

ภาคผนวก



เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

งานวิจัย เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP
 ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน”

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ PEA SHOP ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ทั้งนี้การวิจัยดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาจากท่าน โปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริงและโปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบทุกข้อ โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คำชี้แจง

- 1) กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านหน้าคำตอบที่ท่านต้องการ
- 2) แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
 - ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ
 - ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์

ลงชื่อ วิภาดา คงพึ่ง
 ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน

1. เพศ

- หญิง ชาย

2. อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี อายุ 21-30 ปี อายุ 31-40 ปี
 อายุ 41-50 ปี อายุ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานะภาพ

- โสด สมรส หย่าร้าง
 แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ชั้นมัธยมตอนปลาย
 อนุปริญญา (ปวส.) ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ
 รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน
 นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ

6. รายได้ต่อเดือน

- น้อยกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท
 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท
 40,001-50,000 บาท มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป

7. ประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้า

- บ้านพัก/ที่อยู่อาศัย
 ธุรกิจ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน

1. รู้จัก PEA SHOP จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> แผ่นพับ | <input type="checkbox"/> วารสารสายใจไฟฟ้า |
| <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> นิตยสาร |
| <input type="checkbox"/> โทรทัศน์ | <input type="checkbox"/> วิทยุ |
| <input type="checkbox"/> งาน Event ของ PEA | <input type="checkbox"/> PEA Line official Account |
| <input type="checkbox"/> www.pea.co.th | <input type="checkbox"/> Social Media |
| <input type="checkbox"/> พนักงาน PEA | <input type="checkbox"/> อื่นๆ |

2. ในปีที่ผ่านมา (2558) ท่านใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน เป็นจำนวนกี่ครั้ง

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ใช้บริการครั้งแรก | <input type="checkbox"/> 1-2 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3-4 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 5 ครั้งขึ้นไป |

3. ท่านมา PEA SHOP เพื่อรับบริการใด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> บริการชำระค่าไฟ | <input type="checkbox"/> บริการขอติดตั้งมิเตอร์/ขอใช้ไฟ |
| <input type="checkbox"/> บริการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง | <input type="checkbox"/> บริการร้องเรียนบริการ |
| <input type="checkbox"/> บริการแก้ไขประวัติผู้ใช้ไฟ | <input type="checkbox"/> แจ้งหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีธนาคาร |
| <input type="checkbox"/> บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารของ PEA | <input type="checkbox"/> บริการอื่นๆ |

4. ค่ากระแสไฟฟ้าที่ชำระต่อเดือน

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่ถึง 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"/> 5,000 บาทขึ้นไป |

5. ช่วงเวลาใดที่ท่านมาใช้บริการ PEA SHOP บ่อยที่สุด

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> 11.00-12.00น. | <input type="checkbox"/> 12.01-15.00น. | <input type="checkbox"/> 15.01-19.00น. |
|--|--|--|

6. ระยะทางจากที่พักอาศัยมายัง PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน

- | | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 1 กิโลเมตร | <input type="checkbox"/> 1-2 กิโลเมตร | <input type="checkbox"/> 3-4 กิโลเมตร |
| <input type="checkbox"/> 5 กิโลเมตรขึ้นไป | | |

7. ท่านเคยมีนัดการชำระค่าใช้ไฟฟ้าหรือไม่

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เคย |
| <input type="checkbox"/> เคย จำนวน.....ครั้ง |

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์

การใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1.ด้านการบริหารจัดการ					
1.1 มีระบบการบริหารจัดการที่ดี					
1.2 มีความน่าเชื่อถือ					
1.3 เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ					
2.ด้านสถานที่ในการให้บริการ					
2.1 มีการจัดสถานที่สวยงาม ทันสมัย เหมาะสม น่าใช้					
2.2 มีพื้นที่ให้บริการลูกค้าที่กว้างขวางสะดวกสบาย					
2.3 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างชัดเจน					
3.รูปแบบการให้บริการ					
3.1 มีการกำหนดเวลาเปิด-ปิดในการให้บริการอย่างเหมาะสม					
3.2 มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันสมัย					
3.3 มีจำนวนช่องให้บริการเพียงพอ					
3.4 การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)					
3.5 มีการให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ ได้มาตรฐาน					
4.ด้านการให้บริการของพนักงาน					
4.1 พนักงานสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน					
4.2 พนักงานบริการอย่างดี รวดเร็ว (Service mind)					
4.3 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี					
4.4 พนักงานใช้ถ้อยคำที่สุภาพเหมาะสม					

4.5 พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
4.6 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....