

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

เรื่อง “ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวงกับ
การรับรู้ และความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ”
กรณีศึกษาเฉพาะ : การไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำรายงานโครงการเฉพาะบุคคลตามหลักสูตรวารสารศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ศึกษามีความประสงค์ขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษา ซึ่งคำตอบของท่านจะไม่เกิดผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด ดังนั้นจึงขอความกรุณาโปรดสละเวลาอันมีค่าของท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อความถูกต้องและเพื่อประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ ด้วย

แบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ส่วน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- | | |
|-----------|---|
| ส่วนที่ 1 | แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ส่วนที่ 2 | แบบสอบถามการรับรู้เกี่ยวกับบริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) |
| ส่วนที่ 3 | แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) |
| ส่วนที่ 4 | แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service) |
| ส่วนที่ 5 | แบบสอบถามปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service) 4 ด้าน |

คำแนะนำ

ในส่วนที่ 1 โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () ตามความเป็นจริงของท่าน สำหรับส่วนที่ 2-4 ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นตามความคิดของท่าน และในส่วนที่ 5 โปรดเขียนแสดงความคิดของท่านต่อประเด็นคำถาม โปรดตอบทุกข้ออย่างครบถ้วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ให้ตรงกับข้อมูลตามจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ระบุ

1. เพศ

- 1.() ชาย 2.() หญิง

2. ฉาย

- 1.() ต่ำกว่า 20 ปี 2.() 20-30 ปี
- 3.() 31-40 ปี 4.() มากกว่า 40 ปี

3.ระดับการศึกษา

- 1.() ประถมศึกษา 2.() มัธยมศึกษา
- 3.() अनुप्रविद्या / ป.ว.ส. 4.() ปริญาตรีหรือเทียบเท่า
- 5.() สูงกว่าปริญญาตรี

4.อาชีพ

- 1.()ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 2.()ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
- 3.()ค้าขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว 4.()แม่บ้าน/พ่อบ้าน
- 5.()นักเรียน/นักศึกษา 6.()อื่นๆโปรดระบุ.....

5.รายได้ส่วนตัวต่อเดือน

- 1.() ต่ำกว่า 10,000 บาท
2.() 10,001- 20,000 บาท
3.() 20,001-30,000 บาท
4.() 30,000 บาทขึ้นไป

6.เขตที่อยู่อาศัย

- 1.() เขตตลิ่งชัน
- 2.() เขตบางพลัด
- 3.() เขตบางแค
- 4.() เขตบางกอกน้อย
- 5.() เขตบางกอกใหญ่
- 6.() เขตภาษีเจริญ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ให้ตรงกับข้อมูลตามจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ระบุ

7. ท่านรู้จักศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service)ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี จากสื่อใดต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. สื่อบุคคล

- 1.() เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี
- 2.() เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
- 3.() สมาชิกในครอบครัว
- 4.() เพื่อน/เพื่อนบ้าน
- 5.() พนักงานคอลล์ เซ็นเตอร์(call center) ของการไฟฟ้านครหลวง
- 6.() บุคคลอื่นๆ โปรดระบุ.....

2. สื่อเฉพาะกิจ

- 1.() ป้ายสีส้มบอกทางตรงบันไดทางขึ้น
- 2.() ป้ายโลหะบอกทิศทางหน้าประตูทางเข้าของหน่วยงาน
- 3.() ป้ายตัวอักษรโลหะหน้าประตูศูนย์บริการชั้น 2
- 4.() สื่ออื่นๆ โปรดระบุ.....

8. ท่านทราบหรือรู้ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service) บ่อยเพียงใด

- 1.() ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป
- 2.() ปีละครั้ง
- 3.() 2 ปี / 1 ครั้ง
- 4.() มากกว่า 2 ปี / 1 ครั้ง
- 5.() อื่นๆโปรดระบุ.....

9. งานบริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service) ประเภทใดบ้างที่ท่านรู้จัก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.() การขอใช้ไฟฟ้า
- 2.() การร้องเรียนค่าไฟผิดปกติ
- 3.() งานหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
- 4.() ส่วนลดการใช้ไฟฟ้าของทหารผ่านศึก
- 5.() การโอนสิทธิ์การใช้ไฟฟ้า
- 6.() การขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า
- 7.() การชำระค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด
- 8.() การติดต่อเรื่องต่างๆของไฟฟ้าต่างเขต
- 9.() การขอเดินสาย-ติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ให้ตรงกับข้อมูลตามจริงของท่าน

10. ท่านใช้บริการจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยเพียงใด

- | | |
|--------------------------|------------------------------------|
| 1.() ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป | 2.() ปีละครั้ง |
| 3.() 2 ปี / 1 ครั้ง | 4.() มากกว่า 2 ปีขึ้นไป / 1 ครั้ง |
| 5.() อื่นๆโปรดระบุ..... | |

11. ช่วงเวลาใดที่ท่านใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service)บ่อยที่สุด

- 1.() ช่วงเวลา 7.30 - 9.00 น.
- 2.() ช่วงเวลา 9.01-12.00 น.
- 3.() ช่วงเวลา 12.01-15.30 น.

12. ท่านเคยใช้บริการจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service) เรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.() การขอใช้ไฟฟ้า
- 2.() การร้องเรียนค่าไฟผิดปกติ
- 3.() งานหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
- 4.() ส่วนลดการใช้ไฟฟ้าของทหารผ่านศึก
- 5.() การโอนสิทธิ์การใช้ไฟฟ้า
- 6.() การขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า
- 7.() การชำระค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด
- 8.() การติดต่อเรื่องต่างๆของไฟฟ้าต่างเขต
- 9.() การขอเดินสาย-ติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้บริการจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service)

13. ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ในด้านต่างๆ

ต่อไปนี้อย่างไร โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดของท่าน

ระดับความพึงพอใจ การบริการของศูนย์ฯ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านบุคลากร					
1.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการใช้บริการด้วยความชัดเจน					
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ดี สันติเยิ้มแย้ม					
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อตรง โปร่งใส ตรวจสอบการดำเนินงานได้ตลอดเวลา					
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
6.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น					
7.เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกรณีเตรียมเอกสารหลักฐานไม่พร้อม ด้วยความสุภาพ					
9.เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถในการให้บริการอย่างแท้จริง					
10.จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอ					
11.เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
12.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีการหยุดชะงัก					
13.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาดเหมาะสม เป็นที่น่าเชื่อถือ					

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การบริการของศูนย์ฯ					
2.ด้านระบบการให้บริการ					
14.มีสื่อเฉพาะกิจที่ใช้ชี้แจงขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย					
15.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้องแสดงไว้อย่างชัดเจน					
16.มีสื่อบอกประเภทงานบริการไว้ชัดเจน					
17.ระบบบัตรคิวที่ให้บริการทำให้ได้รับ บริการที่รวดเร็ว					
18.ระบบการให้บริการมีความต่อเนื่อง ถูกต้อง รวดเร็ว					
19.มีขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วกว่าเดิม					
20.การให้บริการเป็นระเบียบ เรียบร้อยกว่าเดิม					
21.ใช้เวลาสั้นลงในการให้บริการ					
3.ด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์ฯ					
22.มีที่นั่งรอสะดวกสบาย					
23.มีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
24.มีแสงสว่างเพียงพอเพียง					
25.ระบบปรับอากาศให้อุณหภูมิเหมาะสม					
26.มีห้องสุขาไว้บริการสะอาด เพียงพอ					
27.มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					

ส่วนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

14. โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ตามที่ท่านคิดว่า ควรปรับปรุงแก้ไข
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1.() มารยาทและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ต่อผู้ใช้บริการ
- 2.() ความชัดเจนในการให้คำปรึกษา แนะนำ
- 3.() ความรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านระบบการให้บริการ

- 1.() ขั้นตอนการให้บริการ
- 2.() ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มคำร้อง
- 3.() ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์

ด้านสถานที่

- 1.() จำนวนและ/หรือสภาพของเก้าอี้นั่งรอ
- 2.() อุณหภูมิและความสะอาดภายในศูนย์ฯ
- 3.() จำนวนและความสะอาดของห้องสุขา
- 4.() พื้นที่ในการจอดรถ

ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์

- 1.() การประชาสัมพันธ์การเปิดให้บริการของศูนย์ฯ
- 2.() การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและงานบริการ
- 3.() สื่อประชาสัมพันธ์ที่มี

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม