

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกล
การไฟฟ้านครหลวง

THE STUDY OF INTERNAL CUSTOMER'S SATISFACTION FROM FLEET
MANAGEMENT DEPARTMENT OF METROPOLITAN
ELECTRICITY AUTHORITY



อพ.
ธ 214 ก
2553

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 119783
วัน,เดือน,ปี 12 ธ.ค. 2555

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
วิทยาลัยการบริหารและการจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
พ.ศ. 2553
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**THE STUDY OF INTERNAL CUSTOMER'S SATISFACTION FROM FLEET
MANAGEMENT DEPARTMENT OF METROPOLITAN
ELECTRICITY AUTHORITY**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS MANAGEMENT
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2010

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2010

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกล การไฟฟ้านครหลวง
นักศึกษา	นายณรงค์ วัฒนศิริ
รหัสนักศึกษา	51066129
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2553
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุรสา บัวตะมะ
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร

บทคัดย่อ

จากภาวะการแข่งขันทางด้านธุรกิจพลังงานและปัญหาเศรษฐกิจของโลกตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2551 ได้ส่งผลกระทบต่อยอดจำหน่ายไฟฟ้า เป็นสาเหตุให้รายได้เพื่อส่งเข้ากระทรวงการคลังของการไฟฟ้านครหลวงลดน้อยลง การไฟฟ้านครหลวงจึงได้ดำเนินมาตรการเพื่อเร่งเสริมศักยภาพของการแข่งขัน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาองค์กรสมรรถนะสูง มุ่งเน้นด้านการบริการที่เป็นเลิศ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกล การไฟฟ้านครหลวงในพื้นที่สำนักงานเขตการไฟฟ้า 18 เขต โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 366 ชุด และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีสถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จบการศึกษามัธยมศึกษา และเป็นพนักงานใช้รถเครื่องมือกล โดยผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาแต่ละด้านแล้วพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือด้านเจ้าหน้าที่ของฝ่ายจัดการยานพาหนะ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการบริการ และพนักงานในการให้บริการ และด้านที่มีความพึงพอใจระดับน้อยคือ ด้านกระบวนการให้บริการ

2. พฤติกรรมการมาใช้บริการจากฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลพบว่า มีการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน โดยช่วงเวลาส่วนใหญ่ที่มาบำรุงรักษายานพาหนะอยู่ในช่วงเวลา 13.01 – 15.30 น. โดยปัญหาในการมาใช้บริการส่วนใหญ่คือการซ่อมระบบไฮดรอลิก และในด้านลำดับความสำคัญพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการศึกษามีข้อเสนอแนะให้ฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลควรมีการปรับปรุงแก้ไขดังต่อไปนี้

ด้านบุคลากร คือ พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจด้านงานบริการ จึงควรเสริมสร้างทักษะงานด้านงานบริการให้กับพนักงานโดยการจัดอบรมการพัฒนาการบริการให้กับพนักงาน

ด้านกระบวนการ คือ ควรมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจากฝ่ายจัดการยานพาหนะ เช่นการปรับปรุงด้านอะไหล่สำรองคลังพัสดุ ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความพึงพอใจของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการบริการ และพนักงานในการให้บริการ คือ ควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่อ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมพบว่าระดับความพึงพอใจ คือ ควรมีการปรับปรุงด้านการรับฟังความคิดเห็น และควรมีการปรับปรุงด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น การมีสถานที่นั่งรอสำหรับผู้มาติดต่อ การบริการน้ำดื่ม เป็นต้น

ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ คือ ควรมีการปรับปรุงในด้านของการให้บริการที่ถูกต้องและตรงต่อความต้องการต่อผู้มาใช้บริการ โดยการวางแผนการทำงานก่อนทุกครั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Title	The Study of Internal Customer's Satisfaction From Fleet Management Department of Metropolitan Electricity Authority
Student	Mr. Narong Wattanasiri
Student ID.	51066129
Degree	Master of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2010
Advisor	Assistance Professor Dr. Urasa Buatama
Co - Advisor	Associate Professor Dr. Kulkanya Na Pompech

ABSTRACT

From the world economic crisis and the competition of energy business at the end of 2008, electricity using was decreased. That's a reason of an income of Metropolitan Electricity Authority (MEA) reducing and that's a cause of Ministry of Finance's collecting was reduced too. MEA had been ruled for more effectiveness of competition. MEA was emphasized about the developing of high performance organization and emphasized for the excellent of service. The objective of this research is study to satisfy initial customer of Fleet management department of metropolitan electricity authority in respond to 18 area sub MEA by collecting information from 366 questionnaires and analysis them by Descriptive Statistics by Frequency Distribution and Percent

The most of example's groups is 41-50 years old, graduated from diploma and they're operator handle mechanic machine From this study had shown.

1. Customers satisfaction was in the medium level. From considering about each part, the satisfaction was in medium level consist of vehicle's managing officer, environment and building service, facility, a quantity of instrument and service officer. And in lower level is the service processing.

2. The service using behavior of Fleet management department of metropolitan electricity authority had 1-2 times per month. The most of time's range for vehicle's maintenance was about 13.01-15.30 o'clock. The most of service's problem was hydraulic system repairing. And the most of officer gave the most important for the step and process of service.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

The suggestion of this research for Fleet management department of metropolitan electricity authority

Officer : should be give suggestion for any officer, should be improve for the service mind, have a centre for get an information, hard for connectivity, should be improve the skill of operator, should be prepare the substitution employer, Not enough repairing officer and should be always listen for any problems before repairing, should be answer the question immediately.

Process : should be improve about process clarity such as responsibility, duty, finance etc., Connect and promote about work's process for every units, should be improve the quality and speed of repairing, should be consider about quantity of officer and type of vehicle, should be improve car pool, should be apply technology for more effortless service.

Sufficiency of facility, instrument and officer : Vehicle is very old, should be improve speed of repairing, vehicle could be using always, should be analysis before prepare vehicle.

Facility : should be monitor about repairing and predict for completing time, should be prepare for reserve vehicle.

Satisfaction of Result from service should improve service's rightness and requirement from internal customer by planning before operation everytime.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุรสา บัวตะมะ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเรื่องนี้ที่กรุณาให้คำแนะนำ และให้ความรู้ต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม และ รองศาสตราจารย์ อมรศรี ตันพิพัฒน์ กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณานำให้คำปรึกษา ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงรายงานฉบับนี้ อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเป็นอย่างมาก จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ นักศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้ความช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงานและให้กำลังใจมาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ขอบแต่คุณพ่อ คุณแม่ ครอบครัว เพื่อนอันเป็นที่รัก และครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ผู้ศึกษา ทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ณรงค์ วัฒนศิริ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	I
ABSTRACT.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	IX
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	2
1.5 นิยามศัพท์.....	2
บทที่ 2 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	4
2.2 วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
2.3 วิธีการศึกษา.....	16
บทที่ 3 ฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลการไฟฟ้านครหลวง.....	19
3.1 ประวัติของการไฟฟ้านครหลวง.....	19
3.2 หน้าที่รับผิดชอบของฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกล.....	20
3.3 ประเภทรถเครื่องมือกลที่ใช้ในการไฟฟ้านครหลวง.....	23
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	29
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	29
4.2 ความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายจัดการยานพาหนะ.....	31
4.3 พฤติกรรมการใช้บริการจากฝ่ายจัดการยานพาหนะ.....	42
4.4 ความคิดเห็นข้อเสนอแนะที่มีต่อฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกล.....	44

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....	45
5.1 สรุป.....	45
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	46
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	47
บรรณานุกรม.....	48
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม.....	51
ประวัติผู้เขียน.....	58



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ตารางแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามเขตพื้นที่.....	18
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	30
4.2 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมในการให้บริการของฝ่ายจัดการยานพาหนะ.....	30
4.3 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อเจ้าหน้าที่.....	31
4.4 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อเจ้าหน้าที่แยกตามสำนักงานเขต.....	32
4.5 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ.....	35
4.6 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการบริการ และพนักงานในการให้บริการ.....	35
4.7 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม.....	35
4.8 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอน การให้บริการแยกตามสำนักงานเขต.....	36
4.9 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการบริการ และพนักงานในการให้บริการ โดยแสดงตามสำนักงานเขต.....	38
4.10 ระดับความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมโดยแสดงตามสำนักงานเขต.....	40
4.11 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ.....	41
4.12 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการรับบริการที่ตรงตามต้องการ โดยแสดงตามสำนักงานเขต.....	41
4.13 จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับบริการงานซ่อมบำรุงจากฝ่ายจัดการยานพาหนะ และเครื่องมือกลในช่วงระยะเวลา 1 เดือน.....	42
4.14 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่มารับบริการงานซ่อมบำรุงรักษาตามช่วงเวลา.....	43
4.15 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่เข้ารับบริการ โดยแบ่งแยกตามปัญหา.....	43
4.16 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ให้ความสำคัญอันดับที่ 1 ในการให้บริการของฝ่ายจัดการยานพาหนะ.....	44

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
3.1	โครงสร้างองค์การการไฟฟ้านครหลวง..... 20
3.2	รถกระบะ (Pick up)..... 23
3.3	รถบริการเครื่องวัด (Meter Truck).....23
3.4	รถบริการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (Service Truck).....23
3.5	รถกระเช้าแบบไฮดรอลิก (Hydraulic Aerial basket Truck)..... 24
3.6	รถก่อสร้างสายอากาศ (Line Truck) 24
3.7	รถบรรทุกติดคว้านลากสาย (Flat bed Truck)..... 24
3.8	รถ Digger Derrick Truck..... 25
3.9	รถบรรทุกปั้นจั่นระบบไฮดรอลิก (Hydraulic Derrick lift Truck)..... 25
3.10	รถก่อสร้างสายอากาศระบบไฮดรอลิก (Hydraulic Derrick line Truck)..... 26
3.11	รถบรรทุกติดเครนพับ (Derrick Cargo Truck)..... 26
3.12	รถบรรทุกกระบะสำเร็จรูป (Cargo Truck)..... 26
3.13	รถบรรทุกกระบะยกเท (Dump Truck)..... 26
3.14	รถหัวลากพ่วง (Tractor Truck)..... 27
3.15	รถพ่วง (Trailers)..... 27
3.16	รถเครน (Mobile Crane)..... 27
3.17	รถจกกลหนัก (Tractor , Back Hole , Excavator , Roller Truck)..... 28
3.18	รถยก (Fork lift)..... 28

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

การไฟฟ้านครหลวงเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคมีหน้าที่รับผิดชอบในการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพ เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า และยังสนับสนุนให้มีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยดูแลในเขตรับผิดชอบ 3 จังหวัดคือ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ โดยมี 18 สำนักงานเขตกระจายอยู่ทั่วพื้นที่สามจังหวัด ซึ่งการไฟฟ้านครหลวงเป็นหน่วยงานที่หารายได้เข้าสู่กระทรวงการคลังเป็นมูลค่า 3,477,000,000 บาท ในปี พ.ศ. 2550 และ 2,110,000,000 บาท ในปี พ.ศ. 2551 ด้วยภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ยอดการใช้ไฟฟ้าลดลง รวมถึงการแข่งขันด้านธุรกิจพลังงานที่สูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการวางท่อก๊าซธรรมชาติเข้ามาสู่กรุงเทพมหานคร ทำให้ผู้ประกอบการรายใหญ่ต่าง ๆ ลดการใช้ไฟฟ้าลงและผลิตไฟฟ้าใช้เองด้วยก๊าซธรรมชาติ ทำให้ยอดจำหน่ายไฟฟ้าลดลง ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงของการไฟฟ้านครหลวงได้เร่งเสริมศักยภาพของการแข่งขัน ทำการพัฒนาสู่องค์กรสมรรถนะสูง มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วม ยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เสริมสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ รวมทั้งรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดำเนินธุรกิจไฟฟ้าให้มีการเติบโตอย่างมั่นคงโดยมีระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีคุณภาพเชื่อถือได้ และปลอดภัย พร้อมให้บริการที่เป็นเลิศ สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนในธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่มีโอกาสและศักยภาพ

ฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลเป็นหน่วยงานที่มีอยู่ 18 เขตรับผิดชอบ ของการไฟฟ้านครหลวง ทำหน้าที่สนับสนุนการบริการด้านยานพาหนะและรถเครื่องมือกล การออกรายละเอียดข้อกำหนดของการจัดซื้อหรือจัดจ้าง (TOR) เพื่อการประมูลซื้อหรือเช่ารถยานพาหนะต่าง ๆ ซึ่งมีทั้ง รถยนต์ส่วนบุคคล รถกระบะ รถบรรทุกขนาดเล็ก รถบรรทุกขนาดกลาง รถบรรทุกขนาดใหญ่ และรถเครื่องมือกลหนัก ฯลฯ รวมทั้งการดูแลรถยนต์ทั้งหมดของการไฟฟ้านครหลวง โดยรถทุกคันจะต้องเข้ารับการตรวจสภาพประจำปี เช่น การตรวจโครงสร้าง การตรวจวัดควันดำ การล้างอัดฉีด และการซ่อมแซมยานพาหนะและเครื่องมือกลทั้งหมดซึ่งมีจำนวนมากกว่า 1,700 คัน ที่กระจายอยู่ตามเขตต่าง ๆ ทั้ง 18 เขต ซึ่งมีปัญหาความล่าช้าจากการซ่อม ปัญหาการสั่งอะไหล่ ปัญหาการซ่อมไม่ถูกจุด ปัญหาจากการสื่อสารของพนักงาน อย่างไรก็ตามการพัฒนาเพื่อให้ออกคดียุติกับภารกิจของการไฟฟ้านครหลวง ฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงที่ใช้การบริการจากฝ่ายจัดการยานพาหนะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และเครื่องมือกลเพื่อเป็นข้อมูลนำไปสู่การพัฒนาระบบการจัดการด้านการบริการและเพื่อวางแผนดำเนินงานในการจัดซื้อจัดจ้างและการดูแลบำรุงรักษายานพาหนะและเครื่องจักรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระบบการจัดการของฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลของการไฟฟ้านครหลวง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการงานซ่อมจากฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลของการไฟฟ้านครหลวง

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลสามารถนำข้อมูลจากการศึกษาไปวางแผนปรับปรุงมาตรฐานของสถานบริการ ปรับปรุงพฤติกรรมกรให้บริการ และคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ
2. ผลของการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางให้กับการศึกษาที่เกี่ยวข้อง และเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาต่อเนื่องต่อไป

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือพนักงานผู้เข้ารับบริการงานซ่อมจากฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลของการไฟฟ้านครหลวงทั้ง 18 สำนักงานเขต ครอบคลุมพื้นที่ 3 จังหวัด กรุงเทพฯ ฯลฯ สมุทรปราการ นนทบุรี จำนวน 4201 คน(ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ กฟน. ต.ค 2552) โดยทำการศึกษาในเดือน ธันวาคม ปี พ.ศ. 2552

1.5 นิยามศัพท์

การออกรายละเอียดข้อกำหนดของการจัดซื้อหรือการจัดจ้าง (Term Of Reference : TOR) หมายถึง ข้อกำหนดของผู้ว่าจ้าง ซึ่งจะเป็นรายละเอียดที่ผู้ว่าจ้างมีความประสงค์จะให้ผู้รับจ้างทำงาน โดยการบอกขอบเขตของงานให้ชัดเจน ระยะเวลาที่ต้องการ คุณสมบัติของผู้รับจ้างที่ผู้ว่าจ้างต้องการให้ทำงานตามขอบเขตดังกล่าว สิ่งที่ผู้ว่าจ้างต้องการให้ดำเนินการ จะมีกี่ขั้นตอน ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงานตามสัญญาจะได้รับผลตอบแทนเท่าใด ผิดสัญญาจะถูกปรับเป็นมูลค่าเท่าใด ตลอดจนวิธีการดูแลงานของผู้ว่าจ้าง ว่าเขาจะดูแลงานคุณด้วยวิธีใด สิ่งต่างๆเหล่านี้ผู้ว่าจ้างจะจัดให้อยู่ในTORทั้งหมด

พนักงานผู้เข้ารับบริการ หมายถึง พนักงานของการไฟฟ้านครหลวงที่มาให้บริการงานซ่อม จากฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลของการไฟฟ้านครหลวง

การจัดการคุณภาพทั้งองค์กรเพื่อความพึงพอใจลูกค้า (Total Quality Management : TQM) เป็นระบบบริหารคุณภาพที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญสูงสุดต่อลูกค้าภายใต้ความร่วมมือของพนักงานทั่วทั้งองค์กรที่จะปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ TQM จึงเป็นแนวทางที่หลายองค์กรนำมาใช้ปรับปรุงงาน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลการไฟฟ้านครหลวง มีแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการบริการ
- 2.2 วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 วิธีการศึกษา

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการบริการ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) มีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆ กันดังนี้

มอร์ส (1958 อ้างถึง สุพัตตรา คำภูษา : 2549) อธิบายว่า ความพึงพอใจหมายถึงสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

วอลลิสไตน์ (1971 อ้างถึง วัลควู้ดี ฉัตรชัยมงคล : 2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-State in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

โวลแมน (1973 อ้างถึง วัลควู้ดี ฉัตรชัยมงคล : 2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

เชลตี (1975 อ้างถึง สุพัตตรา คำภูษา : 2549) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอย่างอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พจนานุกรมด้านจิตวิทยา (1968 อ้างถึง สุดเขต พัฒโนทัย : 2546) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการ

จากความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ที่มีผู้ให้ความหมายดังกล่าวข้างต้นนั้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกของระดับความรู้สึกของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ที่มีต่อสิ่งที่ได้รับจากการซื้อสินค้า หรือเข้ารับบริการนั้น ๆ ซึ่งถ้าหากสิ่งที่ได้รับนั้น ได้เท่ากับ หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการแล้ว ความรู้สึกที่แสดงออกคือ ความพึงพอใจ แต่ในทางกลับกัน หากสิ่งที่ได้รับนั้น ต่ำกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้แล้ว สิ่งที่แสดงออกคือ ความไม่พึงพอใจ

2.1.2 ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่ง หลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านั้นเป็น

เกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านั้นเป็น
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากขึ้นก็ได้อีก ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งของบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่าง ถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากขึ้นได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้ และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการหนึ่ง

ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ (จิตตินันท์ เศษะคุปต์ 2539 : 25 อ้างถึง สุดเขต พัฒโนทัย : 2546) คือ

3.1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากขึ้นเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้ำธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อบริการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

3.2 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากขึ้นเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองในการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่อการให้บริการ การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟไม่ว่ากรณิดใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ด้วยโมตรจิตของการบริการที่แท้จริง

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์ 2539 : 27) มีดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความ สนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอ บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness To Pay) ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ผู้รับบริการบางคนจะพิจารณาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3. สถานที่ให้บริการ ถ้าการเข้าไปใช้บริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ โดยเฉพาะทำเลสถานที่ตั้งเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

4. การส่งเสริมและแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการทราบข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มี อยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการ ตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการทั้งหลายไม่ว่าจะอยู่ในฐานะของผู้ประกอบการผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่กำหนดนโยบายบริการโดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักย่อมตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ให้บริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญจะแสดงพฤติกรรมบริการและตอบสนองที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการ

7. กระบวนการให้บริการ วิธีการนำเสนอบริการมีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

2.1.4 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ตามที่ได้มีผู้ให้คำจำกัดความเอาไว้แล้วนั้นผู้ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ได้แบ่งแนวคิดออกเป็นเรื่องใหญ่ ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับความพึงพอใจอีกหลายประเด็น อาทิเช่น ขอบข่ายของความพึงพอใจ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตัวชี้วัดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ในประเด็นต่างๆ เหล่านี้มีผู้กล่าวถึงไว้ดังต่อไปนี้

1. เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2544 อ้างถึง สุดเขต พัฒโนทัย : 2546) ได้นำเสนอแนวคิดในเรื่องการจัดการคุณภาพทั้งองค์กรเพื่อความพึงพอใจลูกค้า (Total Quality Management : TQM) ไว้ว่า คุณค่าประการหนึ่งที่ลูกค้ามักจะคาดหวังจากผู้ขายสินค้าหรือให้บริการ ก็คือ สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง การจัดการคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) คือ การที่ทั้งองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการทำงานและคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าสะสม หรือสามารถเกิดขึ้นได้โดยทันทีทันใด หรือเกิดจากคุณสมบัติในการวัดของแต่ละบุคคลกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้

2. ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 อ้างถึง สุดเขต พัฒโนทัย : 2546) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคล เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยการพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) การสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต และการตลาด รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างจากการแข่งขัน คุณค่าที่มองให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า (Cost) ต้นทุนส่วนใหญ่ของลูกค้าก็คือ ราคาสินค้า (Price) นั้นเอง

3. วุฒิชชาติ สุนทรสมัย (2546 อ้างถึง สุดเขต พัฒโนทัย : 2546) ได้กล่าวถึงแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ว่า แนวคิดและปรัชญาที่เน้นการตลาด (Marketing Orientation Philosophy) เป็นแนวคิดทางการตลาดที่เน้นความเข้าใจ โดยการวิเคราะห์ความต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการเรียนการสอน เมื่อผู้จัดทำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของตลาดเป้าหมายก่อนที่จะผลิตสินค้าหรือบริการ โดยมุ่งเน้นที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในขณะที่เดียวกันก็ตอบสนองเป้าหมายของกลุ่มผู้ผลิตหรือผู้ขาย และเสริมสร้างพลังในการแข่งขันในตลาด มุ่งการบูรณาการทางการตลาด และมุ่งผลในระยะยาว อันได้แก่ กำไรและผลตอบแทนจากความพึงพอใจของลูกค้า แนวคิดนี้เป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย เนื่องจาก ผลกำไรที่ได้รับจากความพึงพอใจของลูกค้า จะเป็นผลกำไรในระยะยาว

4. จอร์ห์นสัน อันเดอร์สัน และฟอร์เนล (1995 อ้างถึง สุดเขต พัฒโนทัย : 2546) กล่าวถึงแนวคิดในเรื่องของความพึงพอใจไว้ว่า ก่อนที่จะสามารถทำการวัดความพึงพอใจของลูกค้าได้ จะต้องทราบถึงธรรมชาติของความพึงพอใจเสียก่อนว่า คืออะไร รูปแบบของความพึงพอใจของลูกค้า ขึ้นอยู่กับ การให้ความหมายของคำว่า พึงพอใจ ของลูกค้า ในแนวคิดนี้ยังเป็นที่ถกเถียงกันอยู่ว่า ลักษณะของความพึงพอใจของลูกค้ามันเกิดขึ้นได้อย่างไร ความพึงพอใจคือสิ่งที่เกิดจากการ

5. อีกแนวคิดหนึ่ง ซึ่งมีผู้สนใจในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจได้กล่าวไว้ คือเรื่องขอบข่ายของความพึงพอใจ (อมรรัตน์ 2541 อ้างถึง สุดเขต พัฒโนทัย : 2546) ได้กล่าวถึงขอบข่ายของความพึงพอใจไว้ว่า การศึกษาในเรื่องความพึงพอใจ มีมิติในการศึกษาอยู่ 2 มิติ ได้แก่

5.1 การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยบุคคลากรที่ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกของการทำงาน ซึ่งจะประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันออกไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การนิเทศงาน และเพื่อนร่วมงาน

5.2 การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือของชุดบริการที่ได้กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้ เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงของระดับความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน และต่อชุดของปัจจัยที่ทำให้เกิดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

6. กรนิภา (2544 อ้างถึง สุดเขต พัฒโนทัย : 2546) ได้กล่าวถึงแนวคิดในเรื่องของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจไว้ในการศึกษาไว้ว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับ หลักการของการให้บริการสาธารณะ โดยกล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จของงานบริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จในงานบริการ ก็คือ จำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการ เป้าหมายสำคัญก็คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญูดให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากแนวคิดที่ได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้ จะเห็นได้ว่า มีการแตกแนวคิดในเรื่องของความพึงพอใจ ไปในแนวทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในด้านการตลาด การผลิต การบริการ ซึ่งในแต่ละแนวทางจะมีหลักการที่เป็นพื้นฐานในการศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจ เช่น ระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่แสดงออกต่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้จะมีหลักการเดียวกันในแต่ละแนวคิด สิ่งที่แตกต่างกันออกไปในแนวคิดของเรื่องความพึงพอใจ ได้แก่ กลยุทธ์วิธีการในการสร้างระดับความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ระดับมาตรฐานของ ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ความคาดหวัง ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ และความรู้ในอดีตที่ได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการนั้น ๆ เป็นพื้นฐานแต่ละแนวคิดจะนำเสนอกลยุทธ์ ในการสร้างคุณค่าของสินค้าหรือบริการให้ได้มากกว่าความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นเรื่องที่จะต้องทำการศึกษาให้ทราบถึงแนวทางในการนำเสนอดังกล่าว แต่สิ่งที่ยังเป็นที่ถกเถียงกันอยู่ก็คือ ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นโดยฉับพลันทันที เมื่อได้มีการใช้หรือรับบริการนั้น ๆ หรือจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ การสะสมของระดับความรู้สึกที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการนั้น มาเปรียบเทียบกับระดับความรู้สึกที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการในรายอื่น ๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่จะต้องมีการศึกษาต่อไปในอนาคตเพื่อหาข้อสรุปต่อไป

2.1.5 วิธีวัดความพึงพอใจ

วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านของบริการนั้น ๆ โดยทั่วไปการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใช้มาตรการประเมิน ซึ่งแสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับต่าง ๆ เช่น พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจ 5 ระดับ หรือพอใจเฉย ๆ ไม่พอใจ ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจ 3 ระดับ หรือพอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจค่อนข้างมาก พอใจปานกลาง พอใจค่อนข้างน้อย พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจ 7 ระดับ จำนวนระดับความพึงพอใจนิยมใช้เป็นจำนวนคี่ เช่น 3 ระดับ 5 ระดับ และ 7 ระดับ โดยมีระดับความพึงพอใจปานกลาง (ไม่มากหรือน้อย) อยู่ตรงกลางและมีจำนวนระดับความพึงพอใจที่สูงกว่าปานกลางและจำนวนระดับความพึงพอใจต่ำกว่าปานกลางอยู่เท่า ๆ กันระดับความพึงพอใจปานกลางอาจใช้คำว่าเฉย ๆ หรือ ไม่แน่ใจ แทนก็ได้หากไม่แน่ใจว่าผู้ใช้บริการจะเข้าใจความหมายของคำว่า พอใจปานกลาง ว่าควรอยู่ในระดับใดในมาตรการประเมินที่กำหนดไว้

การกำหนดระดับที่ใช้วัดความพึงพอใจว่าควรเป็น 3 ระดับ 5 ระดับ หรือ 7 ระดับขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการดังต่อไปนี้

1. ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่ควรนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
2. ความถูกต้องเชื่อถือได้ของผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในกรณีผู้ใช้บริการมีการศึกษาดำ เช่น ประถมศึกษา หรือต่ำกว่าควรวัดความพึงพอใจเพียง 3 ระดับเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากผู้มีการศึกษาน้อยอาจแยกความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจ หลายนๆ ระดับ ซึ่งมีความแตกต่างกันค่อนข้างน้อยได้ยาก เช่น

	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
หรือ	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
หรือ	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ

แต่ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาดำแต่ต้องการความถูกต้องเชื่อถือได้ของการวัดสูง ควรวัดความพึงพอใจโดยใช้ความพึงพอใจ 5 ระดับ ซึ่งมีความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของแต่ละระดับน้อยลงทำให้แยกระดับความพึงพอใจระหว่างระดับยากขึ้น แต่จะมีความถูกต้องเชื่อถือได้ของผลการวัดความพึงพอใจมากขึ้น ตัวอย่างความพึงพอใจ 5 ระดับเช่น

	พอใจมาก	พอใจ ค่อนข้างมาก	พอใจ	พอใจ ค่อนข้างน้อย	พอใจน้อย
หรือ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
หรือ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ไม่แน่ใจ	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรืออาชีวศึกษาอาจใช้ความพึงพอใจ 5 ระดับได้ หรือผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาสูง คือตั้งแต่ ปริญญาตรีขึ้นไป ควรใช้ความพึงพอใจ 7 ระดับเนื่องจากผู้มีการศึกษาสูง สามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกันได้

การกำหนดระดับความพึงพอใจไม่ว่าจะเป็นกี่ระดับก็ตาม นิยมกำหนดในรูปข้อความมากกว่าตัวเลข เช่น พพอใจ ไม่แน่ใจ ไม่พอใจ แต่เมื่อจะวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะต้องเปลี่ยนระดับความพึงพอใจที่อยู่ในรูปข้อความมาเป็นตัวเลขที่แทนระดับความพึงพอใจเสียก่อนเช่น

การกำหนดระดับความพึงพอใจในรูปข้อความ จำนวนระดับความพึงพอใจอย่างมากที่สุดที่จะกำหนดได้คือ 7 ทั้งนี้ เนื่องจากการกำหนดระดับความพึงพอใจมากกว่า 7 ระดับเช่น 9 ระดับ หรือ 11 ระดับ จะไม่สามารถหาข้อความที่สามารถระบุความแตกต่างของระดับความพึงพอใจซึ่ง

แตกต่างกันไปสามารถเข้าใจได้หรือเข้าใจตรงกันได้ การศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.6 การสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ

เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักของการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้สินค้าหรือบริการใดๆ คือ ต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามลักษณะต่างๆของผู้ใช้บริการ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ฯลฯ เพื่อที่จะสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือลูกค้าตลอดจน บริการอื่นๆ ที่ผู้ให้บริการต้องการ ซึ่งบริการดังกล่าวยังไม่มีการให้บริการอยู่ในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการอื่นๆ ที่ผู้ให้บริการรายอื่น หรือคู่แข่งเปิดให้บริการอยู่แล้ว เพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้างต้นนั้นแบบสำรวจควรประกอบด้วย 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นส่วนของคำถามเกี่ยวกับลักษณะต่างๆ ของผู้ใช้บริการที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นอกเหนือจากคุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยตรง

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเป็นหน่วยงาน ลักษณะต่างๆของหน่วยงานอาจส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งมีต่อบริการที่ได้รับด้วย เช่น สถานที่ทำงาน ซึ่งผู้ที่มาตอบคำถามก็คือผู้มาขอรับบริการที่อยู่ต่างหน่วยงาน เช่น เจ้าของผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการโรงงาน ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่งลักษณะต่างๆของผู้ตอบดังกล่าวเช่น เพศ อายุ การศึกษาดำรงตำแหน่งงาน ก็อาจมีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากผู้ให้บริการเช่นเดียวกัน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ต้องมีคำถามเกี่ยวกับลักษณะต่างๆ ของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจอยู่ในส่วนที่ 1 นี้ด้วยเช่นเดียวกัน เพราะจะได้สามารถแยกแยะได้ว่า ระดับความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้ตอบหรือไม่ นอกเหนือจากคุณภาพของผู้ให้บริการหรือสินค้านั้นๆ โดยตรงแล้ว

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การตั้งคำถามในส่วนนี้มีขั้นตอนที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ศึกษาว่าหน่วยงานนั้นมีสินค้าและบริการอะไรบ้างที่จะนำมาวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เช่น สถาบันการเงินต้องการวัดบริการเงินฝากและบริการเงินกู้ สถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาต้องการวัดด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย ด้านบริการวิชาการ เป็นต้น

2. ศึกษาว่าคุณภาพของบริการแต่ละด้านซึ่งจะสามารถสะท้อน ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วยอะไรบ้าง เช่น

2.1 ด้านการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ การมีมนุษยสัมพันธ์ การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ ความชัดเจนในการให้คำแนะนำหรือชี้แจงปัญหาได้อย่างเหมาะสม ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ขอรับบริการ การติดตามและประสานงานอย่างต่อเนื่องจนให้บริการแล้วเสร็จ ความซื่อสัตย์ และเที่ยงธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ และการมีใจรักในการให้บริการนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 ด้านกระบวนการการให้บริการ ได้แก่ ช่องทางการให้บริการข้อมูลในปัจจุบัน มีความชัดเจน เข้าในง่าย ตรงตามความต้องการ ระยะเวลาในการให้บริการ รวดเร็ว และทันความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการยานพาหนะและเครื่องมือกลเพียงพอ เหมาะสม และตรงตามความต้องการ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่องทางด้านการกำหนดรายละเอียดของการจัดหายานพาหนะและเครื่องมือกล มีความถูกต้องครบถ้วน และการซ่อมบำรุงยานพาหนะและเครื่องมือกลสามารถดำเนินการหลังจากการประเมินเบื้องต้นทันตามระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ

2.3 ด้านคุณภาพยานพาหนะ ได้แก่ ยานพาหนะและเครื่องมือกล เหมาะสม ตรงตามความต้องการและมีความคงทน ยานพาหนะและเครื่องมือกล มีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน การซ่อมและบำรุงรักษา การตรวจสภาพยานพาหนะและเครื่องมือกล ตามมาตรฐานการใช้งาน

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ให้บริการ มีความสะอาด เป็นระเบียบ สะดวก และเพียงพอ และช่องทางระบบติดต่อสื่อสาร เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน

ส่วนที่ 3 เป็นส่วนของคำถามที่ไม่จำเป็นต้องมีในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แต่หากมีคำถามในส่วนนี้แล้วจะทำให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ให้บริการในส่วนที่จะสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาสินค้าหรือบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น คำถามที่ควรจะมีในส่วนที่ 3 ประกอบด้วย

1. พฤติกรรมการใช้บริการที่สำคัญของผู้ใช้บริการซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับเรื่องที่สำคัญต่อไปนี้

1.1 สถานที่ที่ใช้บริการ

1.2 ความถี่ในการใช้บริการ

1.3 เวลาใช้บริการ

2. ปัญหาในการมาใช้บริการ

3. ความต้องการในบริการใหม่ๆ ที่ผู้ให้บริการยังไม่มี

4. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในแต่ละด้านที่สำคัญ

2.1.7 ประโยชน์ที่ได้จากการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อขนาดสินค้าหรือบริการที่ได้รับจะทำให้ผู้ผลิตตัวแทนจำหน่าย ตลอดจนผู้ให้บริการได้ทราบถึงเรื่องต่าง ๆ ที่สำคัญเกี่ยวกับธุรกิจของตนเอง ดังต่อไปนี้

1. ทราบความรู้และความเข้าใจของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ผลิตหรือจำหน่ายมากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ทราบความคาดหวังของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าและบริการที่ต้องการได้รับ
3. ทราบความต้องการที่ลูกค้าต้องการได้รับเพิ่มจากสินค้าและบริการที่มีอยู่แล้วเดิม
4. ทราบความแตกต่างระหว่างคุณลักษณะและคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่ธุรกิจคิดว่าลูกค้าต้องการ กับคุณลักษณะและคุณสมบัติของสินค้าบริการที่ลูกค้าต้องการได้รับจริง
5. ทราบความแตกต่างระหว่างคุณภาพสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับจริง กับคุณภาพของสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับ
6. ทราบความแตกต่างระหว่างคุณภาพของสินค้าและบริการที่ระบุไว้จากการประชาสัมพันธ์ กับคุณภาพของสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับจริง
7. ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่สำคัญในการใช้บริการ
8. ทราบข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

ข้อมูลดังกล่าวข้างต้นที่ได้จากการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงการผลิต การจำหน่ายและการให้บริการของธุรกิจให้มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยนุตร วานิชย์พงษ์พันธ์ (2550) ได้ศึกษาการปรับปรุงกระบวนการให้บริการซ่อมรถยนต์ภายใต้ศูนย์บริการ โตโยต้า บริษัท เอส.พี. อินเตอร์เนชันแนล จำกัด สาขาบางแคโดยใช้วิธีการศึกษาวิธี (Method Study) เป็นการศึกษาเพื่อหาวิธีการทำงานที่ง่าย สะดวก รวดเร็วประหยัด และมีประสิทธิภาพสูงกว่ามาใช้แทนวิธีการทำงานเดิม และการวัดผลงาน (Work Measurement) เป็นการศึกษาเพื่อกำหนดหาเวลามาตรฐาน (Standard Time) ซึ่งเป็นประโยชน์ในแง่ต่าง ๆ เช่น การวางแผนการผลิตสำหรับการศึกษาวิธีและการวัดผลงานเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องกันการศึกษาวิธีเป็นการศึกษาเพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นหรือซ้ำซ้อนกัน ส่วนการวัดผลงานเป็นการศึกษาเพื่อลดเวลาไว้ประสิทธิภาพจากนั้นจึงทำการวัดผลงานนั้นๆ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แผนภูมิการผลิตแบบต่อเนื่อง (Flow Process Chart) แผนภูมิกระบวนการผลิตแบบต่อเนื่อง (Continuous Process) และไดอะแกรมการเคลื่อนที่ (Flow Diagram) เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในศูนย์บริการในการจัดฝั่งตำแหน่งรถที่ไม่เหมาะสม การประสานงานในการเบรคอะไหล่ที่มีปัญหา ขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน และจำนวนเครื่องมือที่มีไม่เพียงพอ ปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ล่าช้า และก่อให้เกิดการปฏิเสธการบริการซ่อมรถของลูกค้า หลังจากทำการปรับปรุงฝั่งด้านการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การจัดตำแหน่งรถใหม่ การระบุงการเบิก รับและจ่ายอะไหล่ที่ชัดเจนมากขึ้น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมแล้ว และการเพิ่มเครื่องมืออุปกรณ์ให้เพียงพอ จะเห็นได้ว่าสามารถลดเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานลง ทำให้สามารถให้บริการซ่อมรถยนต์แก่ลูกค้าได้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

นรา ภูธรารักษ์ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานซ่อมบำรุงรถยนต์ กรณีศึกษาศูนย์มาตรฐานโตโยต้า ภาคใต้ตอนบน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือผู้ใช้บริการในการซ่อมบำรุงรถยนต์ กรณีศึกษาศูนย์บริการมาตรฐานโตโยต้า ภาคใต้ตอนบน จำนวน 350 คน โดยเจาะจงผู้ใช้บริการที่นำรถยนต์เข้ารับการบริการจากศูนย์บริการมาตรฐานโตโยต้า โดยใช้แบบสอบถามซึ่งมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.964 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ปัจจัยโดยการวิเคราะห์แบบ ANOVA และการเปรียบเทียบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ Chi Square ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการซ่อมบำรุงรถยนต์กับศูนย์มาตรฐานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการตลาดและการบริการที่ศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจในการนำรถเข้ารับการบริการงานซ่อมบำรุงรถยนต์กับศูนย์บริการมาตรฐานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วชิรวิทย์ ไม้คู่ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ “เซลล์ ออโต้ เซิร์ฟ” ของลูกค้าที่มาใช้บริการใน 4 ด้านคือ ผลลัพธ์และการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และวันเวลาที่สะดวกในการเข้ารับบริการ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 400 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ ANOVA โดยผลการวิจัยพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001 ถึง 25,000 บาทเวลาที่สะดวกในการเข้ารับบริการ หลัง 17.00 น ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจของลูกค้าพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์บริการบำรุงรักษารถยนต์ “เซลล์ ออโต้ เซิร์ฟ” ของลูกค้าที่มาใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏว่าด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลลัพธ์และการบริการด้านราคา ด้านสถานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และจากผลการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าพบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการ ในกลุ่มประชากรที่มีอาชีพและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนกลุ่มประชากรที่มี เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และเวลาที่สะดวกในการเข้ารับบริการที่แตกต่างกันนั้นพบว่ากลุ่มประชากรมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 วิธีการศึกษา

2.3.1 ข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จัดทำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากทฤษฎีแนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนกลับมาให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ความถี่ในการมาใช้บริการ ช่วงเวลาที่สะดวกในการมารับบริการงานซ่อม ปัญหาที่มาใช้บริการเป็นประจำ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการเก็บรวบรวม และคัดเลือกข้อมูลจากเอกสารวิชาการ วารสาร หนังสือวิชาการ เอกสารและบทความที่เกี่ยวข้องทางอินเทอร์เน็ต ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของการไฟฟ้านครหลวง ฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลของการไฟฟ้านครหลวง

2.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือพนักงานการไฟฟ้านครหลวงจำนวน 4,201 คน (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ กพ. ต.ค 2552) ของการไฟฟ้านครหลวง 18 สำนักงานเขต คลอบคลุมพื้นที่ 3 จังหวัด กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ นนทบุรี โดยขนาดตัวอย่างประชากรแบบทราบบจำนวนค่าประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ดังสูตรของ Taro Yamane (1967) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร (4,201 คน)

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง .05

แทนค่าในสมการ

$$n = \frac{4,201}{1 + 4,201 (.05)^2}$$

$$n = 365.22$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ประมาณ 366 คน โดยใช้วิธีการเทียบอัตราส่วนจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังตารางที่ 2.1

2.3.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีสุ่มแบบสะดวกจากการกำหนดจำนวนตัวอย่างโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ประจำอยู่ตามสำนักงานเขตของการไฟฟ้านครหลวง ทั้ง 18 เขต

2.3.4 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

1. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยใช้สถิติอย่างง่าย ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและพฤติกรรม

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ผลลัพธ์ที่ได้จากการคำนวณในทั้ง 2 ส่วนนี้ จะนำมาเปรียบเทียบหาระดับความพึงพอใจโดยแบ่งระดับแบบ Likert's scales ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายความว่า พึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายความว่า พึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด

3. แบบสอบถามส่วนที่ 4 แบบแสดงความคิดเห็น คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ สิ่งที่ต้องปรับปรุง โดยจะนำข้อมูลที่ได้มาสรุปเพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงให้กับฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลของการไฟฟ้านครหลวงต่อไป

ตารางที่ 2.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามเขตพื้นที่

สำนักงานเขต	จำนวนพนักงานทั้งหมด (N)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)
การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเทียบ	306	27
การไฟฟ้านครหลวง เขตคลองเตย	245	22
การไฟฟ้านครหลวง เขตยานนาวา	223	19
การไฟฟ้านครหลวง เขตสามเสน	288	25
การไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน	245	21
การไฟฟ้านครหลวง เขตลาดพร้าว	166	14
การไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี	251	22
การไฟฟ้านครหลวง เขตราชบุรีบูรณะ	276	24
การไฟฟ้านครหลวง เขตบางขุนเทียน	258	22
การไฟฟ้านครหลวง เขตนนทบุรี	294	26
การไฟฟ้านครหลวง เขตบางใหญ่	225	20
การไฟฟ้านครหลวง เขตบางบัวทอง	219	19
การไฟฟ้านครหลวง เขตบางกะปิ	206	18
การไฟฟ้านครหลวง เขตสมุทรปราการ	251	22
การไฟฟ้านครหลวง เขตบางพลี	195	17
การไฟฟ้านครหลวง เขตมีนบุรี	208	18
การไฟฟ้านครหลวง เขตลาดกระบัง	175	15
การไฟฟ้านครหลวง เขตประเวศ	170	15

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

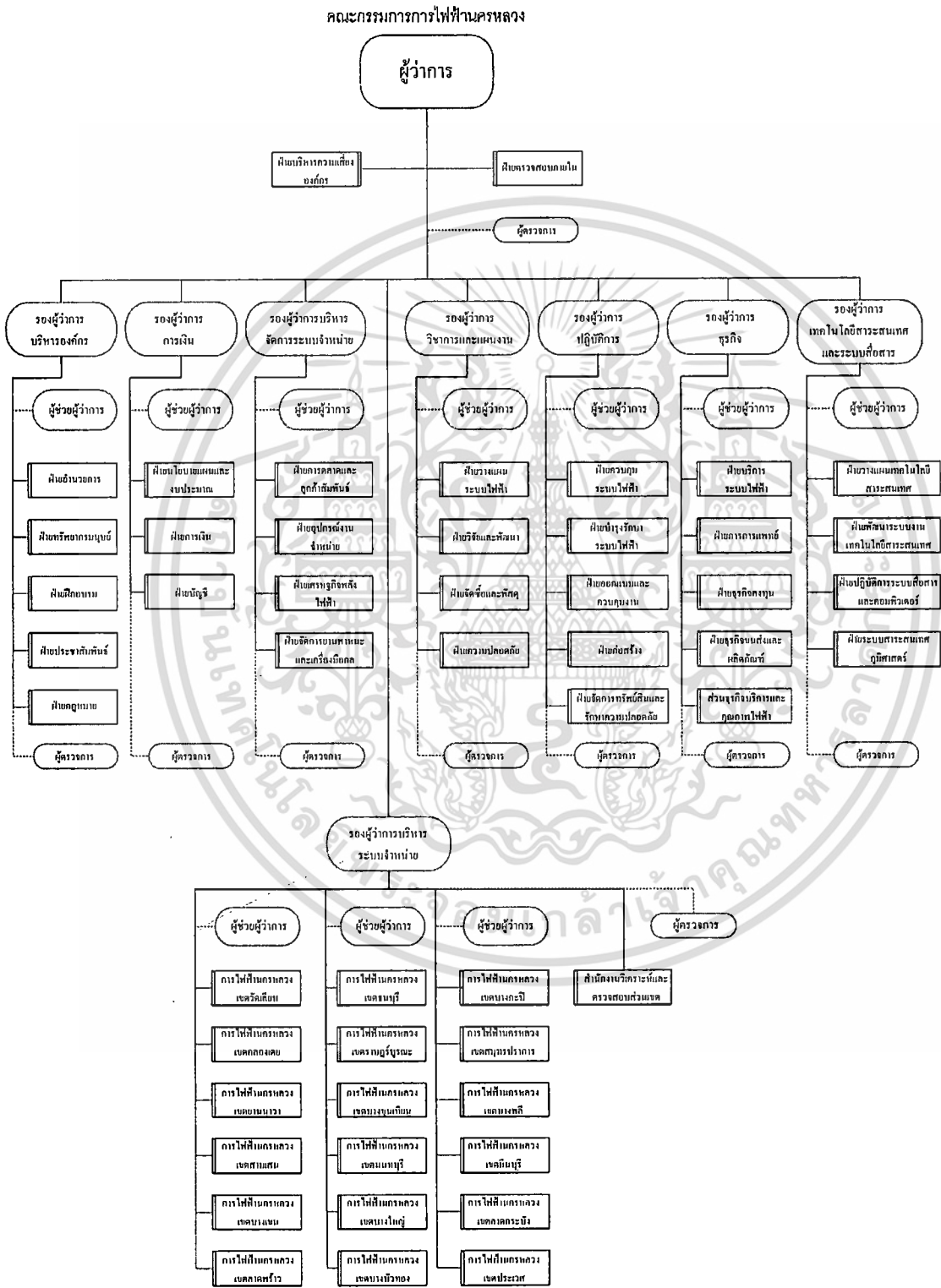
ฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลการไฟฟ้านครหลวง

3.1 ประวัติของการไฟฟ้านครหลวง

องค์กรที่ดำเนินกิจการไฟฟ้าในระยะแรก มี 2 แห่ง การไฟฟ้ากรุงเทพ เมื่อปี พ.ศ.2430 รัฐบาลได้ให้สัมปทานการเดินรถรางแก่ นายจอห์น ลอฟตัส กับ นาย เอ. ดู เปลชี เดอ ริเชอเลียว เนื่องจากยังไม่มีไฟฟ้าจึงต้องใช้ม้าลาก เปิดดำเนินการอยู่พักหนึ่งแต่ขาดทุนจึงต้องโอนกิจการให้บริษัทเดนมาร์ก เมื่อปี พ.ศ. 2435 บริษัทเดนมาร์กเปลี่ยนมาใช้รถรางไฟฟ้า ในปี พ.ศ. 2437 ขณะนั้นประเทศส่วนใหญ่ในยุโรปยังไม่มีรถรางไฟฟ้า แม้แต่กรุงโตเกียวซึ่งเป็นเมืองหลวงของประเทศญี่ปุ่น กว่าจะมีรถรางไฟฟ้าใช้ก็หลังเมืองไทยร่วมสิบปีในปี พ.ศ. 2443 บริษัทเดนมาร์กขายกิจการให้แก่ บริษัท บางกอกอิเล็คทริกซิตี โกลท์ ซินดิเคท แต่กิจการไม่เจริญเท่าที่ควร จึงได้โอนกิจการให้บริษัทไฟฟ้าสยาม จำกัด มีชาวเดนมาร์กชื่อ นายอ็อก เวสเตนโฮลต์ เป็นผู้ดำเนินการตั้งสำนักงานอยู่ที่วัดเลียบจนกระทั่งปี พ.ศ.2482 จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัทไฟฟ้าไทยคอร์ปอเรชั่น จำกัด ในปี พ.ศ. 2493 เมื่อหมัดสัมปทานรัฐบาลจึงเข้าดำเนินงานแทนและเปลี่ยนชื่อมาเป็นการไฟฟ้ากรุงเทพ เป็นหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงมหาดไทย ทำหน้าที่ผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณตอนใต้ของคลองบางกอกน้อยและคลองบางลำภู การไฟฟ้านครหลวงสามเสน จากเดิมชื่อ กองไฟฟ้าสามเสน กำเนิดขึ้นจากพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ที่ทรงตระหนักถึงความสำคัญของพลังไฟฟ้าและสายพระเนตรอันยาวไกลของพระองค์ว่าต่อไปบ้านเมืองจะเจริญขึ้นไปทางด้านเหนือของพระนคร จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สร้างพระราชวังดุสิตเป็นที่ประทับ โดยที่พระที่นั่งอนันตสมาคมเป็นที่ตั้งพระโรงเพื่อให้ได้กำลังไฟฟ้าราคาถูก และเพื่อความสะดวกในการเดินเครื่องสูบน้ำของการประปาด้วยทรงโปรดเกล้าฯ ให้ เจ้าพระยายมราช (ปั้น สุขุม) เสนาบดีกระทรวงนครบาล และผู้บังคับบัญชากรมสุขาภิบาลในขณะนั้น ดำเนินการสร้างโรงไฟฟ้าเพื่อผลิตกระแสไฟฟ้าจำหน่ายแก่ประชาชน โดยให้มีการจัดการเช่นการค้าขายทั่วไป หรือรัฐวิสาหกิจในปัจจุบันเจ้าพระยายมราช จึงกู้เงินจากกระทรวงการคลังจำนวน 1,000,000 บาท โดยเสียดอกเบี้ยร้อยละ 4 ต่อปี เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการสร้างโรงไฟฟ้าและการดำเนินงานผลิตจำหน่ายกระแสไฟฟ้า และขอโอน นายเอฟ บี ซอว์ นายช่างไฟฟ้าชาวอังกฤษจากกรมโยธาธิการมาเป็นผู้ควบคุมการก่อสร้างโรงไฟฟ้า ใช้วิธีเรียกการประกวดราคา และบริษัท อัลเกไมเน อีเลคทริกซิตี เกเซิลชาฟท์ จำกัด (Allgemeine Elektrizitäts Gesellschaft) หรือที่รู้จักกันดีในปัจจุบันนี้ในนามบริษัท AEG จากประเทศเยอรมันเป็นผู้ประมูลได้ และทำการก่อสร้าง จนกระทั่งวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2456 กองไฟฟ้าหลวงสามเสนจึงได้เริ่ม

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทดลองเดินเครื่องจักรผลิตกระแสไฟฟ้าเป็นครั้งแรกและเริ่มจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ประชาชนอย่างเป็นทางการราวต้นปี พ.ศ. 2457 โดยมีเขตจำหน่ายอยู่บริเวณตอนเหนือของคลองบางกอกน้อยและคลองบางลำภู ต่อมารัฐบาลสมัย พลเอกถนอม กิตติขจร ได้รวมองค์การทั้งสองเข้าด้วยกันเป็น “การไฟฟ้านครหลวง” ซึ่งปัจจุบันการไฟฟ้านครหลวงมีโครงสร้างองค์กรดังภาพที่ 3.1



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ภาพที่ 3.1 โครงสร้างองค์กรการไฟฟ้านครหลวง อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกล

ฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลมีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลทั้งหมดของการไฟฟ้านครหลวง โดยเป็นหน่วยงานกลาง ในการควบคุม ดูแล และประสานงานกับ หน่วยงานต่าง ๆ เกี่ยวกับการมีการใช้ยานพาหนะและเครื่องมือกลให้เป็นไปตามระเบียบขององค์กร จัดทำงบประมาณ เปลี่ยนทดแทนยานพาหนะ จดและต่อทะเบียน โอนกรรมสิทธิ์ ทำประกัน อุบัติเหตุยานพาหนะและ ติดตามเรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากบริษัทประกันภัย หรือ จากผู้กระทำละเมิดตรวจสอบ ซ่อม บำรุงยานพาหนะ ระบบเครื่องยนต์ ระบบไฟฟ้ายานยนต์ ระบบไฮดรอลิก ของยานพาหนะและเครื่องมือกล รวมทั้งการพิจารณาตรวจสอบและให้การตรวจรับรองป็นจัน โดยสามารถแบ่งกองงานของฝ่ายจัดการยานพาหนะออกเป็น 3 กองได้ดังนี้

3.2.1 กองซ่อมบำรุงยานพาหนะ มีหน้าที่คือ

- 3.2.1.1 งานตรวจสอบสภาพทั่วไปยานพาหนะ
- 3.2.1.2 งานตรวจโครงสร้างกระเช้า
- 3.2.1.3 งานตรวจโครงสร้างปั้นจั่นชนิดเคลื่อนที่
- 3.2.1.4 งานตรวจโครงสร้างปั้นจั่นชนิดอยู่กับที่
- 3.2.1.5 งานตรวจมลภาวะที่เกิดจากยานพาหนะ
- 3.2.1.6 งานซ่อมทั่วไปที่ไม่ใช่ยานพาหนะ ได้แก่ Fork Lift, Generator

Air-Compressor.

- 3.2.1.7 งานซ่อมตัวถังยานพาหนะ
- 3.2.1.8 งานจัดซื้อ-จัดหา อะไหล่
- 3.2.1.9 งานจัดจ้าง ซ่อมยานพาหนะ
- 3.2.1.10 งานคงคลังพัสดุ

3.2.2 กองบริหารยานพาหนะและเครื่องมือกล

- 3.2.2.1 ดำเนินการประกันภัยอุบัติเหตุยานพาหนะขององค์กร
- 3.2.2.2 อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่พนักงานขับขีเมื่อมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น
- 3.2.2.3 รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายในการซ่อมยานพาหนะและเครื่องมือกล
- 3.2.2.4 จัดทำงบประมาณยานพาหนะและเครื่องมือกล และจัดทำราคาต่อหน่วยในการ

ใช้ยานพาหนะและเครื่องมือกล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2.2.5 จัดและต่ออายุทะเบียนภาษี โอนกรรมสิทธิ์ยานพาหนะและเครื่องมือกล

3.2.2.6 ควบคุม ดูแลการมี การใช้ยานพาหนะและเครื่องมือกลให้เป็นไปตามระเบียบขององค์กร

3.2.2.7 กำหนดหมายเลขรหัสของยานพาหนะ จัดทำทะเบียนควบคุมบัญชียานพาหนะและ เครื่องมือกลทั้งหมดขององค์กร

3.2.2.8 แนะนำหน่วยงานต่างๆเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการด้านยานพาหนะและเครื่องมือกล วิธีการดูแลรักษาและการตรวจสภาพ

3.2.2.9 ดำเนินการเรียกร้องและติดตามค่าเสียหายจากบริษัทประกันภัย หรือจากผู้กระทำละเมิด

3.2.2.10 ติดตามเร่งรัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายเนื่องจากกรณีละเมิดเพื่อมิให้เสียผลในการดำเนินคดี

3.2.3 กองจัดหาและว่าจ้าง มีหน้าที่

3.2.2.1 ควบคุม ดูแลการจ้าง สัญญาจ้าง และดำเนินงานให้เป็นไปตามสัญญา

3.2.2.2 จัดทำทะเบียนประวัติการจัดหาว่าจ้าง

3.2.2.3 ตรวจสอบเอกสารการเสนอราคาและจัดทำรายงาน

3.2.2.4 จัดยานพาหนะและเครื่องมือกลสำรองทดแทนในส่วนที่ซ่อม

3.2.2.5 รวบรวมรายงานการใช้งานรถยนต์ของหน่วยงาน และกำหนดการนำเสนอเบิก-จ่ายเงินประจำงวด

3.2.2.6 ดำเนินการจัดหาว่าจ้างให้เป็นไปตามข้อบังคับการไฟฟ้านครหลวง ว่าด้วยการพัสดุ และระเบียบที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวกับการเช่า และ จัดจ้างรถยนต์ส่วนบุคคล รถบริการพนักงาน และการจ้างพนักงานขับยานพาหนะ

3.2.2.7 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับอุบัติเหตุยานพาหนะและเครื่องมือกลของ กฟน.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 ประเภทรถเครื่องมือกลที่ใช้ในการไฟฟ้านครหลวง

3.3.1 รถกระบะ (Pick up) ใช้เป็นพาหนะในการส่งเอกสารและใช้เป็นรถสำหรับตรวจการในการทำงานทั่วไป เช่น การตรวจบ้นจั่น การตรวจความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ก่อสร้างสายอากาศ โดยหัวหน้าหน่วยความปลอดภัย การเดินทางเพื่อติดต่อลูกค้า ดังภาพที่ 3.2



ภาพที่ 3.2 รถกระบะ (Pick up)

3.3.2 รถบริการเครื่องวัด (Meter Truck) เป็นรถที่ใช้ในการติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า เพื่อใช้ในการวัดหน่วยไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารวมถึงการตัดต่อไฟฟ้าให้กับผู้ที่ค้างชำระค่าไฟฟ้างวดดังกล่าว ดังภาพที่ 3.3



ภาพที่ 3.3 รถบริการเครื่องวัด (Meter Truck)

3.3.3 รถบริการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (Service Truck) เป็นรถที่ใช้ในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องที่ใช้ในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ดังภาพที่ 3.4



ภาพที่ 3.4 รถบริการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (Service Truck)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3.4 รถกระเช้าแบบไฮดรอลิก (Hydraulic Aerial basket Truck) เป็นรถเครื่องมือกลที่ใช้ในการติดตั้งซ่อมแซมไฟถนน การตัดต้นไม้ดังภาพที่ 3.5



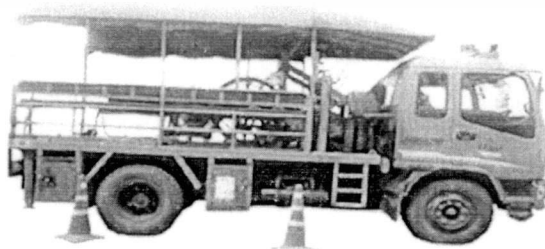
ภาพที่ 3.5 รถกระเช้าแบบไฮดรอลิก (Hydraulic Aerial basket Truck)

3.3.5 รถก่อสร้างสายอากาศ (Line Truck) เป็นรถที่ใช้ในการบรรทุกเครื่องมือที่เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการก่อสร้างสายอากาศดังภาพที่ 3.6



ภาพที่ 3.6 รถก่อสร้างสายอากาศ (Line Truck)

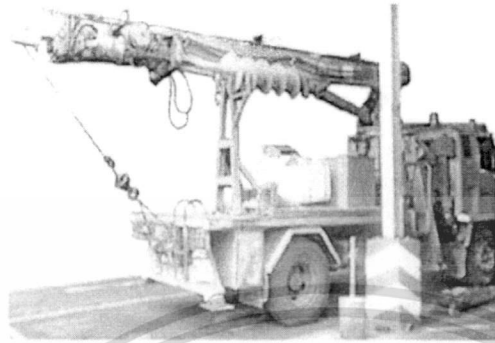
3.3.6 รถบรรทุกติดกว้านลากสาย (Flat bed Truck) เป็นรถที่ใช้ในการลากสายไฟฟ้าใต้ดินดังภาพที่ 3.7



ภาพที่ 3.7 รถบรรทุกติดกว้านลากสาย (Flat bed Truck)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3.7 รถขุดเจาะ (Digger Derrick Truck) เป็นรถที่ใช้ในการเจาะดินเพื่อใช้ในงานปักเสาเพื่อก่อสร้างสายอากาศดังภาพที่ 3.8



ภาพที่ 3.8 รถขุดเจาะ Digger Derrick Truck

3.3.8 รถบรรทุกปั้นจั่นระบบไฮดรอลิก (Hydraulic Derrick lift Truck) ใช้ในการยกหม้อแปลงไฟฟ้าขึ้นและลงจากรถบรรทุกหรือใช้ในการยกหม้อแปลงขึ้นติดตั้งบนเสาไฟฟ้างดภาพที่ 3.9



ภาพที่ 3.9 รถบรรทุกปั้นจั่นระบบไฮดรอลิก (Hydraulic Derrick lift Truck)

3.3.9 รถก่อสร้างสายอากาศระบบไฮดรอลิก (Hydraulic Derrick line Truck) เป็นรถที่ใช้ในการก่อสร้างสายอากาศโดยเน้นให้ผู้ก่อสร้างสามารถทำงานบนกระเช้าได้ ดังภาพที่ 3.10



ภาพที่ 3.10 รถก่อสร้างสายอากาศระบบไฮดรอลิก (Hydraulic Derrick line Truck)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3.10 รถบรรทุกติดเครนพับ (Derrick Cargo Truck) เป็นรถบรรทุกที่ใช้ในการยกห้อยแปลงและสิ่งของ ดังภาพที่ 3.11



ภาพที่ 3.11 รถบรรทุกติดเครนพับ (Derrick Cargo Truck)

3.3.11 รถบรรทุกกระบะสำเร็จรูป (Cargo Truck) เป็นรถที่ใช้ในการขนห้อยแปลง และเสาคอนกรีต เพื่อใช้ในการก่อสร้างสายอากาศ ดังภาพที่ 3.12



ภาพที่ 3.12 รถบรรทุกกระบะสำเร็จรูป (Cargo Truck)

3.3.12 รถบรรทุกกระบะยกเท (Dump Truck) เป็นรถที่ใช้ควบคู่กับงานตัดต้นไม้ เพื่อบรรทุกเศษกิ่งไม้ไปทิ้งต่อไป ดังภาพที่ 3.13



ภาพที่ 3.13 รถบรรทุกกระบะยกเท (Dump Truck)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3.13 รถหัวลากพ่วง (Tractor Truck) เป็นรถที่ใช้ร่วมกับรถพ่วงรถพ่วง (Trailers) มักใช้ในงานขนส่งเสาคอนกรีต ดังภาพที่ 3.14 และภาพที่ 3.15



ภาพที่ 3.14 รถหัวลากพ่วง (Tractor Truck)



ภาพที่ 3.15 รถพ่วง (Trailers)

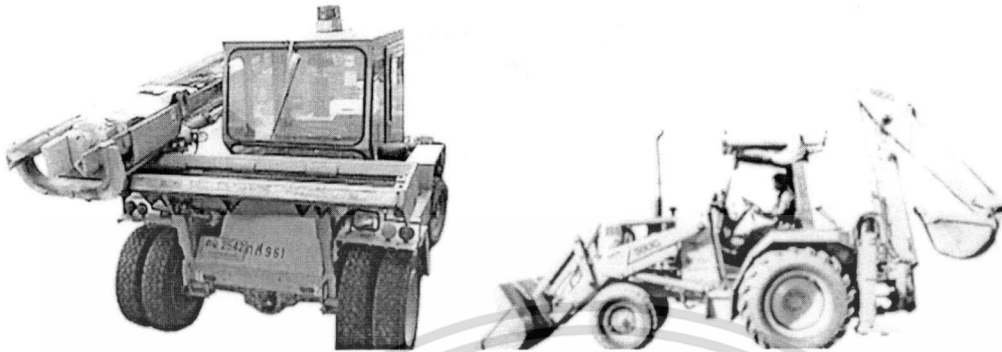
3.3.14 รถเครน (Mobile Crane) เป็นรถเครื่องมือกลสำหรับยกหอบเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ และใช้ในการยกเสาคอนกรีตขนาดใหญ่ ดังภาพที่ 3.16



ภาพที่ 3.16 รถเครน (Mobile Crane)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3.15 รถจกกลหนัก (Tractor , Back Hole , Excavator , Roller Truck) ใช้ในงานในการก่อสร้างเสาคอนกรีตหรืองานก่อสร้างภายในของการไฟฟ้านครหลวง ดังภาพที่ 3.17



ภาพที่ 3.17 รถจกกลหนัก (Tractor , Back Hole , Excavator , Roller Truck)

3.3.16 รถยก (Fork lift) เป็นรถที่มีไว้ใช้งานในการยกชิ้นงานทั่วไป ดังภาพที่ 3.18



ภาพที่ 3.18 รถยก (Fork lift)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลการไฟฟ้า นครหลวง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยเรียงลำดับผลการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายจัดการยานพาหนะ

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการจากฝ่ายจัดการยานพาหนะ และเครื่องมือกล

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อฝ่ายจัดการยานพาหนะ และเครื่องมือกล

4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ ฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลการไฟฟ้า นครหลวง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ให้บริการส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 170 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 46.45 รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุระหว่างระหว่าง 21-30 ปี และ อายุระหว่าง 51-60 ปี มีจำนวน 6 56 และ 12 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 1.64 15.30 และ 3.28 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญามากที่สุดจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 56.83 รองลงมาจบการศึกษาระดับ ปวช. จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 26.23 ระดับปริญญาตรีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.11 และน้อยที่สุดคือจบการศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 7 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 1.91 ส่วนเขตพื้นที่ที่มีการแจกแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 18 เขต โดยเขตพื้นที่ที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ การไฟฟ้านครหลวงเขตถนนพสุธา และการไฟฟ้านครหลวงเขตสามเสน มีจำนวน 27 , 26 และ 25 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 7.38 , 7.10 และ 6.83 ตามลำดับ ส่วนตำแหน่งของผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานใช้เครื่องมือกลจำนวน 125 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 34.15 รองลงมาคือช่างสายอากาศ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 26.23 ช่างเทคนิคสายอากาศจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.68 ในขณะที่พนักงานขับรถ และวิศวกร มีจำนวน 18 และ 44 คน คิดเป็นร้อยละ 4.92 และ 12.02 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (N = 366)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	06	1.64
21 - 30 ปี	56	15.30
31 - 40 ปี	122	33.33
41 - 50 ปี	170	46.45
51 - 60 ปี	12	3.28
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	8	2.19
มัธยมศึกษา	10	2.73
ปวช.	96	26.23
ปวส./อนุปริญญา	208	56.83
ปริญญาตรี	37	10.11
ปริญญาโท	7	1.91
ตำแหน่งปัจจุบัน		
พนักงานขับรถ	18	4.92
ช่างเทคนิคสายอากาศ	83	22.68
ช่างสายอากาศ	96	26.23
พนักงานใช้เครื่องมือกล	125	34.15
วิศวกร	44	12.02

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมในการให้บริการของฝ่ายจัดการยานพาหนะ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่	3.27	ปานกลาง
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	2.57	น้อย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการบริการ และพนักงานในการให้บริการ	2.74	ปานกลาง
ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม	2.89	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	2.91	ปานกลาง
รวม	2.87	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้แก้ไขหรือปรับใช้เพื่อการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายจัดการยานพาหนะ

จากผลการสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายจัดการยานพาหนะโดยรวมได้คะแนนเฉลี่ย 2.87 โดยระดับความสำคัญอยู่ระดับปานกลาง ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการและระดับความพึงพอใจน้อยคือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ตารางที่ 4.2)

4.2.1 ด้านความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่

ในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.27 เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ด้านการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของผู้ให้บริการ ด้านความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาท ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ด้านการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ส่วนความพึงพอใจในระดับน้อย คือด้านเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงกลางวันคอยให้บริการ (ตารางที่ 4.3 และตารางที่ 4.4) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า มีสำนักงานเขตที่มีระดับความพึงพอใจน้อยถึงน้อยมาก ดังต่อไปนี้ ประเด็นด้านความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาท ความสุภาพของเจ้าหน้าที่มี 1 เขต คือ ประเด็นด้านการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มี 6 เขตคือ ประเด็นด้านการมีเจ้าหน้าที่คอยอยู่เวรช่วงพักกลางวัน มี 13 เขต

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อเจ้าหน้าที่

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาท ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.45	มาก
ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.18	ปานกลาง
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.75	มาก
ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทาง ของผู้ให้บริการ	3.64	มาก
มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ	2.31	น้อย
รวม	3.27	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อเจ้าหน้าที่แยกตามสำนักงานเขต

การไฟฟ้านครหลวง สำนักงานเขต	ประเด็น				
	ความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส กิจกรรมรยาทความสุภาพของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ให้คำแนะนำและ ตอบข้อซักถาม อย่างชัดเจน	การให้บริการ เหมือนกันทุกรายโดย ไม่เลือกปฏิบัติ	ความเหมาะสมในการแต่ง กายบุคลิก ลักษณะ ท่าทาง ของผู้ให้บริการ	มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วง พักกลางวัน คอยให้บริการ
เขตวัดเลียบ	3.81	3.96	4.33	3.93	2.74
เขตคลองเตย	3.68	3.50	3.64	3.50	2.68
เขตยานนาวา	3.68	3.68	4.21	3.89	2.11
เขตสามเสน	4.08	3.80	4.36	3.68	2.96
เขตบางเขน	3.19	2.57	3.43	3.81	1.95
เขตลาดพร้าว	3.07	2.00	3.00	3.79	1.86
เขตธนบุรี	3.64	3.27	3.59	3.86	2.41
เขตราษฎร์บูรณะ	2.50	2.25	2.63	2.79	1.92
เขตบางขุนเทียน	3.82	3.55	4.14	3.45	2.86
เขตนนทบุรี	3.54	3.27	3.92	3.81	2.35
เขตบางใหญ่	3.70	4.25	4.35	3.85	2.60
เขตบางบัวทอง	3.68	4.21	4.47	3.68	2.53
เขตบางกะปิ	2.67	2.06	2.89	2.94	1.94

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

การไฟฟ้านครหลวง สำนักงานเขต	ประเด็น				
	ความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทความสุภาพของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ให้คำแนะนำและ ตอบข้อซักถาม อย่างชัดเจน	การให้บริการ เหมือนกันทุกรายโดย ไม่เลือกปฏิบัติ	ความเหมาะสมในการแต่ง กายบุคลิก ลักษณะ ท่าทาง ของผู้ให้บริการ	มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วง พักกลางวัน คอยให้บริการ
เขตสมุทรปราการ	3.36	3.14	3.95	3.91	2.00
เขตบางพลี	3.53	3.41	3.00	3.82	1.94
เขตมีนบุรี	3.00	2.17	3.39	3.44	2.00
เขตลาดกระบัง	2.73	2.33	3.33	3.53	1.93
เขตประเวศ	4.00	2.93	4.13	3.93	1.93
รวม	3.45	3.18	3.75	3.64	2.31

4.2.2 ด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ

ในภาพรวมด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.57 เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ส่วนค่าระดับความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม (ตารางที่ 4.5 และตารางที่ 4.8) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า มีสำนักงานเขตที่มีระดับความพึงพอใจน้อยถึงน้อยมาก คือประเด็นด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มี 4 เขตคือ เขตบางเขน เขตราชบุรี บูรณะ เขตบางกะปิ และเขตมีนบุรี ประเด็นด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการมี 7 เขต ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มี 7 เขต ประเด็นที่พบว่าสำนักงานเขตมีความพึงพอใจน้อยถึงน้อยมากในปริมาณมาก คือประเด็นด้านความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ มี 12 เขต และประเด็นด้านระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มี 17 เขต

4.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการบริการ และพนักงานในการให้บริการ

ในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการบริการ และพนักงานในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยประมาณ 2.74 โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของพื้นที่ในการให้บริการ ความเพียงพอของพนักงานฝ่ายจัดการ ยานพาหนะและเครื่องมือกล ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรับบริการ ความเพียงพอของเครื่องมือในการให้บริการ ส่วนความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ (ตารางที่ 4.6 และตารางที่ 4.9) เมื่อพิจารณาแต่ละสำนักงานเขตพบว่า เขตที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยถึงน้อยมากทุกประเด็นมี 4 เขตคือ เขตลาดพร้าว เขตราชบุรี บูรณะ เขตบางกะปิ และเขตมีนบุรี

4.2.4 ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม

ในภาพรวมด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยประมาณ 2.89 โดยเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญปานกลางทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ สถานที่ให้บริการ สะอาดและเหมาะสมแก่การติดต่อ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของสถานที่ และสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบและปลอดภัย (ตารางที่ 4.7 และตารางที่ 4.10) เมื่อพิจารณาแต่ละสำนักงานเขตพบว่า เขตที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยถึงน้อยมากทุกประเด็นมี 4 เขตคือ เขตบางเขนเขตลาดพร้าว เขตบางกะปิ และเขตมีนบุรี

แม้ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.05	ปานกลาง
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	2.19	น้อย
ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	2.68	ปานกลาง
ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	2.45	น้อย
ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	2.49	น้อย
รวม	2.57	น้อย

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการบริการ และพนักงานในการให้บริการ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	2.78	ปานกลาง
ความเพียงพอของพื้นที่ในการให้บริการ	3.11	ปานกลาง
ความเพียงพอของพนักงานฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกล	2.91	ปานกลาง
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	2.40	น้อย
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	2.44	น้อย
ความเพียงพอของเครื่องมือในการให้บริการ	2.78	ปานกลาง
รวม	2.74	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดลอม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการ	2.88	ปานกลาง
สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย	2.85	ปานกลาง
สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสมแก่การ ติดต่อ	2.95	ปานกลาง
รวม	2.89	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการแยกตามสำนักงานเขต

การไฟฟ้านครหลวง สำนักงานเขต	ประเด็น				
	มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	ระยะเวลาในการให้บริการมี ความเหมาะสม	ความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการ	ขั้นตอนในการให้บริการมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ
เขตวัดเลียบ	3.81	2.48	3.04	3.04	3.07
เขตคลองเตย	3.27	2.41	2.14	2.14	2.64
เขตยานนาวา	3.16	2.05	2.47	2.47	2.05
เขตสามเสน	3.48	2.96	3.08	3.08	3.00
เขตบางเขน	2.57	1.81	2.14	2.14	1.76
เขตลาดพร้าว	2.64	1.86	2.86	2.86	2.00
เขตธนบุรี	3.09	2.23	2.14	2.14	2.55
เขตราษฎร์บูรณะ	2.42	1.58	2.21	2.21	1.75
เขตบางขุนเทียน	3.50	2.05	3.05	3.05	2.64
เขตนนทบุรี	2.92	2.08	2.54	2.54	2.54
เขตบางใหญ่	3.55	2.40	2.70	2.80	3.45
เขตบางบัวทอง	3.47	2.42	3.26	3.26	3.58
เขตบางกะปิ	2.50	2.22	2.50	2.50	2.11

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การไฟฟ้านครหลวง สำนักงานเขต	ประเด็น				
	มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	ระยะเวลาในการให้บริการมี ความเหมาะสม	ความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการ	ขั้นตอนในการให้บริการมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ
เขตสมุทรปราการ	3.09	2.50	3.09	3.09	2.41
เขตบางพลี	2.82	2.12	2.94	2.94	1.88
เขตมีนบุรี	2.22	1.72	2.67	2.67	1.94
เขตลาดกระบัง	2.73	1.93	2.80	2.80	2.20
เขตประเวศ	3.00	2.20	2.60	2.60	2.40
รวม	3.05	2.19	2.68	2.45	2.49

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการบริการ และพนักงานในการให้บริการ โดยแสดงตามสำนักงานเขต

การไฟฟ้านครหลวง สำนักงานเขต	ประเด็น					
	ป้ายสัญลักษณ์ประจำ สัมพันธ์บอกจุด บริการ	ความเพียงพอของ พื้นที่ในการ ให้บริการ	ความเพียงพอของพนักงาน ฝ่ายจัดการยานพาหนะและ เครื่องมือกล	การเปิดรับฟัง ข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ	ความเพียงพอ ของสิ่งอำนวยความสะดวก	ความเพียงพอของ เครื่องมือในการ ให้บริการ
เขตวัดเลียบ	2.78	3.19	3.41	2.37	2.37	2.81
เขตคลองเตย	3.05	3.59	3.64	2.18	2.18	2.64
เขตยานนาวา	2.37	3.21	2.84	2.68	2.68	3.32
เขตสามเสน	3.32	3.80	3.36	2.40	2.40	2.92
เขตบางเขน	2.76	2.67	2.48	2.14	2.24	2.76
เขตลาดพร้าว	2.14	2.50	2.14	2.29	2.29	2.50
เขตธนบุรี	3.18	3.05	3.05	2.27	2.27	2.95
เขตราษฎร์บูรณะ	2.17	2.25	2.17	2.25	2.25	2.04
เขตบางขุนเทียน	2.68	3.59	3.55	2.91	2.91	3.09
เขตนนทบุรี	2.92	3.54	2.96	2.69	2.69	2.85
เขตบางใหญ่	3.20	3.35	2.90	2.50	2.50	3.00
เขตบางบัวทอง	2.95	3.00	3.00	2.42	2.42	2.84

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

การไฟฟ้านครหลวง สำนักงานเขต	ประเด็น					
	ป้ายสัญลักษณ์ประจำ สัมพันธ์บอกจุด บริการ	ความเพียงพอของ พื้นที่ในการ ให้บริการ	ความเพียงพอของพนักงาน ฝ่ายจัดการยานพาหนะและ เครื่องมือกล	การเปิดรับฟัง ข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ	ความเพียงพอ ของสิ่งอำนวยความสะดวก	ความเพียงพอของ เครื่องมือในการ ให้บริการ
เขตบางกะปิ	2.44	2.44	2.00	2.44	2.44	2.11
เขตสมุทรปราการ	2.95	2.95	2.45	1.91	2.41	2.59
เขตบางพลี	2.94	3.47	3.47	2.35	2.29	2.76
เขตมีนบุรี	2.50	2.56	2.56	2.44	2.33	2.78
เขตลาดกระบัง	2.60	2.87	2.27	2.40	2.40	2.47
เขตประเวศ	2.60	3.80	3.73	2.87	2.87	3.47
รวม	2.78	3.11	2.91	2.4	2.44	2.78

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมโดยแสดงตามสำนักงานเขต

การไฟฟ้านครหลวง สำนักงานเขต	ประเด็น		
	สภาพแวดล้อมและ บรรยากาศของสถานที่ ให้บริการ	สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย	สถานที่ให้บริการ สะดวกและเหมาะสม แก่การ ติดต่อ
เขตวัดเลียบ	3.15	3.11	3.11
เขตคลองเตย	3.45	3.45	3.32
เขตยานนาวา	3.00	2.95	2.95
เขตสามเสน	3.68	3.60	3.12
เขตบางเขน	1.86	1.86	2.14
เขตลาดพร้าว	2.21	2.21	2.36
เขตธนบุรี	2.91	2.86	2.86
เขตราษฎร์บูรณะ	2.04	2.04	2.67
เขตบางขุนเทียน	3.14	3.14	3.14
เขตนนทบุรี	3.12	3.08	3.08
เขตบางใหญ่	3.30	3.25	3.25
เขตบางบัวทอง	3.37	3.26	3.26
เขตบางกะปิ	2.06	2.06	2.22
เขตสมุทรปราการ	2.64	2.59	2.82
เขตบางพลี	3.76	3.76	3.65
เขตมีนบุรี	2.28	2.28	2.28
เขตลาดกระบัง	2.27	2.27	2.67
เขตประเวศ	3.07	3.00	3.20
รวม	2.88	2.85	2.95

4.2.5 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคือ 2.91 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า มีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญปานกลาง ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ สามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ความพึงพอใจโดยภาพรวมได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ (ตารางที่ 4.11 และตารางที่ 4.12) เมื่อพิจารณาแต่ละสำนักงานเขต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พบว่า เขตที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยถึงน้อยมากทุกประเด็นมี 3 เขต คือเขตบางเขน เขตมีนบุรี และเขตลาดกระบัง

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อผลของการให้บริการ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ	2.83	ปานกลาง
สามารถแก้ไขปัญหาของท่าน ได้อย่างถูกต้อง	2.97	ปานกลาง
ระดับความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการ	2.94	ปานกลาง
รวม	2.91	ปานกลาง

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการรับบริการที่ตรงตามต้องการ โดยแสดงตามสำนักงานเขต

การไฟฟ้านครหลวง สำนักงานเขต	ประเด็น		
	ได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ	สามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง	ระดับความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการ
เขตวัดเลียบ	3.11	3.37	3.26
เขตคลองเตย	3.45	3.09	3.09
เขตยานนาวา	2.95	2.95	2.63
เขตสามเสน	3.60	3.80	3.80
เขตบางเขน	2.14	2.33	2.24
เขตลาดพร้าว	2.21	2.93	2.79
เขตธนบุรี	2.77	2.77	2.77
เขตราษฎร์บูรณะ	2.08	2.67	2.38
เขตบางขุนเทียน	3.05	3.05	3.00
เขตนนทบุรี	2.92	2.92	3.04
เขตบางใหญ่	3.10	3.20	3.20
เขตบางบัวทอง	3.11	3.21	3.21
เขตบางกะปิ	2.22	2.83	2.83
เขตสมุทรปราการ	2.68	2.68	2.68
เขตบางพลี	3.53	3.65	3.47

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

การไฟฟ้านครหลวง สำนักงานเขต	ประเด็น		
	ได้รับบริการที่ตรง ตามต้องการ	สามารถแก้ไขปัญหาของ ผู้ใช้บริการได้อย่าง ถูกต้อง	ระดับความพึงพอใจ โดยรวมของการ ให้บริการ
เขตมีนบุรี	2.56	2.39	2.39
เขตลาดกระบัง	2.00	2.33	2.33
เขตประเวศ	3.00	2.93	2.93
รวม	2.83	2.97	2.94

4.3 พฤติกรรมการใช้บริการจากฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกล

4.3.1 ความถี่ในการใช้บริการงานซ่อมบำรุงรักษาต่อเดือน

ความถี่ในการใช้บริการงานซ่อมบำรุงรักษาต่อเดือน ส่วนใหญ่จะใช้บริการงานซ่อมบำรุงรักษา 1-2 ครั้งต่อเดือน ประมาณ 267 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 72.95 รองลงมาคือ นาน ๆ ครั้ง ประมาณ 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.12 และมากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน ประมาณ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.93 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13) โคนสัดส่วนค่าร้อยละ 1-2 ครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือนที่มีมากที่สุดนั้นเนื่องมาจากปัญหาการชำรุดของยานพาหนะ โดยสาเหตุนั้นมาจากหลายสาเหตุเช่น ยานพาหนะไม่ได้รับการบำรุงรักษาอย่างถูกวิธี เกิดจากการใช้งานผิดประเภท ชิ้นส่วนอะไหล่ที่นำมาซ่อมนั้นไม่ใช่อะไหล่ของแท้ ช่างซ่อมบำรุงจากฝ่ายจัดการยานพาหนะขาดความชำนาญในการซ่อมเนื่องจากความหลากหลายของยี่ห้อของยานพาหนะใน ไฟฟ้า รวมถึงอายุการใช้งานของยานพาหนะและเครื่องมือกล ปัญหาที่สำคัญอีกประการก็คือการจัดเก็บยานพาหนะและเครื่องมือกลที่ไม่ถูกวิธีมีผลทำให้ยานพาหนะและเครื่องจักรเสื่อมสภาพเร็วกว่าปกติ

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับบริการงานซ่อมบำรุงจากฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลในช่วงระยะเวลา 1 เดือน

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นาน ๆ ครั้ง	59	16.12
1-2 ครั้งต่อเดือน	267	72.95
มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	40	10.93

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3.2 ช่วงเวลาในการมารับบริการงานซ่อมบำรุงรักษาหรือตรวจสภาพยานพาหนะ

ช่วงเวลาในการมารับบริการงานซ่อมบำรุงรักษาหรือตรวจสภาพยานพาหนะ พบว่า ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงบ่าย ตั้งแต่เวลา 13.01-15.30 น. จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 60.11 และ ตั้งแต่ 15.30 น. เป็นต้นไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.58 นอกจากนี้ช่วงเวลา 7.30 – 12.00 น. มีจำนวนผู้มาขอรับบริการจำนวน 42 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 11.47 และช่วงเวลาที่มีผู้มาขอรับบริการน้อยที่สุด คือ ช่วงเวลาที่เที่ยงจำนวน 36 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 9.84 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่มารับบริการงานซ่อมบำรุงรักษาตามช่วงเวลา

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7.30 – 12.00 น.	42	11.47
12.01 – 13.00 น.	36	9.84
13.01 – 15.30 น.	220	60.11
15.30 น. เป็นต้นไป	68	18.58

4.3.3 ปัญหาในการมาใช้บริการ โดยเฉพาะบริการที่ทำให้เป็นประจำ

ปัญหาที่ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการ คือซ่อมระบบไฮดรอลิก จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 53.83 นอกจากนี้เป็นการตรวจสภาพทั่วไป มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 ปัญหาในการซ่อมเครื่องยนต์และช่วงล่าง ซ่อมระบบไฟฟ้าในรถยนต์ และซ่อมตัวถัง ทำสี มีจำนวน 63 , 18 และ 6 คนคิดเป็นร้อยละ 17.21 4.92 และ 1.64 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.15) เมื่อพิจารณาจากซ่อมระบบไฮดรอลิก พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการเสื่อมสภาพของเครื่องจักรอันเนื่องมาจากอายุการใช้งาน การจัดเก็บยานพาหนะที่ไม่ หรือการใช้ชิ้นส่วนอะไหล่ของเทียมทำให้อายุการใช้งานของเครื่องจักรสั้นลงเนื่องมาจากชิ้นส่วนอะไหล่ของแท้นั้นไม่มีการผลิตแล้ว

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่เข้ารับบริการ โดยแบ่งแยกตามปัญหา

ปัญหาในการมาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ซ่อมเครื่องยนต์หรือช่วงล่าง	63	17.21
ซ่อมระบบไฟฟ้าในรถยนต์	18	4.92
ซ่อมระบบไฮดรอลิก	197	53.83
ซ่อมตัวถัง ทำสี	6	1.64
ตรวจสภาพทั่วไป	82	22.40

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3.4 ลำดับความสำคัญในการให้บริการของฝ่ายจัดการยานพาหนะ

ในการให้บริการของฝ่ายจัดการยานพาหนะ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอันดับที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมากที่สุดคือ 136 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 37.15 รองลงมา คือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวน 101 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 27.59 อันดับต่อมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการบริการ และพนักงานในการให้บริการ มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 22.13 อันดับสุดท้ายคือด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม มีจำนวน 48 คนโดยคิดเป็นร้อยละ 13.11 (ตารางที่ 4.11) ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเป็นอันดับที่ 1 มากที่สุด

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ให้ความสำคัญอันดับที่ 1 ในการให้บริการของฝ่ายจัดการยานพาหนะ

ปัจจัยความสำคัญ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่	101	27.59
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	136	37.15
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการบริการ และพนักงานในการให้บริการ	81	22.13
ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม	48	13.11

4.4 ความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกล

จากผลการศึกษา สามารถแยกข้อเสนอแนะให้หน่วยงาน ปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

4.4.1 ด้านบุคลากร

- 4.4.1.1 ควรให้คำแนะนำแก่พนักงานที่ไปติดต่อ
- 4.4.1.2 ควรเต็มใจให้บริการมากกว่านี้
- 4.4.1.3 ควรจะมีศูนย์กลางสำหรับสอบถามข้อมูล
- 4.4.1.4 ควรจัดพนักงานทำงานแทนพนักงานที่ไม่อยู่
- 4.4.1.5 การติดต่อไม่สะดวก พนักงานที่รับสายให้คอยยาวนานและไม่บอกว่า

จะให้คอยสายใคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4.1.6 บุคลากรไม่เพียงพอ (งานซ่อม) และควรรับฟังปัญหาก่อนซ่อม

4.4.1.7 ควรตอบคำถามที่หน่วยงานถามทันทีไม่ต้องรอคำแนะนำ

จากฝ่ายบริหาร

4.4.2 ด้านกระบวนการ

4.4.2.1 ควรปรับปรุงคุณภาพการซ่อม และระยะเวลาในการซ่อม

4.4.2.2 ปรับปรุงเรื่อง Car Pool ให้คล่องตัวมากกว่านี้

4.4.2.3 ควรปรับปรุงกระบวนการให้ชัดเจน เช่น ความรับผิดชอบ

หน้าที่งบประมาณ

4.4.2.4 ควรมีการพิจารณาความเหมาะสม ระหว่างประเภทของยานพาหนะ

และจำนวนคน

4.4.2.5 ทำการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานอื่น ๆ เข้าใจใน

กระบวนการทำงาน

4.4.2.6 กระบวนการให้บริการมีการพัฒนาใช้เทคโนโลยี เข้ามาช่วยเพื่อ

ให้บริการได้เร็วขึ้น

4.4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการ

บริการ และพนักงานในการให้บริการ

4.4.3.1 ยานพาหนะ (รถ กฟน.) ค่อนข้างเก่ามาก

4.4.3.2 ควรซ่อมบำรุงให้เร็วกว่าเอกชน

4.4.3.3 ควรให้คุณภาพของยานพาหนะพร้อมใช้งานตลอดเวลา

4.4.3.4 ควรเชิญหน่วยงานแสดงความความคิดเห็น ก่อนจัดหายานพาหนะ

4.4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.4.4.1 ควรปรับปรุง Website ให้ทันสมัย

4.4.4.2 ควรจัดรถสำรอง

4.4.4.3 ควรมีช่องทางแสดงความคืบหน้าของงานซ่อม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลการไฟฟ้านครหลวง มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษากระบวนการจัดการของฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลของการไฟฟ้านครหลวง และศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการจากฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลของการไฟฟ้านครหลวง โดยใช้แบบสอบถามสำรวจกลุ่มตัวอย่างของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 366 คน และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS วิเคราะห์เชิงพรรณนาโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้เทียบกับค่าของระดับความสำคัญแบบ Likert's scales

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จบการศึกษาในระดับ ปวส./อนุปริญญา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพนักงานใช้เครื่องมือกลสำหรับความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมของฝ่ายจัดการยานพาหนะจะเห็นได้ว่าพนักงานของการไฟฟ้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางของทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการบริการ และพนักงานในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านบุคลากรของพนักงานของการไฟฟ้ามีความพึงพอใจในระดับมากกับการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ในทางกลับกันพนักงานของการไฟฟ้ารู้สึกไม่พึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการในเรื่องของระยะเวลาในการให้บริการ เช่นการซ่อมบำรุงรักษายานพาหนะและเครื่องมือกล ในด้านของขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย และความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการยังต้องปรับปรุง ในขณะที่ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการบริการและพนักงานในการบริการ ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวก และการรับฟังความคิดเห็น ยังคงต้องปรับปรุงด้วยในด้านของความพึงพอใจในอาคารและสถานที่สิ่งแวดล้อม และ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

พฤติกรรมการใช้บริการจากฝ่ายจัดการยานพาหนะ และเครื่องมือกล พบว่า พนักงานของการไฟฟ้าจะไปใช้บริการงานซ่อมบำรุงรักษา ประมาณ 1-2 ครั้งต่อเดือน และจะเป็นไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่วงเวลา 13.00 น. เป็นต้นไป และปัญหาที่มักจะเจอบ่อย ๆ ได้แก่ การซ่อมระบบไฮดรอลิก จากปัญหาดังกล่าวผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรรีความสำคัญกับงานระบบไฮดรอลิกมากขึ้นเพื่อลดภาระงานซ่อมให้กับการรถเครื่องมือกล และช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากงานซ่อม

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาได้นำผลของระดับความพึงพอใจที่อยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่าระดับความพึงพอใจปานกลางมาแสดงข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวันคอยให้บริการและด้านการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ควรจัดการฝึกอบรมพนักงานเพื่อตอบปัญหาทางเทคนิค รวมถึงการเพิ่มพนักงานบริการช่วงเวลากลางวันเพื่อคอยรับแจ้งเครื่องมือกลขัดข้องสำนักงานเขตต่างๆ
2. ด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ด้านความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ ควรลดระยะเวลาในการซ่อมให้น้อยลง โดยการเตรียมอะไหล่ไว้ในคลังอะไหล่ให้พร้อม ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการโดยการประสานงานกับผู้ใช้ยานพาหนะถึงวิธีการนำยานพาหนะเข้ารับบริการงานซ่อมเพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการงานซ่อม และควรมีการตรวจสอบความเรียบร้อยของยานพาหนะที่ได้ทำการซ่อมบำรุงแล้วร่วมกับผู้ใช้ยานพาหนะเพื่อความถูกต้องและครบถ้วนของการบริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการบริการ และพนักงานในการให้บริการ ควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ยานพาหนะมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น โดยการนำผู้แสดงความคิดเห็นมาใช้ในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ให้บริการ รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ ที่นั่งรอติดต่อ บริการน้ำดื่ม
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ควรมีการปรับปรุงความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกในการให้บริการ การทำกิจกรรม 5 ส เพื่อเพิ่มศักยภาพของงานซ่อมบำรุงให้กับผู้ใช้บริการจากฝ่ายจัดการยานพาหนะ
5. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ควรมีการวางแผนและระดมความคิดเห็นก่อนที่จะลงมือซ่อมบำรุง โดยสอบถามปัญหาการใช้งานจากผู้ใช้งานยานพาหนะประกอบเพื่อลดความผิดพลาดจากการซ่อมบำรุงผิดจุดได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษานี้ได้ทำการศึกษาเพียงการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานซ่อมบำรุงจากฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลโดยพบสิ่งที่น่าสนใจคือผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเป็นลำดับที่ 1 ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาในด้านของกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการเพื่อพัฒนาปรับปรุงให้ฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกลได้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

- ณัฐพัชร ลือประดิษฐ์พงษ์. 2549. คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ ฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นรา ภูธรารักษ์. 2550. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานซ่อมบำรุงรถยนต์กรณีศึกษาศูนย์มาตรฐานโตโยต้า ภาคใต้ตอนบน.
(ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.thailis.or.th>.
- ปิยบุตร วานิชย์พงษ์พันธ์. 2550. การปรับปรุงกระบวนการให้บริการซ่อมรถยนต์ภายใต้ศูนย์บริการ โตโยต้า บริษัท เอส.พี. อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด สาขาบางแค. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.thailis.or.th>.
- ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ การไฟฟ้านครหลวง. ข้อมูลสถิติจำนวนพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2551. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.mea.or.th>.
- วชิรวิทย์ ไม้คู่. 2546. ความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์บำรุงรักษารถยนต์ “เชลล์อโต้เซิร์ฟ” ของลูกค้าที่มาใช้บริการ. กรณีศึกษา : 10 สาขาที่เริ่มดำเนินการปรับปรุงแบบการให้บริการ กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
(ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.thailis.or.th>.
- วรรณดี วัลย์เพ็ญ. 2539. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกบัญชีและการเงินของการไฟฟ้านครหลวงส่วนภูมิภาค จังหวัดสมุทรสาคร.
(ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.thailis.or.th>.
- วัลลภวดี ฉัตรชัยมงคล. 2548. ความพึงพอใจของพนักงานไทย แอร์พอร์ต กราวนด์ จำกัด ต่อการนำมาตรฐาน มอก.18001 มาใช้ในคลังสินค้า
(ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.thailis.or.th>.
- สรชัย พิศาลบุตร. 2549. สำรวจความพึงพอใจงานติดตั้งลูกค้า. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ ฯ : จูนพับลิชชิ่ง.
- สุดเขต พัฒโนทัย. 2546. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ในเขตอำเภอเมืองจังหวัด นครสวรรค์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
(ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.thailis.or.th>.
- สุพัตตรา คำภูษา. 2549. ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท ปตท. จำกัด(มหาชน) ที่มีต่อระบบ Employee self services (ESS) ปีพุทธศักราช 2549 สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
(ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.thailis.or.th>.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Nigel Hill, John Brierly และ Rob MacDougall. 2549. คู่มือวัดความพึงพอใจของลูกค้า. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : เบรนนิกซ์ บั๊คส์.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกล
การไฟฟ้านครหลวง

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้บริการ

ส่วนที่ 4 แบบแสดงความคิดเห็น คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ สิ่งที่ควรปรับปรุง

คำแนะนำ ขอให้ท่านจัดลำดับความสำคัญ ตั้งแต่ลำดับที่ 1 - 4 ของปัจจัย

2. โปรดอ่านคำชี้แจงการตอบแบบสอบถาม

3. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงตรงกับข้อมูลของท่าน

1. อายุปี โปรดระบุ

2. ระดับการศึกษา

- | | | |
|-------------------------------------|---|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> ปวส. | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท | |
| <input type="checkbox"/> ปวช. | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

3. เขตพื้นที่ที่ท่านประจำอยู่

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> การไฟฟ้านครหลวงเขตสมุทรปราการ | <input type="checkbox"/> การไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี |
| <input type="checkbox"/> การไฟฟ้านครหลวงเขตบางขุนเทียน | <input type="checkbox"/> การไฟฟ้านครหลวงเขตยานนาวา |
| <input type="checkbox"/> การไฟฟ้านครหลวงเขตสามเสน | <input type="checkbox"/> การไฟฟ้านครหลวงเขตนนทบุรี |
| <input type="checkbox"/> การไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน | <input type="checkbox"/> การไฟฟ้านครหลวงเขตราษฎร์บูรณะ |
| <input type="checkbox"/> การไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี | <input type="checkbox"/> การไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบ |
| <input type="checkbox"/> การไฟฟ้านครหลวงเขตบางกะปิ | <input type="checkbox"/> การไฟฟ้านครหลวงเขตลาดพร้าว |
| <input type="checkbox"/> การไฟฟ้านครหลวงเขตบางใหญ่ | <input type="checkbox"/> การไฟฟ้านครหลวงเขตบางบัวทอง |
| <input type="checkbox"/> การไฟฟ้านครหลวงเขตบางพลี | <input type="checkbox"/> การไฟฟ้านครหลวงเขตประเวศ |
| <input type="checkbox"/> การไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรี | <input type="checkbox"/> การไฟฟ้านครหลวงเขตลาดกระบัง |

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่ออนุญาตเห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ปัจจุบันท่านดำรงอยู่ตำแหน่งใด

- () พนักงานขับรถ () ช่างเทคนิคสายอากาศ () ช่างสายอากาศ
 () พนักงานใช้เครื่องมือกล () วิศวกร () อื่นๆ โปรดระบุ.....



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการที่ท่านได้รับจากฝ่ายจัดการยานพาหนะตาม
เขตพื้นที่ที่ท่านประจำอยู่

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดให้ด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็น
ของท่านมากที่สุด (กรุณาทำทุกข้อ)

ช่องที่ 1 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ช่องที่ 2 หมายถึง พึงพอใจมาก

ช่องที่ 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ช่องที่ 4 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ช่องที่ 5 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการ				
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปาน กลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อย ที่สุด
1. ด้านความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกล					
1.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาท ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่าง ชัดเจน					
1.3 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือกปฏิบัติ					
1.4 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของผู้ให้บริการ					
1.5 มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวันคอย ให้บริการ					
2. ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ ของฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกล					
2.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้เฉพาะเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ ละเอียดด้วย การดัด

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
2.3 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ					
2.4 ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2.5 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการบริการ และพนักงานในการให้บริการ					
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
3.2 ความเพียงพอของพื้นที่ในการให้บริการ					
3.3 ความเพียงพอของพนักงานฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกล					
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ก่อรับความเห็น แบบสอบถาม					
3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น					
3.6 ความเพียงพอของเครื่องมือในการให้บริการ เช่น แม่แรง ประแจ เครื่อง ตรวจสอบต่างๆ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
4. ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม					
4.1 สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการ					
4.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย					
4.3 สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสมแก่การติดต่อ					
5. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
5.1 ได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ					
5.2 สามารถแก้ไขปัญหาของท่านได้อย่างถูกต้อง					
5.3 โดยภาพรวมทั้งหมดท่านพอใจอยู่ในระดับใด					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการจากฝ่ายจัดการยานพาหนะและเครื่องมือกล

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงตรงกับข้อมูลของท่าน

1. ความถี่ในการใช้บริการงานซ่อมบำรุงรักษา ต่อเดือน

- () นานๆ ครั้ง
 () 1 - 2 ครั้งต่อเดือน
 () มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน

2. ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกในการมารับบริการงานซ่อมบำรุงรักษาหรือตรวจสภาพยานพาหนะคือ

- () 7.30 – 12.00 น.
 () 12.01 – 13.00 น.
 () 13.00 – 15.30 น.
 () 15.30 เป็นต้นไป

3. ปัญหาในการมาใช้บริการ โดยเฉพาะบริการที่ท่านมาใช้เป็นประจำ(โปรดเลือกเพียงคำตอบเดียว)

- () ซ่อมเครื่องยนต์และช่วงล่าง
 () ซ่อมระบบไฟฟ้าในรถยนต์
 () ซ่อมระบบไฮดรอลิก
 () ซ่อมตัวถัง ทำสี
 () ตรวจสภาพทั่วไป (ตรวจควินด้า ตรวจโครงสร้าง ตรวจป็นจัน)

4. ขอให้ท่านจัดลำดับความสำคัญ ตั้งแต่ลำดับที่ 1 - 4 ของปัจจัยดังต่อไปนี้

โดยเรียงลำดับ จาก 1 ไปถึง 4 คือความสำคัญมากที่สุด (1) ไปถึงความสำคัญน้อยที่สุด (4)

ปัจจัยความสำคัญ	ลำดับความสำคัญ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	
ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ในการบริการ พนักงานในการให้บริการ	
ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายณรงค์ วัฒนศิริ
วันเดือนปีเกิด	12 มีนาคม พ.ศ. 2524
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	44/75 หมู่ 5 ถนนทุ่งมังกร แขวงฉิมพลี เขตตลิ่งชัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2548 สำเร็จการศึกษา วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมเครื่องกล คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2548-2552 เจ้าหน้าที่ควบคุมกระบวนการ NEW MODEL บริษัท เอ็น เอช เค สปริงค์ (ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ. 2553 วิศวกรเครื่องกล 4 การไฟฟ้านครหลวง เขตสามเสน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้