

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาการค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สำหรับข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามนี้จะไม่มีการส่งต่อผู้ตอบแบบสอบถามหรือหน่วยงานของท่าน และจะไม่มีเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เสียสละในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในครั้งนี้

คำชี้แจง แบบสอบถามข้อมูลชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหาร จำนวน 25 ข้อ
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำนวน 15 ข้อ
- ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นายสันติ ไชยสีทา

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน หน้าตัวเลือกที่ตรงกับสถานภาพความเป็นจริงมากที่สุด

- 1.1 เพศ ชาย หญิง
- 1.2 อายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51 ปีขึ้นไป
- 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 1.4 ผู้รับบริการประเภท องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน
- 1.5 อาชีพหลัก รับราชการ พนักงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐ ลูกจ้างหน่วยงาน
 อื่น ๆ โปรดระบุ
- 1.6 รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท
(รายได้อาชีพหลัก) 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท
 20,001-25,000 บาท 25,001-30,000 บาท
 30,001-35,000 บาท 35,001-40,000 บาท
 40,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหาร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย / เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความหมายของการให้คะแนน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ลำดับ	ทรัพยากรการบริหาร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2.1 การบริหารจัดการ						
2.1.1	ท่านได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ กรณีจะมีการเข้าตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟ ในพื้นที่ ล่วงหน้าทุกครั้ง (OUT)					
2.1.2	ท่านพบเห็นเจ้าหน้าที่ใช้เครื่องมือประเภท เลื่อยยนต์ ตะขอ กระตุกกิ่งไม้ บันได ในการตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟ ทุกครั้ง (OUT)					
2.1.3	ท่านได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ กฟภ. กรณีจะมีการเข้าปฏิบัติงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าในพื้นที่ล่วงหน้าทุกครั้ง (IN)					
2.1.4	ท่านพบเห็นเจ้าหน้าที่ กฟภ. เข้าปฏิบัติงานแต่ละครั้ง จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ทุกครั้ง (IN)					
2.1.5	ท่านพบเห็นเจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการจัดวางอุปกรณ์ป้องกันสัญญาณไฟวับวาว วางกรวย ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันอันตรายขณะปฏิบัติงานบนไหล่ทางหรือพื้นที่ถนนอยู่เสมอ (IN)					
2.1.6	ท่านเห็นเจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการล้อมวงทำกิจกรรมเพื่อวางแผนก่อนการขึ้นปฏิบัติงานทุกครั้ง (IN)					
2.1.7	ท่านพบเห็นเจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการจัดวางเครื่องมือที่พร้อมปฏิบัติงานอยู่เสมอ (IN)					
2.1.8	ท่านเห็นเจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานแล้วเสร็จทุกครั้ง โดยไม่กลับไปเอาเครื่องมือและอุปกรณ์เพิ่ม เพื่อมาปฏิบัติงานอีกครั้ง (IN)					
2.2 ความรับผิดชอบในหน้าที่						
2.2.1	ท่านพบเห็นเจ้าหน้าที่มีการเก็บบันทึกภาพก่อนและหลังการตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้า (Out)					
2.2.2	ท่านเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กฟภ. ทำงานครบทุกคน โดยไม่มีเจ้าหน้าที่ กฟภ. นิ่งอยู่เฉย ๆ (IN)					
2.2.3	ท่านไม่พบเห็นเจ้าหน้าที่ กฟภ. หยอกล้อกันในขณะปฏิบัติงาน (IN)					
2.2.4	ท่านพบเห็นเจ้าหน้าที่ กฟภ. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ทิ้งงาน ทุกครั้ง (IN)					

ลำดับ	ทรัพยากรการบริหาร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน						
2.3.1	ทุกครั้งที่ท่านโทรศัพท์แจ้งเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องหรือติดต่อใช้บริการกับ กฟภ. จะมีเจ้าหน้าที่ กฟภ. รับสายและ สามารถติดต่อได้ทุกครั้ง (IN)					
2.3.2	เจ้าหน้าที่ กฟภ. แจ้งขอบเขตงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้ท่านรับทราบทุกครั้ง (IN)					
2.3.3	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กฟภ. เพื่อแก้ไขเหตุฉุกเฉินไฟฟ้าขัดข้อง ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของผู้รับบริการ เช่น สินค้า/สิ่งของในตู้แช่เย็นไม่เสียหาย สัตว์น้ำที่เลี้ยงไม่ตายเนื่องจากปั๊มเติมอากาศไม่ทำงาน เป็นต้น (IN)					
2.3.4	ท่านพบเห็นการเข้ามาดูแลบำรุงรักษาเกี่ยวกับหม้อแปลงไฟฟ้าระบบไฟฟ้าในพื้นที่ของท่านอย่างน้อยปี ละ 2 ครั้ง (IN)					
2.4 การควบคุมงาน						
2.4.1	ในขณะที่เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า ท่านพบเห็นมีผู้ควบคุมงานและสั่งการอยู่ตลอดการปฏิบัติงาน (OUT)					
2.4.2	ท่านพบเห็นผู้ควบคุมงานช่างไฟฟ้า สั่งการให้เจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานด้วยน้ำเสียงหนักแน่น ชัดเจน เสียงดัง ทุกคนที่อยู่ในพื้นที่ปฏิบัติงาน ได้ยินทุกคน เพื่อเฝ้าระวังอันตรายที่จะเกิดขึ้น (IN)					
2.4.3	หลังจากที่มีการแก้ไขและซ่อมแซมเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าแล้วเสร็จ ผู้ควบคุมงานแจ้งให้ท่านทราบถึงการปฏิบัติงานและให้ท่านอยู่ในเหตุการณ์ทุกครั้ง (IN)					
2.4.4	ก่อนปล่อยไฟฟ้าทุกครั้ง ท่านพบว่าผู้ควบคุมงานจะไม่ให้เจ้าหน้าที่ กฟภ. ดำเนินการปลด-สับเบรกเกอร์หรืออุปกรณ์ภายในที่อยู่อาศัยของท่านโดยที่ท่านไม่อยู่ในเหตุการณ์ (IN)					
2.5 การติดตามงาน						
2.5.1	ท่านพบว่า เจ้าหน้าที่จะมีการเคลียร์พื้นที่ที่ตัดต้นไม้ หรือจัดเก็บส่วนต่างๆของกิ่งไม้ที่ตัดให้สะอาดเรียบร้อย (OUT)					
2.5.2	ท่านพบว่าทุกครั้งเจ้าหน้าที่ตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า จะจัดเก็บส่วนต่างๆ ของต้นไม้ที่ตัด ไม่ทิ้งกิ่งไม้ที่ตัดไว้บนต้นไม้ (OUT)					
2.5.3	ท่านได้รับการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ กฟภ. แจ้งสาเหตุไฟฟ้าขัดข้องและสอบถามผลของการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทุกครั้ง (IN)					

ลำดับ	ทรัพยากรการบริหาร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2.5.4	ทุกครั้งที่มีการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องหรือบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ท่านพบว่าจะมีการเคลียร์พื้นที่ให้อยู่ในสภาพเดิม ไม่มีเศษอุปกรณ์หรือขยะหลงเหลือ (IN)					
2.5.5	ท่านได้รับทราบข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กฟภ. และการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จากช่องทาง Line Facebook สื่อออนไลน์ต่าง ๆ สม่าเสมอ (IN)					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย / เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
3.1 ความเร็วในการปฏิบัติงาน						
3.1.1	ท่านเห็นด้วยที่เจ้าหน้าที่ กฟภ. เข้าดำเนินการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ภายหลังจากที่ท่านแจ้งเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง ภายใน 30 นาที ทุกครั้ง (IN)					
3.1.2	ท่านพบเห็นเจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น รถกระเช้า รถเข็น เชือก เป็นต้น เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงานทุกครั้ง (IN)					
3.1.3	ท่านเห็นด้วยที่เจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่ได้แจ้งกับท่านอย่างสม่ำเสมอ (IN)					
3.2 ด้านความปลอดภัย						
3.2.1	ในระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตัดต้นไม้ ท่านพบว่า ไม่มีอุบัติเหตุ หรืออันตรายต่อผู้ปฏิบัติงานหรือประชาชนที่สัญจรผ่าน (OUT)					
3.2.2	ท่านพบเห็นเจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายในขณะที่ปฏิบัติงานทุกครั้ง เช่น สวมหมวกนิรภัย รองเท้าหนังหุ้มข้อ ถุงมือ เข็มขัด/สายรัดกันตกเสาะ (IN)					
3.2.3	ท่านพบเห็นเจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานโดยติดตั้งการ์ดครอบสีส้มป้องกันไฟช็อต และใช้เชือกส่งอุปกรณ์พร้อมเครื่องมือในระหว่างปฏิบัติงานอยู่เสมอ (IN)					

ลำดับ	ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
3.2.4	ในระหว่างปฏิบัติงาน ท่านพบว่าไม่มีอุบัติเหตุหรืออันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน (IN)					
3.3 ความเสียหาย						
3.3.1	ท่านพบว่า เจ้าหน้าที่ตัดต้นไม้เฉพาะกิ่งที่จำเป็น และคงไว้ซึ่งความสวยงาม ไม่ตัดกิ่งต้นไม้ทั้งหมดหรือโค่นต้นไม้เหลือแต่ตอ (OUT)					
3.3.2	หลังจากมีการปล่อยกระแสไฟ ท่านพบว่าอุปกรณ์ภายในบ้านประชาชนหรือบ้านท่านไม่มีอุปกรณ์เสียหายทุกครั้ง (IN)					
3.3.3	ทุกครั้งที่มีการปฏิบัติงาน รถยนต์ เครื่องจักรที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่เกิดอุบัติเหตุหรือไม่เกิดความเสียหายทุกครั้ง (IN)					
3.3.4	ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีการดูแลรักษาอุปกรณ์เป็นอย่างดี เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่ออุปกรณ์ เช่น หม้อแปลงไฟฟ้า ลูกถ้วย อุปกรณ์สำหรับจ่ายไฟ (IN)					
3.4 ความเป็นธรรม/เท่าเทียม						
3.4.1	ภายหลังที่เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการตัดต้นไม้แล้ว ได้แจ้งให้ท่านทราบว่าสามารถนำกิ่งไม้ที่ตัดไปใช้ประโยชน์ได้ทุกครั้งโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายจากท่านหรือประชาชนที่นำไป (OUT)					
3.4.2	เจ้าหน้าที่ กฟภ. ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการเรียกรับเงินเพิ่มจากท่านเป็นกรณีพิเศษ (IN)					
3.4.3	กฟภ. มีการชดเชยค่าเสียหาย กรณีอุปกรณ์ไฟฟ้าของท่านชำรุดเสียหายทุกครั้ง (IN)					
3.4.4	เจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการชี้แจงให้ท่านทราบ กรณีมีความล่าช้าในการเข้าปฏิบัติงานแก้ไขทุกครั้ง (IN)					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....