

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาในหัวข้อเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสารของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 302 ชุด ซึ่งสอบถามจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) และนำข้อมูลที่ได้มาทำการศึกษา โดยแบ่งผลการศึกษออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และ รูปลักษณ์ของการบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และ รูปลักษณ์ของการบริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ประกอบด้วยข้อมูลแสดงจำนวน และร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีผลต่อการทำให้คุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงของแผนกระบบสื่อสารในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) ที่ได้รับข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	188	62.3
หญิง	114	37.7
รวม	302	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชายมากกว่าเพศหญิง คือ เป็นเพศชาย ร้อยละ 62.3 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 37.7

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	2	0.7
26- 35 ปี	74	24.5
36- 45 ปี	98	32.4
46 ปีขึ้นไป	128	42.4
รวม	302	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป คิดเป็น ร้อยละ 42.4 รองลงมา อายุ 36-45 ปี คิดเป็น ร้อยละ 32.4 อายุ 26-35 ปี คิดเป็น ร้อยละ 24.5 และอายุไม่เกิน 25 ปี คิดเป็น ร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	201	66.5
ปริญญาโท	28	9.3
ปวส./อนุปริญญา	73	24.2
รวม	302	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.5 รองลงมาเป็นระดับปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 24.2 และปริญญาโท คิดเป็น ร้อยละ 9.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
พนักงานระดับผู้บริหารชั้นกลาง	15	5.0
พนักงานระดับผู้บริหารชั้นต้น	86	28.5
พนักงานระดับ 6-8	106	35.1
พนักงานระดับ 3-5	95	31.4
รวม	302	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น พนักงานในระดับ 6-8 คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมาเป็น พนักงานในระดับ 3-5 คิดเป็น ร้อยละ 31.4 พนักงานระดับผู้บริหารชั้นต้น คิดเป็น ร้อยละ 28.5 แล พนักงานระดับผู้บริหารชั้นกลาง ร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟต.1)

อายุงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 ปี	11	3.6
4-6 ปี	39	12.9
7-9 ปี	53	17.6
10 ปีขึ้นไป	199	65.9
รวม	302	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟต.1) 10 ปีขึ้นไป คิดเป็น ร้อยละ 65.9 รองลงมาอายุงาน 7-9 ปี คิดเป็น ร้อยละ 17.6 อายุงาน 4-6 ปี คิดเป็น ร้อยละ 12.9 และอายุงานไม่เกิน 3 ปี คิดเป็น ร้อยละ 3.6

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สำนักงาน กฟต.1	53	17.6
สำนักงาน ฝปค.(ต.1)	86	28.5
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด	78	25.8
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ	41	13.6
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา	24	7.9
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย	13	4.3
สถานีไฟฟ้า	7	2.3
รวม	302	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัด สำนักงาน ฝปค.(ต.1) ร้อยละ 28.5 รองลงมาคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด ร้อยละ 25.8 สำนักงาน กฟต.1 ร้อยละ 17.6 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ ร้อยละ 13.6 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา ร้อยละ 7.9 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย ร้อยละ 4.3 และ สถานีไฟฟ้า ร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการติดต่อใช้บริการ

ความถี่ในการติดต่อใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	110	36.4
5-8 ครั้ง/ปี	138	45.7
9-12 ครั้ง/ปี	36	11.9
มากกว่า 12 ครั้ง/ปี	18	6.0
รวม	302	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการติดต่อใช้บริการ 5-8 ครั้งต่อปี ร้อยละ 45.7 รองลงมา มีความถี่ในการติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี ร้อยละ 36.4 ความถี่ในการติดต่อใช้บริการ 9-12 ครั้งต่อปี ร้อยละ 11.9 และมากกว่า 12 ครั้งต่อปี ร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางในการติดต่อใช้บริการงานซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสาร

ช่องทางในการติดต่อใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	74	15.0
โทรศัพท์ภายใน	243	49.1
โทรศัพท์ภายนอก / มือถือ	105	21.2
โทรสาร	62	12.5
ระบบสื่อสารภายใน	11	2.2
รวม	495	100.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการติดต่อใช้บริการงานซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสาร โดยการใช้โทรศัพท์ภายใน ร้อยละ 49.1 รองลงมา ใช้โทรศัพท์ภายนอก/มือถือ ร้อยละ 21.2 ติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 15.0 และใช้ระบบสื่อสารภายใน ร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความถี่ในการใช้บริการงานซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสาร

ภารกิจ / ลักษณะงานที่ติดต่อใช้บริการ	ระดับความถี่ในการติดต่อใช้บริการ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. งานสื่อสารอุปกรณ์สำนักงาน (หมายเลขโทรศัพท์,ตู้สาขาโทรศัพท์,เครื่องโทรศัพท์ เครื่องโทรสาร)	10 (3.3)	21 (7.0)	99 (32.8)	146 (48.3)	26 (8.6)	302 (100.0)
2. งานสื่อสารอุปกรณ์ระบบ โทรศัพท์วงจรปิด/อุปกรณ์ประชุม ทางไกลผ่านจอภาพ	50 (16.6)	12 (4.0)	130 (43.0)	106 (35.1)	4 (1.3)	302 (100.0)
3. งานสื่อสารระบบเสียงตามสาย และระบบเสียงห้องประชุม	99 (32.8)	97 (32.1)	71 (23.5)	29 (9.6)	6 (2.0)	302 (100.0)
4. งานสื่อสารระบบวิทยุรับ-ส่ง	90 (29.8)	52 (17.2)	63 (20.9)	87 (28.8)	10 (3.3)	302 (100.0)
5. งานสื่อสารระบบควบคุมการ จ่าย ไฟฟ้าอัตโนมัติ	118 (39.1)	79 (26.1)	68 (22.5)	28 (9.3)	9 (3.0)	302 (100.0)
6. งานสื่อสารระบบเครือข่าย เคเบิลใยแก้วนำแสง	94 (31.1)	89 (29.5)	69 (22.9)	40 (13.2)	10 (3.3)	302 (100.0)
7. งานสื่อสารระบบสื่อสารสัญญาณ ความเร็วสูง	116 (38.4)	98 (32.4)	55 (18.2)	31 (10.3)	2 (0.7)	302 (100.0)

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ใช้บริการ งานสื่อสารอุปกรณ์สำนักงาน (หมายเลขโทรศัพท์,ตู้สาขาโทรศัพท์,เครื่องโทรศัพท์ เครื่องโทรสาร) ส่วนใหญ่ในระดับมาก (ร้อยละ 48.3) งานสื่อสารอุปกรณ์ระบบโทรศัพท์วงจรปิด/อุปกรณ์ประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ส่วนใหญ่มีความถี่ใช้บริการ ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 43.0) งานสื่อสารระบบเสียงตามสายและระบบเสียงห้องประชุม ส่วนใหญ่มีความถี่ใช้บริการในระดับน้อย (ร้อยละ 32.8) งานสื่อสารระบบวิทยุรับ-ส่ง ส่วนใหญ่มีความถี่ใช้บริการในระดับน้อยที่สุด (ร้อยละ 29.8) งานสื่อสารระบบควบคุมการจ่าย ไฟฟ้าอัตโนมัติ ส่วนใหญ่มีความถี่ใช้บริการในระดับน้อยที่สุด (ร้อยละ 39.1) งานสื่อสารระบบเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ส่วนใหญ่มีความถี่ใช้บริการในระดับน้อยที่สุด (ร้อยละ 31.1)งานสื่อสารระบบสื่อสารสัญญาณความเร็วสูง ส่วนใหญ่มีความถี่ใช้บริการในระดับน้อยที่สุด (ร้อยละ 38.4)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ งานซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสาร

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจมาก				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
1.ความรู้ในงานของพนักงานและความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	0 (0.0)	5 (1.6)	41 (13.6)	228 (75.5)	28 (9.3)	302 (100.0)	3.92	พอใจ	1
2.ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันด่วนที่	3 (1.0)	10 (3.3)	141 (46.7)	131 (43.4)	17 (5.6)	302 (100.0)	3.49	เฉยๆ	4
3.ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา	2 (0.7)	14 (4.6)	131 (43.4)	148 (49.0)	7 (2.3)	302 (100.0)	3.48	เฉยๆ	5
4.การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการ และมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	2 (0.7)	20 (6.6)	59 (19.5)	205 (67.9)	16 (5.3)	302 (100.0)	3.71	พอใจ	2
5.ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ	2 (0.7)	19 (6.3)	73 (24.2)	188 (62.2)	20 (6.6)	302 (100.0)	3.68	พอใจ	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.65		

จากตารางที่ 11 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความรู้ในงานของพนักงานและความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.71) และความถูกต้องของงานที่ให้บริการ ตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.68)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านการตอบสนอง

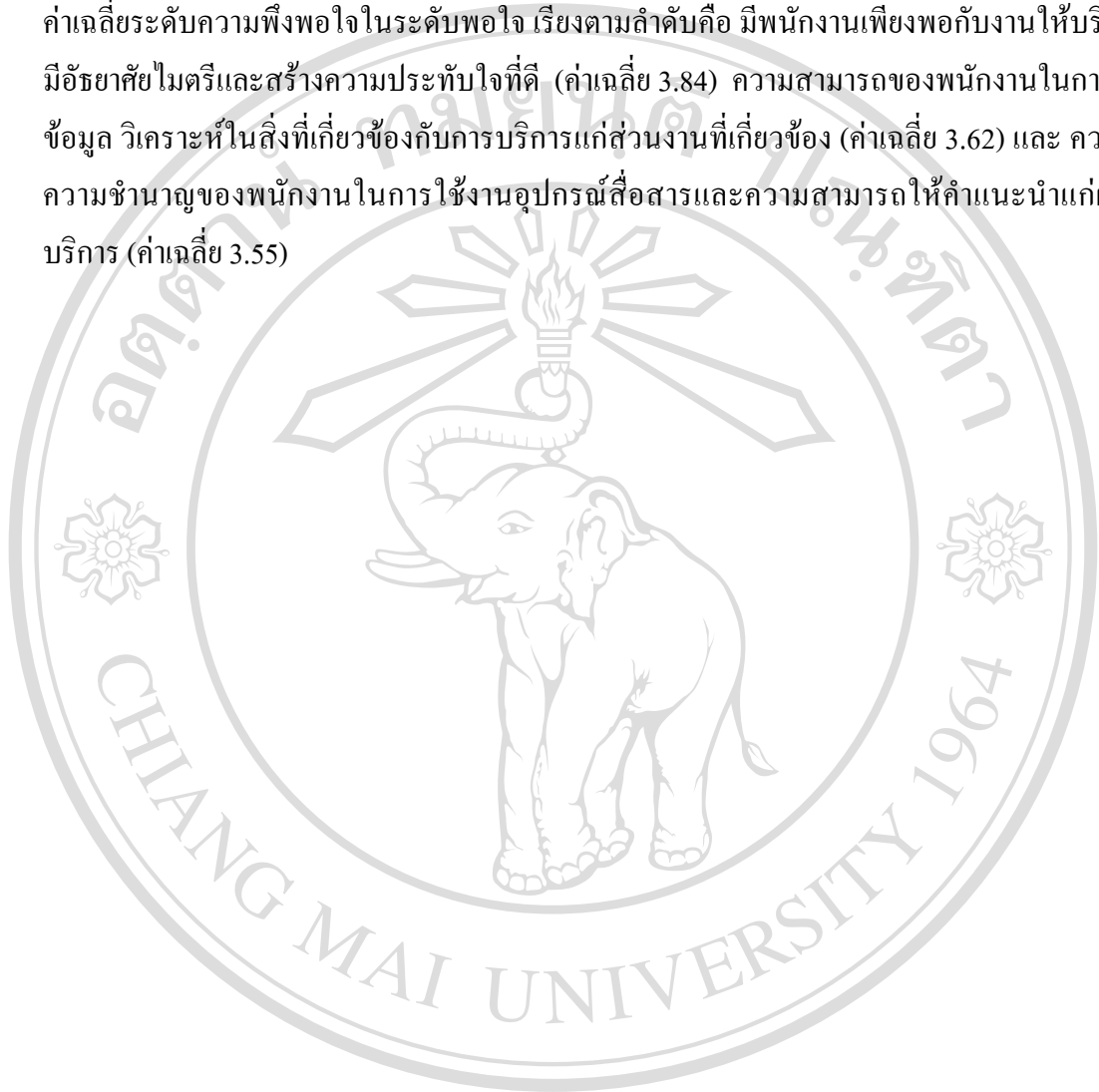
ด้านการตอบสนอง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจมาก				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
6.พนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ	0 (0.0)	16 (5.3)	143 (47.3)	125 (41.4)	18 (6.0)	302 (100.0)	3.48	เฉยๆ	4
7.การติดต่อระหว่างส่วนงานมีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	0 (0.0)	16 (5.3)	74 (24.5)	186 (61.6)	26 (8.6)	302 (100.0)	3.74	พอใจ	1
8.การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรอง ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วนและไม่ผิดพลาด	2 (0.7)	8 (2.6)	75 (24.8)	205 (67.9)	12 (4.0)	302 (100.0)	3.72	พอใจ	2
9. ความสามารถในการตอบข้อ ซักถาม และชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว	1 (0.3)	16 (5.3)	161 (53.3)	111 (36.8)	13 (4.3)	302 (100.0)	3.39	เฉยๆ	5
10. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	6 (2.0)	12 (4.0)	76 (25.1)	183 (60.6)	25 (8.3)	302 (100.0)	3.69	พอใจ	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.60		

จากตารางที่ 12 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการตอบสนอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ การติดต่อระหว่างส่วนงานมีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.74) การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรอง ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วนและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.72) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านการให้ความมั่นใจ

ด้านการให้ความมั่นใจ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจมาก				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
11.ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งาน อุปกรณ์สื่อสารและ ความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ	6 (2.0)	19 (6.3)	104 (34.4)	150 (49.7)	23 (7.6)	302 (100.0)	3.55	พอใจ	3
12.ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูล วิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	0 (0.0)	15 (5.0)	118 (39.1)	137 (45.3)	32 (10.6)	302 (100.0)	3.62	พอใจ	2
13. มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการ มีอริยาศัยไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี	0 (0.0)	13 (4.3)	47 (15.6)	217 (71.8)	25 (8.3)	302 (100.0)	3.84	พอใจ	1
ค่าเฉลี่ยรวม							3.67		

จากตารางที่ 13 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการ มีอخصยไมตรีและสร้างความประทับใจที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.84) ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูล วิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.62) และ ความรู้ความชำนาญของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.55)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านการดูแลเอาใจใส่

ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจมาก				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
14. ความสนใจและเอาใจใส่ของพนักงาน พร้อมทั้งความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน	0 (0.0)	13 (4.3)	147 (48.7)	121 (40.1)	21 (6.9)	302 (100.0)	3.50	พอใจ	1
15. การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงาน และ รายงานผลการให้บริการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะของส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น	0 (0.0)	16 (5.3)	178 (58.9)	99 (32.8)	9 (3.0)	302 (100.0)	3.33	เฉยๆ	4
16. การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว	0 (0.0)	10 (3.3)	194 (64.2)	76 (25.2)	22 (7.3)	302 (100.0)	3.36	เฉยๆ	3
17. ความสามารถในการปฏิบัติตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน	0 (0.0)	15 (5.0)	152 (50.3)	111 (36.8)	24 (7.9)	302 (100.0)	3.48	เฉยๆ	2
ค่าเฉลี่ยรวม							3.42		

จากตารางที่ 14 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการดูแลเอาใจใส่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ คือ ความสนใจ เอาใจใส่ของพนักงาน พร้อมทั้งความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยย่อยที่มี

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับ คือ ความสามารถในการปฏิบัติตามคำขอ พิเศษหรือเรื่องด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.48) การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.36) การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงาน และ รายงานผลการให้บริการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะของส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปรับปรุง การบริการให้ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านรูปลักษณะของการบริการ

ด้านรูปลักษณะของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจมาก				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
18.ความเพียงพอของเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการ	2 (0.7)	11 (3.6)	75 (24.8)	199 (65.9)	15 (5.0)	302 (100.0)	3.71	พอใจ	4
19.ความทันสมัยของเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการ	0 (0.0)	10 (3.3)	68 (22.5)	214 (70.9)	10 (3.3)	302 (100.0)	3.74	พอใจ	3
20. ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ	0 (0.0)	7 (2.3)	70 (23.2)	187 (61.9)	38 (12.6)	302 (100.0)	3.85	พอใจ	1
21.ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	0 (0.0)	8 (2.6)	118 (39.1)	158 (52.3)	18 (6.0)	302 (100.0)	3.62	พอใจ	6
22. เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่ง่ายต่อการใช้งาน	0 (0.0)	10 (3.3)	95 (31.5)	181 (59.9)	16 (5.3)	302 (100.0)	3.67	พอใจ	5
23.พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน	2 (0.7)	10 (3.3)	48 (15.9)	216 (71.5)	26 (8.6)	302 (100.0)	3.84	พอใจ	2
ค่าเฉลี่ยรวม							3.74		

จากตารางที่ 15 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรูปลักษณ์ของการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางการติดต่อ สื่อสารในการขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ตารางที่ 16 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามองค์ประกอบของคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย ระดับความ พึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
ความน่าเชื่อถือ	3.65	พอใจ	3
การตอบสนอง	3.60	พอใจ	4
การให้ความมั่นใจ	3.67	พอใจ	2
การดูแลเอาใจใส่	3.42	เฉยๆ	5
รูปลักษณ์ของการบริการ	3.74	พอใจ	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61	พอใจ	

จากตารางที่ 16 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามองค์ประกอบของคุณภาพบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยองค์ประกอบที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจเรียงตามลำดับคือ ด้านรูปลักษณ์ของการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ด้านการให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ด้านการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 3.60) และองค์ประกอบที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามตำแหน่งงาน (ต่อ)

ตำแหน่งงาน	ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ					รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย
		ไม่พอใจมาก (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)	เฉยๆ (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	พอใจมาก (ร้อยละ)		
พนักงานระดับ 3-5	1.ความรู้ในงาน และความสามารถในการร่วมทำงาน กับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (15.8)	74 (77.9)	6 (6.3)	95 (100.0)	3.91 พอใจ
	2.ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่ เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที	0 (0.0)	0 (0.0)	50 (52.6)	42 (44.2)	3 (3.2)	95 (100.0)	3.51 พอใจ
	3.ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา	0 (0.0)	2 (2.1)	44 (46.3)	48 (50.5)	1 (1.1)	95 (100.0)	3.51 พอใจ
	4.การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการ และมี กระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	0 (0.0)	2 (2.1)	18 (18.9)	71 (74.7)	4 (4.2)	95 (100.0)	3.81 พอใจ
	5.ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของ งานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ	0 (0.0)	2 (2.1)	24 (25.3)	64 (67.4)	5 (5.3)	95 (100.0)	3.76 พอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.6475 พอใจ

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับผู้บริหารชั้นกลาง มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมาคือ พนักงานระดับ 3-5 (ค่าเฉลี่ย 3.65) พนักงานระดับ 6-8 (ค่าเฉลี่ย 3.64) และมีระดับความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆคือ พนักงานระดับผู้บริหารชั้นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.45) เมื่อพิจารณารายละเอียดย่อยแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับผู้บริหารชั้นกลาง มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.93) ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับผู้บริหารชั้นต้น มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือความรู้ในงานของพนักงานและสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ คือ ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับ 6-8 มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.93) การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.79) ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับ 3-5 มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.91) การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.81) และความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านการตอบสนอง จำแนกตามตำแหน่งงาน (ต่อ)

ตำแหน่งงาน	ด้านการตอบสนอง	ระดับความพึงพอใจ					รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย
		ไม่พอใจมาก (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)	เฉยๆ (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	พอใจมาก (ร้อยละ)		
พนักงานระดับ 3-5	6.พนักงานให้บริการได้ตามเวลาที่ร้องขอ	0 (0.0)	0 (0.0)	43 (45.3)	46 (48.4)	6 (6.3)	95 (100.0)	3.61 พอใจ
	7.การติดต่อระหว่างส่วนงานมีการรับส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	0 (0.0)	0 (0.0)	23 (24.2)	66 (69.5)	6 (6.3)	95 (100.0)	3.82 พอใจ
	8.การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์	0 (0.0)	0 (0.0)	20 (21.1)	73 (76.8)	2 (2.1)	95 (100.0)	3.81 พอใจ
	9. ความสามารถในการตอบข้อ ซักถาม และชี้แจงข้อสงสัยและแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว	0 (0.0)	3 (3.2)	50 (52.6)	39 (41.1)	3 (3.2)	95 (100.0)	3.44 เฉยๆ
	10. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	0 (0.0)	2 (2.1)	20 (21.1)	69 (72.6)	4 (4.2)	95 (100.0)	3.79 พอใจ
	และมีความคล่องตัว							
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.69 พอใจ

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับ 3-5 มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมาคือ พนักงานระดับ 6-8 (ค่าเฉลี่ย 3.64) พนักงานระดับผู้บริหารชั้นกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.61) และมีระดับความพึงพอใจที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับเฉยๆ คือ พนักงานระดับผู้บริหารชั้นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.45) เมื่อพิจารณารายละเอียดย่อยแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับผู้บริหารชั้นกลาง มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรองที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วนและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.73) การติดต่อระหว่างส่วนงานมีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.67) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับผู้บริหารชั้นต้น มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 3.56) การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรองที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วนและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.56) และ การติดต่อระหว่างส่วนงานมีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับ 6-8 มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนอง ในระดับพอใจเรียงตามลำดับคือ การติดต่อระหว่างส่วนงานมีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.83) การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรองที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วนและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.76) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับ 3-5 มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรองที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วนและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.81) การติดต่อระหว่างส่วนงานมีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.82) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านการให้ความมั่นใจจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ด้านการให้ความมั่นใจ	ระดับความพึงพอใจ					รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย
		ไม่พอใจมาก (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)	เฉยๆ (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	พอใจมาก (ร้อยละ)		
ผู้บริหารชั้นกลาง	11.ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งาน อุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำ	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (20.0)	10 (66.7)	2 (13.3)	15 (100.0)	3.93 พอใจ
	12.ความสามารถในการให้ข้อมูล วิเคราะห์ในสิ่งที่ เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (40.0)	9 (60.0)	0 (0.0)	15 (100.0)	3.60 พอใจ
	13. มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการ มีอัธยาศัยไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	13 (86.7)	2 (13.3)	15 (100.0)	4.13 พอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.89 พอใจ
ผู้บริหารชั้นต้น	11.ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งาน อุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำ	4 (4.7)	8 (9.3)	28 (32.6)	42 (48.8)	4 (4.7)	86 (100.0)	3.4 เฉยๆ
	12.ความสามารถในการให้ข้อมูล วิเคราะห์ในสิ่งที่ เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	0 (0.0)	8 (9.3)	35 (40.7)	39 (45.3)	4 (4.7)	86 (100.0)	3.45 เฉยๆ
	13. มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการ มีอัธยาศัยไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี	0 (0.0)	7 (8.1)	21 (24.4)	51 (59.3)	7 (8.1)	86 (100.0)	3.67 พอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.51 พอใจ
พนักงานระดับ 6-8	11.ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งาน อุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำ	2 (1.9)	6 (5.7)	34 (32.1)	51 (48.1)	13 (12.3)	106 (100.0)	3.63 พอใจ
	12.ความสามารถในการให้ข้อมูล วิเคราะห์ในสิ่งที่ เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	0 (0.0)	5 (4.7)	37 (34.9)	44 (41.5)	20 (18.9)	106 (100.0)	3.75 พอใจ
	13. มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการ มีอัธยาศัยไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี	0 (0.0)	2 (1.9)	18 (17.0)	74 (69.8)	12 (11.3)	106 (100.0)	3.91 พอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.76 พอใจ
พนักงานระดับ 3-5	11.ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งาน อุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำ	0 (0.0)	5 (5.3)	39 (41.1)	47 (49.5)	4 (4.2)	95 (100.0)	3.53 พอใจ
	12.ความสามารถในการให้ข้อมูล วิเคราะห์ในสิ่งที่ เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	0 (0.0)	2 (2.1)	40 (42.1)	45 (47.4)	8 (8.4)	95 (100.0)	3.62 พอใจ
	13. มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการ มีอัธยาศัยไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี	0 (0.0)	4 (4.2)	8 (8.4)	79 (83.2)	4 (4.2)	95 (100.0)	3.87 พอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.67 พอใจ

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับผู้บริหารชั้นกลาง มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือพนักงานระดับ 6-8 (ค่าเฉลี่ย 3.76) พนักงานระดับ 3-5 (ค่าเฉลี่ย 3.67) และ พนักงานระดับผู้บริหารชั้นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.51) เมื่อพิจารณารายละเอียดย่อยแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับผู้บริหารชั้นกลาง มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอรรถยาศัยไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.13) และความรู้ ความชำนาญของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับผู้บริหารชั้นต้น มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจในระดับพอใจ คือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอรรถยาศัยไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับ 6-8 มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอรรถยาศัยไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.91) และความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงาน 3-5 มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจในระดับพอใจ คือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอรรถยาศัยไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.87)

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับผู้บริหารชั้นกลาง มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีระดับความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับเฉยๆคือ พนักงานระดับ 3-5 (ค่าเฉลี่ย 3.48) และพนักงานระดับ 6-8 (ค่าเฉลี่ย 3.46) พนักงานระดับผู้บริหารชั้นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.28) เมื่อพิจารณารายละเอียดย่อยแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับผู้บริหารชั้นกลาง มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ในระดับพอใจคือ ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับผู้บริหารชั้นกลาง มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือ ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.38) และความสามารถในการปฏิบัติ ตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับ 6 - 8 มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ในระดับพอใจ คือ ความสามารถในการปฏิบัติ ตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับ 3-5 มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ในระดับพอใจเรียงตามลำดับ คือ ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.58) และความสามารถในการปฏิบัติ ตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านรูปลักษณะของการบริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ด้านรูปลักษณะของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย
		ไม่พอใจมาก (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)	เฉยๆ (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	พอใจมาก (ร้อยละ)		
ผู้บริหารชั้นกลาง	18.ความเพียงพอของเครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่ในการให้บริการ	0 (0.0)	1 (6.7)	3 (20.0)	10 (66.7)	1 (6.7)	15 (100.0)	3.73 พอใจ
	19.ความทันสมัยของเครื่องมือ และอุปกรณ์ ในการให้บริการ	0 (0.0)	2 (13.3)	2 (13.3)	11 (73.3)	0 (0.0)	15 (100.0)	3.60 พอใจ
	20. ความเพียงพอและความสะดวก ของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (20.0)	8 (53.3)	4 (26.7)	15 (100.0)	4.07 พอใจ
	21.ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ในการ ให้บริการ	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	13 (86.7)	2 (13.3)	15 (100.0)	4.13 พอใจ
	22. เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่ง่าย ต่อการใช้งาน	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (26.7)	11 (73.3)	0 (0.0)	15 (100.0)	3.73 พอใจ
	23.พนักงานแต่งการสุภาพ เรียบร้อย ปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	13 (86.7)	2 (13.3)	15 (100.0)	4.13 พอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.90 พอใจ
ผู้บริหารชั้นต้น	18.ความเพียงพอของเครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่ในการให้บริการ	0 (0.0)	7 (8.1)	29 (33.7)	47 (54.7)	3 (3.5)	86 (100.0)	3.53 พอใจ
	19.ความทันสมัยของเครื่องมือ และอุปกรณ์ ในการให้บริการ	0 (0.0)	4 (4.7)	32 (37.2)	50 (58.1)	0 (0.0)	86 (100.0)	3.53 พอใจ
	20. ความเพียงพอและความสะดวก ของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ	0 (0.0)	3 (3.5)	19 (22.1)	53 (61.6)	11 (12.8)	86 (100.0)	3.84 พอใจ
	21.ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ในการ ให้บริการ	0 (0.0)	6 (7)	36 (41.9)	40 (46.5)	4 (4.7)	86 (100.0)	3.49 เฉยๆ
	22. เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่ง่าย ต่อการใช้งาน	0 (0.0)	8 (9.3)	31 (36)	42 (48.8)	5 (5.8)	86 (100.0)	3.51 พอใจ
	23.พนักงานแต่งการสุภาพ เรียบร้อย ปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน	0 (0.0)	7 (8.1)	21 (24.4)	49 (57)	9 (10.5)	86 (100.0)	3.7 พอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.60 พอใจ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านรูปลักษณะของการบริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน (ต่อ)

ตำแหน่งงาน	ด้านรูปลักษณะของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย
		ไม่พอใจมาก (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)	เฉยๆ (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	พอใจมาก (ร้อยละ)		
พนักงานระดับ 6-8	18.ความเพียงพอของเครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่ในการให้บริการ	1 (0.9)	2 (1.9)	21 (19.8)	74 (69.8)	8 (7.5)	106 (100.0)	3.81 พอใจ
	19.ความทันสมัยของเครื่องมือ และอุปกรณ์ ในการให้บริการ	0 (0.0)	2 (1.9)	13 (12.3)	83 (78.3)	8 (7.5)	106 (100.0)	3.92 พอใจ
	20. ความเพียงพอและความสะดวก ของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ	0 (0.0)	3 (2.8)	26 (24.5)	62 (58.5)	15 (14.2)	106 (100.0)	3.84 พอใจ
	21.ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ในการ ให้บริการ	0 (0.0)	2 (1.9)	45 (42.5)	51 (48.1)	8 (7.5)	106 (100.0)	3.61 พอใจ
	22. เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่ง่าย ต่อการใช้งาน	0 (0.0)	2 (1.9)	27 (25.5)	69 (65.1)	8 (7.5)	106 (100.0)	3.78 พอใจ
	23.พนักงานแต่งการสุภาพ เรียบร้อย ปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน	2 (1.9)	3 (2.8)	13 (12.3)	82 (77.4)	6 (5.7)	106 (100.0)	3.82 พอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.80 พอใจ
พนักงานระดับ 3-5	18.ความเพียงพอของเครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่ในการให้บริการ	1 (1.1)	1 (1.1)	22 (23.2)	68 (71.6)	3 (3.2)	95 (100.0)	3.75 พอใจ
	19.ความทันสมัยของเครื่องมือ และอุปกรณ์ ในการให้บริการ	0 (0.0)	2 (2.1)	21 (22.1)	70 (73.7)	2 (2.1)	95 (100.0)	3.76 พอใจ
	20. ความเพียงพอและความสะดวก ของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ	0 (0.0)	1 (1.1)	22 (23.2)	64 (67.4)	8 (8.4)	95 (100.0)	3.83 พอใจ
	21.ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ในการ ให้บริการ	0 (0.0)	0 (0.0)	37 (38.9)	54 (56.8)	4 (4.2)	95 (100.0)	3.65 พอใจ
	22. เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่ง่าย ต่อการใช้งาน	0 (0.0)	0 (0.0)	33 (34.7)	59 (62.1)	3 (3.2)	95 (100.0)	3.68 พอใจ
	23.พนักงานแต่งการสุภาพ เรียบร้อย ปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน	0 (0.0)	0 (0.0)	14 (14.7)	72 (75.8)	9 (9.5)	95 (100.0)	3.95 พอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.77 พอใจ

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับ
ผู้บริหารชั้นกลาง มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณะของการบริการ โดยรวมมี
ค่าเฉลี่ยในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ พนักงานระดับ 6-8 (ค่าเฉลี่ย 3.80) พนักงาน
ระดับ 3-5 (ค่าเฉลี่ย 3.77) และพนักงานระดับผู้บริหารชั้นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.60) เมื่อพิจารณา
รายละเอียดย่อยแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับผู้บริหารชั้นกลาง มีปัจจัย
ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณะของการบริการในระดับพอใจ

คือ ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และพนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และความพึงพอใจและความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับผู้บริหารชั้นต้น มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ของการบริการในระดับพอใจคือ ความพึงพอใจและความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และพนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับ 6-8 มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ของการบริการในระดับพอใจคือ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ความพึงพอใจและความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ ความพึงพอใจของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับ 3-5 มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ของการบริการในระดับพอใจคือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ ความพึงพอใจและความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด (ต่อ)

สังกัด	ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ					รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย
		ไม่พอใจมาก (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)	เฉยๆ (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	พอใจมาก (ร้อยละ)		
สถานีไฟฟ้า	1.ความรู้ในงานของพนักงาน และความร่วมมือในการทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (14.3)	6 (85.7)	0 (0.0)	7 (100.0)	3.86 พอใจ
	2.ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (28.6)	5 (71.4)	0 (0.0)	7 (100.0)	3.71 พอใจ
	3.ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (28.6)	5 (71.4)	0 (0.0)	7 (100.0)	3.71 พอใจ
	4.การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการ และมีระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (100)	0 (0.0)	7 (100.0)	4 พอใจ
	5.ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (28.6)	5 (71.4)	0 (0.0)	7 (100.0)	3.71 พอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.80 พอใจ

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดสถานีไฟฟ้า มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา (ค่าเฉลี่ย 3.73) ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ และ ฝปค.(ต.1) (ค่าเฉลี่ย 3.70) ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดสำนักงาน กฟต.1 (ค่าเฉลี่ย 3.66) และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด (ค่าเฉลี่ย 3.58) และ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับเฉยๆ คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.49) เมื่อพิจารณารายละเอียดย่อยแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด สำนักงาน กฟต.1 มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.04) และการปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.68) และความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด สำนักงาน ฝปค.(ต.1) มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.91) ความ

ถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.91) และการปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.02) ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และการปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.92) ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันด่วนที่ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันด่วนที่ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และ ความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด สถานีไฟฟ้า มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) และความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านการตอบสนองจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด (ต่อ)

สังกัด	ด้านการตอบสนอง	ระดับความพึงพอใจ					รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย
		ไม่พอใจมาก (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)	เฉยๆ (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	พอใจมาก (ร้อยละ)		
สถานีไฟฟ้า	6.พนักงานให้บริการได้ตามเวลาที่ร้องขอ	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (42.9)	3 (42.9)	1 (14.3)	7 (100.0)	3.71 พอใจ
	7.การติดต่อระหว่างส่วนงานมีการรับส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (14.3)	5 (71.4)	1 (14.3)	7 (100.0)	4 พอใจ
	8.การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (14.3)	5 (71.4)	1 (14.3)	7 (100.0)	4 พอใจ
	9. ความสามารถในการตอบข้อ ซักถาม และชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (85.7)	1 (14.3)	0 (0.0)	7 (100.0)	3.77 พอใจ
	10. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (28.6)	4 (57.1)	1 (14.3)	7 (100.0)	3.86 พอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.87 พอใจ

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดสถานีไฟฟ้า มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดสำนักงาน กฟต.1 (ค่าเฉลี่ย 3.69) ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา (ค่าเฉลี่ย 3.68) ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดสำนักงาน ฝปค.(ต.1) (ค่าเฉลี่ย 3.61) และผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับเฉยๆ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด (ค่าเฉลี่ย 3.49) เมื่อพิจารณารายละเอียดย่อยแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด สำนักงาน กฟต.1 มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 3.75) การติดต่อระหว่างส่วนงานมีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.72) ความสามารถในการตอบข้อ ซักถามและชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.72) และ การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรองที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วนและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด สำนักงาน ฝปค.(ต.1) มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ การติดต่อ

ระหว่างส่วนงานมีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.76) การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรองที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วนและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.71) และ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ การ จัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรองที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วนและ ไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.65) การติดต่อระหว่างส่วนงานมีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.64) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ การ ติดต่อบริษัทระหว่างส่วนงานมีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.88) และการจัดเตรียม เอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรองที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วนและไม่ ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ขั้นตอน การให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 3.88) การติดต่อระหว่างส่วนงานมี การรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ สำรองที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วนและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ การ จัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรองที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วนและ ไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.77) การติดต่อระหว่างส่วนงานมีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.62) และ พนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด สถานีไฟฟ้า มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ การติดต่อระหว่างส่วนงาน มีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรองที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วนและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

สังกัด	ด้านการให้ความมั่นใจ	ระดับความพึงพอใจ					รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย
		ไม่พอใจมาก (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)	เฉยๆ (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	พอใจมาก (ร้อยละ)		
สำนักงาน กพค.	11.ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งาน อุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำ	4 (7.5)	0 (0.0)	15 (28.3)	29 (54.7)	5 (9.4)	53 (100.0)	3.58 พอใจ
	12.ความสามารถในการให้ข้อมูล วิเคราะห์ในสิ่งที่ เกี่ยวข้องกับบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	0 (0.0)	1 (1.9)	22 (41.5)	23 (43.4)	7 (13.2)	53 (100.0)	3.68 พอใจ
	13. มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการ มีอริยาสัย ไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี	0 (0.0)	2 (3.8)	10 (18.9)	35 (66.0)	6 (11.3)	53 (100.0)	3.85 พอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.70 พอใจ
สำนักงาน ผปค. (ต.1)	11.ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งาน อุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำ	0 (0.0)	9 (10.5)	24 (27.9)	46 (53.5)	7 (8.1)	86 (100.0)	3.59 พอใจ
	12.ความสามารถในการให้ข้อมูล วิเคราะห์ในสิ่งที่ เกี่ยวข้องกับบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	0 (0.0)	4 (4.7)	28 (32.6)	41 (47.7)	13 (15.1)	86 (100.0)	3.73 พอใจ
	13. มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการ มีอริยาสัย ไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี	0 (0.0)	5 (5.8)	10 (11.6)	61 (70.9)	10 (11.6)	86 (100.0)	3.88 พอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.73 พอใจ
การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคจังหวัด	11.ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งาน อุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำ	2 (2.6)	7 (9.0)	36 (46.2)	29 (37.2)	4 (5.1)	78 (100.0)	3.33 เฉยๆ
	12.ความสามารถในการให้ข้อมูล วิเคราะห์ในสิ่งที่ เกี่ยวข้องกับบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	0 (0.0)	7 (9)	36 (46.2)	28 (35.9)	7 (9)	78 (100.0)	3.45 เฉยๆ
	13. มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการ มีอริยาสัย ไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี	0 (0.0)	4 (5.1)	19 (24.4)	51 (65.4)	4 (5.1)	78 (100.0)	3.71 พอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.50 พอใจ
การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอ	11.ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งาน อุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำ	0 (0.0)	0 (0.0)	16 (39.0)	22 (53.7)	3 (7.3)	41 (100.0)	3.68 พอใจ
	12.ความสามารถในการให้ข้อมูล วิเคราะห์ในสิ่งที่ เกี่ยวข้องกับบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	0 (0.0)	0 (0.0)	13 (31.7)	23 (56.1)	5 (12.2)	41 (100.0)	3.8 พอใจ
	13. มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการ มีอริยาสัย ไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (9.8)	34 (82.9)	3 (7.3)	41 (100.0)	3.98 พอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.82 พอใจ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด (ต่อ)

สังกัด	ด้านการให้ความมั่นใจ	ระดับความพึงพอใจ					รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย
		ไม่พอใจมาก (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)	เฉยๆ (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	พอใจมาก (ร้อยละ)		
การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคสาขา ภูมิภาคสาขา	11.ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งาน อุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำ	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (33.3)	15 (62.5)	1 (4.2)	24 (100.0)	3.71 พอใจ
	12.ความสามารถในการให้ข้อมูล วิเคราะห์ในสิ่งที่ เกี่ยวข้องกับบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	0 (0.0)	2 (8.3)	9 (37.5)	13 (54.2)	0 (0.0)	24 (100.0)	3.46 เฉยๆ
	13. มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการ มีอัตรา ไม่ตรี และสร้างความประทับใจที่ดี	0 (0.0)	2 (8.3)	1 (4.2)	19 (79.2)	2 (8.3)	24 (100.0)	3.88 พอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.68 พอใจ
การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคสาขา ภูมิภาคสาขา	11.ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งาน อุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำ	0 (0.0)	2 (15.4)	2 (15.4)	6 (46.2)	3 (23.1)	13 (100.0)	3.77 พอใจ
	12.ความสามารถในการให้ข้อมูล วิเคราะห์ในสิ่งที่ เกี่ยวข้องกับบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	0 (0.0)	1 (7.7)	6 (46.2)	6 (46.2)	0 (0.0)	13 (100.0)	3.38 เฉยๆ
	13. มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการ มีอัตรา ไม่ตรี และสร้างความประทับใจที่ดี	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (15.4)	11 (84.6)	0 (0.0)	13 (100.0)	3.85 พอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.67 พอใจ
สถานีไฟฟ้า	11.ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งาน อุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำ	0 (0.0)	1 (14.3)	3 (42.9)	3 (42.9)	0 (0.0)	7 (100.0)	3.29 เฉยๆ
	12.ความสามารถในการให้ข้อมูล วิเคราะห์ในสิ่งที่ เกี่ยวข้องกับบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (57.1)	3 (42.9)	0 (0.0)	7 (100.0)	3.43 เฉยๆ
	13. มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการ มีอัตรา ไม่ตรี และสร้างความประทับใจที่ดี	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (14.3)	6 (85.7)	0 (0.0)	7 (100.0)	3.86 พอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.53 พอใจ

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดสำนักงาน ฝปค.(ต.1) (ค่าเฉลี่ย 3.73) ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดสำนักงาน กฟต.1 (ค่าเฉลี่ย 3.70) ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา (ค่าเฉลี่ย 3.68) ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.67) ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดสถานีไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.53) และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด (ค่าเฉลี่ย 3.50) เมื่อพิจารณารายละเอียดย่อยแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด สำนักงาน กฟต.1 มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ มีพนักงาน

เพียงพอกับงานให้บริการมีอชยาศัยไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.85) และความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด สำนักงาน ฝปค.(ต.1) มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอชยาศัยไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจในระดับพอใจ คือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอชยาศัยไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจในระดับพอใจ คือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอชยาศัยไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.98) และความรู้ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอชยาศัยไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ ความรู้ ความชำนาญของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสาร และความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอชยาศัยไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.85) และ ความรู้ ความชำนาญของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสาร และความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับ บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด สถานีไฟฟ้า มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจในระดับพอใจ คือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอชยาศัยไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด (ต่อ)

สังกัด	ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระดับความพึงพอใจ					รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย
		ไม่พอใจมาก (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)	เฉยๆ (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	พอใจมาก (ร้อยละ)		
การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคสาขา	14. ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการ ติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน	0 (0.0)	3 (12.5)	9 (37.5)	11 (45.8)	1 (4.2)	24 (100.0)	3.42 เฉยๆ
	15. การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานงาน และ รายงานผล การให้บริการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะ	0 (0.0)	2 (8.3)	11 (45.8)	11 (45.8)	0 (0.0)	24 (100.0)	3.38 เฉยๆ
	16. การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว	0 (0.0)	0 (0.0)	18 (75.0)	5 (20.8)	1 (4.2)	24 (100.0)	3.29 เฉยๆ
	17. ความสามารถในการปฏิบัติ ตามคำขอพิเศษ หรือเรื่องด่วน	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (50.0)	12 (50.0)	0 (0.0)	24 (100.0)	3.5 พอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.40 เฉยๆ
การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคสาขาย่อย	14. ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการ ติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน	0 (0.0)	1 (7.7)	7 (53.8)	5 (38.5)	0 (0.0)	13 (100.0)	3.31 เฉยๆ
	15. การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานงาน และ รายงานผล การให้บริการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะ	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (84.6)	2 (15.4)	0 (0.0)	13 (100.0)	3.15 เฉยๆ
	16. การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว	0 (0.0)	1 (7.7)	9 (69.2)	3 (23.1)	0 (0.0)	13 (100.0)	3.15 เฉยๆ
	17. ความสามารถในการปฏิบัติ ตามคำขอพิเศษ หรือเรื่องด่วน	0 (0.0)	1 (7.7)	9 (69.2)	3 (23.1)	0 (0.0)	13 (100.0)	3.15 เฉยๆ
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.19 เฉยๆ
สถานีไฟฟ้า	14. ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการ ติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (28.6)	5 (71.4)	0 (0.0)	7 (100.0)	3.71 พอใจ
	15. การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานงาน และ รายงานผล การให้บริการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะ	0 (0.0)	1 (14.3)	5 (71.4)	1 (14.3)	0 (0.0)	7 (100.0)	3 เฉยๆ
	16. การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (28.6)	5 (71.4)	0 (0.0)	7 (100.0)	3.71 พอใจ
	17. ความสามารถในการปฏิบัติ ตามคำขอพิเศษ หรือเรื่องด่วน	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (28.6)	5 (71.4)	0 (0.0)	7 (100.0)	3.71 พอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.53 พอใจ

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดสถานีไฟฟ้า มีระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ คือผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดสำนักงาน กฟต.1 (ค่าเฉลี่ย 3.48) ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดสำนักงาน ฟปค.(ต.1) (ค่าเฉลี่ย 3.45) ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา (ค่าเฉลี่ย 3.40) ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จังหวัด (ค่าเฉลี่ย 3.32) และผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.19) เมื่อพิจารณารายละเอียดย่อยแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด สำนักงาน กฟต.1 มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจในระดับพอใจ คือ ความสามารถในการปฏิบัติ ตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด สำนักงาน ผปค.(ต.1) มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจในระดับพอใจ คือ ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.60) มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ คือ ความสามารถในการปฏิบัติ ตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจในระดับเฉยๆ คือ ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจในระดับพอใจ คือ ความสามารถในการปฏิบัติ ตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.76) และความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจในระดับพอใจ คือ ความสามารถในการปฏิบัติ ตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับเฉยๆ คือ ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจในระดับเฉยๆ คือ ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดสถานีไฟฟ้า มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจในระดับพอใจ เรียงตามลำดับ คือ ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.71) การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.71) ความสามารถในการปฏิบัติ ตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านรูปลักษณ์ของการบริการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด (ต่อ)

สังกัด	ด้านรูปลักษณ์ของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย
		ไม่พอใจมาก (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)	เฉยๆ (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	พอใจมาก (ร้อยละ)		
สถานีไฟฟ้า	18.ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ ในการให้บริการ	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (14.3)	5 (71.4)	1 (14.3)	7 (100.0)	4 พอใจ
	19.ความทันสมัยของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ ในการให้บริการ	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (14.3)	6 (85.7)	0 (0.0)	7 (100.0)	3.86 พอใจ
	20. ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทาง การติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (14.3)	5 (71.4)	1 (14.3)	7 (100.0)	4 พอใจ
	21.ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (42.9)	4 (57.1)	0 (0.0)	7 (100.0)	3.57 พอใจ
	22. เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่ง่ายต่อการใช้งาน	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (42.9)	4 (57.1)	0 (0.0)	7 (100.0)	3.57 พอใจ
	23.พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (14.3)	5 (71.4)	1 (14.3)	7 (100.0)	4 พอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม							3.83 พอใจ

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดสถานีไฟฟ้า มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ของการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดสำนักงาน ฝปค.(ต.1) (ค่าเฉลี่ย 3.77) ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา (ค่าเฉลี่ย 3.76) ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดสำนักงาน กฟต.1 (ค่าเฉลี่ย 3.74) ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย (ค่าเฉลี่ย 3.74) และผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด (ค่าเฉลี่ย 3.67) เมื่อพิจารณารายละเอียดย่อยแล้วพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด สำนักงาน กฟต.1 มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ของการบริการในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ คือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.87) ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด สำนักงาน ฝปค.(ต.1) มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ของการบริการในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ของการบริการในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.82) ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ของการบริการในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.90) และความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ของการบริการในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือพนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ของการบริการในระดับพอใจเรียงตามลำดับคือความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด สถานีไฟฟ้า มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ของการบริการในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัยตามข้อกำหนดของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ส่วนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านต่างๆ ของงานบริการซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสาร

ข้อ	ปัญหา / ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	คุณภาพบริการ
1	ควรมาซ่อมหรือบริการให้เร็วขึ้น	6	42.9	ด้านการตอบสนองลูกค้า
2	ควรมีพนักงานให้มากขึ้น	4	28.5	ด้านการให้ความมั่นใจ
3	บางครั้งโทรศัพท์ติดต่อไม่มีคนรับ	2	14.3	ด้านรูปลักษณ์การบริการ
4	ไม่ควรใช้ศัพท์เทคนิคในการอธิบายมากนัก	2	14.3	ด้านการตอบสนองลูกค้า
	รวม	14	100.0	

หมายเหตุ : มีผู้ตอบแบบสอบถามด้านปัญหาและข้อเสนอแนะการปรับปรุงคุณภาพบริการของงานบริการซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสาร 14 คน

จากตารางที่ 27 พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามด้านปัญหาและข้อเสนอแนะการปรับปรุงคุณภาพบริการของงานบริการซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสาร 14 คน โดยเรื่องที่มีการเสนอแนะมากที่สุดคือเรื่อง การมาซ่อมหรือบริการให้เร็วขึ้น จำนวน 6 คน รองลงมาคือ ควรมีพนักงานให้มากขึ้น จำนวน 4 คน การโทรศัพท์ติดต่อไม่มีคนรับ และ ไม่ควรใช้ศัพท์เทคนิคในการอธิบายมากนัก จำนวน 2 คน ตามลำดับ