



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง ความต้องการ การใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในเขต อำเภอสันป่าตอง ,แม่วาง,หางดง

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเพื่อเป็นข้อมูลการวิจัยประกอบปัญหาพิเศษ ตามหลักสูตร ระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในการศึกษาความต้องการ การใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขต อำเภอสันป่าตอง อำเภอแม่วาง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ อีกทั้งเพื่อนำเสนอ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอไคร่ขอความกรุณาจากท่าน ได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกส่วนและทุกข้อตามความเป็นจริงหรือตามความคิดเห็นของท่าน ขอขอบคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

ผู้วิจัย

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ของการเลือก ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1.ประเภทของการใช้บริการและผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเภทของสถานที่ใช้ไฟฟ้า

- | | |
|-----------------------------|---------------------------------|
| () บ้าน | () ทาวเฮ้าส์/คอนโดมิเนียม/แฟลต |
| () โรงเรียน,สถานับการศึกษา | () ส่วนราชการ |
| () อื่นๆ (ระบุ)... | |

ขนาดของหม้อแปลงที่ติดตั้ง

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| () 100 เควีเอ. | () 160 เควีเอ. |
| () 250 เควีเอ. | () 315 เควีเอ. |
| () อื่นๆ (ระบุ)..... | |

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนในปีที่ผ่านมา

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| () 1,000 – 5,000 บาท | () 5,000 – 10,000 บาท |
| () 10,000 – 50,000 บาท | () 50,000 – 100,000 บาท |
| () 100,000 บาทขึ้นไป | |

2. ลักษณะและตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

อายุ

☐ ต่ำกว่า 30 ปี

☐ 30-39 ปี

☐ 40-49 ปี

☐ ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

ตำแหน่งงาน

☐ ผู้บริหาร

☐ เจ้าของ

☐ วิศวกร

☐ ช่างเทคนิค

☐ อื่นๆ ระบุ

3. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษา/ปวช

☐ อนุปริญญา/ปวส

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นอย่างไร กรุณาระบุระยะเวลาของการได้รับบริการ ที่ท่านได้รับ ในแต่ละด้าน โดย กา ✓ ลงในช่องระยะเวลา ที่ท่าน ได้รับบริการ (ในกรณีที่ ไม่เคยใช้บริการด้านใด ให้ระบุเพียงช่องไม่เคย ใช้บริการ)

ความหมาย

รวดเร็วมาก ระยะเวลาเท่ากับ 4

รวดเร็ว ระยะเวลาเท่ากับ 3

ล่าช้า ระยะเวลาเท่ากับ 2

ล่าช้ามาก ระยะเวลาเท่ากับ 1

รายละเอียดการให้บริการ	ไม่เคยใช้ บริการ	ระยะเวลา การให้บริการ			
		4	3	2	1
การแจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้า ของ กฟภ.เพื่อปฏิบัติงาน					
การแก้ไขไฟฟ้าดับ					
บริการรับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง (ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้ายดับ/ไฟฟ้า กระพริบ)					
การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า					
บริการตรวจสอบเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า					
ระยะเวลาการค่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า					
การโอนสิทธิหรือรับโอนสิทธิ					
การยืมคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า					
การขอใช้ไฟฟ้า					
การขอไฟฟ้าชั่วคราว					
การบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า					

รายละเอียดการให้บริการ	ไม่เคยใช้ บริการ	ระยะเวลา การให้บริการ			
		4	3	2	1
ตรวจสอบระบบและอุปกรณ์ไฟฟ้าพร้อมออกไปรับรอง					
บำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า(สวิตช์เกียร์ เคเบิล รีเลย์ฯลฯ)					
การบริการฉนวนครอบสายไฟฟ้าและลูกถ้วยแรงสูง					
การแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องทางโทรศัพท์หมายเลข 1129					
การตรวจหาความร้อน จุดต่อ จุดสัมผัสทางไฟฟ้า					
การทำความสะอาดอุปกรณ์ไฟฟ้าระบบแรงดัน 22 – 115 เควี.					

5. กรุณาระบุระดับสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังของคุณภาพการให้บริการที่ท่านควรได้รับจาก กฟภ.ในแต่ละด้าน โดย กา ✓ ลงในช่องระดับคุณภาพการให้บริการ ที่ท่านได้รับในแต่ละด้าน ที่เคยใช้บริการ (ในกรณีที่ไม่เคยใช้บริการด้านใด โปรดกา ✓ ลงในช่องไม่เคยใช้บริการ)

ความหมาย

มีคุณภาพมากที่สุด	ระดับคะแนนเท่ากับ	4
มีคุณภาพมาก	ระดับคะแนนเท่ากับ	3
มีคุณภาพน้อย	ระดับคะแนนเท่ากับ	2
มีคุณภาพน้อยที่สุด	ระดับคะแนนเท่ากับ	1

[illegible]

6. ปัญหาที่พบจากการให้บริการ ของ กฟภ.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในด้านต่าง ๆ

7.1 ด้านการขอไฟฟ้าใหม่/ไฟฟ้าเพิ่ม/ไฟฟ้าชั่วคราว

.....

.....

7.2 ด้านไฟฟ้าตก/ไฟฟ้ากระพริบ

.....

.....

7.3 ด้านไฟฟ้าดับ

.....

.....

7.4 ด้านจดหน่วยไฟฟ้า/ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า

.....

.....

7.5 ด้านช่องทางการชำระค่าไฟฟ้า

.....

.....

7.6 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการชำระค่าไฟฟ้า

.....

.....

7.7 ด้านการขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้าเมื่อถูกตัดไฟฟ้า

.....

7.8 ด้านการขอใช้ไฟฟ้า

.....

7.9 ด้านการร้องเรียนเรื่องไฟฟ้า (เป็นลายลักษณ์อักษรและทางโทรศัพท์)

.....

7.10 ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ)





ภาคผนวก ข
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล

นายอรุณ ศิริภัทรวรินทร์

เกิดเมื่อ

9 มีนาคม 2502

จังหวัดที่เกิด

เชียงใหม่

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2540 ปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2543 – 2547 วิศวกร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคเหนือ)
จังหวัดพิษณุโลก

พ.ศ. 2547 – 2548 วิศวกร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพะเยา สังกัด
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน วิศวกร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันป่าตอง
สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัด
เชียงใหม่