

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตาม พื้นที่ใช้งานและหน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและอื่นๆ เพื่อปรับปรุงในการให้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	174	99.4
หญิง	1	0.6
<b>รวม</b>	<b>175</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 99.4 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 0.6

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	8	4.6
ปวช-ปวส.	94	53.7
ปริญญาตรี	58	33.1
สูงกว่าปริญญาตรี	15	8.6
<b>รวม</b>	<b>175</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปวช-ปวส. มากที่สุด ร้อยละ 53.7 รองลงมา ปริญญาตรี ร้อยละ 33.1 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 8.6 และมัธยมศึกษา ร้อยละ 4.6

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	0	0.0
21-35 ปี	17	9.7
36-50 ปี	116	66.3
51 ปีขึ้นไป	42	24.0
<b>รวม</b>	<b>175</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 36-50 ปี ร้อยละ 66.3 รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 24.0 และอายุ 21-35 ปี ร้อยละ 9.7

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ)

การทำงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	10	5.7
5-10 ปี	5	2.9
11-15 ปี	19	10.9
16-20 ปี	43	24.6
20 ปีขึ้นไป	98	56.0
<b>รวม</b>	<b>175</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุการทำงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ) 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 56.0 รองลงมา 16-20 ปี ร้อยละ 24.6 11-15 ปี ร้อยละ 10.9 ต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 5.7 และ 5-10 ปี ร้อยละ 2.9

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	4	2.3
10,001-20,000 บาท	4	2.3
20,001-30,000 บาท	4	2.3
30,001-40,000 บาท	23	13.1
40,001-50,000 บาท	43	24.6
มากกว่า 50,000 บาท	97	55.4
<b>รวม</b>	<b>175</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 55.4 รองลงมา 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 24.6 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 13.1 และน้อยกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท เท่ากัน ร้อยละ 2.3

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับ 4	6	3.4
ระดับ 4-7	134	76.6
ระดับ 8-10	35	20.0
มากกว่าระดับ 10 ขึ้นไป	0	0.0
<b>รวม</b>	<b>175</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันคือ ระดับ 4-7 ร้อยละ 76.6 รองลงมา ระดับ 8-10 ร้อยละ 20.0 และต่ำกว่าระดับ 4 ร้อยละ 3.4

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
กองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง	95	54.3
กองบำรุงรักษาสายส่ง	38	21.7
กองควบคุมระบบ	16	9.1
กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร	26	14.9
<b>รวม</b>	<b>175</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หน่วยงานที่สังกัด คือ กองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง ร้อยละ 54.3 รองลงมาคือกองบำรุงรักษาสายส่ง ร้อยละ 21.7 กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร ร้อยละ 14.9 กองควบคุมระบบ ร้อยละ 9.1 และอื่นๆ ร้อยละ 0.6

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้เครือข่าย VHF ต่อเดือน

จำนวนครั้งที่ใช้เครือข่าย VHF ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยใช้	0	0.0
1-10 ครั้ง/เดือน	132	75.5
11-20 ครั้ง/เดือน	17	9.7
21-30 ครั้ง/เดือน	13	7.4
มากกว่า 30 ครั้ง/เดือน	13	7.4
<b>รวม</b>	<b>175</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวนครั้งที่ใช้เครือข่าย VHF ต่อเดือนคือ 1-10 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 75.5 รองลงมาคือ 11-20 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 9.7 และ 21-30 ครั้งต่อเดือน และมากกว่า 30 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 7.4

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของงานที่ใช้บริการ  
เครือข่ายวิทยุ VHF

ประเภทของงานที่ใช้บริการเครือข่ายวิทยุ VHF	จำนวน	ร้อยละ
ตรวจสอบบำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบส่ง	134	76.6
รายงานเหตุการณ์ขัดข้องในระบบ	37	21.1
อื่นๆ	4	2.3
<b>รวม</b>	<b>175</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ: อื่น ๆ ได้แก่งานติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารใช้งานเฉพาะกิจ (2 ราย) งานตรวจเยี่ยมผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่  
รับผิดชอบ (1 ราย) งานเตรียมความพร้อมรับเสด็จฯ (1 ราย)

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเครือข่ายวิทยุ VHF ใน  
งานประเภทงานตรวจสอบบำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบส่งมากที่สุด ร้อยละ 76.6 รองลงมา รายงาน  
เหตุการณ์ขัดข้องในระบบ ร้อยละ 21.1 และอื่นๆ ร้อยละ 2.3

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพื้นที่ภาคเหนือตอนบนที่ใช้บริการเครือข่ายวิทยุเเอพของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมากที่สุด

ภาคเหนือตอนบน	จำนวน	ร้อยละ
จังหวัดแม่ฮ่องสอน	7	4.0
จังหวัดเชียงใหม่	46	26.3
จังหวัดเชียงราย	23	13.1
จังหวัดลำพูน	31	17.7
จังหวัดลำปาง	74	42.3
จังหวัดพะเยา	21	12.0
จังหวัดแพร่	28	16.0
จังหวัดน่าน	26	14.9

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 175 ราย

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนที่ใช้บริการเครือข่ายวิทยุเเอพของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมากที่สุดคือจังหวัดลำปาง ร้อยละ 42.3 รองลงมา จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 26.3 และจังหวัดแพร่ ร้อยละ 16.0

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพื้นที่ภาคเหนือตอนล่างที่  
ใช้บริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย  
มากที่สุด

ภาคเหนือตอนล่าง	จำนวน	ร้อยละ
จังหวัดอุตรดิตถ์	30	17.1
จังหวัดตาก	36	20.6
จังหวัดพิษณุโลก	94	53.7
จังหวัดสุโขทัย	36	20.6
จังหวัดเพชรบูรณ์	47	26.9
จังหวัดพิจิตร	35	20.0
จังหวัดกำแพงเพชร	17	9.7
จังหวัดนครสวรรค์	43	24.6
จังหวัดอุทัยธานี	7	4.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 175 ราย

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในพื้นที่ภาคเหนือตอนล่างที่ใช้บริการ  
เครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมากที่สุด  
คือจังหวัดพิษณุโลก ร้อยละ 53.7 รองลงมา จังหวัดเพชรบูรณ์ ร้อยละ 26.9 และจังหวัดนครสวรรค์  
ร้อยละ 24.6



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการ  
เครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านความไว้วางใจ

ด้านความไว้วางใจ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้	14 (8.0)	109 (62.2)	47 (26.9)	5 (2.9)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	0.64
2. มีการสอบถาม หรือ ข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงเครือข่ายวิทยุ VHF ตามที่ต้องการ	13 (7.4)	62 (35.4)	76 (43.4)	20 (11.4)	4 (2.3)	3.34 (ปานกลาง)	0.86
3. เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถให้บริการได้ทุกครั้ง เมื่อออกไปปฏิบัติงาน	22 (12.6)	85 (48.6)	64 (36.6)	4 (2.3)	0 (0.0)	3.71 (มาก)	0.71
4. ผู้ปฏิบัติงานมีการบำรุงรักษาเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF เป็นประจำปีละ 1 ครั้ง	14 (8.0)	85 (48.6)	56 (32.0)	15 (8.6)	5 (2.9)	3.50 (มาก)	0.87
5. จำนวนเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ และการเชื่อมต่อเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ	23 (13.1)	80 (45.7)	57 (32.6)	15 (8.6)	0 (0.0)	3.63 (มาก)	0.82
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.59 (มาก)</b>	<b>0.78</b>

จากตารางที่ 12 พบว่าด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับ มากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้ สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.75) เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถให้บริการได้ทุกครั้ง เมื่อออกไปปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.71) จำนวนเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ และการเชื่อมต่อเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบัน ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ผู้ปฏิบัติงานมีการบำรุงรักษาเครื่องวิทยุ VHF และเครื่อง ทวนสัญญาณวิทยุ VHF เป็นประจำปีละ 1 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.50) และให้ระดับความสำคัญในระดับ ปานกลางได้แก่ มีการสอบถาม หรือข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงเครือข่ายวิทยุ VHF ตามที่ ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านความไว้วางใจ

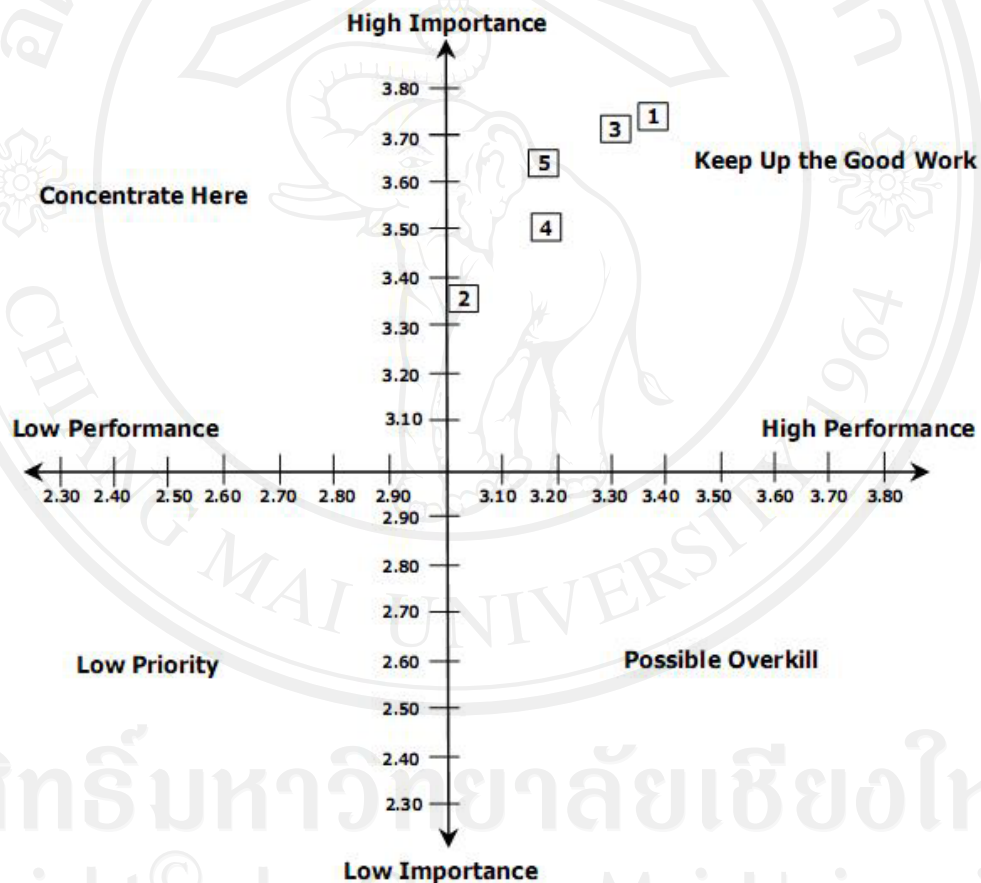
ด้านความไว้วางใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในการให้บริการ เป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้	4 (2.3)	69 (39.4)	92 (52.6)	9 (5.1)	1 (0.6)	3.38 (ปานกลาง)	0.65
2. มีการสอบถาม หรือ ข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงเครือข่ายวิทยุ VHF ตามที่ต้องการ	3 (1.7)	47 (26.9)	80 (45.7)	39 (22.3)	6 (3.4)	3.01 (ปานกลาง)	0.84
3. เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถให้บริการได้ทุกครั้ง เมื่อออกไปปฏิบัติงาน	5 (2.9)	66 (37.7)	84 (48.0)	18 (10.3)	2 (1.1)	3.31 (ปานกลาง)	0.74
4. ผู้ปฏิบัติงานมีการบำรุงรักษาเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF เป็นประจำปีละ 1 ครั้ง	5 (2.9)	61 (34.9)	78 (44.6)	22 (12.6)	9 (5.1)	3.18 (ปานกลาง)	0.88
5. จำนวนเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ และการเชื่อมต่อเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ	8 (4.6)	50 (28.6)	83 (47.4)	33 (18.9)	1 (0.6)	3.18 (ปานกลาง)	0.81
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.21 (ปานกลาง)</b>	<b>0.78</b>

จากตารางที่ 13 พบว่าด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) ปัจจัยย่อยมีระดับความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.38) เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถให้บริการได้ทุกครั้ง เมื่อออกไปปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.31) ผู้ปฏิบัติงานมีการบำรุงรักษาเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF เป็นประจำปีละ 1 ครั้ง และจำนวนเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ และการเชื่อมต่อเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.18) และ มีการสอบถาม หรือข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงเครือข่ายวิทยุ VHF ตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.01)

ตารางที่ 14 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบปัจจัยย่อยคุณภาพด้านความไว้วางใจ

ด้านความไว้วางใจ	ระดับความสำคัญ		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้	3.75	มาก	3.38	ปานกลาง
2. มีการสอบถาม หรือข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงเครือข่ายวิทยุ VHF ตามที่ต้องการ	3.34	ปานกลาง	3.01	ปานกลาง
3. เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถให้บริการได้ทุกครั้ง เมื่อออกไปปฏิบัติงาน	3.71	มาก	3.31	ปานกลาง
4. ผู้ปฏิบัติงานมีการบำรุงรักษาเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF เป็นประจำปีละ 1 ครั้ง	3.50	มาก	3.18	ปานกลาง
5. จำนวนเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ และการเชื่อมต่อเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ	3.63	มาก	3.18	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 สามารถนำโมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ (Quadrant Analysis) มาใช้วิเคราะห์เพิ่มเติม โดยนำระดับความสำคัญของปัจจัยที่รับรู้โดยผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมาสร้างเป็นแผนภาพ แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงปัจจัยย่อยคุณภาพด้านความไว้วางใจ ในเบื้องต้นผู้วิจัยได้กำหนดจุดตัดระหว่างแกนไว้ที่ 3 ซึ่งเป็นค่ามัธยฐานของสเกลการวัด 1-5 การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจนี้จึงมีการแปรผลที่แตกต่างไปจากการแปรผลค่าเฉลี่ยทั่วไปที่ได้กล่าวเอาไว้ในบทที่ 3 หัวข้อการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้โดยผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังรูป



รูปที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามในตารางที่ 14 โดยใช้ Quadrant Analysis

จากรูปที่ 1 หมายเลขเป็นตัวแทนขององค์ประกอบปัจจัยย่อยคุณภาพด้านความไว้วางใจ ดังนี้ 1) ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ 2) มีการสอบถาม หรือข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงเครือข่ายวิทยุ VHF ตามที่ต้องการ 3) เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถให้บริการได้ทุกครั้ง เมื่อออกไปปฏิบัติงาน 4) ผู้ปฏิบัติงานมีการ

บำรุงรักษาเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF เป็นประจำปีละ 1 ครั้ง 5) จำนวนเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ และการเชื่อมต่อเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า ปัจจัยทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นอยู่ใน Quadrant ที่ 1 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบย่อยทั้งหมดนี้มีความสำคัญสูง (Keep Up Good Work) และผู้รับบริการได้รับบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ ดังนั้นหน่วยงานต้องรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงต่อไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านความมั่นใจ

ด้านความมั่นใจ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ออกปฏิบัติงาน	23 (13.1)	99 (56.6)	45 (25.7)	8 (4.6)	0 (0.0)	3.78 (มาก)	0.73
2. เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถสร้างความมั่นใจ และทำให้รู้สึกปลอดภัยในขณะที่ออกปฏิบัติงาน	24 (13.7)	88 (50.3)	57 (32.6)	6 (3.4)	0 (0.0)	3.74 (มาก)	0.73
3. ผู้ปฏิบัติงานมีกิจกรรมยามที่ตี เมื่อมาขอรับบริการ	20 (11.4)	93 (53.1)	58 (33.1)	4 (2.3)	0 (0.0)	3.74 (มาก)	0.69
4. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับการใช้เครือข่ายวิทยุ VHF เป็นอย่างดี	10 (5.7)	94 (53.7)	65 (37.1)	5 (2.9)	1 (0.6)	3.61 (มาก)	0.67
5. ความแรงของสัญญาณที่ใช้ในการรับ-ส่ง ของเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สร้างความมั่นใจทุกครั้ง ในขณะที่ออกไปปฏิบัติงาน	14 (8.0)	90 (51.4)	66 (37.7)	5 (2.9)	0 (0.0)	3.65 (มาก)	0.67
6. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายวิทยุ อย่างเชี่ยวชาญ	10 (5.7)	86 (49.1)	73 (41.7)	5 (2.9)	1 (0.6)	3.57 (มาก)	0.67
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.68 (มาก)</b>	<b>0.69</b>

จากตารางที่ 15 พบว่าด้านความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ออกปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.78) เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถสร้างความมั่นใจ และทำให้รู้สึกปลอดภัยในขณะที่ออกปฏิบัติงาน และ ผู้ปฏิบัติงานมีกิจกรรมายาทที่ดี เมื่อมาขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) ความแรงของสัญญาณที่ใช้ในการรับ-ส่ง ของเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สร้างความมั่นใจทุกครั้ง ในขณะที่ออกไปปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับการใช้เครือข่ายวิทยุ VHF เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.61) ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายวิทยุ อย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 3.57)



ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านความมั่นใจ

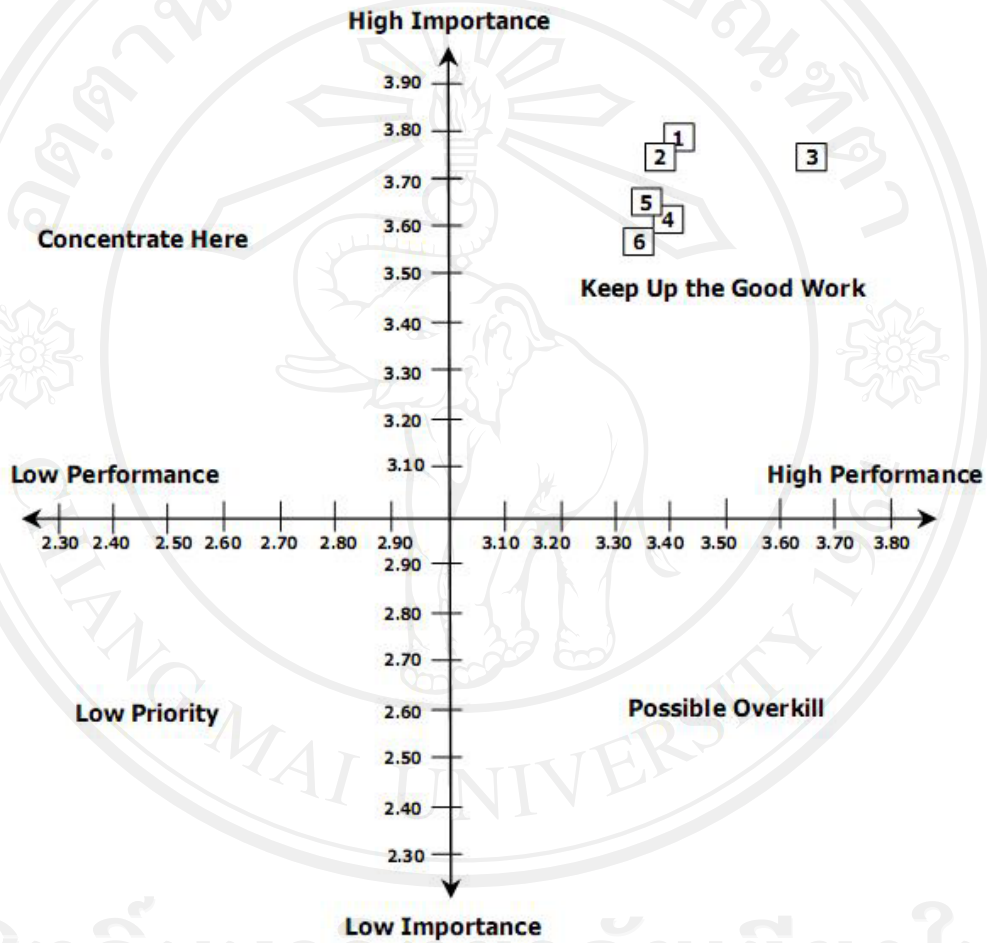
ด้านความมั่นใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ออกปฏิบัติงาน	10 (5.7)	72 (41.1)	75 (42.9)	17 (9.7)	1 (0.6)	3.42 (มาก)	0.77
2. เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถสร้างความมั่นใจ และทำให้รู้สึกปลอดภัยในขณะที่ออกปฏิบัติงาน	6 (3.4)	71 (40.6)	85 (48.6)	12 (6.9)	1 (0.6)	3.39 (ปานกลาง)	0.69
3. ผู้ปฏิบัติงานมีกิริยามารยาทที่ดี เมื่อมาขอรับบริการ	10 (5.7)	102 (58.3)	58 (33.1)	4 (2.3)	1 (0.6)	3.66 (มาก)	0.65
4. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับการใช้เครือข่ายวิทยุ VHF เป็นอย่างดี	3 (1.7)	72 (41.1)	94 (53.7)	4 (2.3)	2 (1.1)	3.40 (ปานกลาง)	0.63
5. ความแรงของสัญญาณที่ใช้ในการรับ-ส่ง ของเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สร้างความมั่นใจทุกครั้ง ในขณะที่ออกไปปฏิบัติงาน	3 (1.7)	71 (40.6)	88 (50.3)	12 (6.9)	1 (0.6)	3.36 (ปานกลาง)	0.66
6. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายวิทยุ อย่างเชี่ยวชาญ	2 (1.1)	69 (39.4)	92 (52.6)	11 (6.3)	1 (0.6)	3.34 (ปานกลาง)	0.64
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.43 (มาก)</b>	<b>0.67</b>

จากตารางที่ 16 พบว่าด้านความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.43) ปัจจัยย่อยมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ ผู้ปฏิบัติงานมีกิจกรรมายาทที่ดี เมื่อมาขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ออกปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.42) และมีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับการใช้เครือข่ายวิทยุ VHF เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.40) เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถสร้างความมั่นใจ และทำให้รู้สึกปลอดภัยในขณะที่ออกปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.39) ความแรงของสัญญาณที่ใช้ในการรับ-ส่ง ของเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สร้างความมั่นใจทุกครั้ง ในขณะที่ออกไปปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.36) ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายวิทยุ อย่างเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ตารางที่ 17 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบปัจจัยย่อยคุณภาพด้านความมั่นใจ

ด้านความมั่นใจ	ระดับความสำคัญ		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ออกปฏิบัติงาน	3.78	มาก	3.42	มาก
2. เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถสร้างความมั่นใจ และทำให้รู้สึกปลอดภัย ในขณะที่ออกปฏิบัติงาน	3.74	มาก	3.39	ปานกลาง
3. ผู้ปฏิบัติงานมีกิริยามารยาทที่ดี เมื่อมาขอรับบริการ	3.74	มาก	3.66	มาก
4. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับการใช้เครือข่ายวิทยุ VHF เป็นอย่างดี	3.61	มาก	3.40	ปานกลาง
5. ความแรงของสัญญาณที่ใช้ในการรับ-ส่ง ของเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สร้างความมั่นใจทุกครั้ง ในขณะที่ออกไปปฏิบัติงาน	3.65	มาก	3.36	ปานกลาง
6. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถ ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายวิทยุ อย่างเชี่ยวชาญ	3.57	มาก	3.34	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 สามารถนำโมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ (Quadrant Analysis) มาใช้วิเคราะห์เพิ่มเติม โดยนำระดับความสำคัญของปัจจัยที่รับรู้โดยผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมาสร้างเป็นแผนภาพ แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงปัจจัยย่อยคุณภาพด้านความมั่นใจ โดยผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังรูป



รูปที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามในตารางที่ 17 โดยใช้ Quadrant Analysis

จากรูปที่ 2 หมายเลขเป็นตัวแทนขององค์ประกอบปัจจัยย่อยคุณภาพด้านความมั่นใจ ดังนี้ 1) ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ออกปฏิบัติงาน 2) เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถสร้างความมั่นใจ และทำให้รู้สึกปลอดภัยในขณะที่ออกปฏิบัติงาน 3) ผู้ปฏิบัติงานมีกิจกรรมรยาที่ดี เมื่อมาขอรับบริการ 4) ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับการใช้เครือข่ายวิทยุ VHF เป็นอย่างดี 5) ความแรงของสัญญาณที่ใช้ในการรับ-ส่ง

ของเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สร้างความมั่นใจทุกครั้ง ในขณะที่ออกไปปฏิบัติงาน 6) ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานเรือข่ายวิทยุ อย่างเชี่ยวชาญ ผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า ปัจจัยทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นอยู่ใน Quadrant ที่ 1 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์กรประกอบย่อยทั้งหมดนี้มีความสำคัญสูง (Keep Up Good Work) และผู้รับบริการได้รับบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ ดังนั้นหน่วยงานต้องรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงต่อไป

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยที่ 3 เรื่องผู้ปฏิบัติงานมีกิจกรรมายาทที่ดีเมื่อมาขอรับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความสำคัญสูงและความพึงพอใจสูง ซึ่งมีความโดดเด่นและแตกต่างจากปัจจัยย่อยอื่นที่อยู่ในกลุ่มของ Quadrant ที่ 1 ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าผู้ปฏิบัติงานผู้ให้บริการทางด้านเรือข่ายวิทยุ VHF มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จึงทำให้เป็นที่โดดเด่นในการให้บริการคุณภาพด้านความมั่นใจ ดังนั้นจึงควรมีแผนงานในการพัฒนาจุดเด่นต่างๆเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางตัวอย่างในการพัฒนาองค์ประกอบคุณภาพด้านอื่นๆต่อไป

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านรูปลักษณ์

ด้านรูปลักษณ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ความทันสมัยของเครือข่าย	8 (4.6)	64 (36.6)	88 (50.3)	13 (7.4)	2 (1.1)	3.36 (ปานกลาง)	0.74
2. ความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้ติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในพื้นที่ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ เช่นตามสถานีไฟฟ้าแรงสูงต่างๆ	9 (5.1)	98 (56.0)	62 (35.4)	4 (2.3)	2 (1.1)	3.62 (มาก)	0.68
3. การติดตั้งเครื่องวิทยุ VHF, เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในสถานีไฟฟ้าแรงสูงเป็นระเบียบเรียบร้อย	8 (4.6)	95 (54.3)	64 (36.6)	6 (3.4)	2 (1.1)	3.58 (มาก)	0.69
4. มีการจัดทำข้อมูล, เอกสารเผยแพร่ พื้นที่ครอบคลุมใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF	14 (8.0)	47 (26.9)	93 (53.1)	19 (10.9)	2 (1.1)	3.30 (ปานกลาง)	0.81
5. ผู้ปฏิบัติงานให้บริการต่างกายสุภาพ	11 (6.3)	79 (45.1)	75 (42.9)	10 (5.7)	0 (0.0)	3.52 (มาก)	0.70
	<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>					<b>3.47 (มาก)</b>	<b>0.72</b>

จากตารางที่ 18 พบว่าด้านรูปลักษณะ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญในระดับมากคือ ความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้ติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในพื้นที่ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ เช่นตามสถานีไฟฟ้าแรงสูงต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.62) การติดตั้งเครื่องวิทยุ VHF, เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในสถานีไฟฟ้าแรงสูงเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.58) ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่งกายสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.52) และให้ระดับความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ความทันสมัยของเครือข่าย (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีการจัดทำข้อมูล เอกสารเผยแพร่ พื้นที่ครอบคลุมใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านรูปลักษณ์

ด้านรูปลักษณ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ความทันสมัยของเครือข่าย	2 (1.1)	35 (20.0)	90 (51.4)	41 (23.4)	7 (4.0)	2.91 (ปานกลาง)	0.80
2. ความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้ติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในพื้นที่ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ เช่นตามสถานีไฟฟ้าแรงสูงต่างๆ	69 (39.4)	85 (48.6)	19 (10.9)	2 (1.1)	0 (0.0)	3.26 (ปานกลาง)	0.69
3. การติดตั้งเครื่องวิทยุ VHF, เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในสถานีไฟฟ้าแรงสูงเป็นระเบียบเรียบร้อย	3 (1.7)	79 (45.1)	77 (44.0)	13 (7.4)	3 (1.7)	3.38 (ปานกลาง)	0.72
4. มีการจัดทำข้อมูล, เอกสารเผยแพร่ พื้นที่ครอบคลุมใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF	0 (0.0)	24 (13.7)	106 (60.6)	37 (21.1)	8 (4.6)	2.83 (ปานกลาง)	0.71
5. ผู้ปฏิบัติงานให้บริการต่างกายสุภาพ	10 (5.7)	71 (40.6)	87 (49.37)	5 (2.9)	2 (1.1)	3.47 (มาก)	0.70
	<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>					<b>3.17 (ปานกลาง)</b>	<b>0.73</b>



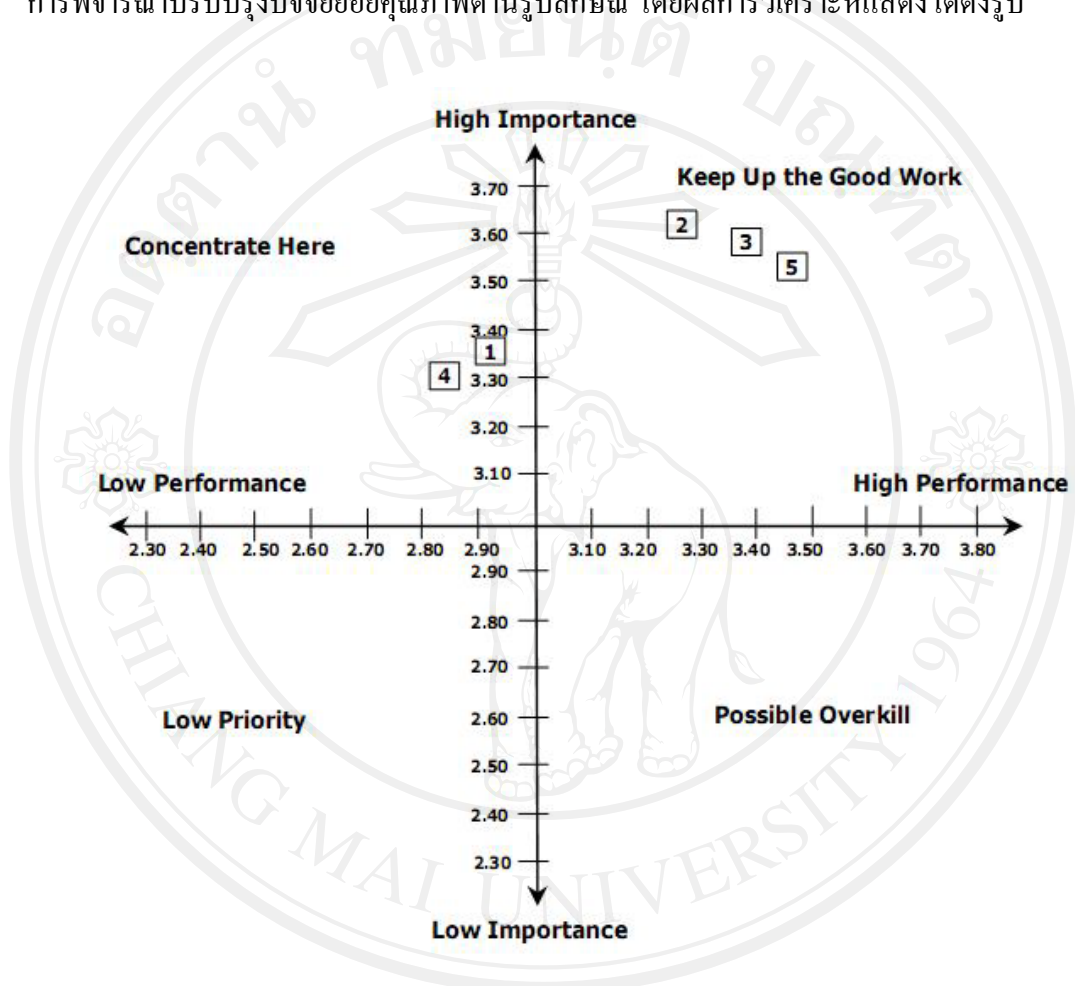
จากตารางที่ 19 พบว่าด้านรูปลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) ปัจจัยย่อยมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่งกายสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.47) และมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางดังนี้ การติดตั้งเครื่องวิทยุ VHF, เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในสถานีไฟฟ้าแรงสูงเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.38) ความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้ติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในพื้นที่ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ เช่นตามสถานีไฟฟ้าแรงสูงต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.26) ความทันสมัยของเครือข่าย (ค่าเฉลี่ย 2.91) มีการจัดทำข้อมูล เอกสารเผยแพร่ พื้นที่ครอบคลุมใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF (ค่าเฉลี่ย 2.83)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบปัจจัยย่อยคุณภาพด้านรูปลักษณ์

ด้านรูปลักษณ์	ระดับความสำคัญ		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ความทันสมัยของเครือข่าย	3.36	ปานกลาง	2.91	ปานกลาง
2. ความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้ติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในพื้นที่ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ เช่น ตามสถานีไฟฟ้าแรงสูงต่างๆ	3.62	มาก	3.26	ปานกลาง
3. การติดตั้งเครื่องวิทยุ VHF, เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในสถานีไฟฟ้าแรงสูงเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.58	มาก	3.38	ปานกลาง
4. มีการจัดทำข้อมูล, เอกสารเผยแพร่พื้นที่ครอบคลุมใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF	3.30	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง
5. ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่งกายสุภาพ	3.52	มาก	3.47	มาก

จากตารางที่ 20 สามารถนำโมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ (Quadrant Analysis) มาใช้วิเคราะห์เพิ่มเติม โดยนำระดับความสำคัญของปัจจัยที่รับรู้โดยผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมาสร้างเป็นแผนภาพ แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงปัจจัยย่อยคุณภาพด้านรูปลักษณ์ โดยผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังรูป



รูปที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามในตารางที่ 20 โดยใช้ Quadrant Analysis

จากรูปที่ 3 หมายเลขเป็นตัวแทนขององค์ประกอบปัจจัยย่อยคุณภาพด้านรูปลักษณ์ ดังนี้ 1) ความทันสมัยของเครือข่าย 2) ความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้ติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในพื้นที่ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ เช่นตามสถานีไฟฟ้าแรงสูงต่างๆ 3) การติดตั้งเครื่องวิทยุ VHF, เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในสถานีไฟฟ้าแรงสูงเป็นระเบียบเรียบร้อย 4) มีการจัดทำข้อมูล, เอกสารเผยแพร่ พื้นที่ครอบคลุมใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF 5) ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่งกายสุภาพ ผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า ความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้ติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในพื้นที่ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ เช่นตามสถานีไฟฟ้าแรงสูงต่างๆ ด้านการ

ติดตั้งเครื่องวิทยุ VHF เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในสถานีไฟฟ้าแรงสูงเป็นระเบียบเรียบร้อย และด้านผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่งกายสุภาพ แสดงถึงองค์ประกอบย่อยที่มีความสำคัญสูง (Keep Up Good Work) และผู้รับบริการได้รับบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ ดังนั้นหน่วยงานต้องรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงต่อไป

ส่วนปัจจัยย่อยด้านความทันสมัยของเครือข่าย และด้านการจัดทำข้อมูล เอกสารเผยแพร่ พื้นที่ครอบคลุมใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF แสดงถึงองค์ประกอบย่อยที่มีความสำคัญสูง แต่ผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการในระดับที่น่าพอใจ (Concentrate Here) กล่าวคือ ระดับการให้ความสำคัญที่ผู้รับบริการต้องการสูงกว่าระดับความพึงพอใจที่ได้รับ ดังนั้นหน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการแก้ไขปรับปรุงในกลุ่มนี้โดยเร่งด่วน เพื่อให้เข้าไปสู่ Quadrant ของ Keep Up Good Work ต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านความใส่ใจ

ด้านความใส่ใจ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจและเอาใจใส่ดูแลเครือข่ายวิทยุ VHF อย่างสม่ำเสมอ	13 (7.4)	97 (55.4)	58 (33.1)	6 (3.4)	1 (0.6)	3.66 (มาก)	0.69
2. สามารถใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ได้อย่างตลอดเวลา	20 (11.4)	97 (55.4)	47 (26.9)	10 (5.7)	1 (0.6)	3.71 (มาก)	0.76
3. มีการแจ้งประกาศให้ทราบในกรณีที่เครือข่ายวิทยุ VHF จุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้	12 (6.9)	72 (41.1)	61 (34.9)	19 (10.9)	11 (6.3)	3.31 (ปานกลาง)	0.98
4. มีการตรวจสอบจากผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาเครือข่ายวิทยุ VHF ให้มีความพร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ	18 (10.3)	95 (54.3)	49 (28.0)	10 (5.7)	3 (1.7)	3.66 (มาก)	0.81
5. มีการรับฟังข้อเสนอแนะปรับปรุง เครือข่ายวิทยุ VHF ตามความต้องการเป็นอย่างดี	10 (5.7)	72 (41.1)	76 (43.4)	13 (7.4)	4 (2.3)	3.41 (มาก)	0.80
6. มีการขยายพื้นที่การใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ให้ติดต่อได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่นการติดต่อระหว่างลานไถสถานีไฟฟ้ากับศูนย์ควบคุมระบบ จ.พิษณุโลก	25 (14.3)	83 (47.4)	53 (30.3)	13 (7.4)	1 (0.6)	3.67 (มาก)	0.83
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.57 (มาก)</b>	<b>0.81</b>

จากตารางที่ 21 พบว่าด้านความใส่ใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด สามารถใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ได้อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีการขยายพื้นที่การใช้งาน เครือข่ายวิทยุ VHF ให้ติดต่อได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่นการติดต่อระหว่างลานโกสถานีไฟฟ้า กับศูนย์ควบคุมระบบ จ.พิษณุโลก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจ และเอาใจใส่ดูแล เครือข่ายวิทยุ VHF อย่างสม่ำเสมอ และมีการตรวจสอบจากผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาเครือข่ายวิทยุ VHF ให้มีความพร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.66) มีการรับฟัง ข้อเสนอแนะ ปรับปรุง เครือข่ายวิทยุ VHF ตามความต้องการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.41) และให้ ระดับความสำคัญในระดับปานกลางได้แก่ มีการแจ้งประกาศให้ทราบ ในกรณีที่เครือข่ายวิทยุ VHF จุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านความใส่ใจ

ด้านความใส่ใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจและเอาใจใส่ดูแลเครือข่ายวิทยุ VHF อย่างสม่ำเสมอ	3 (1.7)	68 (38.9)	92 (52.6)	10 (5.7)	2 (1.1)	3.34 (ปานกลาง)	0.67
2. สามารถใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ได้อย่างตลอดเวลา	7 (4.0)	63 (36.0)	83 (47.4)	19 (10.9)	3 (1.7)	3.30 (ปานกลาง)	0.78
3. มีการแจ้งประกาศให้ทราบในกรณีที่เครือข่ายวิทยุ VHF จุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้	3 (1.7)	32 (18.3)	80 (45.7)	43 (24.6)	17 (9.7)	2.78 (ปานกลาง)	0.92
4. มีการตรวจสอบจากผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาเครือข่ายวิทยุ VHF ให้มีความพร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ	7 (4.0)	66 (37.7)	84 (48.0)	14 (8.0)	4 (2.3)	3.33 (ปานกลาง)	0.78
5. มีการรับฟังข้อเสนอแนะปรับปรุง เครือข่ายวิทยุ VHF ตามความต้องการเป็นอย่างดี	1 (0.6)	53 (30.3)	102 (58.3)	13 (7.4)	6 (3.4)	3.17 (ปานกลาง)	0.71
6. มีการขยายพื้นที่การใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ให้ติดต่อได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่นการติดต่อระหว่างลานไถสถานีไฟฟ้ากับศูนย์ควบคุมระบบ จ.พิษณุโลก	6 (3.4)	61 (34.9)	79 (45.1)	27 (15.4)	2 (1.1)	3.24 (ปานกลาง)	0.79
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.19 (ปานกลาง)</b>	<b>0.78</b>

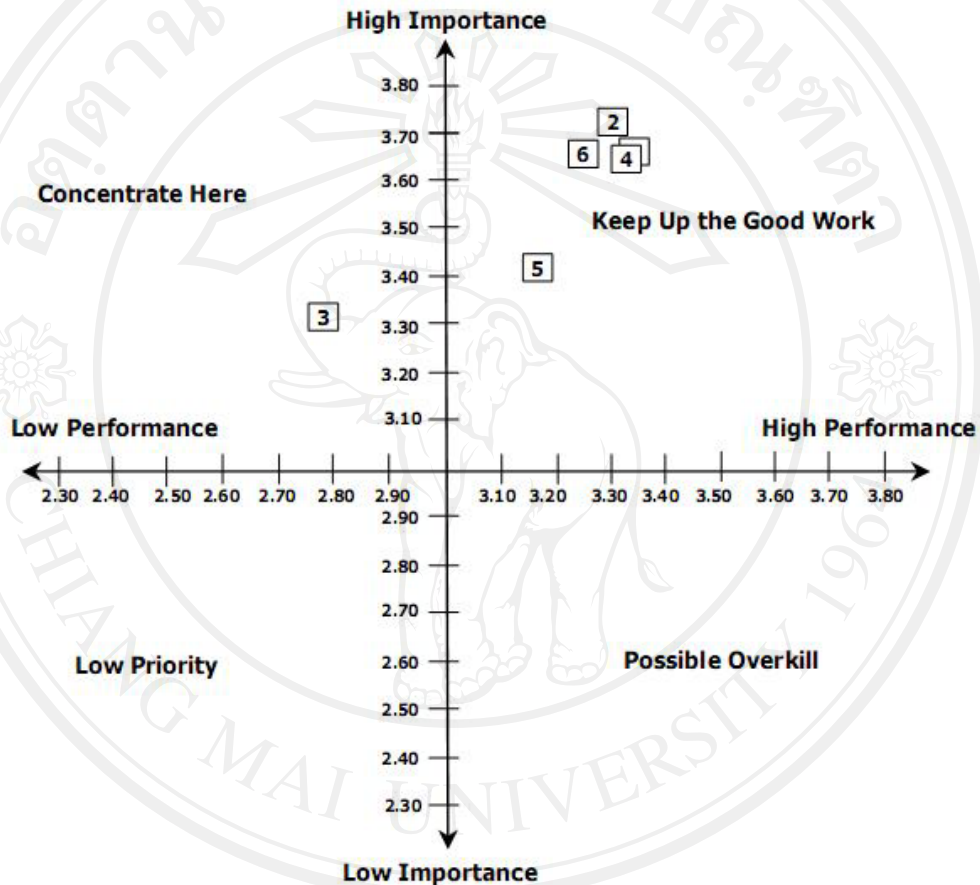
จากตารางที่ 22 พบว่าด้านความใส่ใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) ปัจจัยย่อยมีระดับความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลางเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจ และเอาใจใส่ดูแลเครือข่ายวิทยุ VHF อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.34) มีการตรวจสอบจากผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาเครือข่ายวิทยุ VHF ให้มีความพร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.33) สามารถใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ได้ อย่างตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.30) มีการขยายพื้นที่การใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ให้ติดต่อได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่นการติดต่อระหว่างลานไกลสถานีไฟฟ้ากับศูนย์ควบคุมระบบ จ.พิษณุโลก (ค่าเฉลี่ย 3.24) มีการรับฟังข้อเสนอแนะ ปรับปรุง เครือข่ายวิทยุ VHF ตามความต้องการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.17) มีการแจ้งประกาศให้ทราบ ในกรณีที่เครือข่ายวิทยุ VHF จุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 2.78)



ตารางที่ 23 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบปัจจัยย่อยคุณภาพด้านความใส่ใจ

ด้านความใส่ใจ	ระดับความสำคัญ		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจ และเอาใจใส่ดูแลเครือข่ายวิทยุ VHF อย่างสม่ำเสมอ	3.66	มาก	3.34	ปานกลาง
2. สามารถใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ได้อย่างต่อเนื่อง	3.71	มาก	3.30	ปานกลาง
3. มีการแจ้งประกาศให้ทราบ ในกรณีที่เกิดเครือข่ายวิทยุ VHF จุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้	3.31	ปานกลาง	2.78	ปานกลาง
4. มีการตรวจสอบจากผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาเครือข่ายวิทยุ VHF ให้มีความพร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ	3.66	มาก	3.33	ปานกลาง
5. มีการรับฟังข้อเสนอแนะ ปรับปรุงเครือข่ายวิทยุ VHF ตามความต้องการเป็นอย่างดี	3.41	มาก	3.17	ปานกลาง
6. มีการขยายพื้นที่การใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ให้ติดต่อได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่นการติดต่อระหว่างลานไถสถานีไฟฟ้ากับศูนย์ควบคุมระบบจ.พิษณุโลก	3.67	มาก	3.24	ปานกลาง

จากตารางที่ 23 สามารถนำโมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ (Quadrant Analysis) มาใช้วิเคราะห์เพิ่มเติม โดยนำระดับความสำคัญของปัจจัยที่รับรู้โดยผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมาสร้างเป็นแผนภาพ แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงปัจจัยย่อยคุณภาพด้านความใส่ใจ โดยผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังรูป



รูปที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามในตารางที่ 23 โดยใช้ Quadrant Analysis

จากรูปที่ 4 หมายเลขเป็นตัวแทนขององค์ประกอบปัจจัยย่อยคุณภาพด้านความใส่ใจ ดังนี้ 1) ด้านผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจ และเอาใจใส่ดูแลเครือข่ายวิทยุ VHF อย่างสม่ำเสมอ 2) ด้านสามารถใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ได้อย่างตลอดเวลา 3) ด้านการแจ้งประกาศให้ทราบ ในกรณีที่เครือข่ายวิทยุ VHF จุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ 4) ด้านมีการตรวจสอบจากผู้ปฏิบัติงาน บำรุงรักษาเครือข่ายวิทยุ VHF ให้มีความพร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ 5) ด้านมีการรับฟังข้อเสนอแนะ ปรับปรุง เครือข่ายวิทยุ VHF ตามความต้องการเป็นอย่างดี 6) ด้านมีการขยายพื้นที่การใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ให้ติดต่อได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่นการติดต่อระหว่างลานไก่อ

สถานีไฟฟ้ากับศูนย์ควบคุมระบบ จ.พิษณุโลก ผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า ปัจจัยย่อยด้าน ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจ และเอาใจใส่ดูแลเครือข่ายวิทยุ VHF อย่างสม่ำเสมอ ด้านสามารถใช้งาน เครือข่ายวิทยุ VHF ได้อย่างตลอดเวลา ด้านมีการตรวจสอบจากผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาเครือข่าย วิทยุ VHF ให้มีความพร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ ด้านมีการรับฟังข้อเสนอแนะ ปรับปรุง เครือข่าย วิทยุ VHF ตามความต้องการเป็นอย่างดี ด้านมีการขยายพื้นที่การใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ให้ ติดต่อกันได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่นการติดต่อระหว่างลานโกสถานีไฟฟ้ากับศูนย์ควบคุมระบบ จ.พิษณุโลก แสดงถึงองค์ประกอบย่อยที่มีความสำคัญสูง (Keep Up Good Work) และผู้รับบริการ ได้รับบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ ดังนั้นหน่วยงานต้องรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงต่อไป

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยที่ 5 เรื่องการรับฟังข้อเสนอแนะ ปรับปรุง เครือข่ายวิทยุ VHF ตามความต้องการเป็นอย่างดี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความสำคัญและความพึงพอใจ ต่ำกว่าปัจจัยอื่นๆที่อยู่ในกลุ่ม Quadrant ที่ 1 ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าผู้ปฏิบัติงานผู้ให้บริการเครือข่าย วิทยุ VHF มีการออกแบบสอบถามไม่เป็นประจำ ดังนั้นจึงควรพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงปัจจัย ย่อยดังกล่าวนี้ เพื่อที่จะทำให้ปัจจัยย่อยนี้มีความสำคัญและความพึงพอใจไปอยู่ในกลุ่มของ ปัจจัยอื่นๆใน Quadrant ที่ 1 ต่อไป

ส่วนปัจจัยย่อยด้านการแจ้งประกาศให้ทราบ ในกรณีที่เครือข่ายวิทยุ VHF จุดใดจุด หนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ แสดงถึงองค์ประกอบย่อยที่มีความสำคัญสูง แต่ผู้รับบริการ ไม่ได้รับการ บริการในระดับที่น่าพอใจ (Concentrate Here) กล่าวคือ ระดับการให้ความสำคัญที่ผู้รับบริการ ต้องการสูงกว่าระดับความพึงพอใจที่ได้รับ ดังนั้นหน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการแก้ไข ปรับปรุงในกลุ่มนี้โดยเร่งด่วน เพื่อให้เข้าไปสู่ Quadrant ของ Keep Up Good Work ต่อไป

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบ แก๊ซ เครื่องข่ายวิทยุ VHF ในกรณีที่เครื่องข่ายวิทยุ VHF ไม่สามารถใช้งานได้	18 (10.3)	97 (55.4)	55 (31.4)	4 (2.3)	1 (0.6)	3.73 (มาก)	0.70
2. ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว	12 (6.9)	91 (52.0)	67 (38.3)	4 (2.3)	1 (0.6)	3.62 (มาก)	0.67
3. จำนวนจุดติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF มีความพอเพียงกับความต้องการ	11 (6.3)	93 (53.1)	65 (37.1)	6 (3.4)	0 (0.0)	3.62 (มาก)	0.66
4. ผู้ปฏิบัติงานมีแผนงานติดตามการใช้บริการ หลังจากที่ได้ใช้บริการเครื่องข่ายวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง	10 (5.7)	74 (42.3)	78 (44.6)	12 (6.9)	1 (0.6)	3.46 (มาก)	0.73
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.61 (มาก)</b>	<b>0.69</b>

จากตารางที่ 24 พบว่าด้านการตอบสนอง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบ แก๊ซ เครื่องข่ายวิทยุ VHF ในกรณีที่เครื่องข่ายวิทยุ VHF ไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว และจำนวนจุดติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF มีความพอเพียงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.62) ปฏิบัติงานมีแผนงานติดตามการใช้บริการ หลังจากที่ได้ใช้บริการเครื่องข่ายวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านการตอบสนอง

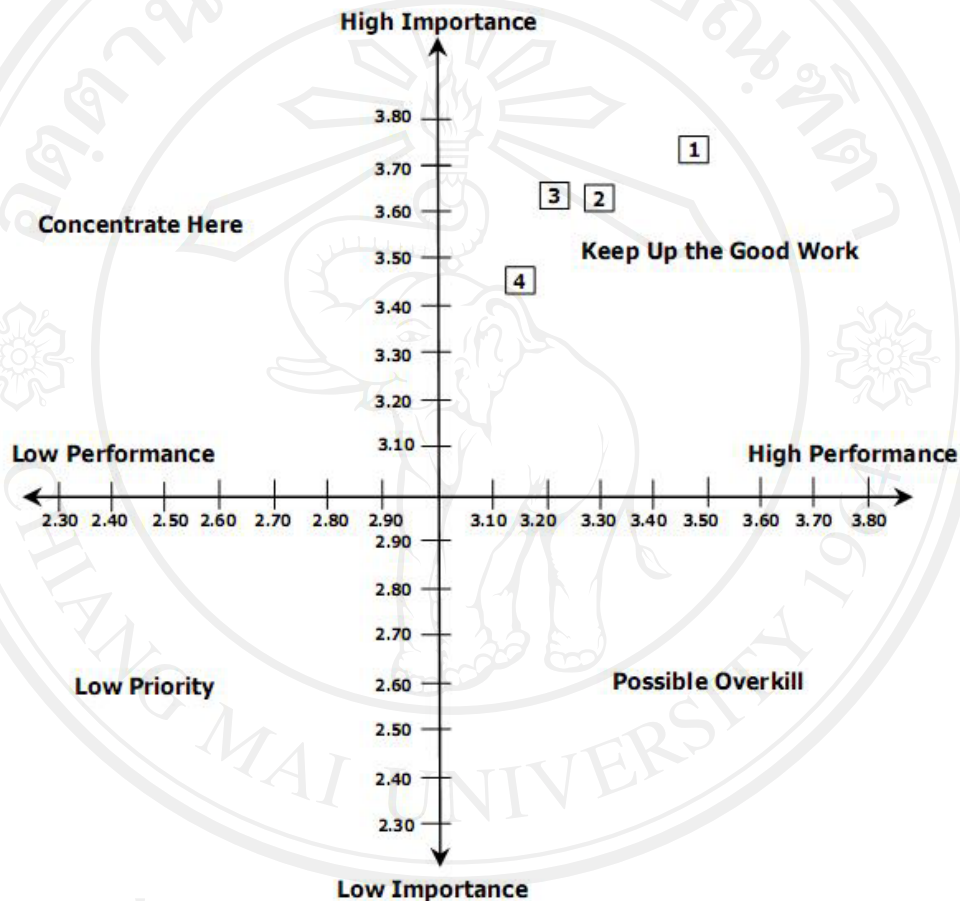
ด้านการตอบสนอง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบ แก๊ส เครื่องข่ายวิทยุ VHF ในกรณีที่เครื่องข่ายวิทยุ VHF ไม่สามารถใช้งานได้	11 (6.3)	75 (42.9)	78 (44.6)	9 (5.1)	2 (1.1)	3.48 (มาก)	0.74
2. ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว	6 (3.4)	63 (36.0)	88 (50.3)	13 (7.4)	5 (2.9)	3.30 (ปานกลาง)	0.78
3. จำนวนจุดติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF มีความพอเพียงกับความต้องการ	2 (1.1)	58 (33.1)	94 (53.7)	16 (9.1)	5 (2.9)	3.21 (ปานกลาง)	0.74
4. ผู้ปฏิบัติงานมีแผนงานติดตามการใช้บริการ หลังจากที่ได้ใช้บริการเครื่องข่ายวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง	3 (1.7)	54 (30.9)	85 (48.6)	30 (17.1)	3 (1.7)	3.14 (ปานกลาง)	0.78
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.28 (ปานกลาง)</b>	<b>0.76</b>

จากตารางที่ 25 พบว่าด้านการตอบสนอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบ แก๊ส เครื่องข่ายวิทยุ VHF ในกรณีที่เครื่องข่ายวิทยุ VHF ไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.48) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงลำดับคือ ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.30) จำนวนจุดติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF มีความพอเพียงกับความต้องการของ (ค่าเฉลี่ย 3.21) ผู้ปฏิบัติงานมีแผนงานติดตามการใช้บริการ หลังจากที่ได้ใช้บริการเครื่องข่ายวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ตารางที่ 26 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	ระดับความสำคัญ		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบ แก๊ส เครื่องข่ายวิทยุ VHF ในกรณีที่เครื่องข่ายวิทยุ VHF ไม่สามารถใช้งานได้	3.73	มาก	3.48	มาก
2. ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.62	มาก	3.30	ปานกลาง
3. จำนวนจุดติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF มีความพอเพียงกับความต้องการ	3.62	มาก	3.21	ปานกลาง
4. ผู้ปฏิบัติงานมีแผนงานติดตามการให้บริการ หลังจากที่ได้ให้บริการเครื่องข่ายวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง	3.46	มาก	3.14	ปานกลาง

จากตารางที่ 26 สามารถนำโมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ (Quadrant Analysis) มาใช้วิเคราะห์เพิ่มเติม โดยนำระดับความสำคัญของปัจจัยที่รับรู้โดยผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมาสร้างเป็นแผนภาพ แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงปัจจัยย่อยคุณภาพด้านการ โดยผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังรูป



รูปที่ 5 แสดงการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามในตารางที่ 26 โดยใช้ Quadrant Analysis

จากรูปที่ 5 หมายเลขเป็นตัวแทนขององค์ประกอบปัจจัยย่อยคุณภาพด้านการตอบสนอง ดังนี้ 1) ด้านผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบ แก้ไข เครื่องข่ายวิทยุ VHF ในกรณีที่เครื่องข่ายวิทยุ VHF ไม่สามารถใช้งานได้ 2) ด้านผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว 3) ด้านจำนวนจุดติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF มีความพอเพียงกับความต้องการ 4) ด้านผู้ปฏิบัติงานมีแผนงานติดตามการให้บริการ หลังจากที่ได้ให้บริการเครื่องข่ายวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง ผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า ปัจจัยทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นอยู่ใน Quadrant ที่

1 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า องค์กรประกอบย่อยทั้งหมดนี้มีความสำคัญสูง (Keep Up Good Work) และผู้รับบริการได้รับบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ ดังนั้นหน่วยงานต้องรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงต่อไป

เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยที่ 1 เรื่องผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบแก้ไข เครื่องข่ายวิทยุ VHF ในกรณีที่เครื่องข่ายวิทยุ VHF ไม่สามารถใช้งานได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความสำคัญและความพึงพอใจสูง ซึ่งทำให้มีความโดดเด่นต่างจากปัจจัยย่อยอื่นๆในกลุ่มของ Quadrant ที่ 1 อาจจะเป็นเพราะว่าผู้ปฏิบัติงานผู้ให้บริการรู้หน้าที่รับผิดชอบงานของตนเองเป็นอย่างดี มีความตั้งใจในการทำงาน และมีหัวใจพร้อมให้บริการอย่างแท้จริง จึงทำให้ปัจจัยดังกล่าวโดดเด่น ดังนั้นจึงควรมีแผนงานในการพัฒนาจุดเด่นต่างๆเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางตัวอย่างในการพัฒนาองค์ประกอบคุณภาพด้านอื่นๆต่อไป



ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านอื่นๆ

ด้านอื่นๆ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. คุณภาพของสัญญาณเสียงและความชัดเจนที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน	17 (9.7)	99 (56.6)	53 (30.3)	6 (3.4)	0 (0.0)	3.73 (มาก)	0.68
2. ความสะดวกสบายในการพกพาเครื่องวิทยุ VHF ได้โดยสะดวก	10 (5.7)	83 (47.4)	75 (42.9)	7 (4.0)	0 (0.0)	3.55 (มาก)	0.67
3. ความสามารถในการใช้งานของเครื่องวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง	15 (8.6)	80 (45.7)	71 (40.6)	8 (4.6)	1 (0.6)	3.57 (มาก)	0.74
4. จำนวนเครื่องวิทยุที่มีใช้งานในปัจจุบัน มีเพียงพอต่อความต้องการในแต่ละหน่วยงาน	13 (7.4)	76 (43.4)	58 (33.1)	23 (13.1)	5 (2.9)	3.39 (ปานกลาง)	0.91
5. การติดต่อผ่านทางเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สามารถติดต่อได้ไกลขึ้นตามที่คาดหวัง	13 (7.4)	72 (41.1)	76 (43.4)	14 (8.0)	0 (0.0)	3.48 (มาก)	0.75
6. สามารถติดต่อประสานงานกับศูนย์ควบคุมระบบ ได้ทุกครั้งในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องในระบบส่งกำลังไฟฟ้า	20 (11.4)	82 (46.9)	66 (37.7)	6 (3.4)	1 (0.6)	3.65 (มาก)	0.75
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.56 (มาก)</b>	<b>0.75</b>

จากตารางที่ 27 พบว่าด้านอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญในระดับมากคือ คุณภาพของสัญญาณเสียง และความชัดเจน ที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) สามารถติดต่อประสานงานกับศูนย์ควบคุมระบบ ได้ทุกครั้งในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องในระบบส่งกำลังไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.65) ความสามารถในการใช้งานของเครื่องวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.57) ความสะดวกสบายในการพกพาเครื่องวิทยุ VHF ได้โดยสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.55) การติดต่อผ่านทางเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สามารถติดต่อได้ไกลขึ้นตามที่คาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 3.48) และให้ระดับความสำคัญในระดับปานกลางคือ จำนวนเครื่องวิทยุที่มีใช้งานในปัจจุบัน มีเพียงพอต่อความต้องการในแต่ละหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านอื่นๆ

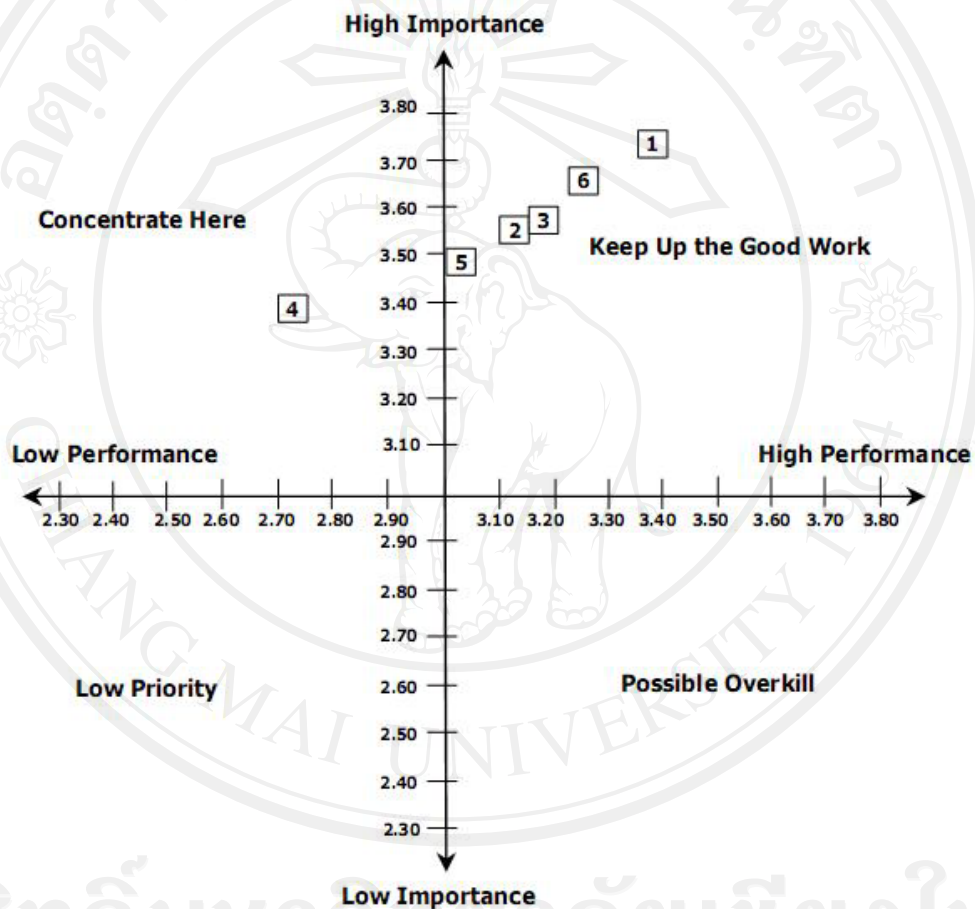
ด้านอื่นๆ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. คุณภาพของสัญญาณเสียงและความชัดเจนที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน	11 (6.3)	61 (34.9)	88 (50.3)	13 (7.4)	2 (1.2)	3.38 (ปานกลาง)	0.76
2. ความสะดวกสบายในการพกพาเครื่องวิทยุ VHF ได้โดยสะดวก	4 (2.3)	50 (28.6)	91 (52.0)	25 (14.3)	5 (2.9)	3.13 (ปานกลาง)	0.79
3. ความสามารถในการใช้งานของเครื่องวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง	1 (0.6)	54 (30.9)	98 (56.0)	20 (11.4)	2 (1.1)	3.18 (ปานกลาง)	0.68
4. จำนวนเครื่องวิทยุที่มีใช้งานในปัจจุบัน มีเพียงพอต่อความต้องการในแต่ละหน่วยงาน	2 (1.1)	31 (17.7)	77 (44.0)	48 (27.4)	17 (9.7)	2.73 (ปานกลาง)	0.90
5. การติดต่อผ่านทางเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สามารถติดต่อได้ไกลขึ้นตามที่คาดหวัง	2 (1.1)	46 (26.3)	89 (50.9)	32 (18.3)	6 (3.4)	3.03 (ปานกลาง)	0.79
6. สามารถติดต่อประสานงานกับศูนย์ควบคุมระบบ ได้ทุกครั้งในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องในระบบส่งกำลังไฟฟ้า	5 (2.9)	56 (32.0)	96 (54.9)	16 (9.1)	2 (1.1)	3.26 (ปานกลาง)	0.71
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.12 (ปานกลาง)</b>	<b>0.77</b>

จากตารางที่ 28 พบว่าด้านอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลางเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ คุณภาพของสัญญาณเสียง และความชัดเจน ที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.38) สามารถติดต่อประสานงานกับศูนย์ควบคุมระบบ ได้ทุกครั้งในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องในระบบส่งกำลังไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.26) ความสามารถในการใช้งานของเครื่องวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.18) ความสะดวกสบายในการพกพาเครื่องวิทยุ VHF ได้โดยสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.13) การติดต่อผ่านทางเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สามารถติดต่อได้ไกลขึ้นตามที่คาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 3.03) จำนวนเครื่องวิทยุที่มีใช้งานในปัจจุบัน มีเพียงพอต่อความต้องการในแต่ละหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 2.73)

ตารางที่ 29 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านอื่นๆ

ด้านอื่นๆ	ระดับความสำคัญ		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. คุณภาพของสัญญาณเสียง และความชัดเจน ที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน	3.73	มาก	3.38	ปานกลาง
2. ความสะดวกสบายในการพกพา เครื่องวิทยุ VHF ได้โดยสะดวก	3.55	มาก	3.13	ปานกลาง
3. ความสามารถในการใช้งานของ เครื่องวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง	3.57	มาก	3.18	ปานกลาง
4. จำนวนเครื่องวิทยุที่มีใช้งานในปัจจุบัน มีเพียงพอต่อความต้องการในแต่ละหน่วยงาน	3.39	ปานกลาง	2.73	ปานกลาง
5. การติดต่อผ่านทางเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สามารถติดต่อได้ไกลขึ้นตามที่คาดหวัง	3.48	มาก	3.03	ปานกลาง
6. สามารถติดต่อประสานงานกับศูนย์ควบคุมระบบ ได้ทุกครั้งในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องในระบบส่งกำลังไฟฟ้า	3.65	มาก	3.26	ปานกลาง

จากตารางที่ 29 สามารถนำโมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ (Quadrant Analysis) มาใช้วิเคราะห์เพิ่มเติม โดยนำระดับความสำคัญของปัจจัยที่รับรู้โดยผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมาสร้างเป็นแผนภาพ แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงปัจจัยย่อยคุณภาพด้านอื่นๆ โดยผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังรูป



รูปที่ 6 แสดงการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามในตารางที่ 29 โดยใช้ Quadrant Analysis

จากรูปที่ 6 หมายเลขเป็นตัวแทนขององค์ประกอบปัจจัยย่อยคุณภาพด้านอื่นๆ ดังนี้ 1) คุณภาพของสัญญาณเสียง และความชัดเจน ที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน 2) ความสะดวกสบายในการพกพาเครื่องวิทยุ VHF ได้โดยสะดวก 3) ความสามารถในการใช้งานของเครื่องวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง 4) จำนวนเครื่องวิทยุที่มีใช้งานในปัจจุบัน มีเพียงพอต่อความต้องการในแต่ละหน่วยงาน 5) การติดต่อผ่านทางเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สามารถติดต่อได้ไกลขึ้นตามที่คาดหวัง 6) สามารถติดต่อประสานงานกับศูนย์ควบคุมระบบ ได้ทุกครั้งในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องในระบบส่ง

กำลังไฟฟ้า ผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า ปัจจัยย่อยด้านคุณภาพของสัญญาณเสียงและความชัดเจนที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน ด้านความสะดวกสบายในการพกพาเครื่องวิทยุ VHF ได้โดยสะดวก ด้านความสามารถในการใช้งานของเครื่องวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง ด้านการติดต่อผ่านทางเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สามารถติดต่อได้ไกลขึ้นตามที่คาดหวัง และด้านสามารถติดต่อประสานงานกับศูนย์ควบคุมระบบ ได้ทุกครั้งในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องในระบบส่งกำลังไฟฟ้า แสดงถึงองค์ประกอบย่อยที่มีความสำคัญสูง (Keep Up Good Work) และผู้รับบริการ ได้รับบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ ดังนั้นหน่วยงานต้องรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงต่อไป

ส่วนปัจจัยย่อยด้านจำนวนเครื่องวิทยุที่มีใช้งานในปัจจุบัน มีเพียงพอต่อความต้องการในแต่ละหน่วยงาน แสดงถึงองค์ประกอบย่อยที่มีความสำคัญสูง แต่ผู้รับบริการ ไม่ได้รับบริการในระดับที่น่าพอใจ (Concentrate Here) กล่าวคือ ระดับการให้ความสำคัญที่ผู้รับบริการต้องการสูงกว่าระดับความพึงพอใจที่ได้รับ ดังนั้นหน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการแก้ไขปรับปรุงในกลุ่มนี้ โดยเร่งด่วน เพื่อให้เข้าไปสู่ Quadrant ของ Keep Up Good Work ต่อไป

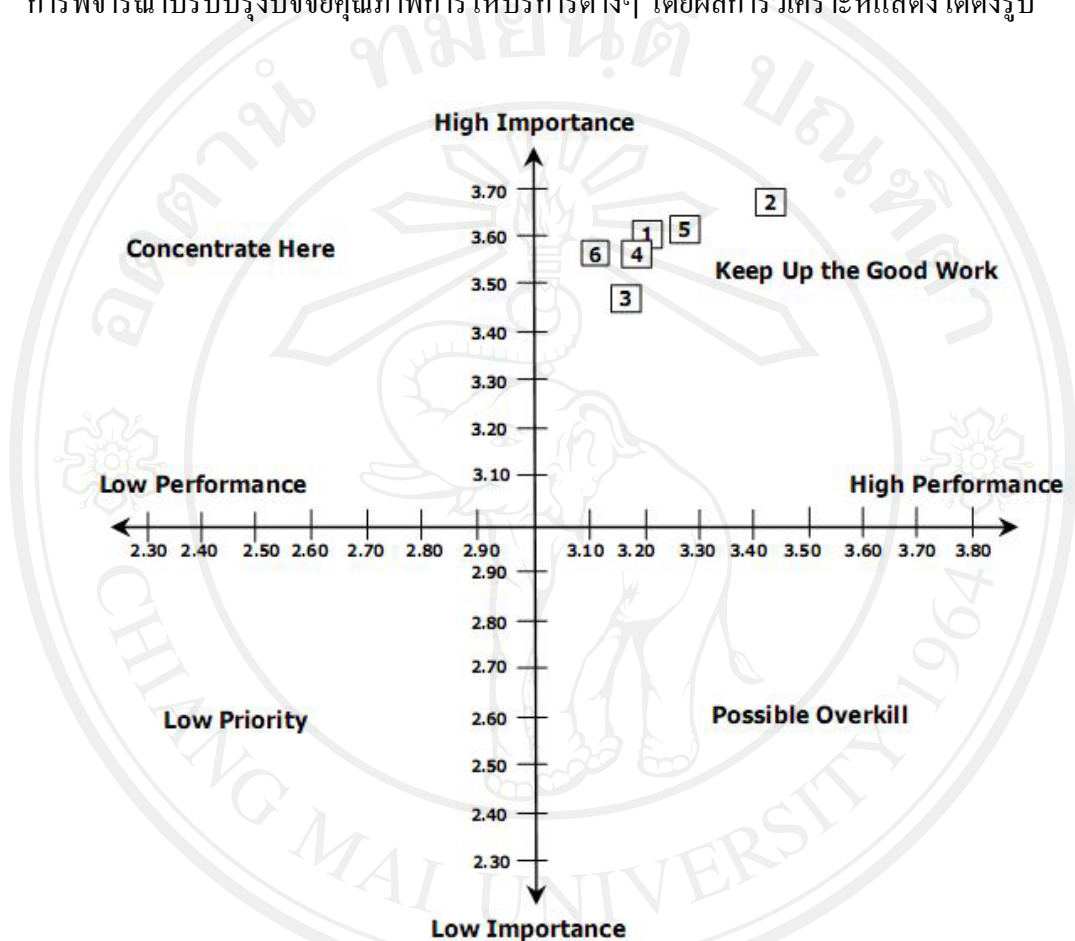
ตารางที่ 30 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพ	ระดับความสำคัญ		ระดับความพึงพอใจ	
1. ด้านความไว้วางใจได้	3.59	มาก	3.21	ปานกลาง
2. ด้านความมั่นใจ	3.68	มาก	3.43	มาก
3. ด้านรูปลักษณ์	3.47	มาก	3.17	ปานกลาง
4. ด้านความใส่ใจ	3.57	มาก	3.19	ปานกลาง
5. ด้านการตอบสนอง	3.61	มาก	3.28	ปานกลาง
6. ด้านอื่น	3.56	มาก	3.12	ปานกลาง

จากตารางที่ 30 พบว่าองค์ประกอบคุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกด้าน สำหรับความพึงพอใจพบว่ามีค่าเฉลี่ยทุกด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นใจอยู่ในระดับมาก



จากตารางที่ 30 สามารถนำโมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ (Quadrant Analysis) มาใช้วิเคราะห์เพิ่มเติม โดยนำระดับความสำคัญของปัจจัยที่รับรู้โดยผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมาสร้างเป็นแผนภาพ แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงปัจจัยคุณภาพการให้บริการต่างๆ โดยผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังรูป



รูปที่ 7 แสดงการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามในตารางที่ 30 โดยใช้ Quadrant Analysis

จากรูปที่ 7 หมายเลขเป็นตัวแทนขององค์ประกอบคุณภาพด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านความไว้วางใจ 2) ด้านความมั่นใจ 3) ด้านรูปลักษณ์ 4) ด้านความใส่ใจ 5) ด้านการตอบสนอง 6) ด้านอื่นๆ ผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า ด้านความไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่น ด้านรูปลักษณ์ ด้านความใส่ใจ ด้านการตอบสนอง และด้านอื่นๆ แสดงถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูง (Keep Up Good Work) และผู้รับบริการได้รับบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ ดังนั้นหน่วยงานต้องรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงต่อไป

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบคุณภาพด้านความมั่นใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความสำคัญและความพึงพอใจสูง ซึ่งทำให้องค์ประกอบด้านนี้มีความโดดเด่นต่างจากองค์ประกอบคุณภาพด้านอื่นๆที่อยู่ใน Quadrant ที่ 1 ซึ่งเป็นเพราะว่าผู้ปฏิบัติงานผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี หรือมีการตรวจสอบเครือข่ายวิทยุ VHF เป็นประจำ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเครือข่ายวิทยุ VHF เกิดความมั่นใจ ดังนั้นจึงควรมีแผนงานในการพัฒนาจุดเด่นต่างๆ เหล่านี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางตัวอย่างในการพัฒนาองค์ประกอบคุณภาพด้านอื่นๆต่อไป

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามพื้นที่ใช้งานและหน่วยงานที่สังกัด**

**3.1 การประเมินระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน**

เนื่องจากพื้นที่ใช้งานจะใช้เครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างออกปฏิบัติงานด้านบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้า ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการประเมินว่าแต่ละพื้นที่ให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของระบบเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับใด เนื่องจากเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟในปัจจุบันให้บริการครอบคลุมพื้นที่ 17 จังหวัดภาคเหนือ ซึ่งมีพื้นที่กว้างและมีการติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณ วิทยุวีเอชเอฟ และเชื่อมต่อเครือข่ายกระจายทั่วทั้งภาคเหนือ กองบำรุงรักษาระบบสื่อสารจึงมีหน่วยงานระดับแผนก เป็นผู้ให้บริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟ และบำรุงรักษาโดยแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นภาคเหนือตอนบนและตอนล่าง ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจอยากจะทราบความพึงพอใจในการให้บริการ โดยแบ่งเป็นพื้นที่ ซึ่งกำหนดตามโครงสร้างขององค์กร ทำให้เกิดการแบ่งขอบเขตความรับผิดชอบงานบำรุงรักษาในแต่ละแผนกอย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้ง่ายต่อการประเมินความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ใช้สถิติค่าเฉลี่ยและการทดสอบสองตัวแปร 2 ตัวแปร ด้วยวิธีค่าแจกแจงแบบที (Independent Sample T-test) โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความความสำคัญด้านความไว้วางใจ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน

ด้านความไว้วางใจ	พื้นที่ใช้งาน		t-test	Sig. (2-tailed)
	ภาคเหนือ ตอนบน	ภาคเหนือ ตอนล่าง		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้	3.74	3.76	-0.206	0.837
2. มีการสอบถาม หรือข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงเครือข่ายวิทยุ VHF ตามที่ ต้องการ	3.26	3.43	-1.315	0.190
3. เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถให้บริการได้ ทุกครั้ง เมื่อออกไปปฏิบัติงาน	3.71	3.72	-0.091	0.928
4. ผู้ปฏิบัติงานมีการบำรุงรักษาเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF เป็น ประจำปีละ 1 ครั้ง	3.47	3.54	-0.563	0.574
5. จำนวนเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ และการ เชื่อมต่อเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบัน ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ	3.56	3.71	-1.211	0.227
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.55</b>	<b>3.63</b>	<b>-0.915</b>	<b>0.361</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 31 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความไว้วางใจ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญด้านความมั่นใจ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน

ด้านความมั่นใจ	พื้นที่ใช้งาน		t-test	Sig. (2-tailed)
	ภาคเหนือ ตอนบน	ภาคเหนือ ตอนล่าง		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ออกปฏิบัติงาน	3.72	3.84	-1.110	0.269
2. เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถสร้างความมั่นใจ และทำให้รู้สึกปลอดภัยในขณะที่ออกปฏิบัติงาน	3.73	3.75	-0.182	0.856
3. ผู้ปฏิบัติงานมีกิริยามารยาทที่ดี เมื่อมาขอรับบริการ	3.69	3.79	-0.968	0.334
4. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับการใช้เครือข่ายวิทยุ VHF เป็นอย่างดี	3.51	3.71	-1.959	0.52
5. ความแรงของสัญญาณที่ใช้ในการรับ-ส่งของเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สร้างความมั่นใจทุกครั้งในขณะที่ออกไปปฏิบัติงาน	3.63	3.66	-0.345	0.731
6. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายวิทยุ อย่างเชี่ยวชาญ	3.49	3.64	-1.498	0.136
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.63</b>	<b>3.73</b>	<b>-1.249</b>	<b>0.213</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 32 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความมั่นใจ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน

ด้านรูปลักษณ์	พื้นที่ใช้งาน		t-test	Sig. (2-tailed)
	ภาคเหนือ ตอนบน	ภาคเหนือ ตอนล่าง		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความทันสมัยของเครือข่าย	3.36	3.36	0.008	0.993
2. ความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้ติดตั้ง เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในพื้นที่ฝ่าย ปฏิบัติการภาคเหนือ เช่นตามสถานี ไฟฟ้าแรงสูงต่างๆ	3.59	3.64	-0.463	0.644
3. การติดตั้งเครื่องวิทยุ VHF, เครื่องทวน สัญญาณวิทยุ VHF ในสถานีไฟฟ้าแรงสูง เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.58	3.57	0.080	0.936
4. มีการจัดทำข้อมูล, เอกสารเผยแพร่ พื้นที่ ครอบคลุมใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF	3.22	3.37	-1.223	0.223
5. ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่งกายสุภาพ	3.56	3.48	0.706	0.481
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.46</b>	<b>3.49</b>	<b>-0.271</b>	<b>0.786</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 33 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านรูปลักษณ์จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญด้านความใส่ใจ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน

ด้านความใส่ใจ	พื้นที่ใช้งาน		t-test	Sig. (2-tailed)
	ภาคเหนือ ตอนบน	ภาคเหนือ ตอนล่าง		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจ และเอาใจใส่ดูแลเครือข่ายวิทยุ VHF อย่างสม่ำเสมอ	3.64	3.67	-0.330	0.742
2. สามารถใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ได้อย่างตลอดเวลา	3.74	3.69	0.507	0.612
3. มีการแจ้งประกาศให้ทราบ ในกรณีที่เครือข่ายวิทยุ VHF จุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้	3.22	3.40	-1.246	0.214
4. มีการตรวจสอบจากผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาเครือข่ายวิทยุ VHF ให้มีความพร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ	3.62	3.70	-0.657	0.512
5. มีการรับฟังข้อเสนอแนะ ปรับปรุงเครือข่ายวิทยุ VHF ตามความต้องการเป็นอย่างดี	3.35	3.46	-0.921	0.358
6. มีการขยายพื้นที่การใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ให้ติดต่อได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่นการติดต่อระหว่างลานโกสธานีไฟฟ้ากับศูนย์ควบคุมระบบ จ.พิษณุโลก	3.64	3.71	-0.542	0.588
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.53</b>	<b>3.60</b>	<b>-0.670</b>	<b>0.504</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 34 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความใส่ใจ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญด้านการตอบสนอง จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน

ด้านการตอบสนอง	พื้นที่ใช้งาน		t-test	Sig. (2-tailed)
	ภาคเหนือ ตอนบน	ภาคเหนือ ตอนล่าง		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบ แก๊ส เครื่องข่ายวิทยุ VHF ในกรณีที่เครื่องข่ายวิทยุ VHF ไม่สามารถใช้งานได้	3.71	3.74	-0.305	0.761
2. ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.56	3.69	-1.250	0.213
3. จำนวนจุดติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF มีความพอเพียงกับความต้องการของ	3.57	3.67	-1.051	0.295
4. ผู้ปฏิบัติงานมีแผนงานติดตามการใช้บริการ หลังจากที่ได้ใช้บริการเครื่องข่ายวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง	3.40	3.52	-1.097	0.274
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.56</b>	<b>3.65</b>	<b>-1.073</b>	<b>0.285</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 35 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการตอบสนอง จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญด้านอื่นๆ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน

ด้านอื่นๆ	พื้นที่ใช้งาน		t-test	Sig. (2-tailed)
	ภาคเหนือ	ภาคเหนือ		
	ตอนบน	ตอนล่าง		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. คุณภาพของสัญญาณเสียง และความชัดเจน ที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน	3.69	3.76	-0.756	0.451
2. ความสะดวกสบายในการพกพาเครื่องวิทยุ VHF ได้โดยสะดวก	3.51	3.58	-0.720	0.473
3. ความสามารถในการใช้งานของเครื่องวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง	3.55	3.60	-0.438	0.662
4. จำนวนเครื่องวิทยุที่มีใช้งานในปัจจุบัน มีเพียงพอต่อความต้องการในแต่ละหน่วยงาน	3.29)	3.49	-1.487	0.139
5. การติดต่อผ่านทางเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สามารถติดต่อได้ไกลขึ้นตามที่คาดหวัง	3.42	3.54	-1.066	0.288
6. สามารถติดต่อประสานงานกับศูนย์ควบคุมระบบ ได้ทุกครั้งในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องในระบบส่งกำลังไฟฟ้า	3.64	3.66	-0.206	0.837

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 36 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนน ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านอื่นๆ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



3.2 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการ  
เครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนก  
ตามพื้นที่ใช้งาน

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความไว้วางใจ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน

ด้านความไว้วางใจ	พื้นที่ใช้งาน		t-test	Sig. (2-tailed)
	ภาคเหนือ ตอนบน	ภาคเหนือ ตอนล่าง		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้	3.53	3.22	3.251	0.001*
2. มีการสอบถาม หรือข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงเครือข่ายวิทยุ VHF ตามที่ ต้องการ	3.05	2.98	0.544	0.587
3. เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถให้บริการได้ ทุกครั้ง เมื่อออกไปปฏิบัติงาน	3.49	3.13	3.242	0.001*
4. ผู้ปฏิบัติงานมีการบำรุงรักษาเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF เป็น ประจำปีละ 1 ครั้ง	3.31	3.04	2.050	0.042*
5. จำนวนเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ และการ เชื่อมต่อเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบัน ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ	3.34	3.02	2.622	0.010*
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.34</b>	<b>3.08</b>	<b>2.933</b>	<b>0.004*</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 37 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ  
t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ  
แบบสอบถามที่มีต่อด้านความไว้วางใจ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญา  
ไว้ เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถให้บริการได้ทุกครั้ง เมื่อออกไปปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานมีการ

บำรุงรักษาเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF เป็นประจำปีละ 1 ครั้ง และจำนวนเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ และการเชื่อมต่อเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน

ด้านความมั่นใจ	พื้นที่ใช้งาน		t-test	Sig. (2-tailed)
	ภาคเหนือ ตอนบน	ภาคเหนือ ตอนล่าง		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ออกปฏิบัติงาน	3.55	3.29	2.214	0.028*
2. เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถสร้างความมั่นใจ และทำให้รู้สึกปลอดภัยในขณะออกปฏิบัติงาน	3.49	3.30	1.774	0.78
3. ผู้ปฏิบัติงานมีกิจกรรมยามราที่ดี เมื่อมาขอรับบริการ	3.65	3.67	-0.234	0.815
4. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับการใช้เครือข่ายวิทยุ VHF เป็นอย่างดี	3.40	3.40	-0.096	0.923
5. ความแรงของสัญญาณที่ใช้ในการรับ-ส่งของเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สร้างความมั่นใจทุกครั้งในขณะออกไปปฏิบัติงาน	3.45	3.27	1.848	0.066
6. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายวิทยุ อย่างเชี่ยวชาญ	3.40	3.29	1.066	0.288
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.49</b>	<b>3.37</b>	<b>1.536</b>	<b>0.126</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 38 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความมั่นใจ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ออก

ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าภาคเหนือตอนบนติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในตำแหน่งที่แพร่กระจายสัญญาณได้ดี หรือผู้ปฏิบัติงานภาคเหนือตอนบนมีความรู้ในการปรับแต่งสัญญาณดีกว่า

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน

ด้านรูปลักษณ์	พื้นที่ใช้งาน		t-test	Sig. (2-tailed)
	ภาคเหนือตอนบน	ภาคเหนือตอนล่าง		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความทันสมัยของเครือข่าย	2.97	2.85	0.922	0.358
2. ความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้ติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในพื้นที่ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ เช่นตามสถานีไฟฟ้าแรงสูงต่างๆ	3.34	3.19	1.396	0.164
3. การติดตั้งเครื่องวิทยุ VHF, เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในสถานีไฟฟ้าแรงสูงเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.50	3.26	2.244	0.027*
4. มีการจัดทำข้อมูล, เอกสารเผยแพร่ พื้นที่ครอบคลุมใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF	2.86	2.81	0.477	0.634
5. ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่งกายสุภาพ	3.45	3.48	-0.279	0.781
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.22</b>	<b>3.12</b>	<b>1.271</b>	<b>0.205</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 39 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องการติดตั้งเครื่องวิทยุ VHF เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในสถานีไฟฟ้าแรงสูงเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าผู้ปฏิบัติงานภาคเหนือตอนบนมีความรู้ความชำนาญ มีความตั้งใจในการทำงาน และมีความรับผิดชอบในงานติดตั้งที่ดีกว่า จึงทำให้เครื่องวิทยุ VHF ที่ติดตั้งใช้งานแล้วมีความน่าสนใจในการใช้งาน และจะส่งผลทำให้พนักงานบำรุงรักษามีความต้องการใช้ซ้ำ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความใส่ใจ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน

ด้านความใส่ใจ	พื้นที่ใช้งาน		t-test	Sig. (2-tailed)
	ภาคเหนือ ตอนบน	ภาคเหนือ ตอนล่าง		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจ และเอาใจใส่ดูแลเครือข่ายวิทยุ VHF อย่างสม่ำเสมอ	3.48	3.21	2.644	0.009*
2. สามารถใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ได้อย่างต่อเนื่อง	3.43	3.17	2.234	0.027*
3. มีการแจ้งประกาศให้ทราบ ในกรณีที่เครือข่ายวิทยุ VHF จุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้	2.83	2.73	0.686	0.494
4. มีการตรวจสอบจากผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาเครือข่ายวิทยุ VHF ให้มีความพร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ	3.44	3.22	1.864	0.064
5. มีการรับฟังข้อเสนอแนะ ปรับปรุงเครือข่ายวิทยุ VHF ตามความต้องการเป็นอย่างดี	3.23	3.11	1.113	0.267
6. มีการขยายพื้นที่การใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ให้ติดต่อได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่นการติดต่อระหว่างลานไทรสถานีไฟฟ้ากับศูนย์ควบคุมระบบ จ.พิษณุโลก	3.35	3.13	1.792	0.075
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.29</b>	<b>3.10</b>	<b>2.111</b>	<b>0.036*</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 40 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความใส่ใจ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจ และเอาใจใส่ดูแลเครือข่ายวิทยุ VHF อย่างสม่ำเสมอ และสามารถใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าผู้ปฏิบัติงานภาคเหนือตอนบนมีความรับผิดชอบ และสนใจดูแลเครือข่ายวิทยุที่ดีกว่า หรือมีแผนงานในการบำรุงรักษา

เครือข่ายวิทยุ VHF เป็นประจำทุกๆปี มีการตรวจสอบและตรวจซ่อมเครือข่ายวิทยุ VHF ทันทีหลังจากที่ได้รับแจ้งซ่อม เป็นต้น

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนอง จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน

ด้านการตอบสนอง	พื้นที่ใช้งาน		t-test	Sig. (2-tailed)
	ภาคเหนือ ตอนบน	ภาคเหนือ ตอนล่าง		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบ แก๊ซ เครือข่ายวิทยุ VHF ในกรณีที่เครือข่ายวิทยุ VHF ไม่สามารถใช้งานได้	3.55	3.42	1.168	0.245
2. ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.33	3.27	0.476	0.635
3. จำนวนจุดติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF มีความพอเพียงกับความต้องการ	3.23	3.18	0.472	0.637
4. ผู้ปฏิบัติงานมีแผนงานติดตามการใช้บริการ หลังจากที่ได้ใช้บริการเครือข่ายวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง	3.15	3.12	0.234	0.815
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.31</b>	<b>3.25</b>	<b>0.685</b>	<b>0.495</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 41 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการตอบสนอง จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านอื่นๆ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน

ด้านอื่นๆ	พื้นที่ใช้งาน		t-test	Sig. (2-tailed)
	ภาคเหนือ	ภาคเหนือ		
	ตอนบน	ตอนล่าง		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. คุณภาพของสัญญาณเสียง และความชัดเจน ที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน	3.51	3.25	2.335	0.021*
2. ความสะดวกสบายในการพกพาเครื่องวิทยุ VHF ได้โดยสะดวก	3.30	2.97	2.896	0.004*
3. ความสามารถในการใช้งานของเครื่องวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง	3.34	3.03	3.032	0.003*
4. จำนวนเครื่องวิทยุที่มีใช้งานในปัจจุบัน มีเพียงพอต่อความต้องการในแต่ละหน่วยงาน	2.93	2.54	2.926	0.004*
5. การติดต่อผ่านทางเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สามารถติดต่อได้ไกลขึ้นตามที่คาดหวัง	3.14	2.93	1.738	0.085
6. สามารถติดต่อประสานงานกับศูนย์ควบคุมระบบ ได้ทุกครั้งในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องในระบบส่งกำลังไฟฟ้า	3.37	3.16	2.026	0.045*

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 42 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องคุณภาพของสัญญาณเสียง และความชัดเจน ที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน ความสะดวกสบายในการพกพาเครื่องวิทยุ VHF ได้โดยสะดวก ความสามารถในการใช้งานของเครื่องวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง จำนวนเครื่องวิทยุที่มีใช้งานในปัจจุบัน มีเพียงพอต่อความต้องการในแต่ละหน่วยงาน และสามารถติดต่อประสานงานกับศูนย์ควบคุมระบบ ได้ทุกครั้งในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องในระบบส่งกำลังไฟฟ้า

ซึ่งเมื่อพิจารณาจากคะแนนค่าเฉลี่ยพบว่าผู้ใช้งานที่อยู่ในเขตภาคเหนือตอนบนจะมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ใช้งานเขตภาคเหนือตอนล่าง อาจจะเป็นเพราะว่าภาคเหนือตอนบนมีการปรับแต่ง และตรวจวัดระดับสัญญาณวิทยุ VHF ได้ละเอียดกว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถมากกว่า และผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นๆที่ดีกว่า และอาจเป็นเพราะหน่วยงานในภาคเหนือตอนบนมีเครื่องวิทยุ VHF มีขนาดพกพาได้โดยสะดวก หรือในเขตภาคเหนือตอนบน

มีจำนวนเครื่องวิทยุ VHF พอดีกับความต้องการ แต่ละหน่วยงานมีการจัดเครื่องวิทยุ VHF ที่เหมาะสม หรืออาจเป็นเพราะภาคเหนือตอนบนมีจำนวนพนักงานบำรุงรักษาระบบส่งน้อยกว่า

### 3.3 การประเมินความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการเครื่องข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

เนื่องจากหน่วยงานที่สังกัดคือ กองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง กองบำรุงรักษาสายส่งไฟฟ้าแรงสูง กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร และกองควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า ถือเป็นลูกค้าภายใน ที่ใช้เครื่องข่ายวิทยุวีเอชเอฟในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างออกปฏิบัติงานด้านบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้า ซึ่งหน่วยงานทั้งหมดนี้ถือว่าเป็นพนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้า การที่หน่วยงานแต่ละหน่วยงานส่งผลงานที่มีคุณภาพให้แก่หน่วยงานถัดไป จะนำไปสู่การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพไปสู่ลูกค้าภายนอกได้

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีแนวคิดที่จะหาค่าเฉลี่ยของปัจจัยคุณภาพการให้บริการต่างๆ โดยแยกตามหน่วยงาน เพื่ออยากทราบถึงระดับการให้ความสำคัญและระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบเครื่องข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมาน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานแต่ละหน่วยมีพื้นที่และขอบเขตงานบำรุงรักษาที่ไม่เท่ากันเช่นหน่วยงานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูงจะใช้งานวิทยุเฉพาะบริเวณสถานีไฟฟ้า ส่วนหน่วยงานบำรุงรักษาสายส่งไฟฟ้าจะใช้ในบริเวณที่มีสายส่งแรงสูงพาดผ่าน ทำให้ความต้องการสัญญาณวิทยุครอบคลุมในแต่ละพื้นที่แตกต่างกัน และค่าเฉลี่ยของปัจจัยคุณภาพที่ได้ก็จะสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำงบประมาณเพื่อใช้ปรับปรุงเครื่องข่ายวิทยุ VHF ให้ตรงความต้องการของแต่ละหน่วยงานได้ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าเฉลี่ยและการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อหาระดับความสำคัญและความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มหน่วยงานที่สังกัด ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการบริการเครื่องข่ายวิทยุวีเอชเอฟในแต่ละหน่วยงานต่อไป การวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อด้านความไว้วางใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ด้านความไว้วางใจ	หน่วยงานที่สังกัด				F-test	Sig.
	กองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง	กองบำรุงรักษาสายส่ง	กองควบคุมระบบ	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้	3.72	3.82	3.50	3.96	2.042	0.110
2. มีการสอบถาม หรือ ข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงเครือข่ายวิทยุ VHF ตามที่ต้องการ	3.23	3.32	3.50	3.69	2.183	0.092
3. เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถให้บริการได้ทุกครั้ง เมื่อออกไปปฏิบัติงาน	3.75	3.66	3.50	3.81	0.782	0.506
4. ผู้ปฏิบัติงานมีการบำรุงรักษาเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF เป็นประจำปีละ 1 ครั้ง	3.46	3.37	3.75	3.69	1.214	0.306
5. จำนวนเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ และการเชื่อมต่อเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ	3.63	3.55	3.69	3.73	0.266	0.850
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.56</b>	<b>3.54</b>	<b>3.59</b>	<b>3.78</b>	<b>0.967</b>	<b>0.410</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 43 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ F-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความไว้วางใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อด้านความมั่นใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ด้านความมั่นใจ	หน่วยงานที่สังกัด				F-test	Sig.
	กอง บำรุงรักษา สถานี ไฟฟ้าแรง สูง	กอง บำรุงรักษา สายส่ง	กอง ควบคุม ระบบ	กอง บำรุงรักษา ระบบ สื่อสาร		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ออกปฏิบัติงาน	3.84	3.68	3.63	3.81	0.703	0.551
2. เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถสร้างความมั่นใจ และทำให้รู้สึกปลอดภัย ในขณะที่ออกปฏิบัติงาน	3.76	3.79	3.44	3.81	1.060	0.368
3. ผู้ปฏิบัติงานมีกิจกรรมายาทที่ดีเมื่อมาขอรับบริการ	3.65	3.84	3.81	3.85	1.061	0.367
4. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับการใช้เครือข่ายวิทยุ VHF เป็นอย่างดี	3.67	3.61	3.69	3.35	1.735	0.162
5. ความแรงของสัญญาณที่ใช้ในการรับ-ส่ง ของเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สร้างความมั่นใจทุกครั้งในขณะออกไปปฏิบัติงาน	3.67	3.66	3.50	3.62	0.326	0.807
6. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายวิทยุอย่างเชี่ยวชาญ	3.61	3.47	3.69	3.46	0.755	0.521
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.70</b>	<b>3.68</b>	<b>3.63</b>	<b>3.65</b>	<b>0.130</b>	<b>0.942</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 44 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ F-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความมั่นใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ด้านรูปลักษณ์	หน่วยงานที่สังกัด				F-test	Sig.
	กองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง	กองบำรุงรักษาสายส่ง	กองควบคุมระบบ	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความทันสมัยของเครือข่าย	3.45	3.39	3.13	3.12	2.067	0.106
2. ความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้ติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในพื้นที่ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ เช่นตามสถานีไฟฟ้าแรงสูงต่างๆ	3.72	3.63	3.25	3.46	2.803	0.041*
3. การติดตั้งเครื่องวิทยุ VHF, เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในสถานีไฟฟ้าแรงสูงเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.61	3.55	3.38	3.62	0.571	0.635
4. มีการจัดทำข้อมูล, เอกสารเผยแพร่ พื้นที่ครอบคลุมใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF	3.29	3.34	3.38	3.19	0.230	0.875
5. ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่งกายสุภาพ	3.48	3.50	3.44	3.73	0.947	0.419
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.51</b>	<b>3.48</b>	<b>3.31</b>	<b>3.42</b>	<b>0.684</b>	<b>0.563</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 45 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ F-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่ามีความสำคัญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้ติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในพื้นที่ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ เช่นตามสถานีไฟฟ้าแรงสูงต่างๆ จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Multiple Comparison Test) โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลออกมาดังตารางที่ 46

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของผลต่างค่าเฉลี่ยต่อด้านรูปลักษณะ จำแนกตาม  
จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 2

ด้านความใส่ใจ	หน่วยงานที่ สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			กองบำรุง สถานี ไฟฟ้าแรงสูง	กอง บำรุงรักษา สายส่ง	กองควบคุม ระบบ	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร
			(3.72)	(3.63)	(3.25)	(3.46)
2. ความ เหมาะสมของ สถานที่ที่ใช้ ติดตั้งเครื่อง ทวนสัญญาณ วิทยุ VHF ใน พื้นที่ฝ่าย ปฏิบัติการ ภาคเหนือ เช่น ตามสถานี ไฟฟ้าแรงสูง ต่างๆ	กองบำรุงรักษา สถานี ไฟฟ้าแรงสูง	3.72	-	0.08	0.47*	0.25
	กองบำรุงรักษา สายส่ง	3.63			-	0.38
	กองควบคุม ระบบ	3.25				
	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร	3.46				-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 46 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับการให้ความสำคัญ จำแนกตาม  
หน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ พบว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีระดับการให้ความสำคัญแตกต่างกัน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มสังกัดหน่วยงานบำรุงรักษาสถานี  
ไฟฟ้าแรงสูง มีระดับการให้ความสำคัญในเรื่องความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้ติดตั้งเครื่องทวน  
สัญญาณวิทยุ VHF ในพื้นที่ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ เช่นตามสถานีไฟฟ้าแรงสูงต่างๆ มากกว่ากลุ่ม  
สังกัดกองควบคุมระบบ ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่ากองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูงเป็นเจ้าของพื้นที่  
ติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF จึงให้ความสำคัญมากกว่า และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF  
จะไม่ติดตั้งที่กองควบคุมระบบ ดังนั้นจึงให้ความสำคัญน้อย

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อด้านความใส่ใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ด้านความใส่ใจ	หน่วยงานที่สังกัด				F-test	Sig.
	กองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง	กองบำรุงรักษาสายส่ง	กองควบคุมระบบ	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจและเอาใจใส่ดูแลเครือข่ายวิทยุ VHF อย่างสม่ำเสมอ	3.67	3.66	3.63	3.62	0.060	0.981
2. สามารถใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ได้อย่างตลอดเวลา	3.79	3.71	3.38	3.65	1.421	0.238
3. มีการแจ้งประกาศให้ทราบในกรณีเครือข่ายวิทยุ VHF จุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้	3.34	3.26	3.19	3.38	0.184	0.907
4. มีการตรวจสอบจากผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาเครือข่ายวิทยุ VHF ให้มีความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ	3.67	3.55	3.50	3.85	0.901	0.442
5. มีการรับฟังข้อเสนอแนะปรับปรุงเครือข่ายวิทยุ VHF ตามความต้องการเป็นอย่างดี	3.45	3.32	3.13	3.54	1.159	0.327
6. มีการขยายพื้นที่การใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ให้ติดต่อได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่นการติดต่อระหว่างลานไกลสถานีไฟฟ้ากับศูนย์ควบคุมระบบ จ.พิษณุโลก	3.67	3.58	3.56	3.88	0.814	0.488
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.60</b>	<b>3.51</b>	<b>3.40</b>	<b>3.65</b>	<b>0.610</b>	<b>0.610</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 47 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ F-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความใส่ใจ

จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อด้านการตอบสนอง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ด้านการตอบสนอง	หน่วยงานที่สังกัด				F-test	Sig.
	กองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง	กองบำรุงรักษาสายส่ง	กองควบคุมระบบ	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบ แก้ไขเครือข่ายวิทยุ VHF ในกรณีที่เครือข่ายวิทยุ VHF ไม่สามารถใช้งานได้	3.72	3.68	3.56	3.92	1.036	0.378
2. ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.63	3.58	3.75	3.58	0.285	0.836
3. จำนวนจุดติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF มีความพอเพียงกับความต้องการ	3.65	3.61	3.63	3.54	0.214	0.886
4. ผู้ปฏิบัติงานมีแผนงานติดตามการใช้บริการ หลังจากที่ได้ใช้บริการเครือข่ายวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง	3.47	3.42	3.44	3.46	0.050	0.985
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.62</b>	<b>3.57</b>	<b>3.59</b>	<b>3.63</b>	<b>0.064</b>	<b>0.979</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 48 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ F-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการตอบสนอง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อด้านอื่นๆ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ด้านอื่นๆ	หน่วยงานที่สังกัด				F-test	Sig.
	กอง บำรุงรักษา สถานีไฟฟ้า แรงสูง	กอง บำรุงรักษา สายส่ง	กองควบคุม ระบบ	กอง บำรุงรักษา ระบบ สื่อสาร		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. คุณภาพของสัญญาณเสียง และ ความชัดเจน ที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน	3.76	3.76	3.69	3.58	0.534	0.659
2. ความสะดวกสบายในการ พกพาเครื่องวิทยุ VHF ได้ โดยสะดวก	3.57	3.55	3.50	3.50	0.101	0.959
3. ความสามารถในการใช้งาน ของเครื่องวิทยุ VHF อย่าง ต่อเนื่อง	3.65	3.45	3.44	3.54	0.932	0.426
4. จำนวนเครื่องวิทยุที่มีใช้งานในปัจจุบัน มีเพียงพอต่อความต้องการในแต่ละหน่วยงาน	3.46	3.29	3.56	3.19	0.960	0.413
5. การติดต่อผ่านทางเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สามารถติดต่อได้ไกลขึ้นตามที่คาดหวัง	3.48	3.50	3.31	3.54	0.326	0.807
6. สามารถติดต่อประสานงานกับ ศูนย์ควบคุมระบบ ได้ทุกครั้งในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องในระบบส่งกำลังไฟฟ้า	3.69	3.66	3.44	3.62	0.557	0.644

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 49 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนระดับความสำคัญของ  
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านอื่นๆ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อย  
พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



3.3 การประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อด้านความไว้วางใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ด้านความไว้วางใจ	หน่วยงานที่สังกัด				F-test	Sig.
	กองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง	กองบำรุงรักษาสายส่ง	กองควบคุมระบบ	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้	3.42	3.29	2.75	3.73	9.052	0.000*
2. มีการสอบถาม หรือ ข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงเครือข่ายวิทยุ VHF ตามที่ต้องการ	3.04	2.71	2.88	3.42	4.126	0.007*
3. เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถให้บริการได้ทุกครั้ง เมื่อออกไปปฏิบัติงาน	3.37	3.24	2.75	3.54	4.449	0.005*
4. ผู้ปฏิบัติงานมีการบำรุงรักษาเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF เป็นประจำปีละ 1 ครั้ง	3.21	2.79	3.13	3.65	5.510	0.001*
5. จำนวนเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ และการเชื่อมต่อเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ	3.27	2.95	2.75	3.42	3.966	0.009*
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.26</b>	<b>3.00</b>	<b>2.85</b>	<b>3.55</b>	<b>7.186</b>	<b>0.000*</b>

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 50 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ F-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความไว้วางใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่ามีค่าความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกเรื่อง จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Multiple Comparison Test) โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลออกมาดังตารางที่ 51-55

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความไว้วางใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อความที่ 1

ด้านความไว้วางใจ	หน่วยงานที่สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			กองบำรุงสถานีไฟฟ้าแรงสูง	กองบำรุงรักษาสายส่ง	กองควบคุมระบบ	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร
			(3.42)	(3.29)	(2.75)	(3.73)
1. ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้	กองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง	3.42	-	0.13	0.67*	0.31
	กองบำรุงรักษาสายส่ง	3.29	-	-	0.54*	0.44*
	กองควบคุมระบบ	2.75	-	-	-	0.98*
	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร	3.73	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 51 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ พบว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีระดับการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ คือ กลุ่มสังกัดหน่วยงานบำรุงรักษาระบบสื่อสาร และกลุ่มบำรุงสถานีไฟฟ้าแรงสูง มีระดับความพึงพอใจในเรื่องความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ มากกว่ากลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสายส่ง และกอง

ควบคุมระบบ ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าเป็นหน่วยงานที่ติดตั้งเครือข่ายวิทยุ VHF เอง จึงทำให้มีความพึงพอใจมากกว่าหน่วยงานอื่นๆ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความไว้วางใจ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ของข้อความที่ 2

ด้านความไว้วางใจ	หน่วยงานที่สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			กองบำรุงสถานีไฟฟ้าแรงสูง	กองบำรุงรักษาสายส่ง	กองควบคุมระบบ	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร
			(3.04)	(2.71)	(2.88)	(3.42)
2. มีการสอบถามหรือข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงเครือข่ายวิทยุ VHF ตามที่ต้องการ	กองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง	3.04	-	0.33	0.17	0.38
	กองบำรุงรักษาสายส่ง	2.71			0.16	0.71*
	กองควบคุมระบบ	2.88				0.55
	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร	3.42				-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 52 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ พบว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจในเรื่องมีการสอบถามหรือข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงเครือข่ายวิทยุ VHF ตามที่ต้องการ มากกว่ากลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสายส่ง ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่ากองบำรุงรักษาระบบสื่อสารเป็นหน่วยงานผู้ให้บริการเครือข่ายวิทยุ VHF และจะเป็นหน่วยงานที่คิดริเริ่มปรับปรุงระบบเครือข่ายวิทยุ VHF ให้ดีขึ้น โดยข้อมูลที่น่ามาปรับปรุงส่วนหนึ่งก็มาจากหน่วยงานทั้ง 3 หน่วยงานด้วย

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความไว้วางใจ  
 จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ของข้อคำถามที่ 3

ด้านความ ไว้วางใจ	หน่วยงานที่สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			กองบำรุง สถานี ไฟฟ้าแรงสูง	กอง บำรุงรักษา สายส่ง	กองควบคุม ระบบ	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร
			(3.37)	(3.24)	(2.75)	(3.54)
3. เครื่องข่าย วิทยุ VHF สามารถ ให้บริการได้ ทุกครั้ง เมื่อ ออกไป ปฏิบัติงาน	กองบำรุงรักษา สถานีไฟฟ้าแรงสูง	3.37	-	0.13	0.62*	0.17
	กองบำรุงรักษา สายส่ง	3.24		-	0.49	0.30
	กองควบคุมระบบ	2.75			-	0.79*
	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร	3.54				-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 53 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตาม  
 หน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ พบว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีระดับการให้ความสำคัญแตกต่างกัน  
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มสังกัดหน่วยงานบำรุงรักษาสถานี  
 ไฟฟ้า แรงสูง และกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เครื่องข่ายวิทยุ VHF  
 สามารถให้บริการได้ทุกครั้ง เมื่อออกไปปฏิบัติงาน มากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ ซึ่งอาจจะ  
 เป็นเพราะกองบำรุงรักษาระบบสื่อสารมีการตรวจสอบเครื่องข่ายวิทยุ VHF เป็นประจำทุกสัปดาห์  
 และติดต่อสื่อสารทางวิทยุ VHF หลายๆพื้นที่พร้อมๆกัน แต่กองควบคุมระบบจะใช้เครื่องวิทยุ  
 VHF เฉพาะในช่วงที่มีเหตุการณ์ในระบบขัดข้อง หรืองานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้าเป็นครั้ง  
 คราว หรืออาจเป็นเพราะว่ามักจะพบปัญหาใช้เครื่องข่ายวิทยุ VHF ไม่ได้บ่อยครั้ง จึงมีความพอใจ  
 น้อย

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความไว้วางใจ  
 จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ของข้อคำถามที่ 4

ด้านความ ไว้วางใจ	หน่วยงานที่ สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			กองบำรุง สถานี ไฟฟ้าแรงสูง	กอง บำรุงรักษา สายส่ง	กองควบคุม ระบบ	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร
			(3.21)	(2.79)	(3.13)	(3.65)
4. ผู้ปฏิบัติงาน มีการ บำรุงรักษา เครื่องวิทยุ VHF และ เครื่องทวน สัญญาณวิทยุ VHF เป็น ประจำปีละ 1 ครั้ง	กองบำรุงรักษา สถานี ไฟฟ้าแรงสูง	3.21	-	0.42	0.09	0.44
	กองบำรุงรักษา สายส่ง	2.79	-	-	0.34	0.86*
	กองควบคุม ระบบ	3.13	-	-	-	0.53
	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร	3.65	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 54 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตาม  
 หน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ พบว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่าง  
 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสารมีระดับ  
 ความพึงพอใจ ในเรื่องผู้ปฏิบัติงานมีการบำรุงรักษาเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ  
 VHF เป็นประจำปีละ 1 ครั้ง มากกว่ากลุ่มสังกัดกองบำรุงสายส่ง ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่ากอง  
 บำรุงรักษาสายส่งไม่รู้ว่ากองบำรุงรักษาระบบสื่อสารมีแผนงานบำรุงรักษาเครื่องวิทยุ VHF และ  
 เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF เป็นประจำทุกๆปี และแต่ละครั้งที่เข้าไปปฏิบัติงานก็จะเข้าไปใน  
 พื้นที่ของกองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานของกองบำรุงรักษาสถานี  
 ไฟฟ้าแรงสูง จะรู้ว่ากองบำรุงรักษาระบบสื่อสารเข้ามาปฏิบัติงานเกี่ยวกับเครือข่ายวิทยุ VHF

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความไว้วางใจ  
 จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ของข้อความที่ 5

ด้านความ ไว้วางใจ	หน่วยงานที่ สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			กองบำรุง สถานี ไฟฟ้าแรงสูง	กอง บำรุงรักษา สายส่ง	กองควบคุม ระบบ	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร
			(3.27)	(2.95)	(2.75)	(3.42)
5. จำนวน เครื่องทวน สัญญาณวิทยุ และการ เชื่อมต่อ เครือข่ายวิทยุ VHF ใน ปัจจุบัน ครอบคลุมพื้นที่ ที่ต้องการ	กองบำรุงรักษา สถานี ไฟฟ้าแรงสูง	3.27	-	0.33	0.52	0.15
	กองบำรุงรักษา สายส่ง	2.95	-	-	0.20	0.48*
	กองควบคุม ระบบ	2.75	-	-	-	0.67*
	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร	3.42	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 55 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน  
 ที่สังกัด เป็นรายคู่ พบว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมี  
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มสังกัดหน่วยงานกองบำรุงรักษา  
 ระบบสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจในเรื่องจำนวนเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ และการเชื่อมต่อ  
 เครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ มากกว่ากลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษา  
 สายส่ง และกองควบคุมระบบ ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าเป็นหน่วยงานที่ติดตั้งเครื่องทวน  
 สัญญาณวิทยุ VHF และเชื่อมต่อเครือข่ายวิทยุ VHF เองจึงมีความพึงพอใจมาก หรือเป็น  
 เพราะมีความเข้าใจในการเชื่อมต่อเครือข่ายวิทยุ VHF เป็นอย่างดี และเป็นผู้กำหนดว่า  
 ต้องการให้สัญญาณวิทยุ VHF ครอบคลุมพื้นที่ตามต้องการ

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อด้านความมั่นใจจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ด้านความมั่นใจ	หน่วยงานที่สังกัด				F-test	Sig.
	กอง บำรุงรักษา สถานี ไฟฟ้าแรงสูง	กอง บำรุงรักษา สายส่ง	กองควบคุม ระบบ	กอง บำรุงรักษา ระบบสื่อ สาร		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความสามารถของเครื่องข่าย วิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุม พื้นที่ที่ออกปฏิบัติงาน	3.52	3.26	2.81	3.65	5.572	0.001*
2. เครื่องข่ายวิทยุ VHF สามารถ สร้างความมั่นใจ และทำให้รู้สึก ปลอดภัย ในขณะที่ ออก ปฏิบัติงาน	3.42	3.39	2.81	3.65	5.387	0.001*
3. ผู้ปฏิบัติงานมีกิจกรรมรยาที่ดี เมื่อมาขอรับบริการ	3.59	3.74	3.81	3.73	0.949	0.418
4. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความ เข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ การใช้เครื่องข่ายวิทยุ VHF เป็น อย่างดี	3.40	3.32	3.50	3.46	0.446	0.720
5. ความแรงของสัญญาณที่ใช้ใน การรับ-ส่ง ของเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สร้างความมั่นใจทุกครั้ง ในขณะที่ออกไปปฏิบัติงาน	3.41	3.39	2.88	3.42	3.282	0.022*
6. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งาน เครื่องข่ายวิทยุ อย่างเชี่ยวชาญ	3.38	3.26	3.25	3.38	0.441	0.724
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.45</b>	<b>3.39</b>	<b>3.17</b>	<b>3.55</b>	<b>2.037</b>	<b>0.111</b>

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 56 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ F-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความมั่นใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ออกปฏิบัติงาน เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถสร้างความมั่นใจ และทำให้รู้สึกปลอดภัยในขณะที่ออกปฏิบัติงาน และความแรงของสัญญาณที่ใช้ในการรับ-ส่ง ของเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สร้างความมั่นใจทุกครั้ง ในขณะที่ออกไปปฏิบัติงานจึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Multiple Comparison Test) โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลออกมาดังตารางที่ 56-58

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความมั่นใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 1

ด้านความมั่นใจ	หน่วยงานที่สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			กองบำรุงสถานีไฟฟ้าแรงสูง	กองบำรุงรักษาสายส่ง	กองควบคุมระบบ	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร
			(3.52)	(3.26)	(2.81)	(3.65)
1. ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบัน ครอบคลุมพื้นที่ที่ออกปฏิบัติงาน	กองบำรุงรักษา สถานีไฟฟ้าแรงสูง	3.52	-	0.25	0.70*	0.14
	กองบำรุงรักษา สายส่ง	3.26	-	0.45	0.39	
	กองควบคุมระบบ	2.81	-	-	0.84*	
	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร	3.65	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD



จากตารางที่ 57 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ พบว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง และกลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีความพึงพอใจ ในเรื่อง ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ออกปฏิบัติงาน มากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ ซึ่งเป็นเพราะว่ากองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง และกองบำรุงรักษาระบบสื่อสารมีพื้นที่ในการปฏิบัติงานมากกว่ากองควบคุมระบบ

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความมั่นใจ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อความที่ 2

ด้านมั่นใจ	หน่วยงานที่สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			กองบำรุงสถานีไฟฟ้าแรงสูง	กองบำรุงรักษาสายส่ง	กองควบคุมระบบ	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร
			(3.42)	(3.39)	(2.81)	(3.65)
2. เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถสร้างความมั่นใจ และทำให้รู้สึกปลอดภัยในขณะ ที่ออกปฏิบัติงาน	กองบำรุงรักษา สถานีไฟฟ้าแรงสูง	3.42	-	0.03	0.61*	0.23
	กองบำรุงรักษา สายส่ง	3.39	-	-	0.58*	0.26
	กองควบคุมระบบ	2.81	-	-	-	0.84*
	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร	3.65	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 58 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ พบว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มสังกัดหน่วยงานกองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร กลุ่มสังกัด กองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง และกลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสายส่ง มีระดับความพึงพอใจในเรื่องเครือข่ายวิทยุ VHF สามารถสร้างความมั่นใจ และทำให้รู้สึกปลอดภัย ในขณะที่ออกปฏิบัติงาน มากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ ซึ่งอาจจะเป็นเพราะกองควบคุมระบบมีการใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ประจำที่คืออยู่ที่ จ.พิษณุโลก จึงไม่ทราบว่าเครือข่ายวิทยุ VHF ครอบคลุมพื้นที่เพียงใด ในขณะที่ทั้ง 3 หน่วยงานจะมีพื้นที่ปฏิบัติงานครอบคลุมหลายจังหวัด จึงมีความมั่นใจในเรื่องของความปลอดภัย และอาจจะเป็นเพราะว่าจำนวนครั้งในการใช้งานเครือข่ายวิทยุที่ใช้งานได้มีมากกว่าใช้งานไม่ได้

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของผลต่างค่าเฉลี่ยต่อด้านความมั่นใจ จำแนกตาม  
จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อความที่ 5

ด้านความมั่นใจ	หน่วยงานที่ สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			กองบำรุง สถานี ไฟฟ้าแรงสูง	กอง บำรุงรักษา สายส่ง	กองควบคุม ระบบ	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร
			(3.41)	(3.39)	(2.88)	(3.42)
5. ความแรง ของสัญญาณที่ ใช้ในการรับ- ส่ง ของเครื่อง วิทยุ VHF และ เครื่องทวน สัญญาณวิทยุ VHF สร้าง ความมั่นใจทุก ครั้ง ในขณะที่ ออกไป ปฏิบัติงาน	กองบำรุงรักษา สถานี ไฟฟ้าแรงสูง	3.41	-	0.02	0.54*	0.01
	กองบำรุงรักษา สายส่ง	3.39	-	-	0.52	0.03
	กองควบคุม ระบบ	2.88	-	-	-	0.55
	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร	3.42	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 59 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตาม  
หน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ พบว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่าง  
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มสังกัดบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง มี  
ระดับความพึงพอใจในเรื่องความแรงของสัญญาณที่ใช้ในการรับ-ส่ง ของเครื่องวิทยุ VHF และ  
เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สร้างความมั่นใจทุกครั้ง ในขณะที่ออกไปปฏิบัติงาน มากกว่ากลุ่ม  
สังกัดกองควบคุมระบบ

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อด้านรูปลักษณ์จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ด้านรูปลักษณ์	หน่วยงานที่สังกัด				F-test	Sig.
	กอง บำรุงรักษา สถานี ไฟฟ้าแรงสูง	กอง บำรุงรักษา สายส่ง	กอง ควบคุม ระบบ	กอง บำรุงรักษา ระบบสื่อสาร		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ความทันสมัยของ เครือข่าย	2.98	2.89	2.63	2.85	0.979	0.404
2. ความเหมาะสมของ สถานที่ที่ใช้ติดตั้งเครื่องทวน สัญญาณวิทยุ VHF ในพื้นที่ ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ เช่น ตามสถานีไฟฟ้าแรงสูงต่างๆ	3.35	3.13	3.00	3.31	1.744	0.160
3. การติดตั้งเครื่องวิทยุ VHF, เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในสถานีไฟฟ้าแรงสูง เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.42	3.26	2.94	3.65	3.847	0.011*
4. มีการจัดทำข้อมูล, เอกสาร เผยแพร่ พื้นที่ครอบคลุมใช้ งานเครือข่ายวิทยุ VHF	2.87	2.76	2.75	2.85	0.297	0.828
5. ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ง กายสุภาพ	3.42	3.50	3.44	3.62	0.557	0.644
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.20</b>	<b>3.11</b>	<b>2.95</b>	<b>3.25</b>	<b>1.403</b>	<b>0.244</b>

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 60 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ F-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านรูปลักษณ์จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง การติดตั้งเครื่องวิทยุ VHF, เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในสถานีไฟฟ้าแรงสูงเป็นระเบียบเรียบร้อย จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Multiple Comparison Test) โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลออกมาดังตารางที่ 60

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 3

ด้านรูปลักษณ์	หน่วยงานที่สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			กองบำรุงสถานีไฟฟ้าแรงสูง	กองบำรุงรักษาสายส่ง	กองควบคุมระบบ	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร
			(3.42)	(3.26)	(2.94)	(3.65)
3. การติดตั้งเครื่องวิทยุ VHF, เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในสถานีไฟฟ้าแรงสูงเป็นระเบียบเรียบร้อย	กองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง	3.42	-	0.16	0.48	0.23
	กองบำรุงรักษาสายส่ง	3.26	-	-	0.33	0.39
	กองควบคุมระบบ	2.94	-	-	-	0.72*
	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร	3.65	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 61 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ พบว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจในเรื่องการติดตั้งเครื่องวิทยุ VHF, เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในสถานีไฟฟ้าแรงสูงเป็นระเบียบเรียบร้อย มากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ ซึ่งอาจเป็นเพราะว่ากองบำรุงรักษาระบบสื่อสารเป็นหน่วยงานติดตั้งเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF เอง และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุไม่ได้ติดตั้งอยู่ในพื้นที่ของกองควบคุมระบบ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานกองควบคุมระบบอาจจะไม่เคยเห็นการติดตั้งใช้งานของเครื่องทวนสัญญาณฯ หรืออาจจะเป็นเพราะไปเคยเห็นจุดติดตั้งที่ไม่เรียบร้อย

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อด้านความใส่ใจจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ด้านความใส่ใจ	หน่วยงานที่สังกัด				F-test	Sig.
	กอง บำรุงรักษา สถานี ไฟฟ้า แรงสูง	กอง บำรุงรักษา สายส่ง	กอง ควบคุม ระบบ	กอง บำรุงรักษา ระบบ สื่อสาร		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจ และเอาใจใส่ดูแลเครือข่ายวิทยุ VHF อย่างสม่ำเสมอ	3.36	3.18	3.31	3.54	1.502	0.216
2. สามารถใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ได้อย่างคล่องแคล่ว	3.38	3.21	2.75	3.46	3.651	0.014*
3. มีการแจ้งประกาศให้ทราบ ในกรณีที่เกิดเครือข่ายวิทยุ VHF จุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้	2.85	2.53	2.50	3.04	2.411	0.069
4. มีการตรวจสอบจากผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาเครือข่ายวิทยุ VHF ให้มีความพร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ	3.31	3.18	3.19	3.73	3.077	0.029*
5. มีการรับฟังข้อเสนอแนะปรับปรุง เครือข่ายวิทยุ VHF ตามความต้องการเป็นอย่างดี	3.18	2.97	3.13	3.46	2.486	0.062
6. มีการขยายพื้นที่การใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ให้ติดต่อได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่น การติดต่อระหว่างลานไถสถานีไฟฟ้ากับศูนย์ควบคุมระบบ จ. พิษณุโลก	3.22	3.18	2.88	3.62	3.261	0.023*
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.22</b>	<b>3.04</b>	<b>2.95</b>	<b>3.47</b>	<b>3.488</b>	<b>0.017*</b>

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 62 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ F-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความใส่ใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจ และเอาใจใส่ดูแลเครือข่ายวิทยุ VHF อย่างสม่ำเสมอ มีการตรวจสอบจากผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาเครือข่ายวิทยุ VHF ให้มีความพร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ และมีการขยายพื้นที่การใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ให้ติดต่อได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่นการติดต่อระหว่างลานไกศธานีไฟฟ้ากับศูนย์ควบคุมระบบ จ.พิษณุโลก จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Multiple Comparison Test) โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลออกมาดังตารางที่ 62-64

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความสำคัญต่อด้านความใส่ใจ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 2

ด้านความใส่ใจ	หน่วยงานที่สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			กองบำรุงสถานีไฟฟ้าแรงสูง	กองบำรุงรักษาสายส่ง	กองควบคุมระบบ	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร
			(3.38)	(3.21)	(2.75)	(3.46)
2. สามารถใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ได้อย่างต่อเนื่อง	บำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง	3.38	-	0.17	0.63*	0.08
	กองบำรุงรักษาสายส่ง	3.21	-	0.46	0.25	
	กองควบคุมระบบ	2.75	-	-	0.71*	
	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร	3.46	-	-	-	

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 63 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ พบว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง และกลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจในเรื่องการใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ได้้อย่างตลอดเวลา มากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ ซึ่งอาจจะเป็นเพราะกองบำรุงรักษาระบบสื่อสารและกองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง มีจำนวนครั้งใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ได้มากกว่ากองควบคุมระบบ และทั้ง 2 หน่วยงานปฏิบัติงานสัมผัสกับอุปกรณ์ระบบส่งมากกว่ากองควบคุมระบบซึ่งมีความจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารผ่านทางวิทยุ VHF บ่อยครั้ง

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความใส่ใจ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 4

ด้านความใส่ใจ	หน่วยงานที่สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			กองบำรุงสถานีไฟฟ้าแรงสูง	กองบำรุงรักษาสายส่ง	กองควบคุมระบบ	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร
			(3.31)	(3.18)	(3.19)	(3.73)
4. มีการตรวจสอบจากผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาเครือข่ายวิทยุ VHF ให้มีความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ	กองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง	3.31	-	0.12	0.12	0.43*
	กองบำรุงรักษาสายส่ง	3.18		-	0.00	0.55*
	กองควบคุมระบบ	3.19			-	0.54*
	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร	3.73				-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD



จากตารางที่ 64 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ พบว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจในเรื่องมีการตรวจสอบจากผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาเครือข่ายวิทยุ VHF ให้มีความพร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ มากกว่ากลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง กองบำรุงรักษาสายส่ง และกองควบคุมระบบ ซึ่งอาจเป็นเพราะว่ากองบำรุงรักษาระบบสื่อสารทำหน้าที่ดูแลบำรุงรักษา ตรวจสอบ ตรวจสอบ เครือข่ายวิทยุ VHF

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความใส่ใจ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อความที่ 6

ด้านความใส่ใจ	หน่วยงานที่สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			กองบำรุงสถานีไฟฟ้าแรงสูง	กองบำรุงรักษาสายส่ง	กองควบคุมระบบ	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร
			(3.22)	(3.18)	(2.88)	(3.62)
6. มีการขยายพื้นที่การใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ให้ติดต่อได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่นการติดต่อระหว่างลานไถสถานีไฟฟ้ากับศูนย์ควบคุมระบบจ.พิษณุโลก	กองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง	3.22	-	0.04	0.35	0.39
	กองบำรุงรักษาสายส่ง	3.18		-	0.31	0.43
	กองควบคุมระบบ	2.88			-	0.74*
	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร	3.62				-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 65 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ พบว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจในเรื่องมีการขยายพื้นที่การใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ให้ติดต่อได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่นการติดต่อระหว่างลานไก่สถานีไฟฟ้ากับศูนย์ควบคุมระบบ จ.พิษณุโลก มากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่คิดค้น ปรับปรุง พัฒนา วิธีการขยายเครือข่ายวิทยุ VHF ให้ผู้ปฏิบัติงานของกองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูงสามารถติดต่อกับกองควบคุมระบบได้ ถึงแม้ว่าจะอยู่ที่ใดๆในบริเวณลานไก่ไฟฟ้าตามสถานีไฟฟ้าแรงสูงต่างๆ

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการตอบสนองจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ด้านการตอบสนอง	หน่วยงานที่สังกัด				F-test	Sig.
	กองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง	กองบำรุงรักษาสายส่ง	กองควบคุมระบบ	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบ แก๊วไขเครื่องข่ายวิทยุ VHF ในกรณีที่เครื่องข่ายวิทยุ VHF ไม่สามารถใช้งานได้	3.39	3.50	3.38	3.85	2.784	0.042*
2. ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.24	3.18	3.44	3.58	1.755	0.158
3. จำนวนจุดติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF มีความพอเพียงกับความต้องการ	3.29	3.05	2.75	3.38	3.722	0.013*
4. ผู้ปฏิบัติงานมีแผนงานติดตามการใช้บริการ หลังจากที่ได้ใช้บริการเครื่องข่ายวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง	3.04	3.18	3.13	3.42	1.722	0.164
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.24</b>	<b>3.23</b>	<b>3.17</b>	<b>3.56</b>	<b>1.980</b>	<b>0.119</b>

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 66 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ F-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการตอบสนอง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่ามีความสำคัญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบ แก๊วไขเครื่องข่ายวิทยุ VHF ในกรณีที่เครื่องข่ายวิทยุ VHF ไม่สามารถใช้งานได้ และจำนวนจุดติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF มีความพอเพียงกับความต้องการ จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc

Multiple Comparison Test) โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลออกมาดังตารางที่ 66-67

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการตอบสนอง  
จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ของข้อความที่ 1

ด้านการ ตอบสนอง	หน่วยงานที่ สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			กองบำรุง สถานี ไฟฟ้าแรงสูง (3.39)	กอง บำรุงรักษา สายส่ง (3.50)	กองควบคุม ระบบ (3.38)	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร (3.85)
1. ผู้ปฏิบัติงานมี ความเต็มใจที่จะ ให้บริการ ตรวจสอบ แก้ไข เครือข่ายวิทยุ VHF ในกรณีที่ เครือข่ายวิทยุ VHF ไม่สามารถ ใช้งานได้	กอง บำรุงรักษา สถานี ไฟฟ้าแรงสูง	3.39	-	0.11	0.01	0.46*
	กอง บำรุงรักษา สายส่ง	3.50	-	-	0.13	0.35
	กองควบคุม ระบบ	3.38	-	-	-	0.47
	กอง บำรุงรักษา ระบบสื่อสาร	3.85	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 67 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตาม  
หน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ พบว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่าง  
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีระดับ  
ความพึงพอใจในเรื่องผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบ แก้ไข เครือข่ายวิทยุ VHF

ในกรณีที่เครือข่ายวิทยุ VHF ไม่สามารถใช้งานได้ มากกว่ากลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการตอบสนอง  
จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ของข้อความที่ 3

ด้านการ ตอบสนอง	หน่วยงานที่สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			กองบำรุง สถานี ไฟฟ้าแรงสูง (3.29)	กอง บำรุงรักษา สายส่ง (3.05)	กองควบคุม ระบบ (2.75)	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร (3.38)
3. จำนวนจุด ติดตั้งเครื่อง ทวนสัญญาณ วิทยุ VHF มี ความ พอเพียงกับ ความ ต้องการ	กองบำรุงรักษา สถานีไฟฟ้าแรงสูง	3.29	-	0.24	0.54*	0.09
	กองบำรุงรักษา สายส่ง	3.05		-	0.30	0.33
	กองควบคุมระบบ	2.75			-	0.63*
	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร	3.38				-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 68 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตาม  
หน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ พบว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่าง  
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง  
และกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจในเรื่องจำนวนจุดติดตั้งเครื่องทวน  
สัญญาณวิทยุ VHF มีความพอเพียงกับความต้องการ มากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ ซึ่งอาจ  
เป็นเพราะปัจจุบันกองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูงส่วนใหญ่ปฏิบัติงานภายในสถานีไฟฟ้าแรงสูง  
ซึ่งจะมีสัญญาณวิทยุ VHF ครอบคลุมทุกสถานีไฟฟ้าฯ และส่วนใหญ่จะติดต่อกับกองควบคุมระบบ  
และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF และการเชื่อมต่อเครือข่ายวิทยุ VHF จะอยู่ที่สถานีไฟฟ้าแรงสูง  
ดังนั้นทั้ง 2 หน่วยงานจึงมีความพอใจมากกว่า

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ด้านอื่นๆ	หน่วยงานที่สังกัด				F-test	Sig.
	กองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง	กองบำรุงรักษาสายส่ง	กองควบคุมระบบ	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
1. คุณภาพของสัญญาณเสียง และความชัดเจน ที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน	3.47	3.32	2.56	3.62	8.501	0.000*
2. ความสะดวกสบายในการพกพาเครื่องวิทยุ VHF ได้โดยสะดวก	3.20	3.13	2.56	3.23	3.284	0.022*
3. ความสามารถในการใช้งานของเครื่องวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง	3.27	3.18	2.50	3.27	6.707	0.000*
4. จำนวนเครื่องวิทยุที่มีใช้งานในปัจจุบัน มีเพียงพอต่อความต้องการในแต่ละหน่วยงาน	2.82	2.42	2.38	3.08	4.103	0.008*
5. การติดต่อผ่านทางเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สามารถติดต่อได้ไกลขึ้นตามที่คาดหวัง	3.12	2.84	2.38	3.42	7.601	0.000*
6. สามารถติดต่อประสานงานกับศูนย์ควบคุมระบบ ได้ทุกครั้งในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องในระบบส่งกำลังไฟฟ้า	3.39	3.13	2.38	3.54	13.433	0.000*

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 69 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการตอบสนอง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เมื่อพิจารณาในปัจจุบัน ย่อมพบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกเรื่อง จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Multiple Comparison Test) โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ได้ผลออกมาดังตารางที่ 69-74

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อความที่ 1

ด้านอื่นๆ	หน่วยงานที่สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			กองบำรุงสถานีไฟฟ้าแรงสูง	กองบำรุงรักษาสายส่ง	กองควบคุมระบบ	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร
			(3.47)	(3.32)	(2.56)	(3.62)
1. คุณภาพของสัญญาณเสียงและความชัดเจน ที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน	กองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง	3.47	-	0.16	0.91*	0.14
	กองบำรุงรักษาสายส่ง	3.32		-	0.75*	0.30
	กองควบคุมระบบ	2.56			-	1.05*
	กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร	3.62				-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 70 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ พบว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร บำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง และ กองบำรุงรักษาสายส่ง มีระดับความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพของสัญญาณเสียง และความชัดเจน ที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน มากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ จำแนกตาม  
จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อความที่ 2

ด้านอื่นๆ	หน่วยงานที่สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			กองบำรุง สถานี ไฟฟ้าแรงสูง	กอง บำรุงรักษา สายส่ง	กองควบคุม ระบบ	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร
			(3.20)	(3.13)	(2.56)	(3.23)
2. ความ สะดวกสบาย ในการพกพา เครื่องวิทยุ VHF ได้ โดยสะดวก	กองบำรุงรักษา สถานีไฟฟ้าแรงสูง	3.20	-	0.07	0.64*	0.03
	กองบำรุงรักษา สายส่ง	3.13	-	0.57	0.10	
	กองควบคุมระบบ	2.56		-	0.67	
	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร	3.23			-	

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 71 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตาม  
หน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ พบว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่าง  
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง มี  
ระดับความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกสบายในการพกพาเครื่องวิทยุ VHF ได้โดยสะดวก  
มากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าผู้ปฏิบัติงานของกองบำรุงรักษาสถานี  
ไฟฟ้าแรงสูงส่วนใหญ่จะมีเครื่องวิทยุ Hand Held ใช้งาน แต่ผู้ปฏิบัติงานกองควบคุมระบบจะใช้  
เครื่องวิทยุแบบประจำที่



ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ จำแนกตาม  
จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อความที่ 3

ด้านอื่นๆ	หน่วยงานที่สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			กองบำรุง สถานี ไฟฟ้าแรงสูง	กอง บำรุงรักษา สายส่ง	กองควบคุม ระบบ	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร
			(3.27)	(3.18)	(2.50)	(3.27)
3. ความ สามารถใน การใช้งาน ของเครื่อง วิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง	กองบำรุงรักษา สถานีไฟฟ้าแรงสูง	3.27	-	0.09	0.77*	0.00
	กองบำรุงรักษา สายส่ง	3.18		-	0.68*	0.09
	กองควบคุมระบบ	2.50			-	0.77*
	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร	3.27				-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 72 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตาม  
หน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ พบว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่าง  
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง  
กองบำรุงรักษาสายส่ง และกองบำรุงรักษาระบบสื่อสารมีระดับความพึงพอใจในเรื่องความสามารถ  
ในการใช้งานของเครื่องวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง มากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ ซึ่งอาจเป็น  
เพราะทั้ง 3 หน่วยงานได้รับการบำรุงรักษาเครื่องวิทยุ VHF ที่ดีกว่าเครื่องวิทยุของกองควบคุม  
ระบบ หรือเป็นเพราะสภาพเครื่องวิทยุของทั้ง 3 หน่วยงานมีสภาพที่ดีกว่าของกองควบคุมระบบ

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ จำแนกตาม  
จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อความที่ 4

ด้านอื่นๆ	หน่วยงานที่สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			กองบำรุง สถานี ไฟฟ้าแรงสูง	กอง บำรุงรักษา สายส่ง	กองควบคุม ระบบ	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร
			(2.82)	(2.42)	(2.38)	(3.08)
4. จำนวน เครื่องวิทยุที่ มีใช้งานใน ปัจจุบัน มี เพียงพอต่อ ความ ต้องการใน แต่ละ หน่วยงาน	กองบำรุงรักษา สถานีไฟฟ้าแรงสูง	2.82	-	0.40	0.45	0.26
	กองบำรุงรักษา สายส่ง	2.42	-	-	0.05	0.66*
	กองควบคุมระบบ	2.38	-	-	-	0.70
	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร	3.08	-	-	-	-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 73 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตาม  
หน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ พบว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่าง  
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีระดับ  
ความพึงพอใจในเรื่องจำนวนเครื่องวิทยุที่มีใช้งานในปัจจุบัน มีเพียงพอต่อความต้องการในแต่ละ  
หน่วยงาน มากกว่ากลุ่มสังกัดกองบำรุงสายส่ง ซึ่งอาจจะเป็นเพราะเป็นหน่วยงานที่ให้บริการวิทยุ  
จึงมีเครื่องวิทยุที่ใช้สำรองมากกว่าหน่วยงานอื่นๆ

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ จำแนกตาม  
จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อความที่ 5

ด้านอื่นๆ	หน่วยงานที่สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			กอง บำรุงรักษา สถานี ไฟฟ้าแรงสูง	กอง บำรุงรักษา สายส่ง	กองควบคุม ระบบ	กอง บำรุงรักษา ระบบสื่อสาร
			(3.12)	(2.84)	(2.38)	(3.42)
5. การติดต่อผ่าน ทางเครื่องทวน สัญญาณวิทยุ VHF สามารถติดต่อได้ ไกลขึ้นตามที่ คาดหวัง	กองบำรุงรักษา สถานีไฟฟ้าแรงสูง	3.12	-	0.27	0.74*	0.31
	กองบำรุงรักษา สายส่ง	2.84		-	0.47	0.58*
	กองควบคุมระบบ	2.38			-	1.05*
	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร	3.42				-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 74 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตาม  
หน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ พบว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่าง  
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร มีระดับ  
ความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อผ่านทางเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สามารถติดต่อได้ไกลขึ้น  
ตามที่คาดหวัง มากกว่ากลุ่มสังกัดกองบำรุงสายส่ง และกองควบคุมระบบ อาจจะเป็นเพราะว่าเป็น  
หน่วยงานที่ปรับปรุงจุดติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF จึงสามารถกำหนดพื้นที่ที่จะให้  
สัญญาณวิทยุ VHF ครอบคลุมพื้นที่ตามต้องการได้ และกลุ่มบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง มีความ  
พึงพอใจมากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ อาจจะเป็นเพราะว่ากองบำรุงรักษาสถานี  
ไฟฟ้าแรงสูงส่วนใหญ่จะใช้งานวิทยุ VHF ติดต่อกับกองควบคุมระบบเพียงหน่วยงานเดียว ถึงแม้  
จะติดต่อได้ไกลขึ้น การใช้งานวิทยุก็ยังคงติดต่อกับกองควบคุมระบบได้เหมือนเดิม แต่กองควบคุม  
ระบบติดต่อทั้ง 3 หน่วยงาน จึงต้องการที่จะให้เครือข่ายวิทยุ VHF ครอบคลุมพื้นที่ให้มากที่สุด

โดยเฉพาะบริเวณพื้นที่ที่มีสายส่งไฟฟ้าแรงสูงพาดผ่าน เพื่อติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานสายส่งกำลังไฟฟ้า  
ในกรณีที่มีการขอตัดไฟ

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ จำแนกตาม  
จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายชื่อของข้อความที่ 6

ด้านอื่นๆ	หน่วยงานที่สังกัด	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig			
			กองบำรุง สถานี ไฟฟ้าแรงสูง	กอง บำรุงรักษา สายส่ง	กองควบคุม ระบบ	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร
			(2.39)	(3.13)	(2.38)	(3.54)
6. สามารถ ติดต่อ ประสานงาน กับศูนย์ ควบคุม ระบบ ได้ทุก ครั้งในกรณีที่เกิด เหตุขัดข้อง ในระบบส่ง กำลังไฟฟ้า	กองบำรุงรักษา สถานีไฟฟ้าแรงสูง	3.39	-	0.26	1.01*	0.15
	กองบำรุงรักษา สายส่ง	3.13		-	0.76*	0.41
	กองควบคุมระบบ	2.38			-	1.16*
	กองบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร	3.54				-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Post Hoc Multiple Comparisons LSD

จากตารางที่ 75 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ จำแนกตาม  
หน่วยงานที่สังกัด เป็นรายชื่อ พบว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่าง  
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีระดับ  
ความพึงพอใจในเรื่องสามารถติดต่อประสานงานกับศูนย์ควบคุมระบบ ได้ทุกครั้งในกรณีที่เกิด  
เหตุขัดข้องในระบบส่งกำลังไฟฟ้า มากกว่ากลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสายส่ง และกองควบคุมระบบ  
และกลุ่มบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง และกองบำรุงรักษาสายส่ง มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่ม  
สังกัดกองควบคุมระบบ เป็นเพราะกองควบคุมระบบเป็นหน่วยงานที่ต้องการติดต่อกับหน่วยงาน

ต่างๆทางวิทยุ VHF มากที่สุด จึงต้องการความคาดหวังในปัจจุบันนี้สูงกว่าหน่วยงานอื่นๆ สำหรับการติดต่อได้ทุกครั้งที่เกิดเหตุการณ์ขัดข้องในระบบ

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและอื่นๆ เพื่อปรับปรุงในการให้บริการ

สามารถแบ่งตามองค์ประกอบคุณภาพบริการ (Quality Service) ดังนี้

##### ด้านความไว้วางใจ

1. พื้นที่ใช้งานใน จ.พิษณุโลก ไม่สามารถติดต่อมาที่ศูนย์พิษณุโลกได้ ต้องแก้ไขให้สามารถติดต่อได้ทุกพื้นที่ใน จ.พิษณุโลก
2. ควรจะให้มีการจัดซื้อเครื่องใหม่ทดแทนของเดิม
3. ปรับปรุงอย่างไรก็ไม่ได้ผล ถ้าหากไม่มีการซื้อเครื่องวิทยุ VHF ใหม่
4. ยังมีบางพื้นที่ที่ไม่สามารถติดต่อใช้งานได้ดีเช่น ในบริเวณพื้นที่ที่มีสายส่งกำลังไฟฟ้าเป็นระยะทางไกลๆ เช่น สายส่งกำลังไฟฟ้าที่ไปจังหวัดแพร่ และจังหวัดน่าน
5. สถานีทวนสัญญาณวิทยุ VHF มีจำนวนน้อยเกินไป ทำให้ไม่ครอบคลุมพื้นที่ที่ออกปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นหุบเขาและป่าเขา ซึ่งโดยส่วนใหญ่เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF จะติดตั้งอยู่ใน สถานีไฟฟ้าแรงสูง ทำให้สัญญาณไม่ครอบคลุม ถ้าเป็นไปได้อยากจะให้ติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุฯ อยู่บนที่สูงหรือยอดเขา เป็นต้น
6. ระบบ VHF ใช้งานไม่ได้ เนื่องจากมีสัญญาณรบกวนตลอดเวลา การรับ-ส่ง ไม่ครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน

##### ด้านความมั่นใจ

1. ควรจะมีการทบทวนการใช้งานวิทยุ VHF ให้กับผู้ใช้บริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือ ทบทวนการใช้งาน
2. เครื่องข่ายเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ (Base Repeater ) ควรจะเป็นระบบที่ไม่ให้สัญญาณมารบกวนผู้ใช้งาน คือ Base Repeater ไม่ควรจะเป็นแบบ Fix ความถี่ และสามารถติดต่อประสานงานกันเป็นกลุ่มๆ ได้โดยต้องมีสัญญาณคุณภาพเสียงชัดเจน
3. ควรมีการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เพิ่มเติมในการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องวิทยุ VHF ด้วย
4. ผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการบำรุงรักษาเครื่องวิทยุยังขาดความชำนาญในการตรวจซ่อมเครื่องวิทยุ VHF

5. เนื่องจากผู้กรอกแบบสอบถามมีความรู้ที่น้อย เกี่ยวกับวิทยุ VHF แต่การใช้งานวิทยุ VHF มีความสำคัญต่องานบำรุงรักษาอุปกรณ์ตามวาระเป็นอย่างมาก เช่นงานตรวจรับอุปกรณ์ฯ หากไม่มีวิทยุ VHF จะทำให้ล่าช้ามาก เพราะต้องทดสอบ Function การใช้งานเป็นจำนวนมาก คิดว่าระบบ VHF ยังมีความสำคัญมากต่องาน กฟผ.
6. อยากให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ การใช้งานวิทยุ VHF ให้ใช้งานได้ถูกต้อง

#### ด้านรูปลักษณะ

1. เครื่องวิทยุ VHF เก่าล้าสมัยแล้ว คุณภาพเป็นเสื่อมไปตามอายุการใช้งาน
2. คุณภาพของเครื่องวิทยุ VHF แบบมือถือยังไม่มีคุณภาพ เครื่องจะหาเครื่องใหม่มาทดแทนโดยอาศัยอายุการใช้งานเป็นตัวกำหนด

#### ด้านความใส่ใจ

1. อยากจะให้มีการตรวจสอบสัญญาณที่รบกวนมาจากหน่วยงานภายนอก กฟผ. อย่างสม่ำเสมอ และอยากให้ปรับปรุงความชัดเจนของคุณภาพสัญญาณของเสียงวิทยุ VHF ให้ชัดเจนทุกๆพื้นที่ที่ให้บริการ
2. ควรมีการกำหนดแผนงานในการตรวจสอบเครื่องวิทยุ VHF ที่อยู่ตามแต่ละฐานปฏิบัติงานในพื้นที่ ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ด้วย
3. สภาพเครื่องวิทยุ VHF แบบพกพามีสภาพเก่าและชำรุดบ่อยๆ
4. ในกรณีที่ใช้เครื่องมือถือเชื่อมต่อกับเครื่องวิทยุที่ใช้ประจำสถานีไฟฟ้าฯ ความดังของสัญญาณเสียงไม่ค่อยดี ควรปรับปรุงอุปกรณ์ชุดเชื่อมต่อให้มีมาตรฐานและให้สามารถใช้งานได้ดีกว่าที่ผ่านมา
5. มีเครื่องวิทยุ VHF แบบมือถือ แต่ขาดการดูแลรักษา ในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินไม่สามารถใช้งานได้
6. วิทยุ VHF แบบมือถือบางครั้งไม่สามารถติดต่อประสานงานกับทางศูนย์ควบคุมระบบที่พิษณุโลกได้ เนื่องจากอุปกรณ์สื่อสารที่ใช้สำหรับเชื่อมต่อไม่ดี
7. ควรให้พนักงานบำรุงรักษาอุปกรณ์วิทยุ VHF ใช้เครื่องมือตรวจสอบเครื่องวิทยุฯ เป็นวาระประจำปี ไม่ใช่ใช้วิธีโทรศัพท์สอบถามว่าใช้งานได้หรือไม่
8. ควรปรับปรุงเครือข่ายวิทยุ VHF ให้สามารถใช้งานให้ครอบคลุมทุกสถานีไฟฟ้าแรงสูง ให้สามารถติดต่อกับศูนย์ควบคุมระบบฯ ที่ จ.พิษณุโลก ได้

9. ควรมีการทดสอบสัญญาณวิทยุ เป็นประจำทุกสัปดาห์อย่างต่อเนื่อง
10. ควรจะมีการสอบถามเกี่ยวกับเครื่องรับวิทยุ ว่ายังสามารถใช้งานได้อยู่หรือไม่ เช่น ชำรุด หรืออุปกรณ์ไม่พร้อมใช้งาน

#### ด้านการตอบสนอง

1. ควรให้หน่วยงานผู้ให้บริการมีเครื่องวิทยุสำรองให้ใช้งานได้
2. อุปกรณ์วิทยุสื่อสาร ไม่มีความพร้อมขาดการบำรุงรักษาส่งเครื่องซ่อม ไม่มีเครื่องมาทดแทนและใช้เวลาในการซ่อมนานมาก
3. ขั้นตอนการซ่อมเครื่องวิทยุ หรือเปลี่ยนอุปกรณ์ไม่ยืดหยุ่น ควรจะให้สามารถจัดซื้อจัดจ้างในพื้นที่ได้

#### ด้านอื่นๆ

1. วิทยุที่ใช้งานเป็นแบบเก่ามีขนาดใหญ่ น้ำหนักมาก ไม่เหมาะในการใช้งาน อยากให้เปลี่ยนเป็นแบบเล็กๆ ติดตั้งสะดวก
2. ควรลงทุนเกี่ยวกับอุปกรณ์วิทยุ VHF ให้มากกว่านี้ ส่วนผู้ปฏิบัติงานผู้ให้บริการ ให้บริการดีแล้ว
3. หน่วยงานอื่นๆ ใน กฟผ. ชื้อได้ แต่ทำไมหน่วยงาน ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ชื้อไม่ได้ ทั้งที่เป็นหน่วยงานใน กฟผ. เหมือนกัน
4. จำนวนเครื่องวิทยุ VHF ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ปฏิบัติงาน เช่นวิทยุ VHF สำหรับพกพา หรือ วิทยุที่ใช้สำหรับติดรถยนต์ ควรเป็นแบบกะทัดรัดและทันสมัย
5. ควรปฏิรูประบบสื่อสารภายใน กฟผ. ให้มีความล้ำสมัยมากกว่านี้ ซึ่งโดยศักยภาพของคน กฟผ. และสภาพคล่องทางการเงิน สามารถดำเนินการได้
6. ควรจะมีการเพิ่มจำนวนเครื่องวิทยุ VHF ให้เพียงพอต่อความต้องการ
7. ควรส่งเสริมให้มีการใช้งานระบบวิทยุ VHF เป็นประจำ เพื่อสร้างความชำนาญให้กับพนักงาน เช่นการตั้งชมรมผู้ใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF และติดต่อประสานงานผ่านทางระบบวิทยุ VHF ทุกๆวัน
8. อุปกรณ์ Battery ที่ใช้กับเครื่องวิทยุมือถือใช้งานได้ไม่นาน
9. ควรมีการจัดเตรียมโทรศัพท์ไร้สายที่มีคุณภาพสูงสำหรับใช้งานในลานไถ เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน
10. วิทยุสื่อสารระหว่างลานไถไฟฟ้ากับห้องควบคุมฯ ไม่มีใช้งาน

11. ควรเตรียมงบประมาณสำหรับจัดซื้อเครื่องวิทยุมาทดแทนของเดิมที่ชำรุด หรือใช้งานมานาน เนื่องจากเป็นการใช้งานในส่วนรวม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved