

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ลพบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา พฤติกรรม การใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม โดยทั่วไปและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย ซึ่งคาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยราชการ และผู้ที่ให้ความสนใจโดยทั่วไป

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีจำนวน 5 หน้า

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check-list) มีจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระดับความพึงพอใจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ(Check-list) แยกเป็น 2 ส่วน มีจำนวน 5 และ 19 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่องานวิจัย ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้เพื่อสรุปผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง และสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบทุกข้อ

ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่าน มา ณ โอกาสนี้

สาธิต จรจรัญ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และ
กรูณากรอรายละเอียดลงในช่องว่างที่กำหนดถ้าเลือกตัวเลือกข้อนั้นๆ

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- น้อยกว่า 30 ปี 30 – 40 ปี
 41 – 50 ปี มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- นักเรียน / นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน
 ธุรกิจส่วนตัว / อิสระ รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 รับจ้างทั่วไป อื่นๆ ระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- น้อยกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000 บาท
 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท
 มากกว่า 40,000 บาท

6. ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 500 บาท 500 – 1,000 บาท
 1,001 – 3,000 บาท 3,001 – 5,000 บาท
 มากกว่า 5,000 บาท

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

พฤติกรรมการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

2.1 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อยต่อเดือน

ต่ำกว่า 100 บาท 100 – 200 บาท

201 – 300 บาท 300 บาท ขึ้นไป

2.2 ท่านมาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย กี่ครั้งต่อเดือน

1 ครั้ง 2 ครั้ง

3 ครั้ง มากกว่า 3 ครั้ง

ไม่ได้มาใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ใช้ช่องทางอื่น

2.3 ช่วงวันใดที่ท่านมาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย

วันธรรมดา (ต้นเดือน) วันธรรมดา (กลางเดือน)

วันธรรมดา (ปลายเดือน)

ใช้ช่วงวันเวลาอื่น

2.4 ช่วงเวลาใดที่ท่านมาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย

06.00 – 08.30 น. 08.31 – 12.00 น.

12.01 – 13.00 น. 13.01 – 16.30 น.

2.5 ระยะเวลาที่ท่านมาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ในแต่ละครั้ง

1 – 15 นาที 16 - 30 นาที

31 – 45 นาที มากกว่า 45 นาที

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องท้ายรายการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

โดยกำหนดคะแนนความพึงพอใจ ออกเป็น 5 ระดับมีความหมายดังนี้

- | | | |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ข้อ	ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
1	การให้บริการกับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
2	ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
3	การเต็มใจในการให้บริการ					
4	การเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
5	จำนวนคู่สายโทรศัพท์ที่ใช้ในการติดต่อกับการไฟฟ้าฯ					
6	จำนวนและความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
	ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา					
7	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
8	ความรวดเร็วในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง					
9	ความรวดเร็วในขั้นตอนการขอติดตั้งมิเตอร์					
10	ความรวดเร็วในขั้นตอนการชำระเงินค่าธรรมเนียมนและค่าไฟฟ้า					

ข้อ	ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
11	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
12	จำนวนที่นั่งในขณะที่ท่านมาติดต่องาน					
13	การแจ้งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ เช่น การดับไฟทำงาน อัตราค่าไฟฟ้า เป็นต้น					
	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
14	การให้บริการของพนักงานในช่วงเวลาพักเที่ยง					
15	การบริการของพนักงานจนเสร็จขั้นตอนการให้บริการด้านต่างๆ					
16	การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ทันเหตุการณ์และอย่างต่อเนื่องจนสามารถจ่ายไฟได้					
	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
17	ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
18	ความรู้ความชำนาญในการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการ					
19	ความรวดเร็วในขั้นตอนในการให้บริการ					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วนิดา เพิ่มศิริ

อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผู้เชี่ยวชาญ
ด้านการตลาด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชวรินทร์ ยิ้มพงษ์

อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผู้เชี่ยวชาญ
ด้านการตลาด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิหาร ดีปัญญา

อาจารย์ประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย

คุณสมเกียรติ ลือโสภณ

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย
ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานทั่วไป

คุณคำรณ ภูงาม

นักปฏิบัติงานเทคนิคระดับ 9 การไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย
ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการและการพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ค

หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๑๓๖๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๓๐ กันยายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.วนิดา เพิ่มศิริ

ด้วย นายสาริต จรจรรย์ รหัส ๕๗๖๒๐๕๑๒๘ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นายสาริต จรจรรย์ ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธาสินี สิริโกคาภิรมย์)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๕ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : thepsatri@tru.ac.th



ที่ ศษ. ๐๕๔๙.๐๕/๑๓๖๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนราชมงคลมหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๓๐ กันยายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.ชวัวร์ ยัมพงษ์

ด้วย นายสาธิต จรจรรย์ รหัส ๔๗๖๒๐๕๑๒๘ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำ
แบบสอบถาม เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้
ไฟฟ้าต่อการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อ
เป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้
ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจ
แบบสอบถามของ นายสาธิต จรจรรย์ ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธาสินี ศิริโกศาภิรมย์)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : thepsatri@tru.ac.th



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๑๓๖๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๓๐ กันยายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.ดร.วิหาร ดีปัญญา

ด้วย นายสาธิต จรจรรย์ รหัส ๔๗๖๒๐๕๑๒๘ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำ
แบบสอบถาม เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้
ไฟฟ้าต่อการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อ
เป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้
ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจ
แบบสอบถามของ นายสาธิต จรจรรย์ ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสนี ศิริโกคาภิรมย์)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : thesatri@tru.ac.th



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๑๓๖๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๓๐ กันยายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน คุณสมเกียรติ ลือโสภณ ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย

ด้วย นายสาธิต จรจรรย์ รหัส ๔๗๖๒๐๕๑๒๘ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นายสาธิต จรจรรย์ ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธาสินี ศิริโกภาภิรมย์)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : theptsatri@tru.ac.th



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๑๓๗๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๓๐ กันยายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน คุณคำรณ ภูงาม นักปฏิบัติงานเทคนิคระดับ ๑ การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย

ด้วย นายสาธิต จรจรัญ รหัส ๔๗๖๒๐๕๑๒๘ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นายสาธิต จรจรัญ ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธาสินี ศิริโกคาภิรมย์)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : thepsatri@tru.ac.th