

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกระบบสื่อสารในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 302 ชุด ซึ่งสอบถามจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) และนำข้อมูลที่ได้มาทำการศึกษา โดย ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยใช้เครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการบริการทั้ง 5 องค์ประกอบได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณะของการบริการ ของการให้บริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้)

ระเบียบวิธีการศึกษา ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร บทความ เอกสาร งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) ซึ่งมีจำนวน 302 คน และนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS for Window ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean).

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62.3 มีอายุ 46 ปีขึ้นไป ร้อยละ 42.4 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.6 เป็นพนักงานระดับ 6-8 ร้อยละ 35.1 อายุงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟต.1) 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 65.9 สังกัดสำนักงาน ฝปค.(ต.1) ร้อยละ 28.5 มีความถี่ในการติดต่อใช้บริการ 5-8 ครั้งต่อปี ร้อยละ 45.7 ใช้ช่องทางการ

ติดต่อใช้บริการงานซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสาร โดยการใช้โทรศัพท์ภายใน ร้อยละ 49.1 ความถี่ใช้บริการ งานสื่อสารอุปกรณ์สำนักงาน (หมายเลขโทรศัพท์,ตู้สาขาโทรศัพท์,เครื่องโทรศัพท์ เครื่องโทรสาร) ส่วนใหญ่ในระดับมาก งานสื่อสารอุปกรณ์ระบบโทรศัพท์วงจรปิด/อุปกรณ์ประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ส่วนใหญ่มีความถี่ใช้บริการ ในระดับปานกลาง งานสื่อสารระบบเสียงตามสายและระบบเสียงห้องประชุม ส่วนใหญ่มีความถี่ใช้บริการในระดับน้อย งานสื่อสารระบบวิทยุรับ-ส่ง ส่วนใหญ่มีความถี่ใช้บริการในระดับน้อยที่สุด งานสื่อสารระบบควบคุมการจ่ายไฟฟ้าอัตโนมัติ ส่วนใหญ่มีความถี่ใช้บริการในระดับน้อยที่สุด งานสื่อสารระบบเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงส่วนใหญ่มิมีความถี่ใช้บริการในระดับน้อยที่สุด งานสื่อสารระบบสื่อสารสัญญาณความเร็วสูง ส่วนใหญ่มีความถี่ใช้บริการในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ งานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุง ระบบสื่อสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจ และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ในทุกองค์ประกอบ ยกเว้นองค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเฉยๆ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านรูปลักษณะของการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง และด้านการดูแลเอาใจใส่ ตามลำดับ

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ที่ได้รับคะแนนสูงสุด คือ ความรู้ในงานของพนักงานและความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง รองลงมาคือ การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย และความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับ คือ ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการ ได้ทันเวลา

ด้านการตอบสนอง โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ที่ได้รับคะแนนสูงสุด คือ การติดต่อระหว่างส่วนงานมีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว รองลงมาคือ การ

จัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรอง ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วน และไม่ผิดพลาด และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับช้อน และมีความคล่องตัว ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือ พนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ ความสามารถในการตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว

ด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจสูงสุด คือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอริยาสัยไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี รองลงมาคือ ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และความรู้ ความชำนาญของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ คือ ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือ ความสามารถในการปฏิบัติตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วและการสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงานและ รายงานผลการให้บริการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

ด้านรูปปลักษณ์ของการบริการ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจสูงสุด คือ ความเพียงพอและความสะอาดของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ปลอดภัยตามข้อกำหนดของหน่วยงาน ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่ง่ายต่อการใช้งาน และความสะอาดเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ งานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร จำแนกตามตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการภายในทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า

พนักงานระดับผู้บริหารชั้นกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความรู้ในงานของพนักงานและความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา และการปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

ด้านการตอบสนอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรอง ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วนและไม่ผิดพลาด การติดต่อระหว่างส่วนงาน มีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และการตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับเฉยๆ คือ พนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ

ด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีและสร้างภาพประทับใจที่ดี ความรู้ความชำนาญของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ และความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความสนใจเอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน การสื่อสารข้อมูลแจ้งสถานะงานและรายงานผลการให้บริการพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น และความสามารถในการปฏิบัติตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ คือ การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว

ด้านรูปลักษณ์ของการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความสะอาดเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยตลอดทั้งตามข้อกำหนดของหน่วยงาน ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่ง่ายต่อการใช้งาน และความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ

พนักงานระดับผู้บริหารชั้นต้น เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้ **ด้านความน่าเชื่อถือ** โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจเรียงตามลำดับคือ ความรู้ในงานของพนักงานและความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และการปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือ ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการพร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที และความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา

ด้านการตอบสนอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรอง ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วนและไม่ผิดพลาด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และการติดต่อระหว่างส่วนงานมีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือ การตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อสงสัยและสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว และพนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ

ด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยในระดับพอใจคือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีและสร้างความประทับใจที่ดี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือ ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และความรู้ความชำนาญของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือ ความสนใจเอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน ความสามารถในการปฏิบัติตามคำขอ

พิเศษหรือเรื่องด่วน การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว และ การสื่อสารข้อมูลแจ้งสถานะงานและรายงานผลการให้บริการพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

ด้านรูปลักษณ์ของการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ปลอดภัยตามข้อกำหนดของหน่วยงาน ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ และเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่ง่ายต่อการใช้งาน และความสะอาดเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ

พนักงานระดับ 6-8 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความรู้ในงานของพนักงานและความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ คือ ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที

ด้านการตอบสนอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ การติดต่อระหว่างส่วนงานมีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรอง ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วนและไม่ผิดพลาด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และ พนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ คือ การตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อสงสัยและสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว

ด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการ มีอริยาสัยไมตรีและสร้างความประทับใจที่ดี ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และ ความรู้ความชำนาญของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ คือความสามารถในการปฏิบัติตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือ ความสนใจเอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว และการสื่อสารข้อมูลแจ้งสถานะงานและรายงานผลการให้บริการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

ด้านรูปลักษณะของการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยตลอดภัยตามข้อกำหนดของหน่วยงาน ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่ง่ายต่อการใช้งานและความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ

พนักงานระดับ 3-5 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความรู้ในงานของพนักงานและความสามารถในการร่วมงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการพร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที และความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา

ด้านการตอบสนอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ การติดต่อระหว่างส่วนงานมีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรอง ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วนและไม่ผิดพลาด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และพนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ คือ การตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อสงสัยและสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว

ด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอัตรายศัลยกรรมและสร้างความประทับใจที่ดี ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ใน

สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และความรู้ความชำนาญของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความสนใจเอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน และความสามารถในการปฏิบัติตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือ การสื่อสารข้อมูลแจ้งสถานะงานและรายงานผลการให้บริการพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น และ การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว

ด้านรูปลักษณ์ของการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยปลอดภัยตามข้อกำหนดของหน่วยงาน ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางการติดต่อ สื่อสารในการขอรับบริการ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่ง่ายต่อการใช้งาน และ ความสะอาดเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการภายในทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดพบว่า

พนักงานที่สังกัดสำนักงาน กฟต.1 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความรู้ในงานของพนักงานและความสามารถในการร่วมงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ และความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆคือ ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันด่วนที่

ด้านการตอบสนอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว การติดต่อระหว่างส่วนงานมีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว การ

ตอบข้อ ซักถามและชี้แจงข้อสงสัยและสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว การ จัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรอง ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วน และไม่ผิดพลาด และพนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ

ด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมี อธิยาศัยไมตรีและสร้างความประทับใจที่ดี ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่ เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และความรู้ความชำนาญของพนักงานในการใช้งาน อุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยมี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ คือ ความสามารถในการปฏิบัติตามคำขอพิเศษหรือเรื่อง ค่วน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ คือ ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการ ติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว และการสื่อสารข้อมูลแจ้งสถานะงานและ รายงานผลการให้บริการพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

ด้านรูปลักษณ์ของการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัยตามข้อกำหนดของหน่วยงาน ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางการ ติดต่อ สื่อสารในการขอรับบริการ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่ง่ายต่อการใช้งาน ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการ ให้บริการ และความสะอาดเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ

พนักงานที่สังกัดสำนักงาน ฝปค.(ต.1) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความรู้ในงานของพนักงานและ ความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตาม ข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ การปฏิบัติตามขั้นตอนการ ให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย และความสามารถในการปฏิบัติงาน บริการได้ทันเวลา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ คือ ความสามารถของพนักงานในการ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ้วนที่

ด้านการตอบสนอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ การติดต่อระหว่างส่วนงานมีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรอง ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วนและไม่ผิดพลาด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือ พนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ และการตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อสงสัยและสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว

ด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ มีพนักงานเพียงพอกับงาน ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีและสร้างความประทับใจที่ดี ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และ ความรู้ความชำนาญของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ คือ ความสนใจเอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือ ความสามารถในการปฏิบัติตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว และการสื่อสารข้อมูลแจ้งสถานะงานและรายงานผลการให้บริการพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

ด้านรูปลักษณ์ของการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยปลอดภัยตามข้อกำหนดของหน่วยงาน ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่ง่ายต่อการใช้งาน และความสะอาดเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ

พนักงานที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความรู้ในงานของพนักงานและ

ความสามารถในการทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการพร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที และความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา

ด้านการตอบสนอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรอง ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วนและไม่ผิดพลาด การติดต่อระหว่างส่วนงาน มีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือ พนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ และการตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อสงสัยและสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว

ด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ คือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือ ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และความรู้ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถในการคำแนะนำแก่ผู้รับบริการ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือ ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน การสื่อสารข้อมูลแจ้งสถานะงานและรายงานผลการให้บริการพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ความสามารถในการปฏิบัติตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน และการตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว

ด้านรูปลักษณ์ของการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยปลอดคภยตามข้อกำหนดของหน่วยงาน ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ และความสะอาดเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ

พนักงานที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความรู้ในงานของพนักงานและความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการพร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือ ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา และความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที

ด้านการตอบสนอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ การติดต่อระหว่างส่วนงานมีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรอง ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วนและไม่ผิดพลาด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และพนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ คือ การตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อสงสัยและสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว

ด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอริยาสัยไมตรีและสร้างความประทับใจที่ดี ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และความรู้ความชำนาญของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความสามารถในการปฏิบัติตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน และความสนใจเอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับฝึคชอบงานทุก ขั้นตอน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือ การสื่อสารข้อมูลแจ้งสถานะงานและรายงานผลการให้บริการพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นและ การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว

ด้านรูปลักษณ์ของการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความเพียงพอและความ

สะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ปลอดภัยตามข้อกำหนดของหน่วยงาน ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ และเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่ง่ายต่อการใช้งาน

พนักงานที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการ และมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการพร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ ความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที และความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา

ด้านการตอบสนอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว การติดต่อระหว่างส่วนงานมีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรอง ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วน และไม่ผิดพลาด และการตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อสงสัยและสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ คือ พนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ

ด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมี อธิษาศัยไมตรีและสร้างความประทับใจที่ดี ความรู้ความชำนาญของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ คือ ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจคือ ความสามารถในการปฏิบัติตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือ ความสนใจเอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน การสื่อสารข้อมูลแจ้งสถานะงานและรายงานผลการให้บริการพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการ

ให้ดีขึ้น และการตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว

ด้านรูปลักษณ์ของการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัยตามข้อกำหนดของหน่วยงาน ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ความสะอาดเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการและเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่ง่ายต่อการใช้งาน

พนักงานที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที และความรู้ในงานของพนักงานและความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือ ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการพร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา และการปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

ด้านการตอบสนอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรองที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วนและไม่ผิดพลาด และพนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือ การตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อสงสัยและสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว

ด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีและสร้างภาพประทับใจที่ดี และความรู้ความชำนาญของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ คือ ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์หาสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือ ความสนใจเอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน การสื่อสารข้อมูลแจ้งสถานะงานและรายงานผลการให้บริการพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว และความสามารถในการปฏิบัติตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน

ด้านรูปลักษณ์ของการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ สื่อสารที่ง่ายต่อการใช้งาน พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ปลอดภัยตามข้อกำหนดของหน่วยงาน และความสะอาดเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ

พนักงานที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการ และมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ความรู้ในงานของพนักงานและความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันด่วนที่ ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา และความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการพร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ

ด้านการตอบสนอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ การติดต่อระหว่างส่วนงานมีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์สำรอง ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้พร้อมกับการทำงานครบถ้วนและไม่ผิดพลาด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว การตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อสงสัยและสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว และพนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ

ด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจคือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีธรรมาศัยไมตรีและสร้างความประทับใจที่ดี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือ ความสามารถ

ในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และความรู้ความชำนาญของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความสนใจเอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว และความสามารถในการปฏิบัติตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ คือ การสื่อสารข้อมูลแจ้งสถานะงานและรายงานผลการให้บริการพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

ด้านรูปลักษณ์ของการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ เรียงตามลำดับคือ ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยตลอดภัยตามข้อกำหนดของหน่วยงาน ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ความสะอาดเป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ และเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่ง่ายต่อการใช้งาน

ส่วนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านต่างๆ ของงานบริการซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสาร

มีผู้ตอบแบบสอบถามด้านปัญหาและข้อเสนอแนะการปรับปรุงคุณภาพบริการของงานบริการซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสาร 14 คน โดยเรื่องที่มีการเสนอแนะมากที่สุดคือ เรื่องการมาซ่อมหรือบริการให้เร็วขึ้น จำนวน 6 คน รองลงมาคือ ควรมีพนักงานให้มากขึ้น จำนวน 4 คน การโทรศัพท์ติดต่อไม่มีคนรับ และ ไม่ควรใช้ศัพท์เทคนิคในการอธิบายมากนัก จำนวน 2 คน ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 โดยใช้ ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การอภิปรายผลสามารถนำผลที่ได้มาศึกษา วิเคราะห์ สรุป และให้เหตุผลแต่ละประเด็น ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร

จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามองค์ประกอบของคุณภาพบริการ โดยในการศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) โดยแบ่งคุณภาพบริการเป็น 5 ด้าน ตามแนวความคิดของ 5 องค์ประกอบได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณะของการบริการ การศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร ซึ่งเกิดจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพบริการที่คาดว่าจะได้รับ และการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับ ซึ่งหากผู้รับบริการพึงพอใจแสดงว่า การรับรู้ของลูกค้าสูงกว่าการคาดหวัง แต่หากไม่พึงพอใจแสดงว่า การรับรู้ในบริการต่ำกว่าความคาดหวัง โดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพอใจในทุกด้าน ยกเว้นด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ แสดงว่าพนักงานที่ให้บริการยังขาดการดูแลเอาใจใส่ในบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีสุตา มณีโชติวงศ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อการให้บริการของกองคลังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่า ผู้รับบริการภายในของกองคลังมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยสาเหตุที่ไม่สอดคล้องกันเนื่องจากลักษณะขององค์กรที่แตกต่างกันกองคลังสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีลักษณะเป็นหน่วยงานราชการ ส่วนแผนกระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ดังนั้นการให้ความสำคัญในเรื่องของคุณภาพบริการจึงแตกต่างกัน และผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ เพียรทอง ชันดิพงษ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการวิเคราะห์น้ำภาควิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังสูงในตัวกำหนดทั้ง 5 ด้าน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูงเพียง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่วนด้านรูปลักษณะของหน่วยงานและด้านการตอบสนอง พบว่า มีความพึงพอใจปานกลาง โดยสาเหตุที่ไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากลักษณะงานมีความแตกต่างกัน โดยงานวิเคราะห์น้ำ มีลักษณะเป็นงานตรวจสอบ วิเคราะห์ สภาพน้ำ แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ใช้อุปกรณ์ ซึ่งแตกต่างจากงานบริการของแผนกระบบสื่อสาร ที่ผู้รับบริการจะต้องมีใช้เครื่องมือสื่อสารต่างๆในการบริการ จึงส่งผลให้ความพึงพอใจด้านรูปลักษณะเกิดความแตกต่างกัน ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ เสรีวงศ์ทวีลาภ (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ด้านรูปลักษณะโดยรวมผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความไม่พึงพอใจด้าน ด้านรับประกัน การให้ความมั่นใจ โดยสาเหตุที่ไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากลักษณะงานที่แตกต่างกัน โดยงานบริการของธนาคารมีลักษณะงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลโดยตรง ซึ่งแตกต่างจากงานซ่อมบำรุงของแผนกระบบสื่อสาร ที่ต้องให้บริการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาและเหตุขัดข้องระหว่างการใช้งานด้านระบบสื่อสาร และงานที่ได้รับบริการส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของการจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ จึงให้ความสำคัญกับการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการน้อยเกินไป และส่งผลให้ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการภายใน เกิดความแตกต่างกัน

และจากการศึกษาปัจจัยย่อยขององค์ประกอบคุณภาพบริการด้านต่างๆ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ มีปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.48 แสดงให้เห็นว่า อาจจะเป็นผลสืบเนื่องมาจากงานบริการซ่อมบำรุงระบบสื่อสารของระบบสื่อสารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) มีพื้นที่ในการให้บริการถึง ครอบคลุม 6 จังหวัด แต่มีพนักงานเพียง 13 คน และมีระยะทางในงานบริการที่ยาวทั้งหมด 700 กิโลเมตร ตั้งแต่จังหวัดราชบุรี ถึงจังหวัดระนอง ซึ่งต้องใช้เวลาในการเดินทางเพื่อซ่อมบำรุงระบบสื่อสารมาก ด้านการตอบสนอง พบว่า ปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการตอบข้อซักถาม การชี้แจงข้อสงสัย ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและความผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.39 ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร ถือว่าเป็นงานด้านเทคนิคที่มีรายละเอียดในการดำเนินการมาก และค่อนข้างซับซ้อน ทำให้การชี้แจงตอบข้อซักถามต้องใช้ความรู้ในรายละเอียดงานในระดับสูง ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า ปัจจัยย่อยด้านความรู้ ความชำนาญของพนักงานในการใช้อุปกรณ์สื่อสารและความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.55 แสดงว่าผู้ให้บริการยังมีความรู้ ความเข้าใจ หรือ ความชำนาญในงาน ไม่เพียงพอในงานทุกด้าน ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงาน และรายงานผลการให้บริการพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะของส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสารต่อไป

ตารางที่ 28 แสดงระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้)

ระดับความพึงพอใจ	คุณภาพชีวิตด้าน	ปัจจัยย่อย
พอใจ	ความน่าเชื่อถือ	ความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	ความน่าเชื่อถือ	การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
	ความน่าเชื่อถือ	ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปงานแจ้งให้ทราบ
	การตอบสนอง	การติดต่อระหว่างส่วนงานมีส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความคล่องตัว
	การให้ความมั่นใจ	ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงาน ในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถในการคำแนะนำแก่ผู้รับบริการ
	การให้ความมั่นใจ	ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	การให้ความมั่นใจ	มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอัตราเสีย ไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี
	การดูแลเอาใจใส่	ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ
เฉยๆ	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ
	รูปลักษณ์ของการบริการ	เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารง่ายต่อการใช้งาน
	รูปลักษณ์ของการบริการ	พนักงานแต่งการสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน
	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทัน่วงที
	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา
	การตอบสนอง	พนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ
	การตอบสนอง	การตอบข้อ ซักถามและชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว
	การดูแลเอาใจใส่	การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงานและ รายงานผลการให้บริการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง
	การดูแลเอาใจใส่	การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว
	การดูแลเอาใจใส่	ความสามารถในการปฏิบัติ ตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ คือคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทัน่วงที และ ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา คุณภาพบริการด้านการตอบสนองในเรื่องพนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ และ การตอบข้อ ซักถามและชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว คุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องการสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงาน และรายงานผลการให้บริการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว และความสามารถในการปฏิบัติ ตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน

ตารางที่ 28 แสดงระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) ของพนักงานระดับผู้บริหารชั้นกลาง (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	คุณภาพชีวิตด้าน	ปัจจัยย่อย
พอใจ	ความน่าเชื่อถือ	ความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที
	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา
	ความน่าเชื่อถือ	การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
	ความน่าเชื่อถือ	ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ
	การตอบสนอง	การติดต่อระหว่างส่วนงานมีส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	การตอบข้อ ซักถามและชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว
	การตอบสนอง	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว
	การให้ความมั่นใจ	ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ
	การให้ความมั่นใจ	ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	การให้ความมั่นใจ	มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอิสระชายไม่ครี และสร้างความประทับใจที่ดี
	การดูแลเอาใจใส่	ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับข้อเสนอแนะทุกขั้นตอน
	การดูแลเอาใจใส่	การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานการณ์และ รายงานผลการให้บริการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง
	การดูแลเอาใจใส่	ความสามารถในการปฏิบัติ ตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ
รูปลักษณ์ของการบริการ	ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	
รูปลักษณ์ของการบริการ	เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารง่ายต่อการใช้งาน	
รูปลักษณ์ของการบริการ	พนักงานแต่งการสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน	
เฉยๆ	การตอบสนอง	พนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ
	การดูแลเอาใจใส่	การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับผู้บริหารชั้นกลาง มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ คือ คุณภาพบริการด้านการตอบสนอง ในเรื่องพนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ คุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องการตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว ซึ่งในการให้บริการกับผู้รับบริการที่เป็นผู้บริหารชั้นกลางควรเพิ่มคุณภาพบริการให้ดีขึ้น พร้อมสามารถเสนอแนะ แนวทางการให้บริการที่ดีขึ้น

ตารางที่ 29 แสดงระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) ของพนักงานระดับผู้บริหารชั้นต้น

ระดับความพึงพอใจ	คุณภาพชีวิตด้าน	ปัจจัยย่อย
พอใจ	ความน่าเชื่อถือ	ความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	ความน่าเชื่อถือ	การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
	การตอบสนอง	การติดต่อระหว่างส่วนงานมีส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความคล่องตัว
	การให้ความมั่นใจ	มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอัตราข้อไม่ครี และสร้างความประทับใจที่ดี
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ
	รูปลักษณ์ของการบริการ	เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารง่ายต่อการใช้งาน
เฉยๆ	รูปลักษณ์ของการบริการ	พนักงานแต่งการสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน
	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที
	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา
	ความน่าเชื่อถือ	ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ
	การตอบสนอง	พนักงานให้บริการ ได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ
	การตอบสนอง	การตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว
	การให้ความมั่นใจ	ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ
	การให้ความมั่นใจ	ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	การดูแลเอาใจใส่	ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน
	การดูแลเอาใจใส่	การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงานและ รายงานผลการให้บริการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง
	การดูแลเอาใจใส่	การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว
การดูแลเอาใจใส่	ความสามารถในการปฏิบัติ ตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน	

มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับผู้บริหารชั้นต้น มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ คือ คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ ในเรื่องความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา และความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ คุณภาพบริการด้านการตอบสนอง ในเรื่องพนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ การตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาด ได้อย่างรวดเร็ว คุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจ ในเรื่องความรู้ ความชำนาญของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ และความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง คุณภาพบริการด้านการดูแล

เอาใจใส่ ในเรื่องความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงาน และรายงานผลการให้บริการพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว และความสามารถในการปฏิบัติตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน ซึ่งในการให้บริการกับผู้รับบริการที่เป็นผู้บริหารระดับต้นควรเพิ่มคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

ตารางที่ 30 ระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) ของพนักงานระดับ 6-8

ระดับความพึงพอใจ	คุณภาพชีวิตด้าน	ปัจจัยย่อย
พอใจ	ความน่าเชื่อถือ	ความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา
	ความน่าเชื่อถือ	การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
	ความน่าเชื่อถือ	ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ
	การตอบสนอง	พนักงานให้บริการ ได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ
	การตอบสนอง	การติดต่อระหว่างส่วนงานมีส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว
	การให้ความมั่นใจ	ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถในการคำแนะนำแก่ผู้รับบริการ
	การให้ความมั่นใจ	ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	การให้ความมั่นใจ	มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอัตราเสียไม่ตรี และสร้างความประทับใจที่ดี
	การดูแลเอาใจใส่	ความสามารถในการปฏิบัติ ตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน
	รูปลักษณะของการบริการ	ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ
	รูปลักษณะของการบริการ	ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ
รูปลักษณะของการบริการ	ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ	
รูปลักษณะของการบริการ	ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	
รูปลักษณะของการบริการ	เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารง่ายต่อการใช้งาน	
รูปลักษณะของการบริการ	พนักงานแต่งการสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน	
เฉยๆ	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที
	การตอบสนอง	การตอบข้อ ชักถามและชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว
	การดูแลเอาใจใส่	ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน
	การดูแลเอาใจใส่	การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงานและ รายงานผลการให้บริการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง
	การดูแลเอาใจใส่	การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว

มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น พนักงานระดับ 6-8 มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ คือ คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ ในเรื่องความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที คุณภาพบริการด้านการตอบสนอง ในเรื่องการตอบข้อซักถามและ

ชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว คุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงาน และรายงานผลการให้บริการพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง และการตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว ซึ่งในการให้บริการกับผู้รับบริการที่เป็นพนักงานระดับ 6-8 ควรเพิ่มคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

ตารางที่ 31 แสดงระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) ของพนักงานระดับ 3-5

ระดับความพึงพอใจ	คุณภาพชีวิตด้าน	ปัจจัยย่อย
พอใจ	ความน่าเชื่อถือ	ความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลาที่
	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา
	ความน่าเชื่อถือ	การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
	ความน่าเชื่อถือ	ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปงานแจ้งให้ทราบ
	การตอบสนอง	พนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ
	การตอบสนอง	การติดต่อระหว่างส่วนงานมีส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว
	การให้ความมั่นใจ	ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถในการคำแนะนำแก่ผู้รับบริการ
	การให้ความมั่นใจ	ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	การให้ความมั่นใจ	มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอัตราเสียไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี
	การดูแลเอาใจใส่	ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน
	การดูแลเอาใจใส่	ความสามารถในการปฏิบัติ ตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน
	เฉยๆ	รูปลักษณะของการบริการ
รูปลักษณะของการบริการ		ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ
รูปลักษณะของการบริการ		ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ
รูปลักษณะของการบริการ		ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ
รูปลักษณะของการบริการ		เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารง่ายต่อการใช้งาน
รูปลักษณะของการบริการ		พนักงานแต่งการสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน
การตอบสนอง		การตอบข้อ ซักถามและชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว
การดูแลเอาใจใส่		การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงานและ รายงานผลการให้บริการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง
การดูแลเอาใจใส่	การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว	

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น พนักงานระดับ 3-5 มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ คือ คุณภาพบริการด้านการตอบสนอง ในเรื่องการตอบข้อซักถาม และชี้แจงข้อสงสัย

และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว คุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในเรื่อง การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงาน และรายงานผลการให้บริการพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุง และ การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว ซึ่งในการให้บริการกับผู้รับบริการที่เป็น พนักงานระดับ 3-5 ควรเพิ่มคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

ตารางที่ 32 แสดงระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด สำนักงาน กฟต. 1

ระดับความพึงพอใจ	คุณภาพชีวิตด้าน	ปัจจัยย่อย
พอใจ	ความน่าเชื่อถือ	ความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา
	ความน่าเชื่อถือ	การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
	ความน่าเชื่อถือ	ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปงานแจ้งให้ทราบ
	การตอบสนอง	พนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ
	การตอบสนอง	การติดต่อระหว่างส่วนงานมีส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	การตอบข้อ ซักถามและชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว
	การตอบสนอง	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว
	การให้ความมั่นใจ	ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถในการคำแนะนำแก่ผู้รับบริการ
	การให้ความมั่นใจ	ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	การให้ความมั่นใจ	มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอัตราเสียไม่ตรี และสร้างความประทับใจที่ดี
	การดูแลเอาใจใส่	ความสามารถในการปฏิบัติ ตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ในการให้บริการ
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ
รูปลักษณ์ของการบริการ	ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ	
รูปลักษณ์ของการบริการ	ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	
รูปลักษณ์ของการบริการ	เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารง่ายต่อการใช้งาน	
รูปลักษณ์ของการบริการ	พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน	
เฉยๆ	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลาที่
	การดูแลเอาใจใส่	ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน
	การดูแลเอาใจใส่	การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงานและ รายงานผลการให้บริการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง
	การดูแลเอาใจใส่	การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ สังกัดสำนักงาน กฟต.1 มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ คือ คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ ในเรื่องความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลาที่ คุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความสนใจ เอาใจใส่ และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน การสื่อสารข้อมูล แจ้ง

สถานะงาน และรายงานผลการให้บริการพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง และ การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว ซึ่งในการให้บริการกับผู้รับบริการที่ สังกัด สำนักงาน กพต. 1 ควรเพิ่มคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

ตารางที่ 33 แสดงระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด สำนักงาน ฝปก.(ต.1)

ระดับความพึงพอใจ	คุณภาพชีวิตด้าน	ปัจจัยย่อย
พอใจ	ความน่าเชื่อถือ	ความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา
	ความน่าเชื่อถือ	การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
	ความน่าเชื่อถือ	ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ
	การตอบสนอง	การติดต่อระหว่างส่วนงานมีส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว
	การให้ความมั่นใจ	ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ
	การให้ความมั่นใจ	ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	การให้ความมั่นใจ	มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอัตราเสียไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี
	การดูแลเอาใจใส่	ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ
รูปลักษณ์ของการบริการ	ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	
รูปลักษณ์ของการบริการ	เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารง่ายต่อการใช้งาน	
รูปลักษณ์ของการบริการ	พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยตลอดทั้ง ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน	
เฉยๆ	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที
	การตอบสนอง	พนักงานให้บริการ ได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ
	การตอบสนอง	การตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว
	การดูแลเอาใจใส่	การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงานและ รายงานผลการให้บริการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง
	การดูแลเอาใจใส่	การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว
	การดูแลเอาใจใส่	ความสามารถในการปฏิบัติ ตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ สังกัดสำนักงาน ฝปก.(ต.1) มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ คือ คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ ในเรื่องความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที คุณภาพบริการด้านการตอบสนอง ในเรื่องพนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ และ การตอบข้อซักถาม และชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว คุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องการสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงาน และรายงานผลการให้บริการพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง การ

ตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว และความสามารถในการปฏิบัติตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน ซึ่งในการให้บริการกับผู้รับบริการที่สังกัด สำนักงาน ฝปค.(ต.1) ควรเพิ่มคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

ตารางที่ 34 แสดงระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด

ระดับความพึงพอใจ	คุณภาพชีวิตด้าน	ปัจจัยย่อย
พอใจ	ความน่าเชื่อถือ	ความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	ความน่าเชื่อถือ	การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
	ความน่าเชื่อถือ	ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปงานแจ้งให้ทราบ
	การตอบสนอง	การติดต่อระหว่างส่วนงานมีส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว
	การให้ความมั่นใจ	มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอัตราชัยไมครี และสร้างความประทับใจที่ดี
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ
เฉยๆ	รูปลักษณ์ของการบริการ	เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารง่ายต่อการใช้งาน
	รูปลักษณ์ของการบริการ	พนักงานแต่งการสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน
	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที
	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา
	การตอบสนอง	พนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ
	การตอบสนอง	การตอบข้อ ซักถามและชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว
	การให้ความมั่นใจ	ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถในการคำแนะนำแก่ผู้รับบริการ
	การให้ความมั่นใจ	ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	การดูแลเอาใจใส่	ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน
	การดูแลเอาใจใส่	การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงานและ รายงานผลการให้บริการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง
	การดูแลเอาใจใส่	การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว
การดูแลเอาใจใส่	ความสามารถในการปฏิบัติตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน	

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ คือ คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ ในเรื่องความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา คุณภาพบริการด้านการตอบสนอง ในเรื่องพนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ และการตอบข้อซักถาม และชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว คุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความสนใจ เอาใจใส่ และความสามารถในการติดต่อ

ประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงาน และรายงานผลการให้บริการพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว และ ความสามารถในการปฏิบัติตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน ซึ่งในการให้บริการกับผู้รับบริการที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดควรเพิ่มคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

ตารางที่ 35 แสดงระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ

ระดับความพึงพอใจ	คุณภาพชีวิตด้าน	ปัจจัยย่อย
พอใจ	ความน่าเชื่อถือ	ความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	ความน่าเชื่อถือ	การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
	ความน่าเชื่อถือ	ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ
	การตอบสนอง	พนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ
	การตอบสนอง	การติดต่อระหว่างส่วนงานมีส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว
	การให้ความมั่นใจ	ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ
	การให้ความมั่นใจ	ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	การให้ความมั่นใจ	มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอริชชีไม่ครี และสร้างความประทับใจที่ดี
	การดูแลเอาใจใส่	ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบต่องานทุกขั้นตอน
	การดูแลเอาใจใส่	ความสามารถในการปฏิบัติ ตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ
เฉยๆ	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ
	รูปลักษณ์ของการบริการ	เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารง่ายต่อการใช้งาน
	รูปลักษณ์ของการบริการ	พนักงานแต่งการสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน
	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที
	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา
	การตอบสนอง	การตอบข้อ ซักถามและชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว
การดูแลเอาใจใส่	การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงานและ รายงานผลการให้บริการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง	
การดูแลเอาใจใส่	การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว	

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ คือ คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ ในเรื่องความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที และความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา คุณภาพบริการด้านการตอบสนอง ในเรื่องการตอบข้อซักถาม และชี้แจงข้อสงสัย และสามารถ

แก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว คุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องการสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงาน และรายงานผลการให้บริการพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง และ การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว ซึ่งในการให้บริการกับผู้รับบริการที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ ควรเพิ่มคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

ตารางที่ 36 แสดงระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา

ระดับความพึงพอใจ	คุณภาพชีวิตด้าน	ปัจจัยย่อย
พอใจ	ความน่าเชื่อถือ	ความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลาที่
	ความน่าเชื่อถือ	การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
	ความน่าเชื่อถือ	ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารรายงานแจ้งให้ทราบ
	การตอบสนอง	การติดต่อระหว่างส่วนงานมีส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	การตอบข้อ ซักถามและชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว
	การตอบสนอง	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว
	การให้ความมั่นใจ	ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถในการคำแนะนำผู้รับบริการ
	การให้ความมั่นใจ	มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอัตราเสียไม่ครี และสร้างความประทับใจที่ดี
	การดูแลเอาใจใส่	ความสามารถในการปฏิบัติ ตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน
	รูปลักษณะของการบริการ	ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ
	รูปลักษณะของการบริการ	ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ
	รูปลักษณะของการบริการ	ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ
เฉยๆ	รูปลักษณะของการบริการ	ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ
	รูปลักษณะของการบริการ	เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารง่ายต่อการใช้งาน
	รูปลักษณะของการบริการ	พนักงานแต่งการสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน
	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา
	การตอบสนอง	พนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ
	การให้ความมั่นใจ	ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	การดูแลเอาใจใส่	ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน
	การดูแลเอาใจใส่	การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงานและ รายงานผลการให้บริการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง
	การดูแลเอาใจใส่	การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา มีระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ คือ คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ ในเรื่องความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา คุณภาพบริการด้านการตอบสนอง ในเรื่องพนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ คุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่ง

เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง คุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความสนใจ เอาใจใส่ และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงาน และรายงานผลการให้บริการพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง และการตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว ซึ่งในการให้บริการกับผู้รับบริการที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา ควรเพิ่มคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

ตารางที่ 37 แสดงระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย

ระดับความพึงพอใจ	คุณภาพชีวิตด้าน	ปัจจัยย่อย
พอใจ	ความน่าเชื่อถือ	ความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการทำงานร่วมกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที
	การตอบสนอง	พนักงานให้บริการ ได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ
	การตอบสนอง	การติดต่อระหว่างส่วนงานมีส่งข้อมูลถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การให้ความมั่นใจ	ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ
	การให้ความมั่นใจ	มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีธรรมาภิบาล และสร้างความประทับใจที่ดี
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ
	รูปลักษณ์ของการบริการ	ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ
	รูปลักษณ์ของการบริการ	เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารง่ายต่อการใช้งาน
เลขฯ	รูปลักษณ์ของการบริการ	พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน
	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา
	ความน่าเชื่อถือ	การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
	ความน่าเชื่อถือ	ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารรายงานแจ้งให้ทราบ
	การตอบสนอง	การตอบข้อ ซักถามและชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว
	การตอบสนอง	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว
	การให้ความมั่นใจ	ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	การดูแลเอาใจใส่	ความสนใจ เอาใจใส่และสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน
	การดูแลเอาใจใส่	การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงานและ รายงานผลการให้บริการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง
	การดูแลเอาใจใส่	การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว
	การดูแลเอาใจใส่	ความสามารถในการปฏิบัติ ตามค่าขอพิเศษหรือเรื่องด่วน

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย มีระดับความพึงพอใจในระดับเลขฯ คือ คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ ในเรื่องความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่

ชัดเจนและเข้าใจง่าย และความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ คุณภาพบริการด้านการตอบสนอง ในเรื่องการตอบข้อซักถาม และชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว คุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจ ในเรื่องความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง คุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความสนใจ เอาใจใส่ และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงาน และรายงานผลการให้บริการพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว และ ความสามารถในการปฏิบัติตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน ซึ่งในการให้บริการกับผู้รับบริการที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย ควรเพิ่มคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

ตารางที่ 38 แสดงระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด สถานีไฟฟ้า

ระดับความพึงพอใจ	คุณภาพชีวิตด้าน	ปัจจัยย่อย
พอใจ	ความน่าเชื่อถือ	ความรู้ในงานของพนักงาน และความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันถ่วงที
	ความน่าเชื่อถือ	ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ทันเวลา
	ความน่าเชื่อถือ	การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
	ความน่าเชื่อถือ	ความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ พร้อมจัดทำเอกสารสรุปรายงานแจ้งให้ทราบ
	การตอบสนอง	พนักงานให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ร้องขอ
	การตอบสนอง	การติดต่อระหว่างส่วนงานมีส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	การจัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
	การตอบสนอง	การตอบข้อ ซักถามและชี้แจงข้อสงสัย และสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว
	การตอบสนอง	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว
	การให้ความมั่นใจ	มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอัตราเสียไม่ครี และสร้างความประทับใจที่ดี
	การดูแลเอาใจใส่	ความสนใจ เอาใจใส่และความสามารถในการติดต่อประสานงานและรับผิดชอบงานทุกขั้นตอน
	การดูแลเอาใจใส่	การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว
	การดูแลเอาใจใส่	ความสามารถในการปฏิบัติ ตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน
	รูปลักษณะของการบริการ	ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ
	รูปลักษณะของการบริการ	ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ
รูปลักษณะของการบริการ	ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ	
รูปลักษณะของการบริการ	ความสะอาด เป็นระเบียบของสถานที่ในการให้บริการ	
รูปลักษณะของการบริการ	เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารง่ายต่อการใช้งาน	
รูปลักษณะของการบริการ	พนักงานแต่งการสุภาพ เรียบร้อยปลอดภัย ตามข้อกำหนดของหน่วยงาน	
เฉยๆ	การให้ความมั่นใจ	ความรู้ ความชำนาญ ของพนักงาน ในการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารและความสามารถในการคำแนะนำแก่ผู้รับบริการ
	การให้ความมั่นใจ	ความสามารถในการให้ข้อมูลวิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
	การดูแลเอาใจใส่	การสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงานและ รายงานผลการให้บริการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด สถานีไฟฟ้า มีระดับความพึงพอใจในระดับ เฉยๆ คือ คุณภาพบริการด้านความมั่นใจ ในเรื่องความรู้ ความชำนาญของพนักงานในการใช้งาน อุปกรณ์สื่อสาร และความสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ ความสามารถในการให้ข้อมูล วิเคราะห์ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง คุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจ ใส ในเรื่องการสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงาน และรายงานผลการให้บริการพร้อมทั้งรับฟัง ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง ซึ่งในการให้บริการกับผู้รับบริการที่สังกัด สถานีไฟฟ้า ควรเพิ่ม คุณภาพบริการให้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุง ระบบสื่อสารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) เพื่อให้ ผู้รับบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น หน่วยงานควรมีการปรับปรุง การให้บริการในด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจกับคุณภาพบริการในระดับต่ำ และต้องพยายามรักษา คุณภาพบริการในด้านที่ลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพบริการในระดับสูง ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ จากการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญ เป็นลำดับแรก แต่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในอันดับที่ 3 จึงควร รักษาและปรับปรุงการให้บริการ ดังต่อไปนี้

1.1 จัดโครงสร้างองค์การแบบเมทริกซ์ (Matrix Structure) ปรับปรุงให้พนักงานมี ทักษะ (Skills) ในการทำงานอยู่เสมอ (Continuous Development) โดยหมุนเวียนงาน (Job Rotation) ให้พนักงานมีทักษะการทำงานที่หลากหลาย เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องการให้บริการไม่ ทันเวลา การกำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานที่ชัดเจน รวมถึงการให้ความสำคัญกับระบบการ ทำงานเป็นทีม

1.2 ควรมีการจัดหลักสูตรฝึกอบรม ทบทวน เพื่อรักษา พัฒนาทักษะ ความสามารถ ในการทำงาน และการแก้ไขปัญหา ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานได้รับการศึกษา หรือฝึกอบรมทั้ง จากภายในองค์กรและภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุง พัฒนา ตนเอง และ ปรับปรุงทักษะ ความสามารถในการทำงาน ให้มีมาตรฐานเท่าเทียมกับองค์กรภายนอกที่ได้รับการ ยอมรับ โดยกำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของพนักงานให้ชัดเจน เพื่อมีแนวทางสา หรับฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน

1.3 ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเป็นแบบระบบงานบำรุงรักษา เพื่อลดจำนวนงาน

ซ่อมในระบบ และเพิ่มความถี่ในการบำรุงรักษาอุปกรณ์ พร้อมกำหนดมาตรฐานงานบำรุงรักษาเพิ่ม โดยใช้ข้อกำหนดอายุการใช้งานของอุปกรณ์ เป็นตัวกำหนดระยะเวลาจัดทำแผนงานบำรุงรักษา คือ เมื่อครบกำหนดอายุการใช้งาน ต้องสับเปลี่ยนอุปกรณ์ทันที โดยไม่จำเป็นต้องรอให้ชำรุด

1.4 จัดทำข้อกำหนดระยะเวลางานซ่อม ให้เป็นมาตรฐานเทียบเท่ากับหน่วยงานภายนอก ที่ได้รับการยอมรับ และควบคุม ติดตาม ให้พนักงานปฏิบัติตามข้อกำหนด หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

1.5 ควรจัดสรรพนักงานบริการให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ เพื่อแสดงความพร้อมในการให้บริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร

2. ด้านการตอบสนอง

2.1 หน่วยงาน ควรมีการวางแผนงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดวัฒนธรรม “การทำงานอย่างมีคุณภาพ” ขึ้นภายในหน่วยงาน โดยกำหนด ทัศนคติ พันธกิจ และกลยุทธ์ ของหน่วยงาน พร้อมทั้งกำหนดเป็นคำเป้าหมายสำคัญของหน่วยงาน และวิธีการดำเนินงานโดยสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบอย่างทั่วถึง ปลูกฝัง สร้างทัศนคติให้เห็นถึงความสำคัญต่องานบริการที่ดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิด ความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ฝึกฝนพนักงานให้มี ความพร้อม และความเต็มใจในงานด้านการบริการ ให้มีการฝึกอบรม ในด้านการสร้างจิตสำนึกการให้บริการ รวมถึงการให้ความรู้ และการทำ Internal Marketing ในองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ และสอดคล้องกับแนวทางการตลาดขององค์กร เนื่องจาก การบริการภายในที่ดีจะทำให้พนักงานของกิจการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

3. ด้านการดูแลเอาใจใส่

3.1 เพิ่มแผนงานติดตาม สอบถาม ชี้แจงหลักเกณฑ์มาตรฐานของกระบวนการระบบสื่อสาร เพื่อทำความเข้าใจ รายงานผลการให้บริการ และให้ข้อเสนอแนะ กับผู้บริหาร พนักงานในตำแหน่งงานต่างๆ ที่สังกัดกับหน่วยงานต่างๆในพื้นที่ ได้มีความเข้าใจที่ถูกต้อง และเป็นไปตามทิศทางนโยบายเดียวกันกับองค์กร

3.2 ให้ความช่วยเหลือในกรณีที่มีการซ่อมบำรุงพิเศษ หรือคำร้องขอที่เป็นเรื่องด่วน เนื่องจาก คำร้องขอพิเศษเหล่านั้น เป็นเรื่องจำเป็นและมีความสำคัญ โดยอาจมีการกำหนดวิธีการในการส่งคำร้องขอกรณีฉุกเฉินต่างๆ

4. ผู้บริหารควรเอาใจใส่ในคุณภาพอย่างจริงจัง มีการฝึกอบรมผู้บริหารในการสั่งการ และควบคุม มีการวัดผลการทำงานและแจ้งให้พนักงานทราบ มีการปรับปรุงการทำงานโดยใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย

5. ควรมีการสร้างระบบการประสานงานที่ดีในองค์กร ควบคุมดูแลการให้บริการ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

6. ในกรณีที่ต้องการศึกษาอย่างละเอียด ให้ทำการศึกษาโดยวิธี โฟกัสกรุปในกลุ่มที่มี ค่ำระดับความพึงพอใจในระดับไม่พอใจอย่างมาก เพื่อพิจารณาสาเหตุความไม่พอใจว่ามี รายละเอียดอย่างไรบ้าง

ข้อจำกัดในการศึกษาครั้งนี้

การศึกษาในครั้งนี้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร จากกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) ดังนั้นผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสารทั่วไปได้