่านบัญชีเงินฝากทุกครั้ง ตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า โดยไม่มีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ยกเว้นค่าธรรมเนียมการหักบัญชี					
8.4 มีมาตรการและระบบจัดเก็บข้อมูลการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ทันสมัย มีมาตรฐาน และปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้หากมีข้อสงสัยในการหักบัญชี					
<b>9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)</b>					
9.1 มีการประชาสัมพันธ์ถึงเงื่อนไขและขั้นตอนในการโอน-หักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย					
9.2 มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น					

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9.3 มีการปรับปรุงขั้นตอนการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารให้สะดวกขึ้น ให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย					
9.4 มีการแจ้งเตือนให้ผู้ชำระไฟฟ้าทราบทุกครั้งก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรืออัตราค่าไฟฟ้า					
<b>10. การเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)</b>					
10.1 ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีเงินฝากธนาคารแต่ละครั้ง					
10.2 ความเหมาะสมของวันที่หักบัญชีเงินฝากในแต่ละเดือน					
10.3 ระยะเวลาการแจ้งค่าไฟฟ้าถึงวันที่หักบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม สามารถจัดเตรียมเงินเข้าบัญชีได้ทันตามที่แจ้งไว้					
10.4 มีการแจ้งข้อขัดข้องในกรณีหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่ได้ให้ผู้ชำระไฟฟ้าทราบทุกครั้ง					

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

- ท่านเห็นว่าควรเพิ่มวิธีการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า หรือช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยวิธีใดอีก (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร
  - ( ) ชำระผ่านบัตรเครดิต
  - ( ) ชำระด้วยบัตรเครดิตที่สำนักงานการไฟฟ้า
  - ( ) ใช้บัตรเติมเงิน ลักษณะเดียวกับการ์ดโฟนหรือบัตรโทรศัพท์
  - ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

2. ท่านเห็นว่าการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารควรปรับปรุงอย่างไรบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) ปรับปรุงการแจ้งค่าไฟฟ้าก่อนที่จะหักผ่านบัญชีให้เร็วขึ้น
- ( ) ลดค่าธรรมเนียมการหักผ่านบัญชีธนาคาร
- ( ) เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้าให้มากขึ้น
- ( ) สามารถใช้บริการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีธนาคารข้ามเขตได้ (สำหรับลูกค้าต่างอำเภอ)
- ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....
- .....

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

\*\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ \*\*\*

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นางอรพินทร์ เลิศทำนองธรรม
วัน เดือน ปีเกิด	8 มิถุนายน 2499
ประวัติการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระดับประถมศึกษาตอนต้น โรงเรียนชินเชิง</li> <li>- ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพระฤทัย</li> <li>- ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย</li> <li>- ระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2521</li> </ul>
ประสบการณ์ทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พ.ศ. 2522 - 2529 วิทยากร 1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ (เชียงใหม่)</li> <li>- พ.ศ. 2529 - 2530 วิทยากร (ระดับ 5) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ (เชียงใหม่)</li> <li>- พ.ศ. 2530 - 2533 หัวหน้าหมวดวิเคราะห์และประเมินผล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ (เชียงใหม่)</li> <li>- พ.ศ. 2533 - 2538 หัวหน้าหมวดตรวจสอบหน่วยและผู้ใช้ไฟรายใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่</li> <li>- พ.ศ. 2538 - 2541 ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่</li> <li>- พ.ศ. 2541 - 2545 หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่</li> <li>- พ.ศ. 2545 - ปัจจุบัน เศรษฐกรระดับ 8 และรักษาการหัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่</li> </ul>