

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการเครือข่ายวิทยุเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการเครือข่ายวิทยุเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 175 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ในการเปรียบเทียบความแตกต่างใช้สถิติค่าเฉลี่ยและการทดสอบสองตัวแปรด้วยวิธีค่าแจกแจงแบบที (Independent Sample T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างคนละกลุ่ม สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 99.4 มีระดับการศึกษา ปวช-ปวส. ร้อยละ 53.7 มีอายุ 36-50 ปี ร้อยละ 66.3 อายุการทำงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ) 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 56.0 มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 55.4 ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันคือ ระดับ 4-7 ร้อยละ 76.6 หน่วยงานที่สังกัด คือ กองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง ร้อยละ 54.3 จำนวนครั้งที่ใช้เครือข่าย VHF ต่อเดือน คือ 1-10 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 75.5 และใช้บริการเครือข่ายวิทยุ VHF ในงานประเภทงานตรวจสอบบำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบส่ง ร้อยละ 76.6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนที่ใช้บริการเครือข่ายวิทยุเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมากที่สุด คือจังหวัดลำปาง ร้อยละ 42.3 ผู้ที่อยู่ในพื้นที่ภาคเหนือตอนล่างที่ใช้บริการเครือข่ายวิทยุเอช

เอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมากที่สุด คือจังหวัดพิษณุโลก ร้อยละ 53.7

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพ การบริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ผลการศึกษาคำประกอบคุณภาพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกด้าน สำหรับความพึงพอใจพบว่ามีความพึงพอใจทุกด้านในระดับในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นใจอยู่ในระดับมาก

**ด้านความไว้วางใจ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาเครือข่ายวิทยุ VHF สามารถให้บริการได้ทุกครั้ง เมื่อออกไปปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และจำนวนเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ และการเชื่อมต่อเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางลำดับแรกคือ ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.38) รองลงมาเครือข่ายวิทยุ VHF สามารถให้บริการได้ทุกครั้ง เมื่อออกไปปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.31) และผู้ปฏิบัติงานมีการบำรุงรักษาเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF เป็นประจำปีละ 1 ครั้ง และจำนวนเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ และการเชื่อมต่อเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.18)

**ด้านความมั่นใจ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ออกปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาเครือข่ายวิทยุ VHF สามารถสร้างความมั่นใจรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ออกปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติงานมีกิริยามารยาทที่ดี เมื่อมาขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) และความแรงของสัญญาณที่ใช้ในการรับ-ส่ง ของเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สร้างความมั่นใจทุกครั้ง ในขณะที่ออกไปปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.65)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.43) ปัจจัยย่อยมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ ผู้ปฏิบัติงานมีกิริยามารยาทที่ดี

เมื่อมาขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมาความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ออกปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.42)

**ด้านรูปลักษณ์** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้ติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในพื้นที่ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ เช่นตามสถานีไฟฟ้าแรงสูงต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมาการติดตั้งเครื่องวิทยุ VHF, เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในสถานีไฟฟ้าแรงสูงเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.58) และผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่งกายสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) ปัจจัยย่อยมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่งกายสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.47) รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การติดตั้งเครื่องวิทยุ VHF, เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในสถานีไฟฟ้าแรงสูงเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.38) และ ความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้ติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในพื้นที่ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ เช่นตามสถานีไฟฟ้าแรงสูงต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.26)

**ด้านความใส่ใจ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ได้อย่างตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมา มีการขยายพื้นที่การใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ให้ติดต่อได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่นการติดต่อระหว่างลานโกสถานีไฟฟ้ากับศูนย์ควบคุมระบบ จ.พิษณุโลก (ค่าเฉลี่ย 3.67) และ ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจ และเอาใจใส่ดูแลเครือข่ายวิทยุ VHF อย่างสม่ำเสมอ และมีการตรวจสอบจากผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาเครือข่ายวิทยุ VHF ให้มีความพร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.66)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) ปัจจัยย่อยมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางลำดับแรกคือ ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจ และเอาใจใส่ดูแลเครือข่ายวิทยุ VHF อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.34) รองลงมา มีการตรวจสอบจากผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาเครือข่ายวิทยุ VHF ให้มีความพร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.33) และท่านสามารถใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ได้อย่างตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.30)

**ด้านการตอบสนอง** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบ แก้ไข เครือข่ายวิทยุ VHF ในกรณีที่เครือข่ายวิทยุ VHF ไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมาผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการท่านอย่างรวดเร็ว และ

จำนวนจุดติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF มีความพอเพียงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

สำหรับความพึงพอใจพบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบ แก้ไข เครื่องข่ายวิทยุ VHF ในกรณีที่เครื่องข่ายวิทยุ VHF ไม่สามารถใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.48) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการทำนองอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.30) และจำนวนจุดติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF มีความพอเพียงกับความต้องการของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ด้านอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยย่อยให้ระดับความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ คุณภาพของสัญญาณเสียง และความชัดเจน ที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมาสามารถติดต่อประสานงานกับศูนย์ควบคุมระบบ ได้ทุกครั้งในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องในระบบส่งกำลังไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.65) และความสามารถในการใช้งานของเครื่องวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.57)

สำหรับความพึงพอใจพบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางลำดับแรกคือ คุณภาพของสัญญาณเสียง และความชัดเจน ที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.38) รองลงมาสามารถติดต่อประสานงานกับศูนย์ควบคุมระบบ ได้ทุกครั้งในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องในระบบส่งกำลังไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.26) และความสามารถในการใช้งานของเครื่องวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.18)

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย**  
**จำแนกตามพื้นที่ใช้งานและหน่วยงานที่สังกัด**

**3.1 การประเมินระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน**

เนื่องจากพื้นที่ใช้งานจะใช้เครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างออกปฏิบัติงานด้านบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้า ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการประเมินว่าแต่ละพื้นที่ให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมากน้อยเพียงใด การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้นำสถิติค่าเฉลี่ยและ

การทดสอบสองตัวแปรด้วยวิธีค่าแจกแจงแบบที (Independent Sample T-test) โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

**ด้านความไว้วางใจ** ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ความสำคัญของผู้ที่ใช้งานพื้นที่ภาคเหนือตอนบนและภาคเหนือตอนล่าง โดยวิธีการ t-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความไว้วางใจ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ด้านความมั่นใจ** ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ความสำคัญของผู้ที่ใช้งานพื้นที่ภาคเหนือตอนบนและภาคเหนือตอนล่าง โดยวิธีการ t-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความมั่นใจ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ด้านรูปลักษณ์** ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ความสำคัญของผู้ที่ใช้งานพื้นที่ภาคเหนือตอนบนและภาคเหนือตอนล่าง โดยวิธีการ t-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านรูปลักษณ์จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ด้านความใส่ใจ** ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ความสำคัญของผู้ที่ใช้งานพื้นที่ภาคเหนือตอนบนและภาคเหนือตอนล่าง โดยวิธีการ t-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความใส่ใจ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ด้านการตอบสนอง** ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ความสำคัญของผู้ที่ใช้งานพื้นที่ภาคเหนือตอนบนและภาคเหนือตอนล่าง โดยวิธีการ t-test โดยรวมพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการตอบสนอง จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ด้านอื่นๆ** ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ความสำคัญของผู้ที่ใช้งานพื้นที่ภาคเหนือตอนบนและภาคเหนือตอนล่าง การทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม โดยวิธีการ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านอื่นๆ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**3.2 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน**

**ด้านความไว้วางใจ** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวม คะแนนความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งานพื้นที่ภาคเหนือตอนบนและภาคเหนือตอนล่าง โดยวิธีการ t-test พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความไว้วางใจ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถให้บริการได้ทุกครั้ง เมื่อออกไปปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานมีการบำรุงรักษาเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF เป็นประจำปีละ 1 ครั้ง และจำนวนเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ และการเชื่อมต่อเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ

**ด้านความมั่นใจ** ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งานพื้นที่ภาคเหนือตอนบนและภาคเหนือตอนล่าง โดยวิธีการ t-test พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความมั่นใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ออกปฏิบัติงาน

**ด้านรูปลักษณ์** ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งานพื้นที่ภาคเหนือตอนบนและภาคเหนือตอนล่าง โดยวิธีการ t-test พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านรูปลักษณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องการจัดตั้งเครื่องวิทยุ VHF เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในสถานีไฟฟ้าแรงสูงเป็นระเบียบเรียบร้อย

**ด้านความใส่ใจ** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวม คะแนนความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งานพื้นที่ภาคเหนือตอนบนและภาคเหนือตอนล่าง โดยวิธีการ t-test พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านความใส่ใจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจ และเอาใจใส่ดูแลเครือข่ายวิทยุ VHF อย่างสม่ำเสมอ และสามารถใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ได้อย่างตลอดเวลา

**ด้านการตอบสนอง** ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งานพื้นที่ภาคเหนือตอนบนและภาคเหนือตอนล่าง โดยวิธีการ t-test พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการตอบสนอง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าตอบสนอง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ด้านอื่นๆ** ผลผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมคะแนนความสำคัญของผู้ที่ใช้งานพื้นที่ภาคเหนือตอนบนและภาคเหนือตอนล่าง โดยวิธีการ t-test พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าตอบสนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องคุณภาพของสัญญาณเสียง และความชัดเจน ที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน ความสะดวกสบายในการพกพาเครื่องวิทยุ VHF ได้โดยสะดวก ความสามารถในการใช้งานของเครื่องวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง จำนวนเครื่องวิทยุที่มีใช้งานในปัจจุบัน มีเพียงพอต่อความต้องการในแต่ละหน่วยงาน และสามารถติดต่อประสานงานกับศูนย์ควบคุมระบบ ได้ทุกครั้งในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องในระบบส่งกำลังไฟฟ้า

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย**  
**จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด**

**3.1 การประเมินระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด**

**ด้านความไว้วางใจ** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความไว้วางใจ จำแนกตาม

หน่วยงานที่สังกัด พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ด้านความมั่นใจ** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความมั่นใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ด้านรูปลักษณ์** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้ติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในพื้นที่ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ เช่นตามสถานีไฟฟ้าแรงสูงต่างๆ มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มสังกัดหน่วยงานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง มีระดับการให้ความสำคัญในเรื่องความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้ติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในพื้นที่ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ เช่นตามสถานีไฟฟ้าแรงสูงต่างๆ มากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ

**ด้านความใส่ใจ** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความใส่ใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ด้านการตอบสนอง** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการตอบสนอง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ด้านอื่นๆ** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านอื่นๆ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



### 3.2 การประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการ เครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนก ตามหน่วยงานที่สังกัด

**ด้านความไว้วางใจ** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความไว้วางใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกเรื่อง โดยในเรื่องความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ มีจำนวน 4 คู่คือ กลุ่มสังกัดหน่วยงานบำรุงรักษาระบบสื่อสาร และกลุ่มบำรุงสถานีไฟฟ้าแรงสูง มีระดับความพึงพอใจในเรื่องความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้มากกว่ากลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสายส่ง และกองควบคุมระบบ และในเรื่อง มีการสอบถาม หรือข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงเครือข่ายวิทยุ VHF ตามที่ต้องการ มีจำนวน 1 คู่คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสายส่ง และในเรื่องเครือข่ายวิทยุ VHF สามารถให้บริการได้ทุกครั้ง เมื่อท่านออกไปปฏิบัติงาน มีจำนวน 2 คู่คือ กลุ่มสังกัดหน่วยงานบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง และกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ และในเรื่อง ผู้ปฏิบัติงานมีการบำรุงรักษาเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF เป็นประจำปีละ 1 ครั้ง จำนวน 1 คู่ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสารมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสังกัดกองบำรุงสายส่ง และในเรื่องจำนวนเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ และการเชื่อมต่อเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ท่านต้องการ มีจำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มสังกัดหน่วยงานกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสายส่ง และกองควบคุมระบบ

**ด้านความมั่นใจ** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความมั่นใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ออกปฏิบัติงาน เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถสร้างความมั่นใจ และทำให้รู้สึกปลอดภัยในขณะที่ออกปฏิบัติงาน และความแรงของสัญญาณที่ใช้ในการรับ-ส่ง ของเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สร้างความมั่นใจ ในขณะที่ออกไปปฏิบัติงาน โดยในเรื่อง ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ออกปฏิบัติงาน มีจำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง และกลุ่มสังกัดกอง

บำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ และในเรื่องเครื่องข่ายวิทยุ VHF สามารถสร้างความมั่นใจ และทำให้รู้สึกปลอดภัยในขณะที่ออกปฏิบัติงาน มีจำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มสังกัดหน่วยงานกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร กลุ่มสังกัด กองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง และกลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสายส่ง มีระดับความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ และในเรื่องความแรงของสัญญาณที่ใช้ในการรับ-ส่ง ของเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สร้างความมั่นใจทุกครั้ง ในขณะออกไปปฏิบัติงาน มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มสังกัดบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง มีระดับความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ

**ด้านรูปลักษณ์** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องการติดตั้งเครื่องวิทยุ VHF เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในสถานีไฟฟ้าแรงสูงเป็นระเบียบเรียบร้อย มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ

**ด้านความใส่ใจ** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความใส่ใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องสามารถใช้งานเครื่องข่ายวิทยุ VHF ได้อย่างตลอดเวลา มีการตรวจสอบจากผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาเครื่องข่ายวิทยุ VHF ให้มีความพร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ และมีการขยายพื้นที่การใช้งานเครื่องข่ายวิทยุ VHF ให้ติดต่อได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่นการติดต่อระหว่างลานไคสถานีไฟฟ้ากับศูนย์ควบคุมระบบ จ.พิษณุโลก โดยในเรื่อง ในเรื่องท่านสามารถใช้งานเครื่องข่ายวิทยุ VHF ได้อย่างตลอดเวลา มากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ มีจำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง และกลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ และในเรื่อง มีการตรวจสอบจากผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาเครื่องข่ายวิทยุ VHF ให้มีความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ มีจำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง กองบำรุงรักษาสายส่ง และกองควบคุมระบบ และในเรื่อง ในเรื่องมีการขยายพื้นที่การใช้งานเครื่องข่ายวิทยุ VHF ให้ติดต่อได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่นการติดต่อระหว่างลานไคสถานีไฟฟ้ากับศูนย์ควบคุมระบบ จ.พิษณุโลก มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ

**ด้านการตอบสนอง** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการตอบสนอง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบ แก๊ซ เครื่องข่ายวิทยุ VHF ในกรณีที่เครื่องข่ายวิทยุ VHF ไม่สามารถใช้งานได้ และจำนวนจุดติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF มีความพอเพียงกับความต้องการของท่าน โดยในเรื่องผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบ แก๊ซ เครื่องข่ายวิทยุ VHF ในกรณีที่เครื่องข่ายวิทยุ VHF ไม่สามารถใช้งานได้ มีจำนวน 1 คู่คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง และในเรื่องจำนวนจุดติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF มีความพอเพียงกับความต้องการของท่าน มีจำนวน 2 คู่คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง และกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ

**ด้านอื่นๆ** การวิเคราะห์ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยรวม ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านอื่นๆ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในปัจจุบันพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง โดยในเรื่อง คุณภาพของสัญญาณเสียง และความชัดเจน ที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน มีจำนวน 3 คู่คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร บำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง และ กองบำรุงรักษาสายส่ง มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ และในเรื่อง ความสะดวกสบายในการพกพาเครื่องวิทยุ VHF ได้โดยสะดวก มีจำนวน 1 คู่คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง มีระดับความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ และในเรื่อง ความสามารถในการใช้งานของเครื่องวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง มีจำนวน 3 คู่คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง กองบำรุงรักษาสายส่ง และกองบำรุงรักษาระบบสื่อสารมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ และในเรื่องจำนวนเครื่องวิทยุที่มีใช้งานในปัจจุบัน มีเพียงพอสอดคล้องความต้องการในแต่ละหน่วยงาน มีจำนวน 1 คู่คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสายส่ง และในเรื่องการติดต่อผ่านทางเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF สามารถติดต่อได้ไกลขึ้นตามที่คาดหวัง มีจำนวน 3 คู่คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบและกลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาสายส่ง และกลุ่มบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าแรงสูง มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ และในเรื่องสามารถติดต่อประสานงานกับศูนย์ควบคุมระบบ ได้ทุกครั้งในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องใน

ระบบส่งกำลังไฟฟ้า มีจำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มสังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร กองบำรุงรักษา สถานีไฟฟ้าแรงสูง กองบำรุงรักษาสายส่ง มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มสังกัดกองควบคุมระบบ

### อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้าต่อคุณภาพ การบริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟ ของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สามารถอภิปรายผลตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย ความไว้วางใจหรือความ น่าเชื่อถือ ความมั่นใจ รูปลักษณ์ ความใส่ใจ การตอบสนองลูกค้า ดังนี้

**ด้านความไว้วางใจ** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ต้องการอย่างถูกต้อง และไว้วางใจได้ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปาน กลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางลำดับแรก คือ ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริพงษ์ พงษ์ ไชย (2543) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการเครือข่ายดิจิทัลของบริษัทไทยเทเล โฟน แอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่นจำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ การให้บริการระบบมีความไว้วางใจได้ ถูกต้อง แม่นยำตาม ข้อตกลง

**ด้านความมั่นใจ** หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการบริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึง พพอใจในระดับมากลำดับแรก คือ ผู้ปฏิบัติงานมีกิริยามารยาทที่ดี เมื่อท่านมาขอรับบริการ ซึ่งไม่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริพงษ์ พงษ์ ไชย (2543) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี ความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัยสูงไม่สามารถ โจรกรรมได้

**ด้านรูปลักษณ์** หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และ อุปกรณ์ต่างๆ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรก คือ ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่งกายสุภาพ ซึ่งไม่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริพงษ์ พงษ์ ไชย (2543) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี ความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรก คือ พนักงานของบริษัทผู้ให้บริการน่าเชื่อถือ

**ด้านความใส่ใจ** หมายถึง การที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมี

ความพึงพอใจในระดับปานกลางลำดับแรก คือ ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจ และเอาใจใส่ดูแล เครื่องข่ายวิทยุ VHF อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริพงษ์ พงษ์ไชย (2543) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ บริษัทใส่ใจต่อความต้องการของลูกค้า

**ด้านการตอบสนอง** หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือ เป็นอย่างดี จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบ แก้ไข เครื่องข่ายวิทยุ VHF ในกรณีที่เครื่องข่ายวิทยุ VHF ไม่สามารถใช้งานได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริพงษ์ พงษ์ไชย (2543) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ การบำรุงรักษาระบบหากเกิดเหตุเสียทำได้ อย่างรวดเร็ว

#### ข้อค้นพบ

จากการศึกษามีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

1. องค์ประกอบคุณภาพบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกด้าน สำหรับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน ยกเว้นในด้านความมั่นใจที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

2. ด้านความไว้วางใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญในระดับมาก เกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน มีการสอบถาม หรือข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุง เครื่องข่ายวิทยุ VHF ตามที่ความต้องการที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจแยกตามพื้นที่ที่ใช้งานพบว่ามีความแตกต่างกัน โดยพบว่ากลุ่มผู้ที่ใช้งานในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้ที่ใช้งานในพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง ในเรื่อง ความสามารถของเครื่องข่ายวิทยุ VHF ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ เครื่องข่ายวิทยุ VHF สามารถให้บริการได้ทุกครั้ง เมื่อออกไปปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานมีการบำรุงรักษาเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF เป็นประจำปีละ 1 ครั้ง และจำนวนเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ และการเชื่อมต่อเครื่องข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจแยกตามหน่วยงานที่สังกัดพบว่าในทุกปัจจัยย่อยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ากลุ่มกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร จะมีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มหน่วยงานอื่น

3. ด้านความมั่นใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัยย่อย แต่มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง และจากการวิเคราะห์จุดแข็งด้านความมั่นใจ โดยใช้ Quadrant Analysis พบว่าปัจจัยย่อยเรื่องผู้ปฏิบัติงานมีกิจกรรมายาที่ดีเมื่อมาขอรับบริการ มีคะแนนความสำคัญสูงและความพึงพอใจสูง ซึ่งมีความโดดเด่นและแตกต่างจากปัจจัยย่อยอื่นที่อยู่ในกลุ่ม Keep Up the Good Work ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าผู้ปฏิบัติงานผู้ให้บริการทางด้านเครือข่ายวิทยุ VHF มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จึงทำให้เป็นที่โดดเด่นในการให้บริการคุณภาพด้านความมั่นใจ ดังนั้นจึงควรมีแผนงานในการพัฒนาจุดเด่นต่างๆ เหล่านี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางตัวอย่างในการพัฒนาองค์ประกอบคุณภาพด้านอื่นๆต่อไป

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจแยกตามพื้นที่ที่ใช้งานพบว่ามีความแตกต่างกัน โดยพบว่ากลุ่มผู้ที่ใช้งานในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้ที่ใช้งานในพื้นที่ภาคเหนือตอนล่างในเรื่อง ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ที่ออกปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจแยกตามหน่วยงานที่สังกัดพบว่าในปัจจัยย่อยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มที่สังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสารจะมีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่สังกัดหน่วยงานอื่น

4. ด้านรูปลักษณ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านความทันสมัยของเครือข่ายและด้านการจัดทำข้อมูล เอกสารเผยแพร่ พื้นที่ครอบคลุมใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF แต่มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในด้านผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่งกายสุภาพ ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อจำแนกตามพื้นที่ที่ใช้งานพบว่ามีความแตกต่างกัน โดยพบว่ากลุ่มผู้ที่ใช้งานในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้ที่ใช้งานในพื้นที่ภาคเหนือตอนล่างในเรื่อง การติดตั้งเครื่องวิทยุ VHF เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในสถานีไฟฟ้าแรงสูงเป็นระเบียบเรียบร้อย เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจแยกตามหน่วยงานที่สังกัดพบว่าในปัจจัยย่อยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มที่สังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร จะมีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่สังกัดหน่วยงานอื่น

5. ด้านความใส่ใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน มีการแจ้งประกาศให้ท่านทราบ ในกรณีที่เครือข่ายวิทยุ VHF จุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ และความพึงพอใจพบว่ามีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามพื้นที่ที่ใช้งานพบว่ามีความแตกต่างกัน โดยพบว่ากลุ่มผู้ที่ใช้งานในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้ที่ใช้งานในพื้นที่ภาคเหนือตอนล่างในเรื่อง ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจ และเอาใจใส่ดูแลเครือข่ายวิทยุ VHF อย่างสม่ำเสมอ และสามารถ

ใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ได้อย่างตลอดเวลา เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจแยกตามหน่วยงานที่สังกัดพบว่าในปัจจัยย่อยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มที่สังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร จะมีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่สังกัดหน่วยงานอื่น

6. ด้านการตอบสนอง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย แต่มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในด้าน ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบ แก๊ซ เครือข่ายวิทยุ VHF ในกรณีที่เครือข่ายวิทยุ VHF ไม่สามารถใช้งานได้ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และจากการวิเคราะห์จุดแข็งปัจจัยย่อยเรื่องผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบ แก๊ซ เครือข่ายวิทยุ VHF ในกรณีที่เครือข่ายวิทยุ VHF ไม่สามารถใช้งานได้ พบว่าได้คะแนนความสำคัญและความพึงพอใจสูง ซึ่งทำให้มีความโดดเด่นต่างจากปัจจัยย่อยอื่นๆในกลุ่มของ Keep Up the Good Work อาจจะเป็นเพราะว่า ผู้ปฏิบัติงานผู้ให้บริการรู้หน้าที่รับผิดชอบงานของตนเองเป็นอย่างดี มีความตั้งใจในการทำงาน และมีหัวใจพร้อมให้บริการอย่างแท้จริง จึงทำให้ปัจจัยดังกล่าวโดดเด่น ดังนั้นจึงควรมีแผนงานในการพัฒนาจุดเด่นต่างๆเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางตัวอย่างในการพัฒนาองค์ประกอบคุณภาพด้านอื่นๆต่อไป

เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่ที่ใช้งาน พบว่าระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาแยกตามหน่วยงานที่สังกัดพบว่าในปัจจัยย่อยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มที่สังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร จะมีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่สังกัดหน่วยงานอื่น

7. ด้านอื่นๆ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านจำนวนเครื่องวิทยุที่มีใช้งานในปัจจุบันมีเพียงพอต่อความต้องการในแต่ละหน่วยงาน แต่มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลางเท่านั้น เมื่อจำแนกตามพื้นที่ที่ใช้งาน พบว่ามีความแตกต่างกันโดยพบว่ากลุ่มผู้ที่ใช้งานในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้ที่ใช้งานในพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจแยกตามหน่วยงานที่สังกัดพบว่าในปัจจัยย่อยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มที่สังกัดกองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร จะมีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่สังกัดหน่วยงานอื่น

8. เมื่อพิจารณาองค์ประกอบคุณภาพทั้ง 5 ด้าน โดยใช้ Quadrant Analysis มาวิเคราะห์ พบว่าด้านความมั่นใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความสำคัญและความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งทำให้องค์ประกอบด้านนี้มีความโดดเด่นต่างจากองค์ประกอบคุณภาพด้านอื่นๆที่อยู่ในกลุ่มของ Keep Up the Good Work ซึ่งเป็นเพราะว่าผู้ปฏิบัติงานผู้ให้บริการมีความสุข

อ่อนโยน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี หรือมีการตรวจสอบเครือข่ายวิทยุ VHF เป็นประจำ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเครือข่ายวิทยุ VHF เกิดความมั่นใจ ดังนั้นจึงควรมีแผนงานในการพัฒนาจุดเด่นต่างๆ เหล่านี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางตัวอย่างในการพัฒนาองค์ประกอบคุณภาพด้านอื่นๆ ต่อไป

### ข้อเสนอแนะ

**ด้านความไว้วางใจ** จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้น การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ควรให้ความสำคัญในเรื่องของจำนวนเครื่องทวนสัญญาณวิทยุที่มีใช้การอยู่ในปัจจุบัน ให้สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายวิทยุ VHF ครอบคลุมได้ทุกพื้นที่ เช่น ต้องมีการทบทวนจุดติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุใหม่ หรือเพิ่มจำนวนจุดติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุในพื้นที่ที่ไม่มีสัญญาณ และผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ควรเพิ่มความถี่ในการออกไปตรวจสอบอุปกรณ์เป็นประจำมากกว่าปีละ 1 ครั้ง และต้องมีการตรวจสอบวิทยุ VHF เป็นประจำทุกสัปดาห์ ระหว่างศูนย์ควบคุมระบบกับผู้ปฏิบัติงานระบบส่งกำลังไฟฟ้าในพื้นที่ 17 จังหวัดภาคเหนืออย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ที่ใช้งานในพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง เพื่อให้ผู้ใช้เครือข่ายวิทยุ VHF สามารถใช้บริการได้ทุกครั้ง เมื่อออกไปปฏิบัติงาน นอกจากนี้พนักงานผู้ให้บริการควรมีการสอบถามถึงปัญหา หรือความต้องการของพื้นที่ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่ต้องการที่จะให้กองบำรุงรักษาระบบสื่อสารปรับปรุงเครือข่ายวิทยุ VHF เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์โดยใช้ Quadrant Analysis พบว่าทุกปัจจัยย่อยใน Quadrant ของ Keep Up the Good Work ซึ่งแสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบย่อยทั้งหมดนี้มีความสำคัญสูง และผู้รับบริการได้รับบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ ดังนั้นหน่วยงานต้องรักษาคุณภาพการให้บริการให้อยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่องต่อไป

**ด้านความมั่นใจ** จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมาก ดังนั้นการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ควรรักษาและสร้างความมั่นใจให้ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายวิทยุ อย่างเชี่ยวชาญ และสามารถให้ข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายวิทยุ อย่างถูกต้อง โดยการส่งผู้ปฏิบัติงานผู้ให้บริการเข้ารับการอบรมหลักสูตรเทคโนโลยีความก้าวหน้าเกี่ยวกับการใช้งานวิทยุ VHF ระเบียบข้อปฏิบัติของหน่วยงาน และข้อปฏิบัติตามกฎหมาย หรือการบำรุงรักษาเครื่องวิทยุ VHF อย่างถูกต้องอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกๆปี ตลอดจนควบคุมความแรงของสัญญาณที่ใช้ในการรับ-ส่ง ของเครื่องวิทยุ VHF และเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ให้อยู่ในระดับคงที่ เพื่อป้องกันการเกิดสัญญาณ



รบกวนที่มีผลต่อหน่วยงานภายนอก หรือให้มีสัญญาณครอบคลุมในพื้นที่ที่ปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับมาตรฐานตลอดเวลา โดยจะต้องมีการเพิ่มความถี่ในการตรวจสอบจากปีละครั้ง เป็นปีละ 2 ครั้ง แล้วแจ้งผลการตรวจสอบให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อสร้างความมั่นใจ และความรู้สึกลดค้ำกับผู้ใช้ในขณะที่ออกไปปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์โดยใช้ Quadrant Analysis พบว่าทุกปัจจัยย่อยใน Quadrant ของ Keep Up the Good Work ซึ่งแสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบย่อยทั้งหมดนี้มีความสำคัญสูง และผู้รับบริการได้รับบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ ดังนั้นหน่วยงานต้องรักษาคุณภาพการให้บริการให้อยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง และเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยเรื่องผู้ปฏิบัติงานมีกิจกรรมยามาที่ดีเมื่อมาขอรับบริการ พบว่าจะเน้นความสำคัญสูงและความพึงพอใจสูง ซึ่งมีความโดดเด่นและแตกต่างจากปัจจัยย่อยอื่นที่อยู่ในกลุ่มของ Keep Up the Good Work ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าผู้ปฏิบัติงานผู้ให้บริการทางด้านเครือข่ายวิทยุ VHF มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ดังนั้นจึงควรมีแผนงานในการพัฒนาจุดเด่นต่างๆเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางตัวอย่างในการพัฒนาองค์ประกอบคุณภาพด้านอื่นๆต่อไป

**ด้านรูปลักษณ์** จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้นการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์โดยการจัดทำข้อมูล เอกสารเผยแพร่ เช่นข้อมูลเครือข่ายวิทยุ VHF ที่สามารถให้บริการได้ในพื้นที่ใดบ้าง พื้นที่ใดไม่สามารถให้บริการ และบอกให้ทราบถึงปัญหา หรือสาเหตุที่ไม่สามารถให้บริการได้ และต้องบอกแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงในอนาคต ให้ทุกๆหน่วยงานในพื้นที่ที่ใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ได้รับทราบอย่างน้อยปีละครั้ง หรือควรจัดทำข้อมูลข้อควรปฏิบัติการใช้งานวิทยุ VHF ภายในหน่วยงาน กฟผ. หรือภายนอกหน่วยงานอย่างถูกต้อง เป็นต้น และต้องให้พนักงานผู้ให้บริการคอยตรวจสอบการติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในสถานีไฟฟ้าแรงสูงให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และให้มีความเหมาะสมกับสถานที่ที่ใช้ติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF และนอกจากนั้นผู้ปฏิบัติงานผู้ให้บริการควรรักษาความต่อเนื่องเรื่องการแต่งกายสุภาพเหมาะสมทุกครั้งเมื่อออกไปปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยย่อยในข้อนี้ผู้ปฏิบัติงานผู้ให้บริการมีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์โดยใช้ Quadrant Analysis พบว่าความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้ติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในพื้นที่ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ เช่นตามสถานีไฟฟ้าแรงสูงต่างๆ ด้านการติดตั้งเครื่องวิทยุ VHF เครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF ในสถานีไฟฟ้าแรงสูงเป็นระเบียบเรียบร้อย และด้านผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่งกายสุภาพ มีความสำคัญสูง และผู้รับบริการได้รับบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ ดังนั้นหน่วยงานต้องรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงต่อไป

ส่วนปัจจัยย่อยด้านความทันสมัยของเครือข่าย และด้านการจัดทำข้อมูล เอกสารเผยแพร่ พื้นที่ครอบคลุมใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF มีคะแนนความสำคัญสูง แต่ผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการในระดับที่น่าพอใจ ดังนั้นหน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการแก้ไขปรับปรุงในกลุ่มนี้ โดยเร่งด่วน เพื่อให้เข้าไปสู่ Quadrant ของ Keep Up Good Work ต่อไป

**ด้านความใส่ใจ** จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้นการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ควรให้ความสำคัญกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานให้มีความสนใจ เอาใจใส่ดูแลเครือข่ายวิทยุ VHF อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ได้อย่างต่อเนื่อง เช่นมีแผนงานในการตรวจสอบเครือข่ายวิทยุ VHF เป็นประจำทุกๆสัปดาห์ หรือประจำปี แล้วแจ้งผลการตรวจสอบพร้อมทั้งกำหนดแผนงานในการแก้ไขในจุดที่ไม่สามารถใช้งานได้ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ และควรมีการขยายพื้นที่การใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ให้ติดต่อได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่นการติดต่อระหว่างลานไกลสถานีไฟฟ้ากับศูนย์ควบคุมระบบ หรือระหว่างศูนย์ควบคุมระบบกับพื้นที่บริเวณที่มีสายส่งกำลังไฟฟ้าพาดผ่านให้ครอบคลุมพื้นที่ให้มากที่สุด โดยเน้นพื้นที่ที่มีสายส่งกำลังที่มีความสำคัญพาดผ่านก่อนเช่น สายส่งกำลังไฟฟ้าแรงดัน 500 KV และ 230 KV เป็นต้น และมีการรับฟังข้อเสนอแนะ ปรับปรุง เครือข่ายวิทยุ VHF ตามความต้องการของหน่วยงาน ตลอดจนมีการแจ้งประกาศให้หน่วยงานได้รับทราบ ในกรณีที่เครือข่ายวิทยุ VHF จุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้

ผลการวิเคราะห์โดยใช้ Quadrant Analysis พบว่าปัจจัยย่อยด้านผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจ และเอาใจใส่ดูแลเครือข่ายวิทยุ VHF อย่างสม่ำเสมอ ด้านสามารถใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ได้อย่างต่อเนื่อง ด้านมีการตรวจสอบจากผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาเครือข่ายวิทยุ VHF ให้มีความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ ด้านมีการรับฟังข้อเสนอแนะ ปรับปรุง เครือข่ายวิทยุ VHF ตามความต้องการเป็นอย่างดี ด้านมีการขยายพื้นที่การใช้งานเครือข่ายวิทยุ VHF ให้ติดต่อได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่นการติดต่อระหว่างลานไกลสถานีไฟฟ้ากับศูนย์ควบคุมระบบ จ.พิษณุโลก มีความสำคัญสูง และผู้รับบริการได้รับการบริการในระดับที่น่าพอใจ ดังนั้นหน่วยงานต้องรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงต่อไป

ส่วนปัจจัยย่อยด้านการแจ้งประกาศให้ทราบ ในกรณีที่เครือข่ายวิทยุ VHF จุดใดจุดหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้ มีความสำคัญสูง แต่ผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการในระดับที่น่าพอใจ ดังนั้นหน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการแก้ไขปรับปรุงในกลุ่มนี้ โดยเร่งด่วน เพื่อให้เข้าไปสู่ Quadrant ของ Keep Up Good Work ต่อไป

**ด้านการตอบสนอง** จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้นการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ควรให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานที่สามารถให้บริการอย่างรวดเร็วและด้วยความเต็มใจ ควรมีการสอบถามพนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้าถึงจำนวนจุดติดตั้งเครื่องทวนสัญญาณวิทยุ VHF มีความพอเพียงกับความต้องการหรือไม่ ควรเสริมเพิ่มเติมบริเวณใด และผู้ปฏิบัติงานให้บริการควรมีแผนงานติดตามการหลังจากที่ใช้บริการเครือข่ายวิทยุ VHF อย่างต่อเนื่อง โดยการโทรศัพท์สอบถาม หรือทาง E-Mail เป็นประจำทุกๆครั้งที่มีการขอรับบริการ นอกจากนี้ในเรื่องของคุณภาพของสัญญาณเสียง และความชัดเจน ที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน ความสะดวกสบายในการพกพาเครื่องวิทยุ VHF จำนวนเครื่องวิทยุที่มีใช้งานในปัจจุบันให้ มีเพียงพอต่อความต้องการในแต่ละหน่วยงาน และสามารถติดต่อประสานงานกับศูนย์ควบคุมระบบได้ทุกครั้งในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องในระบบส่งกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาปรับปรุงเครือข่ายวิทยุ VHF ให้กับทุกหน่วยงานในทุกพื้นที่ทั้งภาคเหนือตอนบนและตอนล่าง โดยคำนึงถึงการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิเคราะห์ โดยใช้ Quadrant Analysis พบว่าปัจจัยย่อยทั้งหมดอยู่ใน Quadrant ของ Keep Up the Good Work ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีความสำคัญสูง และผู้รับบริการได้รับบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ ดังนั้นหน่วยงานต้องรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงต่อไป

การวิเคราะห์ผลโดยการใช้ Quadrant Analysis ที่มีค่าจุดตัดแกนกลางเป็นค่ามัธยฐานคือค่าเฉลี่ย 3 ทำให้การวิเคราะห์ผลที่ได้ยังเห็นไม่ชัดเจนเช่น ปัจจัยส่วนใหญ่ตกอยู่แต่ Quadrant ที่ 1 ทำให้ไม่สามารถแยกประเภทหรือจัดลำดับความสำคัญได้ แต่ถ้าหากเปลี่ยนค่าจุดตัดแกนเป็นค่าเฉลี่ยอื่น เช่นค่าเฉลี่ย 3.41 ก็อาจจะทำให้การแบ่งแยกหรือจัดลำดับความสำคัญได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น การใช้ค่าเฉลี่ย 3.41 เพื่อให้สอดคล้องกับการแปรผลค่าสถิติพรรณนาที่ได้ใช้ในรายงานฉบับเดียวกัน เพราะการตีผลสถิติพรรณนาเริ่มถูกแปรผลว่าดี (Good) เมื่อมีค่าเฉลี่ยจากสเกล 1-5 ในระดับ 3.41 ขึ้นไป ดังนั้นการใช้จุดตัดแกนที่ 3.41 จึงทำให้มีความสอดคล้องกันด้านการตีผลข้อมูลและเรคาดหวังว่าจะสามารถแยกประเภทหรือจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ได้ดีขึ้น