



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสาร  
ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษา ระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกระบบสื่อสารในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ จึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบคำถามให้ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด ข้อมูลที่ท่านตอบจะนำเสนอโดยภาพรวม ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

## 1. เพศ

 1. ชาย 2. หญิง

## 2. อายุของท่าน

 1. ไม่เกิน 25 ปี 2. 26 - 35 ปี 3. 36- 45 ปี 4. 46 ปีขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษา

 1. ปริญญาตรี 2. ปริญญาโท 3. ปริญญาเอก 4. อื่นๆ .....

## 4. ระดับตำแหน่งหน้าที่

 1. พนักงานระดับผู้บริหารชั้นสูง 2. พนักงานระดับผู้บริหารชั้นกลาง 3. พนักงานระดับผู้บริหารชั้นต้น 4. พนักงานระดับ 6-8 5. พนักงานระดับ 3-5 6. ตำแหน่งอื่น ๆ ได้แก่.....

ลิขสิทธิ์ในผลงานวิจัยนี้สงวนลิขสิทธิ์โดย Chiang Mai University

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

## 5. อายุงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟต.1)

1. ไม่เกิน 3 ปี  2. 4-6 ปี  
 3. 7-9 ปี  4. 10 ปีขึ้นไป

## 6. หน่วยงานที่ท่านสังกัด คือ

1. สำนักงาน กฟต.1  2. สำนักงาน ฝปค.(ต.1)  
 3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด  4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ  
 5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา  6. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย  
 7. สถานีไฟฟ้า

## 7. ความถี่ในการติดต่อใช้บริการ

1. น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี  2. 5-8 ครั้ง/ปี  
 3. 9-12 ครั้ง/ปี  4. 9-12 ครั้ง/ปี

## 8. ท่านติดต่อใช้บริการงานซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสาร โดยช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ติดต่อด้วยตนเอง (ณ แผนกสื่อสาร)  2. โทรศัพท์ภายใน  
 3. โทรศัพท์ภายนอก/มือถือ  4. โทรสาร  
 5. Intranet (ระบบสารบรรณ)  6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

## 9. ระดับความถี่ในการใช้บริการงานซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสาร

ภารกิจ / ลักษณะงานที่ติดต่อใช้บริการ	ระดับความถี่ในการติดต่อใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. งานสื่อสารอุปกรณ์สำนักงาน (หมายเลขโทรศัพท์, ตู้สาขาโทรศัพท์, เครื่องโทรศัพท์ เครื่องโทรสาร)					
2. งานสื่อสารอุปกรณ์ระบบโทรศัพท์วงจรปิด/อุปกรณ์ประชุมทางไกลผ่านจอภาพ					
3. งานสื่อสารระบบเสียงตามสาย และระบบเสียงห้องประชุม					
4. งานสื่อสารระบบวิทยุรับ-ส่ง					
5. งานสื่อสารระบบควบคุมการจ่ายไฟฟ้าอัตโนมัติ					
6. งานสื่อสารระบบเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง					
7. งานสื่อสารระบบสื่อสารสัญญาณความเร็วสูง (อุปกรณ์ SDH / FOM/ Media converter)					
8. อื่นๆ โปรดระบุ.....					

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการงานซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสาร

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสารของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1  
หมายเหตุ : พนักงาน หมายถึง พนักงานของแผนกระบบสื่อสารที่ให้บริการงานซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสาร

คุณภาพการบริการภายใน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่างมาก	พอใจ	เฉยๆ	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ อย่างมาก
<b>ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน</b>					
1. พนักงานมีความรู้ในงานและมีความสามารถในการ ร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี					
2. พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น จาก ส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ทันถ่วงที					
3. พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงานบริการเพื่อ ส่งมอบให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลา					
4. พนักงานสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการ และ มีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5. พนักงานมีการตรวจสอบความถูกต้องของงานที่ ให้บริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดของงานบริการนั้น ๆ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ					
<b>ด้านการตอบสนองความต้องการของส่วนงานที่เกี่ยวข้อง</b>					
6. พนักงานสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ส่วน งานเกี่ยวข้องร้องขอ					
7. การติดต่อระหว่างส่วนงานมีการรับ-ส่งข้อมูลอย่าง ถูกต้องและรวดเร็ว					
8. พนักงานมีการจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรอง ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงาน ครบถ้วนและไม่ผิดพลาด เช่น มีวัสดุอะไหล่ในการ ซ่อม และเอกสารที่ใช้รับรองงานซ่อม					
9. พนักงานสามารถตอบข้อซักถาม และชี้แจงข้อสงสัย ของส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างดี พร้อมทั้งสามารถ แก้ปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว					

คุณภาพการบริการภายใน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่างมาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ อย่างมาก
10. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับช้อน และมีความคล่องตัว					
<b>ด้านความมั่นใจของส่วนงานที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการ</b>					
11. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ ในการใช้งาน อุปกรณ์สื่อสารและสามารถให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดีแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ขั้นตอนการใช้งาน การตรวจสอบและบำรุงรักษาเบื้องต้น					
12. พนักงานมีความสามารถในการให้ข้อมูล วิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง					
13. มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการ มีอัธยาศัยไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี					
<b>ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของส่วนงานที่เกี่ยวข้อง</b>					
14. พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ส่วนงานที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน โดยส่วนงานที่เกี่ยวข้องไม่ต้องติดตามงาน					
15. พนักงานมีการสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงาน และรายงานผลการให้บริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้องเมื่อแล้วเสร็จ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะของส่วนงานที่เกี่ยวข้องและนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น					
16. พนักงานตระหนักถึงความต้องการของส่วนงานที่เกี่ยวข้องและพยายามตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว					
17. กรณีส่วนงานที่เกี่ยวข้องมีคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน จะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี เช่น การให้บริการนอกเหนือเวลาปกติ และงานที่เพิ่มเติมจากส่วนงานที่เกี่ยวข้องร้องขอ					

คุณภาพการบริการภายใน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่างมาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ อย่างมาก
<b><u>ด้านลักษณะทางกายภาพของงานบริการแผนก ระบบสื่อสาร</u></b>					
18. มีเครื่องมือ เครื่องใช้ และยานพาหนะเพียงพอ สำหรับการให้ บริการกับส่วนงานต่าง ๆ เช่น Notebook เครื่องโทรสาร ฯ					
19. มีเครื่องมือ เครื่องใช้ และยานพาหนะที่ทันสมัยเพื่อ ให้บริการกับส่วนงานต่าง ๆ					
20. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารทาง โทรศัพท์ภายใน/ มือถือ/โทรสาร/Intranet ที่สะดวกต่อการใช้งาน					
21. การจัดสถานที่ให้บริการ มีความสะอาด เป็น ระเบียบ					
22. แบบฟอร์มมาตรฐานที่ใช้บริการ ง่ายต่อการ ปฏิบัติงาน เช่น ใบแจ้งซ่อม ฟอร์มบำรุงรักษา และ ฟอร์มรายงาน					
23. พนักงานแต่งการสุภาพเรียบร้อย ปลอดภัย ในการ ปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหาที่ท่านพบในการรับบริการงานซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสารจากแผนกระบบสื่อสาร

.....

Copyright © by Chiang Mai University

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการงานซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสารจากแผนกระบบสื่อสาร

.....

.....

.....

ขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายผดุงศักดิ์ สายสระสง
วัน เดือน ปี เกิด	14 ตุลาคม 2519
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2540 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปีการศึกษา 2548
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2541-2547 ตำแหน่งวิศวกร 4-5 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี พ.ศ. 2548-2551 ตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าแผนกระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี พ.ศ. 2551- ปัจจุบัน ตำแหน่งหัวหน้าแผนกระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved