รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ปัจจัยขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

DRIVING FACTORS OF PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY'S TRUSTED POLICY AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION, A CASE STUDY OF THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY IN CHUMPHON PROVINCE

นางสาวชิดชนก อยู่เย็น

รหัสนักศึกษา 61551008

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 11536617 สหกิจศึกษา CO-OPERATIVE EDUCATION

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ปีการศึกษา 2564

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CO-OPERATIVE REPORT

DRIVING FACTORS OF PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY'S TRUSTED POLICY AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION, A CASE STUDY OF THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY IN CHUMPHON PROVINCE

MISS.CHIDCHANOK YOOYEN

STUDENT ID 61551008

A REPORT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT

FOR A CO-OPERATIVE EDUCATION

IN BUSINESS ADMINISTRATION

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS 2021

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

COPYRIGHT 2021

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองสหกิจศึกษา

.....

หัวข้อสหกิจศึกษา ปัจจัยการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร
DRIVING FACTORS OF PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY'S TRUSTED POLICY AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION, A CASE STUDY OF THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY IN CHUMPHON PROVINCE

ชื่อนักศึกษา ชิดชนก อยู่เย็น
รหัสประจำตัว 61551008
ปริญญา บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัญญาภัค หล้าแหล่ง

อาจารย์ผู้ควบคุมสหกิจศึกษา	ลายมือชื่อ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัญญาภัค หล้าแหล่ง	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา สุบงกฎ	
ดร.ชุติมันต์ บุญนวล	

วัน/เดือน/ปีที่สอบ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 เวลา 09.00 – 15.30 น.
สถานที่สอบ ณ อาคารสำนักวิชา ห้อง BA 208

เห็นชอบ/รับรอง

(ดร.ชุติมันต์ บุญนวล)
ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
วันที่ 9 เดือน มี.ค. พ.ศ. 65

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ประจำปีการศึกษา 2564

ชื่อเรื่องการศึกษา	ปัจจัยการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร
ชื่อผู้จัดทำรายงาน	นางสาวชิดชนก อยู่เย็น
ชื่อสถานประกอบการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดชุมพร
ที่อยู่	เลขที่1 หมู่12 ตำบลท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
ชื่อพนักงานที่ปรึกษา	นายศุภฤกษ์ วรรณนิยม ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หนังสือส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง **ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา**

เรียน **อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ**

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวชิดชนก อยู่เย็น นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 2 สิงหาคม 2564 ถึง วันที่ 30 พฤศจิกายน 2564 ในตำแหน่ง นักศึกษาสหกิจ หน่วยงานบริหารงานทั่วไป ณ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร และได้รับมอบหมายจากเจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ให้ศึกษาและจัดทำรายงานเรื่อง ปัจจัยการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้เสร็จสิ้นลงแล้ว จึงขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาดังกล่าวมาพร้อม จำนวน 1 เล่ม เพื่อให้เกิดความครบถ้วนถูกต้องตามเงื่อนไข และกฎเกณฑ์ของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อสหกิจศึกษา	ปัจจัยการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร
ชื่อ-สกุล	นางสาวชิดชนก อยู่เย็น
รหัสนักศึกษา	61551008
ปริญญา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2564
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร. ชัญญาภัค หล้าแหล่ง

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย TRUSTED และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร 2. ศึกษาปัจจัยการขับเคลื่อนนโนบาย TRUSTED ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร กลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 399 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น ได้ เท่ากับ 0.964 ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 30-34 ปี ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,001 – 20,000 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด และมาติดต่อใช้บริการด้านชำระค่าไฟ ปัจจัยการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED มีระดับความคิดเห็นมาก ($\overline{\mathbf{X}}$ = 4.04, S.D. = 0.46) เมื่อวิเคราะห์ด้านความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้านการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (R) อยู่ระหว่าง 0.913 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.922 มีค่าความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้านการติดต่อสื่อสาร ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (R) อยู่ระหว่าง 0.850 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.834 มีค่าความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (R) อยู่ระหว่าง 0.871 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.759 มีค่าความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (R) อยู่ระหว่าง 0.852 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.726

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Co-operative Topics	DRIVING FACTORS OF PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY'S TRUSTED POLICY AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION, A CASE STUDY OF THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY IN CHUMPHON PROVINCE
Student's Name	Miss Chidchanok Yooyen
Student ID	61551008
Degree	Bachelor of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2021
Co-operative Advisors	Assistant Professor Dr. Chanyapak Lalaeng

Abstract

The objectives of this study are to study 1) the level of opinion on trusted policies and preferences.Satisfied with provincial electricity users in Chumphon Province. 2) Study the factors driving the TRUSTED policy that affect the satisfaction of the customer Provincial Electricity Authority in Chumphon Province. The population of the study was187 respondents by following Taro Yamane Formula. It was also planned to use the questionnaire as the tool to collect data and use a Social Science Software to analyze data. Furthermore, the descriptive statistic (such as Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation (S.D.)) was planned to apply and Pearson's product moment coefficient of correlation was applied as inferential statistics as the formulas to analyze data too. Confidence is equal to 0.964.

The study has found that the most respondent was female, they were in the age range of 30-34 years old, most of them are general employee. they also have the average monthly income range of 14,051-18,000 baht. It has found that most of them are single and come to use Electricity bill payment service. The factors driving the TRUSTED policy was high $\overline{X}$= 4.04, S.D. = 0.46). Furthermore, when the study was analyzed the relationship between The factors driving the TRUSTED policy and customer satisfaction, Service the result has shown the same direction at the statistical significance level of 0.05 and have the correlation (r) in 0.913 and have the coefficient of determination (R^2) in between 0.922, with the same direction at the statistical significance level of 0.05, the relationship communication were analyzed by using Pearson's Product Moment Coefficient of

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Correlation, the result has found the same direction as well, have the correlation (r) in between 0.850, and have the coefficient of determination (R^2) in 0.834, with at the statistical significance level of 0.05, the relationship provider were analyzed by using Pearson's Product Moment Coefficient of Correlation, the result has found the same direction as well, have the correlation (r) in between 0.871, and have the coefficient of determination (R^2) in 0.759, with at the statistical significance level of 0.05, and the relationship information were analyzed by using Pearson's Product Moment Coefficient of Correlation, the result has found the same direction as well, have the correlation (r) in between 0.852, and have the coefficient of determination (R^2) in 0.726, with at the statistical significance level of 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

รายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้สามารถลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา ดูแล แก้ไขปรับปรุง และความช่วยเหลือจากทุกฝ่าย ซึ่งผู้ศึกษาขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัญญาภัค หล้าแหล่ง อาจารย์ที่ปรึกษารายงานสหกิจศึกษา ที่ชี้แนะแนวทางในการทำการศึกษาให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง และได้เสียสละเวลาในการตรวจงานการศึกษา และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อีกทั้งยังดูแล เอาใจใส่ให้กำลังใจในการทำรายงานสหกิจศึกษาด้วยดีเสมอมา นอกจากนี้ขอขอบคุณ พ.ต.ท.ดร.พนัต เพ็งบุญ ดร. ชรินทร ศรีวิฑูรย และดร.ขนิษฐา พัฒนสิงห์ ผู้ทรงคุณวุฒิ ในการตรวจเครื่องมือที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา นอกจากนี้คณะกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัญญาภัค หล้าแหล่ง ดร. ชุติมันต์ บุญนวล และดร. มัลลิกา สุบงกฎ ช่วยชี้แนะแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อรายงานสหกิจฉบับนี้จนทำให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสมบูรณ์

ขอบคุณนายศุภฤกษ์ วรรณนิยม แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ที่ให้ความอนุเคราะห์นักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์สหกิจศึกษา ขอขอบคุณ นายทวิทย์ แสงพิรุณ ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร กราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่เป็นกำลังใจผลักดันให้การศึกษาลุล่วงไปได้ด้วยดีพร้อมทั้งช่วยหาแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยความรักและความเข้าใจเสมอ

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอมอบคุณประโยชน์และความดีอันพึงมีคุณค่าจากรายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้แด่ผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพยิ่งที่ให้รายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้สำเร็จลงได้ตลอดจนครูบาอาจารย์ทุกท่านซึ่งเป็นผู้มอบวิชาความรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งแก่ผู้ศึกษาหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยไว้ ณ ที่นี้

ชิดชนก อยู่เย็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... I

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... II

กิตติกรรมประกาศ..... IV

สารบัญ..... V

สารบัญตาราง..... VII

สารบัญภาพ..... IX

ส่วนที่ 1 รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1.1 บทนำ..... 2

1.2 การปฏิบัติงาน..... 4

ส่วนที่ 2 หัวข้อรายงานสหกิจศึกษา

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 9

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 10

1.3 ประโยชน์ของการศึกษา..... 10

1.4 สมมติฐานการวิจัย..... 10

1.5 ขอบเขตของการวิจัย..... 11

1.6 กรอบแนวคิดการศึกษา..... 12

1.7 นิยามศัพท์..... 12

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติความเป็นมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค..... 15

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED..... 16

2.3 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ..... 18

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 20

2.5 สรุปแนวคิดทฤษฎี..... 24

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา

3.1 การออกแบบการศึกษา..... 27

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา..... 27

3.3 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง..... 27

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา..... 28

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	เรื่อง	หน้า
บทที่ 3	3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
	3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสมมติฐาน	31
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
	4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร	37
	4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร	45
	4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	50
	4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	59
บทที่ 5	สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
	5.1 สรุปผลการศึกษา	60
	5.2 อภิปรายผลการศึกษา	69
	5.3 ข้อเสนอแนะการศึกษา	71
บรรณานุกรม		72
ภาคผนวก		75
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	76
	ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ และจดหมายต่าง ๆ	83
	ภาคผนวก ค ค่าคุณภาพของแบบสอบถาม	91
	ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ	99
	ภาคผนวก จ เอกสารที่เกี่ยวข้องหนังสือรับรองสหกิจศึกษา	128
ประวัติย่อผู้ศึกษา		130

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ.....	34
4.2	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ.....	34
4.3	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ.....	35
4.4	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายเฉลี่ยต่อเดือน...	35
4.5	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	36
4.6	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ท่านมาติดต่อใช้บริการด้านใด.....	36
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร.....	37
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Technology Savvy.....	38
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Rush to Service.....	39
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Under Good Governance.....	40
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Specialist.....	41
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Teamwork.....	42
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Engagement.....	43
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Data Driven.....	44
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร.....	45
4.16	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ด้านการบริการ.....	45

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.17	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ด้านการติดต่อสื่อสาร.....	47
4.18	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพรด้านบุคลากรผู้ให้บริการ.....	48
4.19	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพรด้านการเข้าถึงสารสนเทศ.....	49
4.20	แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ศึกษาทั้งหมด.....	50
4.21	การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร	51
4.22	การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร.....	53
4.23	การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร	55
4.24	การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร.....	57
4.25	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน : การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร.....	59

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	ภาพสถานประกอบการ.....	2
1.2	ภาพลักษณะการให้บริการ.....	2
1.3	กรอบแนวคิดการศึกษา.....	12

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานการปฏิบัติงานการฝึกงาน

ภาคเรียนที่ 1/2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

แผนกบริหารงานทั่วไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทนำ

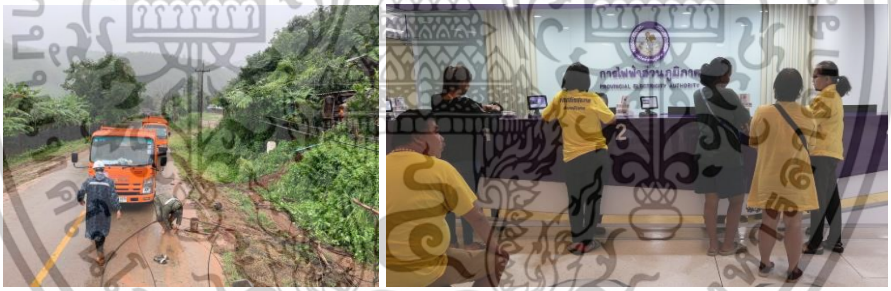
ภาพที่ 1.1 ภาพสถานประกอบการ

ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ที่อยู่ เลขที่1 หมู่12 ตำบลท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร 86140

ลักษณะสถานประกอบการ/ผลิตภัณฑ์/การให้บริการหลัก



ภาพที่ 1.2 ลักษณะการให้บริการหลัก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority ตัวย่อ PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย ยกเว้นกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง

วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์

กฟภ. เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พันธกิจ

จัดหาให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการโดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ

ตำแหน่ง นักศึกษาฝึกสหกิจงานบริการลูกค้า

ลักษณะงาน รับคำร้องขอมิเตอร์ใหม่ คำร้องเหงาจ่ายค่าไฟ คำร้องขอขยายเขต คำร้องของเพิ่มขนาดมิเตอร์ คำร้องขอชำระเวินค่ามิเตอร์ รับ-ส่งเอกสาร จัดทำ จัดเตรียม ตรวจสอบ บันทึก สรุป จัดทำรายงาน

บุคลากรที่ปรึกษาและตำแหน่งของบุคลากรที่ปรึกษา

นายศุภฤกษ์ วรรณนิยม ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า

ระยะเวลาปฏิบัติงาน

2 สิงหาคม จนถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2564

วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

1. เพื่อหาประสบการณ์การทำงานจริงในสถานประกอบการ
2. เพื่อเรียนรู้การปรับตัว ในด้านความรับผิดชอบ ความอดทน และกฎระเบียบของการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม
3. เพื่อสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน

1. สามารถนำความรู้ ความสามารถ และทักษะจากการปฏิบัติงานไปใช้ในการทำงานในสถานประกอบการจริงได้
2. มีความอดทนในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นที่มีวิถีชีวิตแตกต่างกัน
3. ได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น วัฒนธรรมขององค์กรที่ทำงานเรา
4. ได้ฝึกตัวเองให้เป็นคนที่มีระเบียบวินัยมากขึ้น เช่น การเข้ามาทำงานให้ตรงต่อเวลา
5. ได้ฝึกตนเองเรื่องความรับผิดชอบต่อหน้าที่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน
เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
เรียนรู้งานเกี่ยวกับแผนกบริการลูกค้า - เรียนรู้โครงสร้างองค์กร - เรียนรู้การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการบันทึกรับ-ส่งเอกสาร	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - เรื่องระหว่างที่พี่เลี้ยงสอนงานจำได้ไม่หมด <u>วิธีการแก้ไข</u> - หาสมุดมาจดและบันทึกเสียงระหว่างพี่เลี้ยงสอนงาน เพื่อนำไปทบทวนเกี่ยวกับรายละเอียดงานต่าง ๆ	-ได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ เกี่ยวกับการทำงานในบริษัท
- ลงบันทึกผู้ใช้ไฟที่มายื่นคำร้องในเรื่องต่างๆ	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> -เนื่องจากเอกสารค่อนข้างเยอะ อาจเกิดการตรวจสอบผิดพลาดได้ <u>วิธีการแก้ไข</u> -ต้องทำงานด้วยมีสติและรอบคอบ	- ฝึกให้มีความรอบคอบในการทำงาน
- เรียนรู้เกี่ยวกับการบันทึกแบบการประชุม	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> -เนื่องจากระหว่างที่พี่เลี้ยงสอนงานจำได้ไม่หมด <u>วิธีการแก้ไข</u> -หาสมุดมาจดและบันทึกเสียงระหว่างพี่เลี้ยงสอนงาน เพื่อนำไปทบทวนเกี่ยวกับรายละเอียดงานต่างๆ	- ได้มีการเรียนรู้และปรับตัวดีขึ้น
- เรียนรู้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับฝ่ายบริการลูกค้า - เรียนรู้การลงชื่อเข้าปฏิบัติงานของพนักงาน	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> -เนื่องจากระหว่างที่พี่เลี้ยงสอนงานจำได้ไม่หมด <u>วิธีการแก้ไข</u> -จดเพื่อนำไปทบทวน	- ได้เรียนรู้และลงมือปฏิบัติเกี่ยวกับการบันทึกเวลาเข้า-ออกงานลงในระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน
เดือนกันยายน พ.ศ. 2564

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
- ออกแบบสอบถามและออกแบบฟอร์มความพึงพอใจผู้ใช้บริการ	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - ไม่เคยทำแบบสอบถามออนไลน์ ทำให้ใช้เวลาในการทำนาน <u>วิธีการแก้ไข</u> - ต้องกลับมาศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามออนไลน์	- ได้ทำในสิ่งที่ไม่เคยทำ ทำให้ได้รับความรู้เพิ่ม
- ไปศึกษาเรียนรู้งานต่างแผนก คือ แผนกบริหารงานทั่วไป	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - มีเอกสาร และเรื่องที่ต้องศึกษาจำนวนมาก <u>วิธีการแก้ไข</u> - ต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม/จดบันทึกวิธีการทำงานเพื่อลดความผิดพลาด	- ฝึกให้มีความรอบคอบในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน
เดือนตุลาคม พ.ศ. 2564

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
- ลงบันทึกผู้ใช้ไฟที่มายื่นคำร้องในเรื่องต่างๆ	<u>ปัญหาที่พบ</u> - มีหลายรายชื่อตกค้าง <u>วิธีแก้ไข</u> - ตรวจเช็คกับพนักงานที่ปรึกษา สอบถามเพื่อความถูกต้อง	- การเรียนรู้ข้อผิดพลาดแต่ละกรณีด้วยตนเองในการพบเจอ และเรียนรู้ซ้ำ ๆจนเกิดทักษะการแก้ไขงานได้ด้วยตนเอง หากแก้ไขไม่ได้ ทำการปรึกษาเจ้าหน้าที่ที่ปรึกษา
- เก็บใบแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าใช้บริการภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร	<u>ปัญหาที่พบ</u> - มีผู้ใช้บริการจำนวนมากและมีรายชื่อเหมือนกันหลายคน <u>วิธีแก้ไข</u> - ตรวจสอบให้ละเอียดอีกครั้ง	- ฝึกความรอบคอบในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน
เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
- ตรวจสอบเอกสารผู้เข้าติดต่อรับบริการขอมิเตอร์ / ใบเสร็จการจ่ายค่ามิเตอร์	<u>ปัญหาที่พบ</u> - มีหม้อแปลงหลากหลายประเภท ลูกค้าอาจจะสับสนการใช้งาน <u>วิธีการแก้ไข</u> - อธิบายความเหมือนและความแตกต่าง	- ได้ลงมือทำงานที่ได้รับมอบหมาย และมีการสังเกตข้อผิดพลาดของตนเอง นำมาแก้ไขจนสำเร็จลุล่วง
- ตรวจสอบรายการบัญชี กับแผนกบัญชี และจัดบันทึกเอกสารลงในระบบ	<u>ปัญหาที่พบ</u> – มีรายการจำนวนมากและยอดเงินจำนวนมาก <u>วิธีการแก้ไข</u> ตรวจสอบแต่ละยอดเงินให้ถูกต้อง	- ได้เรียนรู้และฝึกความรอบคอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง

ปัจจัยการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สาขาสาธารณูปโภคในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2522 มีวัตถุประสงค์หลักในการประกอบและส่งเสริมธุรกิจการไฟฟ้า โดยการสำรวจจัดหาแหล่งไฟฟ้าดิบและจัดให้ได้มาซึ่งไฟฟ้าดิบเพื่อใช้ในการผลิตจัดส่งและจำหน่าย ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับธุรกิจไฟฟ้า อีกทั้งให้บริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการติดตั้งไฟฟ้าแก่ประชาชน รวมถึงขยายเขตไฟฟ้าเพื่อประชาชนใช้อย่างทั่วถึงทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่การบริการสาธารณูปโภคโดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและสุขภาพอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญมีพื้นที่ความรับผิดชอบครอบคลุม 74 จังหวัด ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ มีสำนักงานการไฟฟ้าในสังกัด จำนวนทั้งสิ้น 223 แห่ง แม้จะเป็นหน่วยงานของรัฐแต่ก็ถือว่างานบริการเป็นหัวใจสำคัญที่ต้องเน้นคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริการตลอดจนการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้ไฟฟ้า

ไฟฟ้าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์ และยังเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจทุก ๆ ด้าน เช่น ทางด้านอุตสาหกรรม ด้านเกษตรกรรม ด้านพาณิชย์กรรม ด้านการสื่อสารระบบสารสนเทศ เป็นต้น ทำให้โลกมีการพัฒนามากขึ้นเศรษฐกิจเจริญก้าวหน้า การติดต่อสื่อสาร สะดวกรวดเร็ว และ ในชีวิตประจำวันของมนุษย์จำเป็นต้องพึ่งพาพลังงานไฟฟ้า เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิต ปัจจุบันประเทศไทยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการผลิต และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า จำนวนทั้งสิ้น 3 หน่วยงาน คือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สมาน สุทธิพงษ์เกษตร, 2560)

การให้บริการแก่ ผู้ใช้ไฟฟ้านับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็ว มีความโปร่งใส มีความยุติธรรม และได้รับประโยชน์สูงสุดในการให้บริการ แต่ปัจจุบันการให้บริการของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางส่วนงานยังขาดประสิทธิภาพไม่บรรลุดามเป้าหมายที่วางไว้ จึงทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้พยายามแก้ไข และปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดชุมพรอยู่ในเขตรับผิดชอบภาคใต้ กฟต.1 มีทั้งหมด 12 แห่ง คือการไฟฟ้าจังหวัดชุมพร,การไฟฟ้าตำบลสะพลี,การไฟฟ้าอำเภอสวี,การไฟฟ้าอำเภอกระบุรี,การไฟฟ้าอำเภอหลังสวน,การไฟฟ้าตำบลปากน้ำหลังสวน,การไฟฟ้าอำเภอละแม,การไฟฟ้าตำบลปากตะโก,การไฟฟ้าอำเภอท่าแซะ,การไฟฟ้าอำเภอปะทิว,การไฟฟ้าตำบลดอนยาง,การไฟฟ้าตำบลปากน้ำชุมพร ผลจากการสำรวจในปี 2563 มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารวมทั้งสิ้น 210,077 ราย โดยหน้าที่หลักในการให้บริการคือ การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จัดจำหน่ายไฟฟ้า โดยมีกิจกรรมบริการ ต่างๆ อาทิ การติดตั้งมิเตอร์วัดไฟฟ้า (เครื่องวัดการใช้ปริมาณหน่วยไฟฟ้า) ให้กับผู้ใช้ไฟรายใหม่ การซ่อมกระแสไฟ อ่านหน่วยมิเตอร์ และการเก็บเงินค่าไฟฟ้า เป็นต้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยการขับเคลื่อนนโนบาย TRUSTED ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ในประเด็นด้านการบริการรวดเร็วทันใจ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านความซื่อสัตย์ เพื่อที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนางานด้านการให้บริการต่อผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย TRUSTED และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

1.2.2 ศึกษาปัจจัยการขับเคลื่อนนโนบาย TRUSTED ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย TRUSTED และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยการขับเคลื่อนนโนบาย TRUSTED ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

1.4.1 การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรในด้าน Technology Savvy ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

1.4.2 การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรในด้าน Rush to Service ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

1.4.3 การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรในด้านUnder Good Governance ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

1.4.4 การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรในด้าน Specialist ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

1.4.5 การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรในด้าน Teamwork ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4.6 การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรในด้าน Engagement ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

1.4.7 การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรในด้าน Data ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร รวมทั้งสิ้น 210,077 ราย (สำนักงานสถิติจังหวัดชุมพร,2563)

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ด้านการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ประกอบด้วย

1.5.2.1.1 Technology Savvy

1.5.2.1.2 Rush to Service

1.5.2.1.3 Under Good Governance

1.5.2.1.4 Specialist

1.5.2.1.5 Teamwork

1.5.2.1.6 Engagement

1.5.2.1.7 Data Driven

1.5.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการเข้าถึง สารสนเทศ

1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

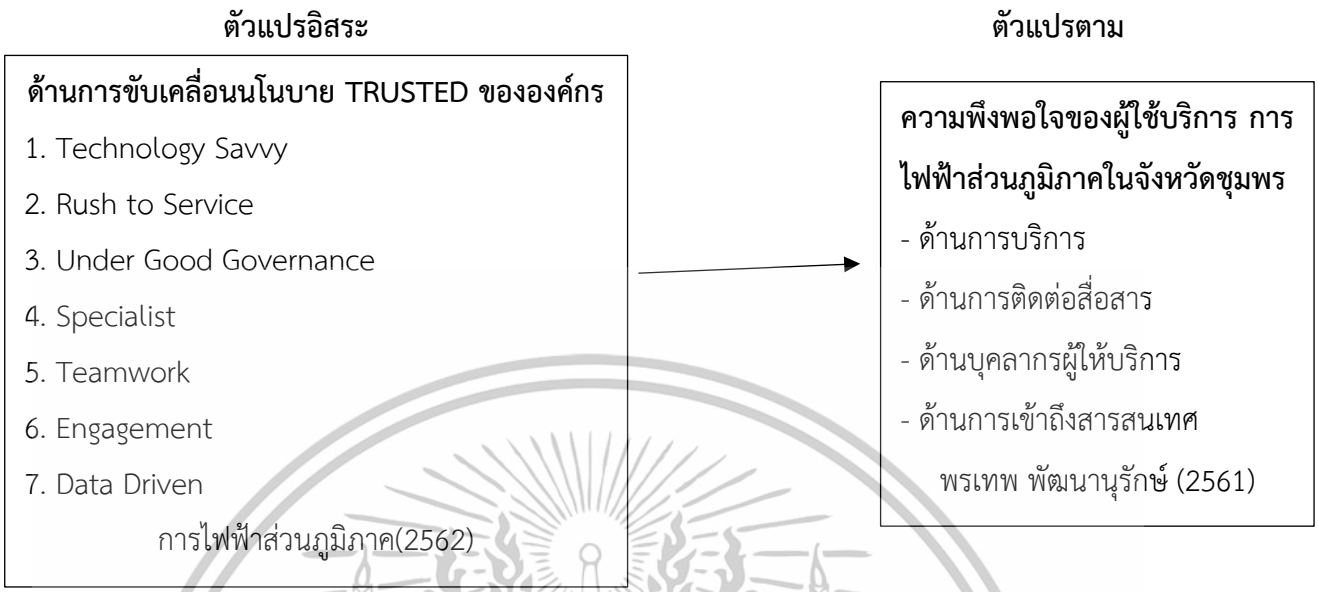
พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาการเก็บข้อมูล

ระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2564 ถึง 30 พฤศจิกายน 2564 รวมเป็นระยะเวลา 4 เดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority ตัวย่อ PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย ยกเว้น จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ และกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง

1.7.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทยอยู่ในเขตรับผิดชอบภาคใต้ กฟต.1 มีทั้งหมด 12 แห่ง คือ การไฟฟ้าจังหวัดชุมพร, การไฟฟ้าตำบลสะพลี, การไฟฟ้าอำเภอสวี, การไฟฟ้าอำเภอกระบุรี, การไฟฟ้าอำเภอหลังสวน, การไฟฟ้าตำบลปากน้ำหลังสวน, การไฟฟ้าอำเภอละแม, การไฟฟ้าตำบลปากตะโก, การไฟฟ้าอำเภอท่าแซะ, การไฟฟ้าอำเภอปะทิว, การไฟฟ้าตำบลดอนยาง, การไฟฟ้าตำบลปากน้ำชุมพร

1.7.3 TRUSTED ปรับเปลี่ยนมาจาก TRUST+E โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรของ กฟภ. มีพฤติกรรมที่พร้อมรองรับกับการที่องค์กรจะก้าวเข้าสู่การเป็น Digital Utility

1.7.3.1 T ย่อมาจาก Technology Savvy ทันโลก เรียนรู้ เข้าใจ ประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีใหม่และองค์ความรู้ใหม่

1.7.3.2 R ย่อมาจาก Rush to Service สายบริการบริการด้วยใจ รวดเร็ว เป็นธรรม ทันสมัย ใส่ใจผู้รับบริการ

1.7.3.3 U ย่อมาจาก Under Good Governance สายโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตรับผิดชอบ โปร่งใสตรวจสอบได้ ต่อต้านทุจริต ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7.3.4 S ย่อมาจาก Specialist สายเชี่ยวชาญ รอบรู้ เชี่ยวชาญในงานที่ทำ แบ่งปัน สร้างสรรค์ และพัฒนา

1.7.3.5 T ย่อมาจาก Teamwork สายทีมเวิร์ค มุ่งมั่นทำงานเป็นทีม มีน้ำใจ เปิดใจกว้าง แบ่งปันทักษะ

1.7.3.6 E ย่อมาจาก Engagement สายทุ่มเท รักองค์กร ทุ่มเท เสียสละ ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

1.7.3.7 D ย่อมาจาก Data Driven สายขับเคลื่อน ศึกษา เข้าใจ ใช้ประโยชน์จากข้อมูล ขับเคลื่อน ภารกิจองค์กร

1.7.4 การให้บริการ หมายถึง การรับรองและการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อด้วยความเป็นมิตรและให้ความเอาใจใส่ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกสะดวกสบายและพึงพอใจ

1.7.5 ผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง ประชาชนที่เป็นผู้ใช้กระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

1.7.6 ความพึงพอใจความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง สิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจ ซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในที่ผลักดันให้เกิดความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ยินดี ไม่ยินดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังที่เกิดจากการประมาณค่า อันเป็นการเรียนรู้ประสบการณ์จากการกระทำกิจกรรม เพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการตามเป้าหมายของแต่ละบุคคล

1.7.7 ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจหลังการรับบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งถ้าหากการรับรู้ในการทำงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ และถ้าหากการรับรู้ในการทำงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้าสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก โดยการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานหรือประสิทธิภาพของสินค้าที่เกิดจากนักการตลาด และฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยการสร้างคุณค่าเพิ่ม ซึ่งเกิดจากการผลิต และจากการตลาด รวมทั้งการทำงานร่วมกันของฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพโดยรวม

1.7.8 ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึงการส่งข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง หรือหลายคน เพื่อให้เข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งส่งไป และเกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ซึ่งการส่งข่าวสารอาจอยู่ในรูปของการสื่อสารด้วยวาจา ลายลักษณ์อักษร การใช้กิริยาท่าทางอย่างหนึ่งอย่างใดก็ได้ โดยอาศัยช่องทางในการติดต่อสื่อสาร

1.7.9 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่คอยช่วยอำนวยความสะดวก และภาพลักษณ์ที่ก่อให้เกิด ความรู้สึกที่ดีขึ้นในใจของผู้ติดต่อเกี่ยวข้องกับการบริการ อัธยาศัย และการสื่อสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7.10 ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ หมายถึง วิธีการที่ผู้ใช้สามารถค้นและได้รับสารสนเทศที่ต้องการ ทั้งนี้การเข้าถึง สารสนเทศจะต้องเป็นบริการที่ห้องสมุดได้จัดไว้ให้ผู้ใช้บริการเพื่อให้ค้นหาทรัพยากร สารสนเทศต่างๆ ได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว พร้อมกับได้สารสนเทศที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษาโดยมีรายละเอียดแต่ละประเด็นตามลำดับดังนี้

2.1 ประวัติความเป็นมาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2.2 แนวคิดและทฤษฎีการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED
2.3 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2.5 สรุปแนวคิดทฤษฎี

2.1 ประวัติความเป็นมาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นครั้งแรกเมื่อปี 2427 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือจอมพลเจ้าพระยา สุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่นไวยวรนาถ โดยท่านได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าเดินสายไฟฟ้าและติดดวงโคมไฟฟ้าที่กรมทหารหน้าซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบันในวันที่เปิดทดลองใช้แสงสว่างด้วยไฟฟ้าเป็นครั้งแรกนั้น ปรากฏว่าบรรดาขุนนาง ข้าราชการ และประชาชนมาดูแสงไฟฟ้าอย่างแน่นขนัดด้วยความตื่นตาตื่นใจ เมื่อความทรงทราบฝ่าละอองธุลีพระบาทพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯให้ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างขึ้นในวังหลวงทันที จากนั้นมาไฟฟ้าก็เริ่มแพร่หลายไปตามวังเจ้านาย

กิจการไฟฟ้าในประเทศไทยเริ่มก่อตัวเป็นรูปเป็นร่างเมื่อบริษัทจากประเทศเดนมาร์กได้ขอสัมปทานผลิตกระแสไฟฟ้าเพื่อใช้เดินรถรางจากบางคอแหลมถึงพระบรมมหาราชวังเป็นครั้งแรก และได้ขยายการผลิตไฟฟ้าเพื่อแสงสว่างโดยติดตั้งระบบผลิตที่มั่นคงถาวรขึ้นที่วัดเลียบ (ที่ตั้งการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน) ต่อมาในปี 2457 โปรดเกล้าให้ตั้งโรงไฟฟ้าขึ้นอีก 1 โรง เรียกว่า การไฟฟ้าหลวงสามเสน ซึ่งต่อมามีฐานะเป็นกองหนึ่งของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และในที่สุดได้รวมเข้ากับกิจการไฟฟ้ากรุงเทพฯ (วัดเลียบ) จนกลายมาเป็นการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน

สำหรับกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค เริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อทางราชการได้ตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นในกองบุราภิบาล กรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และได้ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมขึ้นเพื่อจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ประชาชนเป็นแห่งแรกเมื่อปี 2473 จากนั้นไฟฟ้าจึงได้แพร่หลายไปสู่หัวเมืองต่างๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขณะเดียวกันก็มีเอกชนขอสัมปทานจัดตั้งการไฟฟ้าขึ้นหลายแห่ง ต่อมาในปี 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้าเป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็นกองไฟฟ้าภูมิภาค

หลังจากก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมเป็นแห่งแรกแล้วมีการทยอยก่อสร้างไฟฟ้าให้ชุมชนขนาดใหญ่ระดับจังหวัดและอำเภอต่างๆ เพิ่มขึ้นแต่ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 กิจการไฟฟ้าขาดแคลนอะไหล่และน้ำมันเชื้อเพลิง ระบบผลิตชำรุดทรุดโทรมจนถึงปี 2490 สภาวะทางเศรษฐกิจเริ่มดีขึ้น ประเทศไทยเริ่มพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญขึ้น ดังนั้นภารกิจของไฟฟ้าภูมิภาคจึงหนักหน่วงขึ้น รัฐบาลเริ่มเห็นความจำเป็นในการเร่งขยายการก่อสร้างกิจการไฟฟ้าเพิ่มขึ้นใหม่ และดำเนินกิจการไฟฟ้าที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น จึงได้จัดตั้งองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมื่อปี 2497 เพื่อรับผิดชอบดำเนินกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค

องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นองค์การเอกเทศตามพระ ราชกฤษฎีกาซึ่งให้ไว้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พุทธศักราช 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 16 มีนาคม พุทธศักราช 2497 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นเป็นผู้ควบคุมการบริหารอยู่ภายใต้การควบคุมของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทยและรัฐบาลโดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจกำกับโดยทั่วไป องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีทุนประเดิมตามกฎหมายจำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในความดูแลจำนวน 117 (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ออนไลน์ , 2564 :1)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED

TRUSTED ปรับเปลี่ยนมาจาก TRUST+E โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรของ กฟภ. มีพฤติกรรมที่พร้อมรองรับกับการที่องค์กรจะก้าวเข้าสู่การเป็น Digital Utility

T ย่อมาจาก Technology Savvy ทันโลก เรียนรู้ เข้าใจ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่และองค์ความรู้ใหม่ 1. ทันโลก ติดตาม ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง สภาวการณ์ของโลก 2. เรียนรู้เข้าใจ ศึกษาค้นคว้า หาวิธีการหรือ เทคนิคการทำงานและเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลง 3. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ในองค์กร รวมทั้งองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาบริหารจัดการและปรับปรุงพัฒนา การทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

R ย่อมาจาก Rush to Service การบริการด้วยใจ รวดเร็ว เป็นธรรม ทันสมัยใสใจผู้รับบริการ 1. บริการด้วยใจ ให้บริการที่เป็นมิตรสุภาพด้วยความเต็มใจ พร้อมเป็นผู้ให้ภาคภูมิใจที่ได้ ช่วยเหลือ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการอยู่เสมอ และมีความพร้อมให้บริการเชิงรุก 2. รวดเร็วเป็นธรรม ให้บริการด้วยความรวดเร็วเป็นธรรม แก้ปัญหาและหาแนว- ทางแก้ไขให้ตรงความต้องการของผู้รับบริการโดยไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว ไม่ปิดบังข้อมูลที่เป็นประโยชน์หรือปัดภาระถึงแม้ไม่ใช่ ความรับผิดชอบโดยตรง 3. ทันสมัยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการ 4. ใส่ใจผู้รับบริการเข้าใจ เข้าถึงความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการทุกกลุ่มโดยมุ่งเน้นคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

U ย่อมาจาก Under Good Governance ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตรับผิดชอบ โปร่งใสตรวจสอบได้ ต่อต้านทุจริต ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 1. ซื่อสัตย์สุจริตปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รักษากฎระเบียบวินัยละเว้นจากอบายมุขทั้งปวงไม่ประพฤติตนไปในทางเสื่อมเสียทั้งต่อตนเอง และสังคม 2. มีจิตรับผิดชอบตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่งกล้าตัดสินใจ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตน และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันท่วงทีโดยไม่กล่าวโทษผู้อื่น 3. โปร่งใสตรวจสอบได้เปิดเผยข้อมูล ข่าวสารต่างๆ และวิธีการที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบโดยไม่ต้องร้องขอ รวมทั้งเปิด โอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วมให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการทำงาน 4. ต่อต้านทุจริตยึดถือ และเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงามไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน และพวกพ้องไม่นิ่งเฉยต่อการกระทำที่ไม่ถูกต้องโดยแจ้งเบาะแสเมื่อเห็นการกระทำผิดและกล้าบอกกล่าวพูดเตือนให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติตาม ระเบียบหรือข้อบังคับขององค์กร 5. ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงปฏิบัติงาน และดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง โดยมีความพอประมาณมี เหตุผล และมีภูมิคุ้มกันที่ดี

S ย่อมาจาก Specialist สายเชี่ยวชาญ รอบรู้ เชี่ยวชาญในงานที่ทำ แบ่งปัน สร้างสรรค์ และพัฒนา 1. รอบรู้ใส่ใจศึกษาค้นคว้าหาความรู้พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ 2. เชี่ยวชาญในงานฝึกฝนทักษะการปฏิบัติงานจนเชี่ยวชาญสามารถทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพ 3. แบ่งปันเต็มใจถ่ายทอด แลกเปลี่ยนเรียนรู้สามารถสอนงานตอบข้อซักถาม และให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์ 4. สร้างสรรค์ และพัฒนากล้าคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานที่แตกต่างโดดเด่น รวมถึงสามารถวิเคราะห์ปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น โดยไม่ยึดติดกับรูปแบบวิธีการเดิม ๆ พร้ อมหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการทำงานไม่ให้เกิดซ้ำอีก เพื่อให้เกิดผลดี และสร้างมูลค่าเพิ่มต่อองค์กร

T ย่อมาจาก Teamwork สายทีมเวิร์ค มุ่งมั่นทำงานเป็นทีม มีน้ำใจ เปิดใจกว้าง แบ่งปันทักษะ 1. มุ่งมั่นทำงานเป็นทีมเข้าใจบทบาทของตน มีความรับผิดชอบ ในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายให้สำเร็จพร้อมร่วมผลักดัน ภารกิจเป้าหมาย และการดำเนินงานของทีม 2. มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่สร้างความสัมพันธ์อันดีอ่อนน้อมถ่อมตนยกย่องให้กำลังใจ และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมงานทั้งต่อหน้า และลับหลัง และให้เกียรติกับทีม/เพื่อนร่วมงาน/ หน่วยงาน/และบุคคลที่ติดต่อประสานงานด้วย 3. เปิดใจกว้างยอมรับความต่าง และรับฟังความ คิดเห็นของสมาชิกในทีม /เพื่อนร่วมงาน/หน่วยงาน/และ บุคคลที่ติดต่อประสานงานด้วย 4. แบ่งปันทักษะ เรียนรู้ แลกเปลี่ยนให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อแก้ปัญหาให้กับทีมอย่างสร้างสรรค์ และสามารถนำเสนอวิธีการที่ดีที่สุด (Best Practice)

E ย่อมาจาก Engagement สายทุ่มเท รักองค์กร ทุ่มเท เสียสละ ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง 1.รักองค์กรมีความรักผูกพันภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เชื่อมั่นในทิศทางการดำเนินงานขององค์กรพร้อมปกป้องเชิดชูเป็นแบบอย่างที่ดีรักษาผลประโยชน์ขององค์กร และไม่เพิกเฉยในการแก้ ปัญหาเมื่อพบสิ่งที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร 2. ทุ่มเทเสียสละทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถมีความขยัน อดทน มีทัศนคติที่ดี ทุ่มเทแรงกายแรงใจ และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระตือรือร้น ในการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร โดย คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

D ย่อมาจาก Data Driven ศึกษา เข้าใจ ใช้ประโยชน์จากข้อมูลขับเคลื่อน ภารกิจองค์กร (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ออนไลน์ , 2564 :1)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของบุคคลหนึ่งๆ ที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลิตภัณฑ์หรือผลของผลิตภัณฑ์หลังจากเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดว่าจะได้รับ (Kotler, 1997, P. 40) ความพึงพอใจ อาจหมายถึง การรับรู้ถึงสินค้าหรือบริการเฉพาะของแต่ละบุคคล โดยเกี่ยวพันกับความคาดหวังของสินค้าหรือบริการนั้นๆ (Schifman and Kanuk, 2004, p. 14) ความพึงพอใจมักจะถูกนำมาพิจารณา เพราะเป็นสิ่งที่มีผลสำคัญต่อการซื้อซ้ำของผู้บริโภคได้ (Baker, p. 436) โดยChaplin (1968, P. 437 ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้น ในทางจิตวิทยาหมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการเทียบกับประสบกรณ์จากการใช้บริการในสถานที่นั้นๆ ทั้งนี้ จากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับจริงและผลที่คาดหวัง Patterson (1993, p. 449) ได้จำแนกความพึงพอใจของผู้บริโภค โดยแบ่งออกเป็น 3 กรณี

(1) หากผลลัพธ์ที่ได้จริงมีมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง จะทำให้เกิดความพึงพอใจใน

(2) หากผลลัพธ์ที่ได้จริงเท่กับสิ่งที่คาดหวัง จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

(3) หากผลลัพธ์ที่ได้จริงน้อยกว่าสิ่งที่คาดหวัง จะไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

จากข้อมูลเบื้องต้น อาจจะสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจนั้นคือความรู้สึกยินดีกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับ โดยมาจากการเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ หากคุณค่าของสิ่งที่ได้รับมีมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ผู้บริโภคจะเกิดความพึงพอใจ แต่หากคุณค่าของสิ่งที่ได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้แล้วจะทำให้ผู้บริโภครู้สึกไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ความพึงพอใจอาจใช้เป็นตัวชี้วัดของคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค

อัจฉรา บุญชุม (2559: 10) ความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็นความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ ดังความสัมพันธ์

ความพึงพอใจลูกค้า = ความคาดหวัง – บริการที่ได้รับ

มัมฟอรด (Mumford, 1972, unpaged; อ้างถึงใน วิจิตรา พลสำโรง และคณะ, 2560, หน้า 19) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจาก ผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มความต้องการทางดานจิตวิทยา (The Psychological Need school) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว (Maslow) เฮอรซเบิรก (Herzberg) ลิเคิรท (Likert) โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคล ที่ต้องการความสำเร็จของงานและต้องการยอมรับจากบุคคลอื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีตอผู้ใต้บังคับบัญชากลุมนี้ ได้แก่ เบรก (Blake) มูตัน (Mouton)ฟิดเลอร์ (Fiedler)

3. กลุ่มความพยายามต่อรองรางวัล (Effort Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงาน จากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ ได้แก กลุ่มบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจจาก พฤติกรรมการบริหารงานขององค์การ ได้แก่ โครชิเอร และ โกลดเนอร (Crozier andGouldner)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design)ความพึงพอใจงานเกิดจากชื่อห้าของตัวงาน กลุ่มแนวความคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอก ของมหาวิทยาลัยลอนดอน

มัลลินส์(Mullins, 1985, unpaged) ได้ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆรอบด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพเกิดจาก มนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นหัวใจของธุรกิจที่ให้บริการสร้างความพึงพอใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไปธุรกิจหรือองค์การใด ๆ ที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการแล้วนั้น สุดท้ายก็จะถูกคู่แข่งขันผ่านไป หรือถูกลูกค้าไม่สนใจ โดยไม่มีการกลับมาใช้ซ้ำอีกเลย

คมสัน อินทเสน และคณะ (2560, หน้า 8) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนจนทำให้เกิดความสุขทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะท างานเกิดขวัญและก าลังใจส่งผลให้งานมี ประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

Pham, & Ahammad (2017) และ Oliver (1997) ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งความพึงพอใจนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผลิตภัณฑ์เป็นอย่างมาก และมีความเป็นไปได้ที่จะมีการบอกต่อให้ผู้อื่นทราบอย่างแพร่หลายส่วน Shelly (1975) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบสำหรับความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่หากเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุขซึ่งจะเกิดความพึงพอใจในทางตรงกันข้ามกับความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกที่ผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมายก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรัญ ซาตัน(2560) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ค้นสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่วนระดับความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบาย และการบริหารขององค์การ ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบตามลำดับ จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าด้าน เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่ต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05ส่วนด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

พรเทพ พัฒนานุรักษ์ (2561) ศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลปากเกร็ด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา 5 งานบริการ ได้แก่ 1) การให้บริการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังหรือคนพิการในชุมชน 2) การให้บริการรถบริการงานทะเบียนเคลื่อนที่ (โมบาย) 3) การให้บริการชำระภาษี 4) การจัดสิ่งแวดล้อมของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดและ 5) การให้บริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) โดยกำหนดเนื้อหาความพึงพอใจ 4 ด้านได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ส่วนความพึงพอใจในการให้บริการหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทั้งทางบวกและทางลบของบุคคลที่มีต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการ และผู้รับบริการ อันจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการบริการที่ตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ โดยบุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการบริการมีผลให้มีผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดอยู่ในช่วงเฉลี่ย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร้อยละ 85.60-94.80 มีค่าคะแนน 5 คะแนน ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกงานบริการและทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.28 และมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.08 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.88 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.24

อเคย์ และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, 1975, p.28) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ. 1970-1975 และเสนอถึงความสำคัญพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของผู้รับบริการกับความพึงพอใจต่อบริการรักษาพยาบาล เป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ และการสาธารณสุขว่าสามารถเข้าถึงประชาชน

ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และ กฤษฎา มูฮัมหมัด (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี” การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงและค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.963 โดยชุดแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปและสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ในครั้งนี้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 - 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี พักอาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เป็นระยะเวลา 15 ปี ขึ้นไปและประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน ในด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่พักอาศัย และอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า มีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการและด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พัณณิดา เรืองฤทธิ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวอย่างจำนวน 361 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Sample Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ทาการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21- 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช เมื่อวิเคราะห์รายด้านปรากฏว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ร้อยละ 61.8 (R square = 0.618)

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการจากโรงพยาบาลตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 350 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีการของเพียร์สันเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.692) รองลงมาคือคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.689) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการมากที่สุด (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.682) รองลงมาคือความพึงพอใจด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซ้ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.676) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าความพึงพอใจทุกด้านมีระดับความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ในระดับมาก

ร้อยโทหญิงพัชรมน เชื้อนาคะ (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์และมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ 3) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 400 คน ทำการเก็บข้อมูลในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2560 เป็นระยะเวลา 2 สัปดาห์ ศึกษาโดยประยุกต์ใช้แบบจำลอง SERVQUAL ในการวัดคุณภาพการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความ คิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคุณภาพการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันระดับสูงในทิศทางเดียวกัน ส่วนคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน เมื่อนำมาวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวกำหนดหรือมีอิทธิพลใช้ทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีอิทธิพลมากที่สุดร้อยละ 33.50 ส่วนปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5 สรุปแนวคิดทฤษฎี

จากการศึกษาค้นคว้า ทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารวิชากร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเรื่อง ปัจจัยการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร สามารถสรุปแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ชื่อผู้เขียน	ปีที่เขียน	ทฤษฎี และงานวิจัย	ข้อค้นพบ
Kotler	1997	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ อาจหมายถึง การรับรู้ถึงสินค้าหรือบริการเฉพาะของแต่ละบุคคล โดยเกี่ยวพันกับความคาดหวังของสินค้าหรือบริการนั้นๆ
อัจฉรา บุญชุม	2559	ความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็นความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ ดังความสัมพันธ์ ความพึงพอใจลูกค้า = ความคาดหวัง – บริการที่ได้รับ
มัมฟอรด (Mumford)	1972	จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจาก	กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงานจากรูปแบบ และการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชากลุ่มนี้ ได้แก่ เบรก (Blake) มูตัน (Mouton)ฟิดเลอร์ (Fiedler) กลุ่มความพยายามต่อรองรางวัล (Effort Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มอง ความพึงพอใจในการทำงาน จากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ ได้แก กลุ่มบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์
ชื่อผู้เขียน	ปีที่เขียน	ทฤษฎี และงานวิจัย	ข้อค้นพบ
มัลลินส์ Mullins,	1985	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ รอบด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพเกิดจาก มนุษย์จะมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อผู้เขียน	ปีที่เขียน	ทฤษฎี และงานวิจัย	ข้อค้นพบ
			แรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง
คมสัน อินทเสน และคณะ	2560	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนจนทำให้เกิดความสุขทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะท างานเกิดขวัญและก ลังใจส่งผลให้งานมี ประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ
จรัญ ซาตัน (2560)	2560	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิ บัติ งานของพนักงานนิ คมอุตสาหกรรมบางพลึ จังหวัดสมุทรปราการที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงน ส่วนระดับความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบาย และการบริหารขององค์การ ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าด้านความมั่นคงในงาน
พรเทพ พัฒนานุรักษ์	2561	การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลปากเกร็ด	ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้าม หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ส่วนความพึงพอใจในการให้บริการหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทั้งทางบวกและทางลบของบุคคลที่มีต่อการให้บริการ
อเคย์ และแอนเดอร์เซน	1975	ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาพยาบาลใน	ความรู้สึกของผู้รับบริการกับความพึงพอใจต่อบริการรักษาพยาบาล เป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ และการสาธารณสุขว่าสามารถเข้าถึงประชาชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อผู้เขียน	ปีที่เขียน	ทฤษฎี และงานวิจัย	ข้อค้นพบ
		สหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ. 1970-1975	
ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และ กฤษฎา มูฮัมหมัด	2563	ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี	ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า มีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการและด้านความน่าเชื่อถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
พัณณิดา เรืองฤทธิ์	2363	คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช	คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช เมื่อวิเคราะห์รายด้าน ปรากฏว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
รุ่งทิพย์ นิลพัท	2561	คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต	ความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการมากที่สุด
ร้อยโทหญิงพัชรมน เชื้อนาคะ	2560	คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า	ปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวกำหนดหรือมีอิทธิพลใช้ทำนาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

ในบทนี้ผู้วิจัยจะบรรยายถึงวิธีการดำเนินการศึกษาที่ได้ออกแบบเพื่อทำการศึกษาในหัวข้อ“ การจัดการองค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร” โดยแบ่งเป็นหัวข้อย่อยดังต่อไปนี้

3.1 การออกแบบการศึกษา

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.3 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การออกแบบการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ออกแบบโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และมีการนำข้อมูลดิบที่ได้เข้ารหัสเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูปด้านสังคมศาสตร์ต่อไปจากนั้นทำการสรุปผลการศึกษาเพื่อนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตาราง และการบรรยายประกอบ

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำแนกออกเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่

3.2.1.1 การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

3.2.2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

3.3 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร รวมทั้งสิ้นจำนวน 210,077 ราย (อ้างอิงข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563)

3.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในจังหวัดชุมพร จำนวน 210,077 คน (อ้างอิงข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยได้กำหนดระดับความแปรปรวนสูงสุด คือ p = 0.5 และ q = 0.5 ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% หรือ 0.95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05โดยใช้สูตรการคำนวณทาโร ยามาเน่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

โดยที่

n : คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N : คือ ขนาดของประชากร

e : คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ หรือ เปอร์เซ็นต์)

แทนค่า

โดย N = 86,524

e = 0.05

$$n = \frac{210,077}{1+210,077(0.05)^2}$$

N = 399

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และท่านได้มาติดต่อขอใช้บริการในด้านใด โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโนบาย TRUSTED ขององค์กร

ประกอบด้วย Technology Savvy Rush to Service Under Good Governance Specialist Teamwork Engagement และ Data Driven มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมี เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ท (Five Point Likert Scales)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการเข้าถึงสารสนเทศ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมี เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ท (Five Point Likert Scales)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการสร้างเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการจัดการองค์การและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 ศึกษาวิธีสร้างเครื่องมือ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับ 5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ระดับ 4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก

ระดับ 3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ระดับ 2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย

ระดับ 1 คือระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบในแบบสอบถาม โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

ดังนั้นช่วงคะแนน = 0.8

4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.3 จัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้ศึกษาวิจัยเชิงปริมาณตามกรอบแนวคิดการศึกษา และครอบคลุมนิยามศัพท์ของตัวแปรที่ได้พัฒนาขึ้นมา

3.4.4 นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการจัดทำโครงงานสหกิจศึกษา จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือด้านค่าความตรง โดยใช้เทคนิค IOC โดยให้ทางผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อที่ศึกษานี้จำนวน 3 ท่าน พิจารณาลงความเห็นข้อคำถามในแบบสอบถามว่า มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่แล้ว พิจารณาให้คะแนนค่าความสอดคล้องระหว่าง +1, 0 และ -1

โดย +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลังจากนั้นนำค่าคะแนนมาใช้แทนสูตร

$$IOC = \frac{\sum x}{N}$$

โดย $\sum x$ หมายถึง ผลรวมคะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์การพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อควรมีค่าเท่ากับ 0.66 จึง จะนำไปใช้ได้ถ้าไม่ถึงต้องปรับปรุงจนกระทั่งมีค่าที่ต้องการแล้วจึงนำไปใช้

3.4.5 ทำการจัดพิมพ์แบบสอบถามที่ผ่านการหาความตรงแล้ว และทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่ม ตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง (ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง) จำนวน 30 คน เพื่อทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดย พิจารณาค่าความเชื่อมั่น หากมีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไปถือว่าใช้ได้ ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ได้มีค่า เท่ากับ 0.982 และเมื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ทุกข้อ ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างได้

3.4.6 หลังจากผู้ศึกษาได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว จึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างการทำวิจัยต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการขับเคลื่อนนโนบาย TRUSTED ขององค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 399 คน ที่ตอบแบบสอบถามโดยตรง

3.5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย TRUSTED และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร และศึกษาปัจจัยการขับเคลื่อนนโนบาย TRUSTED ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 1 ชุดกับผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.5.1.1 ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการแจกแบบสอบถามไปยังผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5.1.2 เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.5.1.3 นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับไปวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลต่อไป

3.5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสือ รายงานต่าง ๆ และเว็บไซต์อินเตอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาใช้วิธีหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามโดยใช้การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)ใช้ในการอธิบายระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

2) การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ Correlation เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ซึ่งการบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยหรือไม่มีเลย

สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่า r ระดับของความสัมพันธ์

0.90 - 1.00 มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

0.70 - 0.90 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

0.50 - 0.70 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

0.30 - 0.50 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

0.00 - 0.30 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

เครื่องหมาย +,- หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์โดยที่

r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูงอีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)

r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

3) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) เพื่อหาระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระหลายตัวตามกรอบแนวคิดการวิจัย

3.1) การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีผลกระทบต่อความผันแปรของตัวแปรตาม นำมาสร้างเป็นสมการพยากรณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4) การทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงอนุมาน และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดย

สมการที่ 1 ปัจจัยการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

$SV = \beta 01 + \beta 1P + \beta 2O + \beta 3L + \beta 4C + \boldsymbol{\varepsilon}$

สมการที่ 2 ปัจจัยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

$SV = \beta 02 + \beta 5CP + \beta 6RWC + \beta 7IM + \beta 8UCE + \boldsymbol{\varepsilon}$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ”ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 ชุด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร และข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 4 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ท่านได้มาติดต่อขอใช้บริการในด้านใด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ เพื่อการอธิบายของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	159	39.80
หญิง	240	60.20
รวม	**399**	**100**

จากตาราง 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 399 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.20 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
20 – 24	26	6.50
25 - 29	113	28.30
30 - 34	148	37.10
35 – 39	74	18.50
40 ปีขึ้นไป	38	9.50
รวม	**399**	**100**

จากตาราง 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 399 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 34 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10 รองลงมาเป็นอายุ 25 - 29 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 อายุ 35 – 39 ปี จำนวน 74 คิดเป็นร้อยละ 18.50 อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และอายุ 20 – 24 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
พนักงานราชการ	51	12.80
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	47	11.80
พนักงานบริษัทเอกชน	66	16.50
รับจ้างทั่วไป	105	26.30
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	42	10.50
เกษตรกร	88	22.10
รวม	**398**	**100**

จากตาราง 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 399 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 รองลงมาเป็นอาชีพเกษตรกร จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 อาชีพพนักงานราชการ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000	12	3.0
10,001 – 20,000	160	40.10
20,001 – 30,000	141	35.30
30,001 – 40,000	51	12.80
40,001 – 50,000	21	5.30
มากกว่า 50,001	14	3.50
รวม	**398**	**100**

จากตาราง 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 399 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,001 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	5	1.30
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	129	32.30
ปริญญาตรี	228	57.10
ปริญญาตรีขึ้นไป	37	9.30
รวม	**398**	**100**

จากตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 399 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 รองลงมาเป็นระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 และระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ท่านมาติดต่อใช้บริการด้านใด

ท่ามาติดต่อใช้บริการด้านใด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชำระค่าไฟ	278	69.70
ชำระค่ามิเตอร์	35	8.80
ขอมิเตอร์ใหม่	43	10.80
แจ้งไฟฟ้าขัดข้อง	43	10.80
รวม	**398**	**100**

จากตารางที่ 4.6 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 399 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการด้านชำระค่าไฟ จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70รองลงมามาติดต่อใช้บริการด้านขอมิเตอร์ใหม่ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 มาติดต่อใช้บริการ ด้านแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 และมาติดต่อใช้บริการด้านชำระค่ามิเตอร์ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
Technology Savvy	3.95	0.52	มาก
Rush to Service	3.95	0.53	มาก
Under Good Governance	3.95	0.50	มาก
Specialist	4.00	0.51	มาก
Teamwork	4.00	0.54	มาก
Engagement	4.02	0.52	มาก
Data Driven	4.04	0.50	มาก
ภาพรวม	**4.04**	**0.46**	**มาก**

จากตารางที่ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร พบว่า การจัดการองค์การ มีระดับความคิดเห็น ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.04, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า Data Driven อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.04, S.D. = 0.50) รองลงมา Engagement อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.02, S.D. = 0.52) Teamwork อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, S.D. = 0.54) Specialist อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, S.D. = 0.51) Under Good Governance อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95, S.D. = 0.50) Rush to Service อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95, S.D. = 0.53) และTechnology Savvy อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95, S.D. = 0.52) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Technology Savvy

Technology Savvy	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.มีการนำเทคโนโลยีมาใช้งานให้เกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น	73 (18.30)	200 (50.10)	125 (31.30)	0 (0.00)	1 (0.30)	3.86	0.71	มาก
2.มีช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น โทรทัศน์ อินเตอร์เน็ต	105 (26.30)	206 (51.60)	77 (19.30)	7 (1.80)	4 (1.00)	4.01	0.79	มาก
3.มีอุปกรณ์/เครื่องมือ ที่ทันสมัยเพียงพอ สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า	102 (25.60)	206 (51.60)	78 (19.50)	10 (2.50)	3 (0.80)	3.99	0.79	มาก
4.มีการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	81 (20.30)	230 (57.60)	78 (19.50)	9 (2.30)	1 (0.30)	3.95	0.72	มาก
	ภาพรวม					**3.95**	**0.52**	**มาก**

จากตารางที่ 4.8 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Technology Savvy อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.95, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น โทรทัศน์ อินเตอร์เน็ต ($\bar{X}$ = 4.01, S.D. = 0.79) รองลงมา มีอุปกรณ์/เครื่องมือ ที่ทันสมัยเพียงพอ สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.99, S.D. = 0.79) มีการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.95, S.D. = 0.72) และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้งานให้เกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.86, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Rush to Service

Rush to Service	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	77 (19.30)	201 (50.40)	114 (28.60)	5 (1.30)	2 (0.50)	3.87	0.75	มาก
2.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	102 (25.60)	227 (56.90)	50 (12.50)	15 (3.80)	5 (1.30)	4.02	0.80	มาก
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อสักถามได้ดี	103 (25.80)	195 (48.90)	80 (20.10)	17 (4.30)	4 (1.00)	3.94	0.85	มาก
4.เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	80 (20.10)	231 (57.90)	84 (21.10)	4 (1.00)	0 (0.00)	3.97	0.67	มาก
	ภาพรวม					**3.95**	**0.53**	**มาก**

จากตารางที่ 4.9 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Rush to Service อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.95, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.02, S.D. = 0.80) รองลงมาเจ้าหน้าที่แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.97, S.D. = 0.67) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อสักถามได้ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.94, S.D. = 0.85) และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.87, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Under Good Governance

UnderGood Governance	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ ไม่รับสินบน เป็นต้น	82 (20.60)	191 (47.90)	117 (29.30)	3 (0.80)	6 (1.50)	3.85	0.80	มาก
2.เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง	99 (24.80)	217 (54.40)	72 (18.00)	9 (2.30)	2 (0.50)	4.01	0.75	มาก
3.เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ	110 (27.60)	197 (49.40)	73 (18.30)	19 (4.80)	0 (0.00)	4.00	0.81	มาก
4.เจ้าหน้าที่มีความรอบคอบในการทำงาน	82 (20.60)	227 (56.90)	77 (19.30)	11 (2.80)	2 (0.50)	3.94	0.74	มาก
	ภาพรวม					**3.95**	**0.51**	**มาก**

จากตารางที่ 4.10 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Under Good Governance อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.95, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.01, S.D. = 0.75) รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.00, S.D. = 0.81) เจ้าหน้าที่มีความรอบคอบในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.94, S.D. = 0.74) และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ ไม่รับสินบน เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.85, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Specialist

Specialist	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญในการให้บริการเฉพาะด้าน	93 (23.30)	214 (53.60)	88 (22.10)	2 (0.50)	1 (0.30)	3.98	0.73	มาก
2.เจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา	101 (25.30)	223 (55.90)	74 (18.50)	0 (0.00)	1 (0.30)	4.06	0.69	มาก
3.เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการพัฒนา	103 (25.80)	216 (54.10)	80 (20.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.06	0.68	มาก
4.มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาด้านการบริการอย่างชัดเจน	80 (20.10)	239 (59.90)	76 (19.00)	4 (1.00)	0 (0.00)	3.99	0.66	มาก
	ภาพรวม					**4.02**	**0.51**	**มาก**

จากตารางที่ 4.11 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Specialist อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.02, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.06, S.D. = 0.69) รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการพัฒนา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.06, S.D. = 0.68) มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาด้านการบริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.99, S.D. = 0.66) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญในการให้บริการเฉพาะด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.98, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Teamwork

Teamwork	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนทักษะการทำงานร่วมกัน	88 (22.10)	192 (48.10)	119 (29.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.92	0.72	มาก
2.เจ้าหน้าที่ร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน	95 (23.80)	206 (51.60)	95 (23.80)	2 (0.50)	1 (0.30)	3.98	0.72	มาก
3.เจ้าหน้าที่เปิดใจกับเพื่อนร่วมงานใหม่ๆ โดยไร้อคติ	105 (26.30)	214 (53.60)	80 (20.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.06	0.68	มาก
4.เจ้าหน้าที่มีทักษะที่ดีในการทำงานเป็นทีม	82 (20.60)	242 (60.70)	72 (18.00)	3 (0.80)	0 (0.00)	4.01	0.65	มาก
	ภาพรวม					**3.95**	**0.52**	**มาก**

จากตารางที่ 4.12 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Teamwork อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.95, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เปิดใจกับเพื่อนร่วมงานใหม่ๆโดยไร้อคติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.06, S.D. = 0.68) รองลงมาเจ้าหน้าที่มีทักษะที่ดีในการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.01, S.D. = 0.65) เจ้าหน้าที่ร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.98, S.D. = 0.72) และเจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนทักษะการทำงานร่วมกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.92, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Engagement

Engagement	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่มีความทุ่มเทในหน้าที่ของตนอย่างเต็มกำลังความสามารถ	90 (22.60)	201 (50.40)	101 (25.30)	7 (1.80)	0 (0.00)	3.94	0.74	
2.เจ้าหน้าที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	92 (23.10)	228 (57.10)	72 (18.00)	7 (1.80)	0 (0.00)	4.02	0.70	
3.เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามผลงานภายหลังการให้บริการ	113 (28.30)	209 (52.40)	75 (18.80)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.09	0.70	
4.สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดข้อสงสัย	95 (23.80)	232 (58.10)	69 (17.30)	3 (0.80)	0 (0.00)	4.05	0.66	
	ภาพรวม					**4.02**	**0.52**	**มาก**

จากตารางที่ 4.13 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Engagement อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.02, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามผลงานภายหลังการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 0.70) รองลงมาสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดข้อสงสัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.05, S.D. = 0.66) เจ้าหน้าที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.02,รับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.02, S.D. = 0.70) และเจ้าหน้าที่มีความทุ่มเทในหน้าที่ของตนอย่างเต็มกำลังความสามารถ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.94, S.D. = 0.74) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Data Driven

Data Driven	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.สามารถศึกษาการขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูลที่ถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	111 (27.80)	183 (45.90)	98 (24.60)	7 (1.80)	0 (0.00)	4.00	0.77	มาก
2.มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานข้อมูล	112 (28.10)	196 (49.10)	75 (18.80)	15 (3.80)	1 (0.30)	4.01	0.80	มาก
3.สามารถใช้ประโยชน์ของข้อมูลได้อย่างดี	108 (27.10)	219 (54.90)	72 (18.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09	0.67	มาก
4.มีความพร้อมในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร	91 (22.80)	243 (60.90)	62 (15.50)	3 (0.80)	0 (0.00)	4.06	0.64	มาก
	ภาพรวม					**4.04**	**0.49**	**มาก**

จากตารางที่ 4.14 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Data Driven อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.04, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถใช้ประโยชน์ของข้อมูลได้อย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 0.67) รองลงมามีความพร้อมในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.06, S.D. = 0.64) มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานข้อมูล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.01, S.D. = 0.80) และสามารถศึกษาการขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูลที่ถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.00, S.D. = 0.77) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร จำแนกตาม ด้านการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการเข้าถึงสารสนเทศ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร	$\overline{X}$	**S.D.**	**ระดับความคิดเห็น**
ด้านการบริการ	3.95	0.52	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.03	0.51	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.04	0.50	มาก
ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ	4.02	0.51	มาก
ภาพรวม	**4.04**	**0.48**	**มาก**

จากตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็น ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.04, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.04, S.D. = 0.50) รองลงมา ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03, S.D. = 0.51) ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.02, S.D. = 0.51) และด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95, S.D. = 0.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	**ระดับความคิดเห็น**					$\overline{X}$	**S.D.**	**ระดับความคิดเห็น**
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**			
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี	78 (19.50)	201 (50.40)	119 (29.80)	1 (0.30)	0 (0.00)	3.89	0.70	มาก
2.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ	79 (19.80)	200 (50.10)	119 (29.80)	1 (0.30)	0 (0.00)	3.89	0.71	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3.เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการมาติดต่อใช้บริการอย่างชัดเจน	112 (28.10)	212 (53.10)	74 (18.50)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.09	0.69	มาก
4.เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม	80 (20.10)	232 (58.10)	84 (21.10)	3 (0.80)	0 (0.00)	3.97	0.67	มาก
	ภาพรวม					**3.96**	**0.52**	**มาก**

จากตารางที่ 4.16 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.96, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการมาติดต่อใช้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 0.69) รองลงมาเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.97, S.D. = 0.67) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.89, S.D. = 0.70) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.89, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่จะตอบปัญหาของท่านได้อย่างชัดเจน	84 (21.10)	202 (50.60)	112 (28.10)	1 (0.30)	0 (0.00)	3.92	0.71	มาก
2.เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ	113 (28.30)	232 (58.10)	54 (13.50)	0 (0.00)	0 (0..00)	4.15	0.63	มาก
3.มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ	99 (24.80)	215 (53.90)	83 (20.80)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.03	0.70	มาก
4.เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างใจเย็นและสุภาพ	90 (22.60)	231 (57.90)	77 (19.30)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.03	0.66	มาก
	ภาพรวม					**4.03**	**0.51**	**มาก**

จากตารางที่ 4.17 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.03, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.15, S.D. = 0.63) รองลงมามีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.03, S.D. = 0.70) เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างใจเย็นและสุภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.03, S.D. = 0.66) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่จะตอบปัญหาของท่านได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.92, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพรด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีมีการแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม	95 (23.80)	193 (48.40)	110 (27.60)	1 (0.30)	0 (0.00)	3.96	0.72	มาก
2.เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับกับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยอันดี	107 (26.80)	232 (58.10)	60 (15.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.12	0.63	มาก
3.เจ้าหน้าที่แสดงท่าทางเป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ	99 (24.80)	221 (55.40)	79 (19.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.05	0.68	มาก
4.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพกล่าวสวัสดีและขอบคุณที่ใช้บริการ	84 (21.10)	244 (61.20)	70 (17.50)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.03	0.63	มาก
	ภาพรวม					**4.04**	**0.50**	**มาก**

จากตารางที่ 4.18 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.04, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับกับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยอันดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.12, S.D. = 0.63) รองลงมาเจ้าหน้าที่แสดงท่าทางเป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.05, S.D. = 0.68) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพกล่าวสวัสดี และขอบคุณที่ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.03, S.D. = 0.63) และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีมีการแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.96, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพรด้านการเข้าถึงสารสนเทศ

ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่	83 (20.80)	197 (49.40)	118 (29.60)	1 (0.30)	0 (0.00)	3.91	0.71	มาก
2.มีการจัดเตรียมจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวกตรงกับความต้องการ	98 (24.60)	239 (59.90)	61 (15.30)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.09	0.63	มาก
3.การบริการสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ อย่างกว้างขวาง สะดวกสบาย และรวดเร็ว	99 (24.80)	221 (55.40)	79 (19.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.05	0.68	มาก
4.สามารถติดต่อหน่วยงานสอบถามข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ได้	84 (21.10)	244 (61.20)	70 (17.50)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.03	0.63	มาก
	ภาพรวม					**4.02**	**0.51**	**มาก**

จากตารางที่ 4.19 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.02, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการจัดเตรียมจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวกตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 0.63) รองลงมาการบริการสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ อย่างกว้างขวางสะดวกสบาย และรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.05, S.D. = 0.68) สามารถติดต่อหน่วยงานสอบถามข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.03, S.D. = 0.63) และเจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.91, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

4.1 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) ของตัวแปรอิสระทั้งหมด

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ศึกษาทั้งหมด

ตัวแปร	T	R	U	S	T	E	D
Mean	3.95	3.95	3.95	4.00	4.00	4.02	4.04
S.D.	0.52	0.53	0.50	0.51	0.54	0.52	0.50
T							
R	.723**						
U	.777**	.710**					
S	.742**	.773**	.757**				
T	.798**	.787**	.731**	.784**			
E	.726**	.763**	.709**	.764**	.795**		
D	.764**	.731**	.714**	.773*	.785**	.764**	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.709 – 0.798 ซึ่งค่าไม่เกิน 0.800 (Cooper and Schindle, 2006) แสดงว่าตัวแปรต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

4.2 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 H1a - H1g : การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้านการบริการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	.179	.096		1.865	.63
1. Technology Savvy	.249	.040	.248	6.188	.000
2. Rush to Service	.126	.039	.127	3.271	.001
3. Under Good Governance	.097	.039	.092	2.503	.013
4. Specialist	.102	.042	.099	2.444	.015
5. Teamwork	.170	.044	.173	3.848	.000
6. Engagement	.148	.040	.146	3.702	.000
7. Data Driven	.145	.041	.137	3.502	.001
$R = 0.913^a$ $R^2 = 0.834$ Adj $R^2 = 0.831$ $F = 281.509$ Sig = 0.000					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ประกอบด้วย Technology Savvy Rush to Service Under Good Governance Specialist Teamwork Engagement และ Data Driven ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ในด้าน Technology Savvy ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.248, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Technology Savvy ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Rush to Service ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.127, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Rush to Service ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Under Good Governance ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.092, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

H1c การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Under Good Governance ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Specialist ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.099, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Specialist ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Teamwork ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.173, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1e การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Teamwork ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Engagement ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.146, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1f การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Engagement ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

และด้าน Data Driven ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.137, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1g การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Data Driven ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย Technology Savvy Rush to Service Under Good Governance Specialist Teamwork Engagement และ Data Driven มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิผลการดำเนินงานของด้านการบริการได้ร้อยละ 83.4 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.179 + 0.249\ X_1 + 0.126\ X_2 + 0.097\ X_3 + 0.102\ X_4 + 0.170\ X_5 + 0.148\ X_6 + 0.145\ X_7$$

$$\hat{Z} = 0.248\ Z1 + 0.127\ Z2 + 0.092\ Z3 + 0.099\ Z4 + 0.173\ Z5 + 0.146\ Z6 + 0.137\ Z7$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	.016	.089		1.183	.855
1. Technology Savvy	.062	.037	.064	1.672	.095
2. Rush to Service	.165	.036	.170	4.615	.000
3. Under Good Governance	.097	.036	.095	2.707	.007
4. Specialist	.320	.039	.320	8.282	.000
5. Teamwork	.167	.041	.175	4.090	.000
6. Engagement	.187	.037	.190	5.065	.000
7. Data Driven	.137	.038	.133	3.570	.000
$R = 0.922^a$ $R^2 = 0.850$ Adj $R^2 = 0.847$ $F = 316.910$ Sig = 0.000					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ประกอบด้วย Technology Savvy Rush to Service Under Good Governance Specialist Teamwork Engagement และ Data Driven ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ในด้าน Technology Savvy ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.064, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ H1a การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Technology Savvy ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Rush to Service ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.170, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Rush to Service ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Under Good Governance ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.095, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่

เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

H1c การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Under Good Governance ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Specialist ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.320, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Specialist ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Teamwork ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.175, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1e การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Teamwork ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Engagement ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.190, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1f การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Engagement ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

และด้าน Data Driven ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.133, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1g การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Data Driven ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย Technology Savvy Rush to Service Under Good Governance Specialist Teamwork Engagement และ Data Driven มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิผลการดำเนินงานของด้าน

การติดต่อสื่อสารได้ร้อยละ 84.7 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.016 + 0.062\ X_1 + 0.165\ X_2 + 0.097\ X_3 + 0.320\ X_4 + 0.167\ X_5 + 0.187\ X_6 + 0.137\ X_7$$

$$\hat{Z} = 0.064\ Z1 + 0.170\ Z2 + 0.095\ Z3 + 0.320\ Z4 + 0.175\ Z5 + 0.190\ Z6 + 0.133\ Z7$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้านบุคลากรผู้ใช้บริการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	.233	.112		2.087	.038
1. Technology Savvy	.116	.047	.120	2.487	.013
2. Rush to Service	.110	.045	.115	2.459	.014
3. Under Good Governance	.140	.045	.140	3.138	.002
4. Specialist	.173	.048	.175	3.583	.000
5. Teamwork	.197	.051	.209	3.853	.000
6. Engagement	.095	.046	.098	2.056	.040
7. Data Driven	.121	.048	.119	2.526	.012
$R = 0.871^a$ $R^2 = 0.759$ Adj $R^2 = 0.755$ $F = 176.279$ Sig = 0.000					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ประกอบด้วย Technology Savvy Rush to Service Under Good Governance Specialist Teamwork Engagement และ Data Driven ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ในด้าน Technology Savvy ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.120, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Technology Savvy ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Rush to Service ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.115, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Rush to Service ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Under Good Governance ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.140, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่

เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

H1c การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Under Good Governance ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Specialist ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.175, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Specialist ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Teamwork ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.209, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1e การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Teamwork ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Engagement ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.098, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1f การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Engagement ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

และด้าน Data Driven ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.119, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1g การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Data Driven ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย Technology Savvy Rush to Service Under Good Governance Specialist Teamwork Engagement และ Data Driven มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิผลการดำเนินงานของด้านบุคลากรผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 75.5 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.233 + 0.116\ X_1 + 0.110\ X_2 + 0.140\ X_3 + 0.173\ X_4 + 0.197\ X_5 + 0.095\ X_6 + 0.121\ X_7$$

$$\hat{Z} = 0.120\ Z1 + 0.115\ Z2 + 0.140\ Z3 + 0.175\ Z4 + 0.209\ Z5 + 0.098\ Z6 + 0.119\ Z7$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	.295	.120		2.466	.014
1. Technology Savvy	.117	.050	.121	2.337	.020
2. Rush to Service	.073	.048	.076	1.525	.128
3. Under Good Governance	.115	.048	.114	2.409	.016
4. Specialist	.141	.052	.142	2.726	.007
5. Teamwork	.223	.055	.235	4.058	.000
6. Engagement	.150	.050	.153	3.024	.003
7. Data Driven	.113	.051	.110	2.193	.029
$R = 0.852^a$ $R^2 = 0.726$ Adj $R^2 = 0.721$ $F = 148.036$ Sig = 0.000					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ประกอบด้วย Technology Savvy Rush to Service Under Good Governance Specialist Teamwork Engagement และ Data Driven ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ในด้าน Technology Savvy ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.121, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Technology Savvy ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Rush to Service ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.076, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ H1b การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Rush to Service ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Under Good Governance ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.114, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่

เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

H1c การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Under Good Governance ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Specialist ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.142, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Specialist ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Teamwork ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.235, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1e การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Teamwork ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Engagement ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.153, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1f การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Engagement ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

และด้าน Data Driven ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.110, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1g การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Data Driven ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย Technology Savvy Rush to Service Under Good Governance Specialist Teamwork Engagement และ Data Driven มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิผลการดำเนินงานของด้านการเข้าถึงสารสนเทศได้ร้อยละ 72.1 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.295 + 0.117\ X_1 + 0.073\ X_2 + 0.115\ X_3 + 0.141\ X_4 + 0.223\ X_5 + 0.150\ X_6 + 0.113\ X_7$$

$$\hat{Z} = 0.121\ Z1 + 0.076\ Z2 + 0.114\ Z3 + 0.142\ Z4 + 0.235\ Z5 + 0.153\ Z6 + 0.110\ Z7$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.25 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน : การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

สมมติฐานที่	คำอธิบาย	ผลการทดสอบ
1a	การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรในด้าน Technology Savvy ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1b	การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรในด้าน Rush to Service ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1c	การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรในด้าน Under Good Governance ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1d	การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรในด้าน Specialist ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1e	การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรในด้าน Teamwork ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1f	การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรในด้าน Engagement ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1g	การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรในด้าน Data ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยขับเคลื่อนนโนบาย TRUSTED ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย TRUSTED และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร 2. ศึกษาปัจจัยการขับเคลื่อนนโนบาย TRUSTED ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

โดยใช้เทคนิควิธีวิจัยเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร จำนวน 399 ตัวอย่าง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลศึกษา

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร พบว่าพบว่าแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.20 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 34 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10 รองลงมาเป็นอายุ 25 - 29 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 อายุ 35 – 39 ปี จำนวน 74 คิดเป็นร้อยละ 18.50 อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และอายุ 20 – 24 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 รองลงมาเป็นระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 และระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการด้านชำระค่าไฟ จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70 รองลงมามาติดต่อใช้บริการด้านขอมิเตอร์ใหม่ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 มาติดต่อใช้บริการด้านแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 และมาติดต่อใช้บริการด้านชำระค่ามิเตอร์ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับความสำคัญของความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร พบว่า มีระดับความคิดเห็น ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า Data Driven มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา Engagement มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก Teamwork มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก Specialist มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก Under Good Governance มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก Rush to Service มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก Technology Savvy มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Technology Savvy อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น โทรทัศน์ อินเตอร์เน็ต รองลงมา มีอุปกรณ์/เครื่องมือ ที่ทันสมัยเพียงพอ สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้งานให้เกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Rush to Service อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาเจ้าหน้าที่แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำคำปรึกษา ตอบข้อสักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Under Good Governance อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่มีความรอบคอบในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ ไม่รับสินบน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Specialist มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการพัฒนา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาด้านการบริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญในการให้บริการเฉพาะด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Teamwork มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เปิดใจกับเพื่อนร่วมงานใหม่ๆโดยไร้อคติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากรองลงมา เจ้าหน้าที่มีทักษะที่ดีในการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนทักษะการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Engagement มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามผลงานภายหลังการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดข้อสงสัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่มีความทุ่มเทในหน้าที่ของตนอย่างเต็มกำลังความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้าน Data Driven มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถใช้ประโยชน์ของข้อมูลได้อย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมามีความพร้อมในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสามารถศึกษาการขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูลที่ถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร จำแนกตาม ด้านการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการเข้าถึงสารสนเทศ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการมาติดต่อใช้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมามีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างใจเย็นและสุภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่จะตอบปัญหาของท่านได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับกับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยอันดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาเจ้าหน้าที่แสดงท่าทางเป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่มีความสุภาพกล่าวสวัสดี และขอบคุณที่ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการจัดเตรียมจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวกตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาการบริการสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ อย่างกว้างขวางสะดวกสบาย และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สามารถติดต่อหน่วยงานสอบถามข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) ของตัวแปรอิสระทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.709 – 0.798 ซึ่งค่าไม่เกิน 0.800 (Cooper and Schindle, 2006) แสดงว่าตัวแปรต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

4.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 H1a - H1g : การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ในด้าน Technology Savvy ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.248, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Technology Savvy ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Rush to Service ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.127, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Rush to Service ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Under Good Governance ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.092, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1c การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Under Good Governance ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Specialist ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.099, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Specialist ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Teamwork ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.173, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1e การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Teamwork ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Engagement ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.146, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1f การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Engagement ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

และด้าน Data Driven ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.137, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1g การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Data Driven ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย Technology Savvy Rush to Service Under Good Governance Specialist Teamwork Engagement และ Data Driven มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิผลการดำเนินงานของด้านการบริการได้ร้อยละ 83.4 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.179 + 0.249\ X_1 + 0.126\ X_2 + 0.097\ X_3 + 0.102\ X_4 + 0.170\ X_5 + 0.148\ X_6 + 0.145\ X_7$$

$$\hat{Z} = 0.248\ Z1 + 0.127\ Z2 + 0.092\ Z3 + 0.099\ Z4 + 0.173\ Z5 + 0.146\ Z6 + 0.137\ Z7$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ในด้าน Technology Savvy ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.064, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ H1a การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Technology Savvy ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Rush to Service ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.170, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Rush to Service ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Under Good Governance ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.095, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1c การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Under Good Governance ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Specialist ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.320, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Specialist ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Teamwork ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.175, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1e การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Teamwork ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Engagement ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.190, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1f การขับเคลื่อนนโยบายTRUSTED ขององค์กร ด้าน Engagement ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

และด้าน Data Driven ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.133, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1g การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Data Driven ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย Technology Savvy Rush to Service Under Good Governance Specialist Teamwork Engagement และ Data Driven มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิผลการดำเนินงานของด้านการติดต่อสื่อสารได้ร้อยละ 84.7 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.016 + 0.062\ X_1 + 0.165\ X_2 + 0.097\ X_3 + 0.320\ X_4 + 0.167\ X_5 + 0.187\ X_6 + 0.137\ X_7$$

$$\hat{Z} = 0.064\ Z1 + 0.170\ Z2 + 0.095\ Z3 + 0.320\ Z4 + 0.175\ Z5 + 0.190\ Z6 + 0.133\ Z7$$

การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ในด้าน Technology Savvy ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.120$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Technology Savvy ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Rush to Service ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.115$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Rush to Service ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Under Good Governance ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.140$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1c การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Under Good Governance ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Specialist ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.175$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d การขับเคลื่อน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Specialist ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Teamwork ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.209, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1e การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Teamwork ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Engagement ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.098, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1f การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Engagement ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

และด้าน Data Driven ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.119, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1g การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Data Driven ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย Technology Savvy Rush to Service Under Good Governance Specialist Teamwork Engagement และ Data Driven มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิผลการดำเนินงานของด้านบุคลากรผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 75.5 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.233 + 0.116\ X_1 + 0.110\ X_2 + 0.140\ X_3 + 0.173\ X_4 + 0.197\ X_5 + 0.095\ X_6 + 0.121\ X_7$$

$$\hat{Z} = 0.120\ Z1 + 0.115\ Z2 + 0.140\ Z3 + 0.175\ Z4 + 0.209\ Z5 + 0.098\ Z6 + 0.119\ Z7$$

การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ในด้าน Technology Savvy ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.121, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร

เอกสารนี้เป็นสิทธิ์ของ [illegible] ห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้าน Technology Savvy ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Rush to Service ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.076, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ H1b การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Rush to Service ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Under Good Governance ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.114, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1c การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Under Good Governance ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Specialist ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.142, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Specialist ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Teamwork ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.235, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1e การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Teamwork ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ด้าน Engagement ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.153, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1f การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Engagement ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

และด้าน Data Driven ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.110, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1g การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร ด้าน Data Driven ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย Technology Savvy Rush to Service Under Good Governance Specialist Teamwork Engagement และ Data Driven มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิผลการดำเนินงานของด้านการเข้าถึงสารสนเทศได้ร้อยละ 72.1 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$\hat{Y}$ = 0.295 + 0.117 X_1 + 0.073 X_2 + 0.115 X_3 + 0.141 X_4 + 0.223 X_5 + 0.150 X_6 + 0.113 X_7

$\hat{Z}$ = 0.121 Z1 + 0.076 Z2 + 0.114 Z3 + 0.142 Z4 + 0.235 Z5 + 0.153 Z6 + 0.110 Z7

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยขับเคลื่อนนโนบาย TRUSTED ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 H1a - H1g : การขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

5.2.1 ผลการศึกษาความสำคัญของความคิดเห็นพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ขององค์กร เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวความคิด TRUSTED ปรับเปลี่ยนมาจาก TRUST+E โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรของ กฟภ. มีพฤติกรรมที่พร้อมรองรับกับการที่องค์กรจะก้าวเข้าสู่การเป็น Digital Utility

T ย่อมาจาก Technology Savvy ทันโลก เรียนรู้ เข้าใจ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่และองค์ความรู้ใหม่ 1. ทันโลก ติดตาม ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง สภาวการณ์ของโลก 2. เรียนรู้เข้าใจ ศึกษาค้นคว้า หาวิธีการหรือ เทคนิคการทำงานและเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลง 3. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ในองค์กร รวมทั้งองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาบริหารจัดการและปรับปรุงพัฒนา การทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

R ย่อมาจาก Rush to Service การบริการด้วยใจ รวดเร็ว เป็นธรรม ทันสมัยใสใจผู้รับบริการ 1. บริการด้วยใจ ให้บริการที่เป็นมิตรสุภาพด้วยความเต็มใจ พร้อมเป็นผู้ให้ภาคภูมิใจที่ได้ ช่วยเหลือ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการอยู่เสมอ และมีความพร้อมให้บริการเชิงรุก 2. รวดเร็วเป็นธรรม ให้บริการด้วยความรวดเร็วเป็นธรรม แก้ปัญหาและหาแนว- ทางแก้ไขให้ตรงความต้องการของผู้รับบริการโดยไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว ไม่ปิดบังข้อมูลที่เป็นประโยชน์หรือปัดภาระถึงแม้ไม่ใช่ ความรับผิดชอบโดยตรง 3. ทันสมัยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการ 4. ใส่ใจผู้รับบริการเข้าใจ เข้าถึงความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการทุกกลุ่มโดยมุ่งเน้นคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ

U ย่อมาจาก Under Good Governance ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตรับผิดชอบ โปร่งใสตรวจสอบได้ ต่อต้านทุจริต ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 1. ซื่อสัตย์สุจริตปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รักษากฎระเบียบวินัยละเว้นจากอบายมุขทั้งปวงไม่ประพฤติตนไปในทางเสื่อมเสียทั้งต่อตนเอง และสังคม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. มีจิตรับผิดชอบตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่งกล้าตัดสินใจ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตน และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันท่วงทีโดยไม่กล่าวโทษผู้อื่น 3. โปร่งใส ตรวจสอบได้เปิดเผยข้อมูล ข่าวสารต่างๆ และวิธีการที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบโดยไม่ต้องร้องขอ รวมทั้งเปิด โอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วมให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการทำงาน 4. ต่อต้านทุจริตยึดถือ และเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงามไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน และพวกพ้องไม่นิ่งเฉยต่อการกระทำที่ไม่ถูกต้องโดยแจ้งเบาะแสเมื่อเห็นการกระทำผิดและกล้าบอกกล่าวพูดเตือนให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติตาม ระเบียบหรือข้อบังคับขององค์กร 5. ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงปฏิบัติงาน และดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง โดยมีความพอประมาณมี เหตุผล และมีภูมิคุ้มกันที่ดี

S ย่อมาจาก Specialist สายเชี่ยวชาญ รอบรู้ เชี่ยวชาญในงานที่ทำ แบ่งปัน สร้างสรรค์ และพัฒนา 1. รอบรู้ใส่ใจศึกษาค้นคว้าหาความรู้พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ 2. เชี่ยวชาญในงานฝึกฝนทักษะการปฏิบัติงานจนเชี่ยวชาญสามารถทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพ 3. แบ่งปันเต็มใจถ่ายทอด แลกเปลี่ยนเรียนรู้สามารถสอนงานตอบข้อซักถาม และให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์ 4. สร้างสรรค์ และพัฒนากล้าคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานที่แตกต่างโดดเด่น รวมถึงสามารถวิเคราะห์ปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น โดยไม่ยึดติดกับรูปแบบวิธีการเดิม ๆ พร้ อมหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการทำงานไม่ให้เกิดซ้ำอีก เพื่อให้เกิดผลดี และสร้างมูลค่าเพิ่มต่อองค์กร

T ย่อมาจาก Teamwork สายทีมเวิร์ค มุ่งมั่นทำงานเป็นทีม มีน้ำใจ เปิดใจกว้าง แบ่งปันทักษะ 1. มุ่งมั่นทำงานเป็นทีมเข้าใจบทบาทของตน มีความรับผิดชอบ ในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายให้สำเร็จพร้อมร่วมผลักดัน ภารกิจเป้าหมาย และการดำเนินงานของทีม 2. มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่สร้างความสัมพันธ์อันดีอ่อนน้อมถ่อมตนยกย่องให้กำลังใจ และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมงานทั้งต่อหน้า และลับหลัง และให้เกียรติกับทีม/เพื่อนร่วมงาน/ หน่วยงาน/และบุคคลที่ติดต่อประสานงานด้วย 3. เปิดใจกว้างยอมรับความต่าง และรับฟังความ คิดเห็นของสมาชิกในทีม /เพื่อนร่วมงาน/หน่วยงาน/และ บุคคลที่ติดต่อประสานงานด้วย 4. แบ่งปันทักษะ เรียนรู้ แลกเปลี่ยนให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อแก้ปัญหาให้กับทีมอย่างสร้างสรรค์ และสามารถนำเสนอวิธีการที่ดีที่สุด (Best Practice)

E ย่อมาจาก Engagement สายทุ่มเท รักองค์กร ทุ่มเท เสียสละ ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง 1.รักองค์กรมีความรักผูกพันภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เชื่อมั่นในทิศทางการดำเนินงานขององค์กรพร้อมปกป้องเชิดชูเป็นแบบอย่างที่ดีรักษาผลประโยชน์ขององค์กร และไม่เพิกเฉยในการแก้ ปัญหาเมื่อพบสิ่งที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร 2. ทุ่มเทเสียสละทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถมีความขยัน อดทน มีทัศนคติที่ดี ทุ่มเทแรงกายแรงใจ และกระตือรือร้น ในการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร โดย คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

D ย่อมาจาก Data Driven ศึกษา เข้าใจ ใช้ประโยชน์จากข้อมูลขับเคลื่อน ภารกิจองค์กร (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ออนไลน์ , 2564 :1)

5.2.2 ผลการศึกษาความสำคัญของความคิดเห็นพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร สอดคล้องกับแนวความคิด พรเทพ พัฒนานุรักษ์ (2561) ศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลปากเกร็ด ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้าม หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ส่วนความพึงพอใจในการให้บริการหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทั้งทางบวกและทางลบของบุคคลที่มีต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการ และผู้รับบริการ อันจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการบริการที่ตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ โดยบุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการบริการมีผลให้มีผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักใน การศึกษา สำหรับการศึกษาครั้งต่อไป หากต้องการข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น ควรใช้วิธีศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อขยายผลการศึกษาให้ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามนโยบาย หรือทิศทางในการบริหารงานด้านการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อจะได้นำนโยบาย หรือ ทิศทางการบริหารงานด้านการบริการมาเป็นปัจจัยสำคัญในการ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

ออนไลน์

การใช้ไฟฟ้าในชีวิตประจำวัน3. (2564). **หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านพลังงานไฟฟ้าในประเทศไทย.** สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2564. จาก: http:// blogspot.com/2016/07/13.html.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2564). **ประวัติความเป็นมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.** สืบค้นเมื่อ 19 พฤศจิกายน 2564. จาก: https://www.pea.co.th.

จรัญ ซาตัน. (2560). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยสยาม

ชัดชัย รัตนะพันธ์ และคณะฯ. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561.** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

สมาน สุทธิพงษ์เกษตร. (2560) **ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการศูนย์บริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา** จังหวัดชลบุรี.วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พัณณิดา เรืองฤทธิ์. (2563). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมือง ปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช.** บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พัณณิดา เรืองฤทธิ์. (2563). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช**. บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พรเทพ พัฒนานุรักษ์. (2561). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2561** นนทบุรี. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และ กฤษฎา มูฮัมหมัด. (2563). **ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี**. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา. ปทุมธานี. มหาวิทยาลัยรังสิต.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). **คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

ร้อยโทหญิงพัชรมน เชื้อนาคะ. (2560). **คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.** ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ. มหาวิทยาลัยมหิดล.

อัจฉรา บุญชุม. (2559).**การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมควบคุมโรค กรุงเทพ.** กรมควบคุมโรค.

ทรงยศ แก้วมงคล และคณะฯ. (2561). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี.** มหาวิทยาลัยปทุมธานี.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). **การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560.** สำนักวิทยบริการ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศิริรักษ์ ภูหิรัญและกฤษฎา มูฮัมหมัด (2563). **ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี.** วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา. ปทุมธานี. มหาวิทยาลัยรังสิต.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

ภาษาอังกฤษ

Aday , L.N., & Andersen, R. (1978). **“Theoretical and Methodelogical Issues in Socialogical Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care,”** Social Science and Medicine. 12 : 28.

Patterson, C. H. (1970). **Carl Rogers on encounter group**. New York: Harper & Row., (1980). Theories of counseling and psychotherapy. (2nd ed.). New York:Harper & Row.

Schiffman, L. G., & Kanuk. L. L. (2004). Consumer behavior (8th ed.). New Jersey: **Pearson Education International.**

Mumford, E. (1972). Job satisfaction. London: Longman

Maslow, All. (1981). **A theory of human motivation.** in Harold, J.Leavi H, Lovis R. Ponder And David, M. Boje (editors) Reading in Managerial psychology (3rd ed.).

Mullins, L. T. (1985). **Management and orgnisational behaviour. London**: Pitman Publishing.

Barnard, C.T. (1 9 7 2). **The function of the executive. Cambridge,** Massachusetts : HarvardUniversity Press.

Fayol, Henri. (1949). **General and Industrial Management**. London : Sir Isaac Pitman & Sons.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

เรื่อง "ปัจจัยการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร"

<u>คำชี้แจง</u>

1. แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTEDของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร
2. แบบสอบถามวิจัยชุดนี้ มีจำนวน 4 ขั้นตอน ดังนี้

   ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

   ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโนบาย TRUSTED ขององค์กร

   ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

   ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
3. ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการอย่างมากต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย จึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง เพื่อที่จะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ หากมีข้อสงสัยประการใดโปรดสอบถามข้าพเจ้า นางสาวชิดชนก อยู่เย็น หมายเลขโทรศัพท์ 093-7398880 E-mail : chidchanok.yoo@gmail.com

ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

นางสาวชิดชนก อยู่เย็น
นักศึกษาปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้าความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1.เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2.อายุ ☐ 20 – 24 ☐ 25 – 29
☐ 30 – 34 ☐ 35 – 39
☐ 40ปีขึ้นไป

3. อาชีพ ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ พนักงานข้าราชการ
☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัทเอกชน
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกร

4.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
☐ ต่ำกว่า 10,000 ☐ 10,001 – 20,000
☐ 20,001 – 30,000 ☐ 30,001 – 40,000
☐ 40,001 – 50,000 ☐ มากกว่า 50,001

5.ระดับการศึกษา
☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.
☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรีขึ้นไป

6.ท่านได้มาติดต่อขอใช้บริการในด้านใด
☐ ชำระค่าไฟ ☐ ชำระค่ามิเตอร์
☐ ขอมิเตอร์ใหม่ ☐ แจ้งไฟฟ้าขัดข้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโนบาย TRUSTED ขององค์กร

คำชี้แจง : อ่านข้อความอย่างละเอียดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น

5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก

3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง

2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย

1 คือ ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโนบาย TRUSTED ขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	Technology Savvy					
1.1	มีการนำเทคโนโลยีมาใช้งานให้เกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น					
1.2	มีช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น โทรทัศน์ อินเตอร์เน็ต					
1.3	มีอุปกรณ์/เครื่องมือ ที่ทันสมัยเพียงพอ สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า					
1.4	มีการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
2	Rush to Service					
2.1	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ					
2.2	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง					
2.3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อสักถามได้ดี					
2.4	เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี					
3	Under Good Governance					
3.1	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ ไม่รับสินบน เป็นต้น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโนบาย TRUSTED ขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
3.2	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง					
3.3	เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.4	เจ้าหน้าที่มีความรอบคอบในการทำงาน					
4	Specialist					
4.1	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญในการให้บริการเฉพาะด้าน					
4.2	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา					
4.3	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการพัฒนา					
4.4	มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาด้านการบริการอย่างชัดเจน					
5	Teamwork					
5.1	เจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนทักษะการทำงานร่วมกัน					
5.2	เจ้าหน้าที่ร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน					
5.3	เจ้าหน้าที่เปิดใจกับเพื่อนร่วมงานใหม่ๆโดยไร้อคติ					
5.4	เจ้าหน้าที่มีทักษะที่ดีในการทำงานเป็นทีม					
6	Engagement					
6.1	เจ้าหน้าที่มีความทุ่มเทในหน้าที่ของตนอย่างเต็มกำลังความสามารถ					
6.2	เจ้าหน้าที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ					
6.3	เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามผลงานภายหลังการให้บริการ					
6.4	สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดข้อสงสัย					
7	Data Driven					
7.1	สามารถศึกษาการขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูลที่ถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ					
7.2	มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานข้อมูล					
7.3	สามารถใช้ประโยชน์ของข้อมูลได้อย่างดี					
7.4	มีความพร้อมในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

คำชี้แจง : อ่านข้อความอย่างละเอียดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น

5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก

3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง

2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย

1 คือ ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ด้านการบริการ					
1.1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี					
1.2	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ					
1.3	เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการมาติดต่อใช้บริการอย่างชัดเจน					
1.4	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม					
2	ด้านการติดต่อสื่อสาร					
2.1	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่จะตอบปัญหาของท่านได้อย่างชัดเจน					
2.2	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ					
2.3	มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ					
2.4	เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างใจเย็นและสุภาพ					
3	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
3.1	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีมีการแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
3.2	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับกับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยอันดี					
3.3	เจ้าหน้าที่แสดงท่าทางเป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ					
3.4	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพกล่าวสวัสดี และขอบคุณที่ใช้บริการ					
4	ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ					
4.1	เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่					
4.2	มีการจัดเตรียม จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวกตรงกับความต้องการ					
4.3	การบริการสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ อย่างกว้างขวางสะดวกสบาย และรวดเร็ว					
4.4	สามารถติดต่อหน่วยงานสอบถามข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ได้					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข.

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและจดหมายต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. พ.ต.ท.ดร.พนัต เพ็งบุญ
   ชำนาญด้านการจัดการภาครัฐเอกชน
   สว.งานสายตรวจ 5 กก.1 บก.จร.
2. ดร.ชรินทร ศรีวิฑูรย
   มหาวิทยาลัยแม่โจ้ -ชุมพร
3. ดร.ขนิษฐา พัฒนสิงห์
   มหาวิทยาลัยแม่โจ้ -ชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ อว ๗๐๑๐/๐๓๙๒

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
๑๗/๑ หมู่ที่ ๖ ต.ชุมโค อ.ปะทิว จ.ชุมพร ๘๖๑๖๐

๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน พ.ต.ท. ดร. พนัต เพ็งบุญ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปเค้าโครงรายวิชาสหกิจศึกษา ๑ ฉบับ
๒. เครื่องมือวิจัย ๑ ฉบับ
๓. แบบประเมินเครื่องมือ ๑ ฉบับ
๔. ซองใส่เอกสาร ๑ ซอง

ด้วย นางสาวชิดชนก อยู่เย็น รหัสประจำตัว ๖๑๕๕๑๐๐๘ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำโครงงานรายวิชาสหกิจศึกษา เรื่อง ปัจจัยการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัญญาภัค หล้าแหล่ง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษารายวิชาสหกิจศึกษา

ในการนี้ สจล.วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมืองานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสุ อุดมเพทายกุล)
รักษาการแทนผู้ช่วยอธิการบดี วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
โทรศัพท์ ๐๘ ๑๕๗๗ ๔๕๒๙

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง "ปัจจัยการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร" โดย นางสาวชิดชนก อยู่เย็น รหัสนักศึกษา 61551008 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ผศ.ดร.ชัญญาภัค หล้าแหล่ง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงงานรายวิชาสหกิจศึกษา ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง สำนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	1
ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	0
ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวชิดชนก อยู่เย็น)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร

พ.ต.ท. .....

(พ.ต.ท: ดร. พนัต เพ็งบุญ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เพื่อประกอบการจัดเตรียมโครงงานรายวิชาสหกิจศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

.....

นักศึกษา นางสาวชิดชนก อยู่เย็น

รหัสนักศึกษา 61551008

หัวข้อโครงงานรายวิชาสหกิจศึกษา "ปัจจัยการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร"

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

☑ ดำเนินการต่อ

☐ ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(พ.ต.ท. ดร. พนัต เพ็งบุญ)

วันที่.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ อว ๗๐๑๐/๐๓๙๓

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
๑๗/๑ หมู่ที่ ๖ ต.ชุมโค อ.ปะทิว จ.ชุมพร ๘๖๑๖๐

๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร. ชนิษฐา พัฒนสิงห์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปเค้าโครงรายวิชาสหกิจศึกษา ๑ ฉบับ
๒. เครื่องมือวิจัย ๑ ฉบับ
๓. แบบประเมินเครื่องมือ ๑ ฉบับ
๔. ซองใส่เอกสาร ๑ ซอง

ด้วย นางสาวชิดชนก อยู่เย็น รหัสประจำตัว ๖๑๕๕๑๐๐๘ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำโครงงานรายวิชาสหกิจศึกษา เรื่อง ปัจจัยการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัญญาภัค หล้าแหลง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษารายวิชาสหกิจศึกษา

ในการนี้ สจล.วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมืองานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสุ อุดมเพทายกุล)
รักษาการแทนผู้ช่วยอธิการบดี วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
โทรศัพท์ ๐๘ ๑๕๗๗ ๔๕๒๙

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย</u>

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง “ปัจจัยการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร” โดย นางสาวชิดชนก อยู่เย็น รหัสนักศึกษา 61551008 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ผศ.ดร.ชัญญาภัค หล้าแหล่ง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงงานรายวิชาสหกิจศึกษา ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง สำนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน

2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 1

ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 0

ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวชิดชนก อยู่เย็น)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร

ชรินทร ศรีวิฑูรย์

.....

(ดร. ชรินทร ศรีวิฑูรย์)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เพื่อประกอบการจัดเตรียมโครงงานรายวิชาสหกิจศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา
หลักสูตบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

.....

นักศึกษา นางสาวชิดชนก อยู่เย็น

รหัสนักศึกษา 61551008

หัวข้อโครงงานรายวิชาสหกิจศึกษา “ปัจจัยการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร”

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

❑ ดำเนินการต่อ

☑ ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

ข้อคำถามมีความเหมาะสม หากแต่สมมติฐานที่ 2 ไม่พบข้อคำถามสำหรับตัวแปรต้นค่านิยม

ลงชื่อ.....

(ดร. ชรินทร ศรีวิฑูรย)

วันที่ 29 มกราคม 2565

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค

ค่าคุณภาพของแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity : IOC)

(การทดสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์)

(Testability of Item Variable Congruebce Index)

เรื่อง “ปัจจัยการขับเคลื่อนนโนบาย TRUSTED ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร”

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
1.เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2. อายุ ☐ 20 - 24 ปี ☐ 25 – 29 ปี ☐ 30 – 34 ปี ☐ 35 – 39 ปี ☐ 40 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3. ระดับการศึกษา ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ พนักงานข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ รับจ้าทั่วไป ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ เกษตรกร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 10,000 ☐ 10,001 – 20,000 ☐ 20,001 – 30,000 ☐ 30,001 – 40,000 ☐ 40,001 – 50,000 ☐ มากกว่า 50,001	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	5. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรีขึ้นไป	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1(ต่อ) แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
1.เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	5. อาชีพ ☐ 1. นักศึกษา ☐ 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 3. เกษตรกร ☐ 4. พนักงานบริษัทเอกชน ☐ 5. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโนบาย TRUSTED ขององค์กร

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโนบาย TRUSTED ขององค์กร	**Technology Savvy** 1.มีการนำเทคโนโลยีมาใช้งานให้เกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้
	2.มีช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น โทรทัศน์ อินเตอร์เน็ต	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.มีอุปกรณ์/เครื่องมือ ที่ทันสมัยเพียงพอ สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.มีการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้
	Rush to Service 1.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อสักถามได้ดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	Under Good Governance 1.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ ไม่รับสินบน เป็นต้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.เจ้าหน้าที่มีความรอบคอบในการทำงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2(ต่อ) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโนบาย TRUSTED ขององค์กร

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโนบาย TRUSTED ขององค์กร	**Specialist** 1.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญในการให้บริการเฉพาะด้าน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2เจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการพัฒนา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาด้านการบริการอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	Teamwork 1.เจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนทักษะการทำงานร่วมกัน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.เจ้าหน้าที่ร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.เจ้าหน้าที่เปิดใจกับเพื่อนร่วมงานใหม่ๆโดยไร้อคติ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.เจ้าหน้าที่มีทักษะที่ดีในการทำงานเป็นทีม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	Engagement 1.เจ้าหน้าที่มีความทุ่มเทในหน้าที่ของตนอย่างเต็มกำลังความสามารถ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.เจ้าหน้าที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามผลงานภายหลังการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดข้อสงสัย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2(ต่อ) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโนบาย TRUSTED ขององค์กร

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโนบาย TRUSTED ขององค์กร	**Data Driven** 1.สามารถศึกษาการขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูลที่ถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานข้อมูล	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.สามารถใช้ประโยชน์ของข้อมูลได้อย่างดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.มีความพร้อมในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
3.ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร	**ด้านการติดตามลูกค้า** 1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการมาติดต่อใช้บริการอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	ด้านการติดต่อสื่อสาร 1.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่จะตอบปัญหาของท่านได้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างใจเย็นและสุภาพ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 1.เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีมีการแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับกับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยอันดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.เจ้าหน้าที่แสดงท่าทางเป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพกล่าวสวัสดี และขอบคุณที่ใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3(ต่อ) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
3.ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร	**ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ** 1.เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.มีการจัดเตรียม จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวกตรงกับความต้องการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.การบริการสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ อย่างกว้างขวางสะดวกสบาย และรวดเร็ว	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.สามารถติดต่อหน่วยงานสอบถามข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

หมายเหตุ

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66 – 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.00 – 0.60 พิจารณาปรับปรุง หรือตัดออก

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability : R)

		N	%
cases	Valid	30	100.0
	Excluded	0	0.0
	รวม	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.964	52

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง.

ผลการวิเคราะห์ทางสถิต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยการขับเคลื่อนนโยบาย TRUSTED ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มี 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ท่านได้มาติดต่อขอใช้บริการในด้านใด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ เพื่อการอธิบายของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ

	เพศ	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ชาย	159	39.8	39.8	39.8
	หญิง	240	60.2	60.2	100.0
Total		399	100.0	100.0	

อายุ

	อายุ	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	20 – 24	26	6.5	6.5	6.5
	25 - 29	113	28.3	28.3	34.8
	30 – 34	148	37.1	37.1	71.9
	35 – 39	74	18.5	18.5	90.5
	40 ปีขึ้นไป	38	9.5	9.5	100.0
Total		399	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาชีพ

	อาชีพ	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	นักเรียน/นักศึกษา	51	12.8	12.8	12.8
	พนักงานข้าราชการ	47	11.8	11.8	24.6
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	66	16.5	16.5	41.1
	พนักงานบริษัทเอกชน	105	26.3	26.3	67.4
	รับจ้างทั่วไป	42	10.5	10.5	77.9
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	88	22.1	22.1	100.0
Total	เกษตรกร	399	100.0	100.0	

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ต่ำกว่า 10,000	51	12.8	12.8	12.8
	10,001 – 20,000	47	11.8	11.8	24.6
	20,001 – 30,000	66	16.5	16.5	41.1
	30,001 – 40,000	105	26.3	26.3	67.4
	40,001 – 50,000	42	10.5	10.5	77.9
	มากกว่า 50,001	88	22.1	22.1	100.0
Total		399	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	5	1.3	1.3	1.3
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	129	32.3	32.3	33.6
	ปริญญาตรี	228	57.1	57.1	90.7
	ปริญญาตรีขึ้นไป	37	9.3	9.3	100.0
Total		399	100.0	100.0	

ท่านได้มาติดต่อขอใช้บริการในด้านใด

ท่านได้มาติดต่อขอใช้บริการในด้านใด		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ชำระค่าไฟ	278	69.7	69.7	69.7
	ชำระค่ามิเตอร์	35	8.8	8.8	78.4
	ขอมิเตอร์ใหม่	43	10.8	10.8	89.2
	แจ้งไฟฟ้าขัดข้อง	43	10.8	10.8	100.0
Total		399	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโนบาย TRUSTED ขององค์กร จำแนกตาม Technology Savvy Rush to Service Under Good Governance Specialist Teamwork Engagement และData Driven

Technology Savvy [1. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้งานให้เกิดความสะดวก4ยิ่งขึ้น]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	1	.3	.3	.3
	ปานกลาง	125	31.3	31.3	31.6
	มาก	200	50.1	50.1	81.7
	มากที่สุด	73	18.3	18.3	100.0
Total		399	100.0	100.0	

Technology Savvy [2. มีช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น โทรทัศน์ อินเตอร์เน็ต]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	4	1.0	1.0	1.0
	น้อย	7	1.8	1.8	2.8
	ปานกลาง	77	19.3	19.3	22.1
	มาก	206	51.6	51.6	73.7
	มากที่สุด	105	26.3	26.3	100.0
Total		399	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Technology Savvy [2. มีช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น โทรทัศน์ อินเตอร์เน็ต]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	3	.8	.8	.8
	น้อย	10	2.5	2.5	3.3
	ปานกลาง	78	19.5	19.5	22.8
	มาก	206	51.6	51.6	74.4
	มากที่สุด	102	25.6	25.6	100.0
Total		399	100.0	100.0	

Technology Savvy [4. มีการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและถูกต้อง]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	1	.3	.3	.3
	น้อย	9	2.3	2.3	2.5
	ปานกลาง	78	19.5	19.5	22.1
	มาก	230	57.6	57.6	79.7
	มากที่สุด	81	20.3	20.3	100.0
Total		399	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

		Technology Savvy [1. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้งานให้เกิดความสะดวก4ยิ่งขึ้น]	Technology Savvy [2. มีช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น โทรทัศน์ อินเตอร์เน็ต]	Technology Savvy [3. มีอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัยเพียงพอสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า]	Technology Savvy [4. มีการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและถูกต้อง]	ผลรวมด้าน Technology Savvy
N	Valid	399	399	399	399	399
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.86	4.01	3.99	3.95	3.9524
Std. Deviation		.708	.786	.788	.715	.52325

Rush to Service [1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	2	.5	.5	.5
	น้อย	5	1.3	1.3	1.8
	ปานกลาง	114	28.6	28.6	30.3
	มาก	201	50.4	50.4	80.7
	มากที่สุด	77	19.3	19.3	100.0
Total		399	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Rush to Service [2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	5	1.3	1.3	1.3
	น้อย	15	3.8	3.8	5.0
	ปานกลาง	50	12.5	12.5	17.5
	มาก	227	56.9	56.9	74.4
	มากที่สุด	102	25.6	25.6	100.0
Total		399	100.0	100.0	

Rush to Service [3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อสักถามได้ดี]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	4	1.0	1.0	1.0
	น้อย	17	4.3	4.3	5.3
	ปานกลาง	80	20.1	20.1	25.3
	มาก	195	48.9	48.9	74.2
	มากที่สุด	103	25.8	25.8	100.0
Total		399	100.0	100.0	

Rush to Service [4. เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	4	1.0	1.0	1.0
	ปานกลาง	84	21.1	21.1	22.1
	มาก	231	57.9	57.9	79.9
	มากที่สุด	80	20.1	20.1	100.0
Total		399	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

		Rush to Service [1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ]	Rush to Service [2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง]	Rush to Service [3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำคำปรึกษา ตอบข้อสักถามได้ดี]	Rush to Service [4. เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี]	ผลรวมด้านRush to Service
N	Valid	399	399	399	399	399
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.87	4.02	3.94	3.97	3.9492
Std. Deviation		.747	.803	.847	.672	.52640

Under Good Governance [1. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาผลประโยชน์ ไม่รับสินบน เป็นต้น]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	6	1.5	1.5	1.5
	น้อย	3	.8	.8	2.3
	ปานกลาง	117	29.3	29.3	31.6
	มาก	191	47.9	47.9	79.4
	มากที่สุด	82	20.6	20.6	100.0
Total		399	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Under Good Governance [2. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	2	.5	.5	.5
	น้อย	9	2.3	2.3	2.8
	ปานกลาง	72	18.0	18.0	20.8
	มาก	217	54.4	54.4	75.2
	มากที่สุด	99	24.8	24.8	100.0
Total		399	100.0	100.0	

Under Good Governance [3. เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	19	4.8	4.8	4.8
	น้อย	73	18.3	18.3	23.1
	ปานกลาง	197	49.4	49.4	72.4
	มาก	110	27.6	27.6	100.0
	มากที่สุด	399	100.0	100.0	
Total		19	4.8	4.8	4.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Under Good Governance [4. เจ้าหน้าที่มีความรอบคอบในการทำงาน]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	2	.5	.5	.5
	น้อย	11	2.8	2.8	3.3
	ปานกลาง	77	19.3	19.3	22.6
	มาก	227	56.9	56.9	79.4
	มากที่สุด	82	20.6	20.6	100.0
Total		399	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		Rush to Service [1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ]	Rush to Service [2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง]	Rush to Service [3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อสักถามได้ดี]	Rush to Service [4. เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี]	ผลรวมด้านRush to Service
N	Valid	399	399	399	399	399
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.87	3.85	4.01	4.00	3.9442
Std. Deviation		.802	.752	.807	.743	.50206

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Specialist [1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญในการให้บริการเฉพาะด้าน]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	1	.3	.3	.5
	น้อย	2	.5	.5	1.0
	ปานกลาง	88	22.1	22.1	23.1
	มาก	214	53.6	53.6	76.7
	มากที่สุด	93	23.3	23.3	100.0
Total		399	100.0	100.0	

Specialist [2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	1	.3	.3	.3
	ปานกลาง	74	18.5	18.5	18.8
	มาก	223	55.9	55.9	74.7
	มากที่สุด	101	25.3	25.3	100.0
Total		399	100.0	100.0	

Specialist [3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการพัฒนา]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ปานกลาง	80	20.1	20.1	20.1
	มาก	216	54.1	54.1	74.2
	มากที่สุด	103	25.8	25.8	100.0
Total		399	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Specialist [4. มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาด้านการบริการอย่างชัดเจน]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	4	1.0	1.0	1.0
	ปานกลาง	76	19.0	19.0	20.1
	มาก	239	59.9	59.9	79.9
	มากที่สุด	80	20.1	20.1	100.0
Total		399	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		Specialist [1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญในการให้บริการเฉพาะด้าน]	Specialist [2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา]	Specialist [3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการพัฒนา]	Specialist [4. มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาด้านการบริการอย่างชัดเจน]	ผลรวมด้าน Specialist
N	Valid	399	399	399	399	399
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.98	4.06	4.06	3.99	4.0226
Std. Deviation		.733	.690	.676	.657	.51007

Teamwork [1. เจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนทักษะการทำงานร่วมกัน]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ปานกลาง	119	29.8	29.8	29.8
	มาก	192	48.1	48.1	77.9
	มากที่สุด	88	22.1	22.1	100.0
Total		399	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Teamwork [2. เจ้าหน้าที่ร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	1	.3	.3	.3
	น้อย	2	.5	.5	.8
	ปานกลาง	95	23.8	23.8	24.6
	มาก	206	51.6	51.6	76.2
	มากที่สุด	95	23.8	23.8	100.0
Total		399	100.0	100.0	

Teamwork [3. เจ้าหน้าที่เปิดใจกับเพื่อนร่วมงานใหม่ๆโดยไร้อคติ]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ปานกลาง	80	20.1	20.1	20.1
	มาก	214	53.6	53.6	73.7
	มากที่สุด	105	26.3	26.3	100.0
Total		399	100.0	100.0	

Teamwork [4. เจ้าหน้าที่มีทักษะที่ดีในการทำงานเป็นทีม]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	3	.8	.8	.8
	ปานกลาง	72	18.0	18.0	18.8
	มาก	242	60.7	60.7	79.4
	มากที่สุด	82	20.6	20.6	100.0
Total		399	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

		Teamwork [1. เจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนทักษะการทำงานร่วมกัน]	Teamwork [2. เจ้าหน้าที่ร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน]	Teamwork [3. เจ้าหน้าที่เปิดใจกับเพื่อนร่วมงานใหม่ๆ โดยไร้อคติ]	Teamwork [4. เจ้าหน้าที่มีทักษะที่ดีในการทำงานเป็นทีม]	ผลรวมด้าน Teamwork
N	Valid	399	399	399	399	399
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.92	3.98	4.06	4.01	3.9944
Std. Deviation		.717	.721	.679	.646	.53502

Engagement [1. เจ้าหน้าที่มีความทุ่มเทในหน้าที่ของตนอย่างเต็มกำลังความสามารถ]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	7	1.8	1.8	1.8
	ปานกลาง	101	25.3	25.3	27.1
	มาก	201	50.4	50.4	77.4
	มากที่สุด	90	22.6	22.6	100.0
Total		399	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Engagement [1.เจ้าหน้าที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	7	1.8	1.8	1.8
	ปานกลาง	72	18.0	18.0	19.8
	มาก	228	57.1	57.1	76.9
	มากที่สุด	92	23.1	23.1	100.0
Total		399	100.0	100.0	

Engagement [3. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามผลงานภายหลังการให้บริการ]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	2	.5	.5	.5
	ปานกลาง	75	18.8	18.8	19.3
	มาก	209	52.4	52.4	71.7
	มากที่สุด	113	28.3	28.3	100.0
Total		399	100.0	100.0	

Engagement [4. สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดข้อสงสัย]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	3	.8	.8	.8
	ปานกลาง	69	17.3	17.3	18.0
	มาก	232	58.1	58.1	76.2
	มากที่สุด	95	23.8	23.8	100.0
Total		399	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

		Engagement [1. เจ้าหน้าที่มีความทุ่มเทในหน้าที่ของตนอย่างเต็มกำลังความสามารถ]	Engagement [2. เจ้าหน้าที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ]	Engagement [3. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและติดตามผลงานภายหลังการให้บริการ]	Engagement [4. สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดข้อสงสัย]	ผลรวมด้าน Engagement
N	Valid	399	399	399	399	399
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.94	4.02	4.09	4.05	4.0219
Std. Deviation		.739	.694	.697	.663	.51728

Data Driven [1. สามารถศึกษาการขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูลที่ถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	7	1.8	1.8	1.8
	ปานกลาง	98	24.6	24.6	26.3
	มาก	183	45.9	45.9	72.2
	มากที่สุด	111	27.8	27.8	100.0
Total		399	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Data Driven [2.มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานข้อมูล]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	1	.3	.3	.3
	น้อย	15	3.8	3.8	4.0
	ปานกลาง	75	18.8	18.8	22.8
	มาก	196	49.1	49.1	71.9
	มากที่สุด	112	28.1	28.1	100.0
Total		399	100.0	100.0	

Data Driven [3.สามารถใช้ประโยชน์ของข้อมูลได้อย่างดี]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ปานกลาง	72	18.0	18.0	18.0
	มาก	219	54.9	54.9	72.9
	มากที่สุด	108	27.1	27.1	100.0
Total		399	100.0	100.0	

Data Driven [4. มีความพร้อมในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	3	.8	.8	.8
	ปานกลาง	62	15.5	15.5	16.3
	มาก	243	60.9	60.9	77.2
	มากที่สุด	91	22.8	22.8	100.0
Total		399	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

		Data Driven [1. สามารถศึกษาการขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูลที่ถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ]	Data Driven [2. มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานข้อมูล]	Data Driven [3. สามารถใช้ประโยชน์ของข้อมูลได้อย่างดี]	Data Driven [4. มีความพร้อมในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร]	ผลรวมด้านData Driven
N	Valid	399	399	399	399	399
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.00	4.01	4.09	4.06	4.0388
Std. Deviation		.772	.802	.666	.641	.49469

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร จำแนกตามด้านการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ

ด้านการบริการ [1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	1	.3	.3	.3
	ปานกลาง	119	29.8	29.8	30.1
	มาก	201	50.4	50.4	80.5
	มากที่สุด	78	19.5	19.5	100.0
Total		399	100.0	100.0	

ด้านการบริการ [2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	1	.3	.3	.3
	ปานกลาง	119	29.8	29.8	30.1
	มาก	200	50.1	50.1	80.2
	มากที่สุด	79	19.8	19.8	100.0
Total		399	100.0	100.0	

ด้านการบริการ [3. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการมาติดต่อใช้บริการอย่างชัดเจน]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	1	.3	.3	.3
	ปานกลาง	74	18.5	18.5	18.8
	มาก	212	53.1	53.1	71.9
	มากที่สุด	112	28.1	28.1	100.0
Total		399	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการบริการ [4. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม]

ระดับความคิดเห็น		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	3	.8	.8	.8
	ปานกลาง	84	21.1	21.1	21.8
	มาก	232	58.1	58.1	79.9
	มากที่สุด	80	20.1	20.1	100.0
Total		399	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		ด้านการบริการ [1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี]	ด้านการบริการ [2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ]	ด้านการบริการ [3. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการมาติดต่อใช้บริการอย่างชัดเจน]	ด้านการบริการ [4. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพกิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม]	ผลรวมด้านการบริการ
N	Valid	399	399	399	399	399
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.89	3.89	4.09	3.97	3.9555
Std. Deviation		.702	.705	.685	.665	.52488

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการติดต่อสื่อสาร [1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่จะตอบปัญหาของท่านได้อย่างชัดเจน]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	1	.3	.3	.3
	ปานกลาง	112	28.1	28.1	28.3
	มาก	202	50.6	50.6	78.9
	มากที่สุด	84	21.1	21.1	100.0
Total		399	100.0	100.0	

ด้านการติดต่อสื่อสาร [2. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ปานกลาง	54	13.5	13.5	13.5
	มาก	232	58.1	58.1	71.7
	มากที่สุด	113	28.3	28.3	100.0
Total		399	100.0	100.0	

ด้านการติดต่อสื่อสาร [3. มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	2	.5	.5	.5
	ปานกลาง	83	20.8	20.8	21.3
	มาก	215	53.9	53.9	75.2
	มากที่สุด	99	24.8	24.8	100.0
Total		399	100.0	100.0	399

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการติดต่อสื่อสาร [4. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างใจเย็นและสุภาพ]

ระดับความคิดเห็น		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	1	.3	.3	.3
	ปานกลาง	77	19.3	19.3	19.5
	มาก	231	57.9	57.9	77.4
	มากที่สุด	90	22.6	22.6	100.0
Total		399	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		ด้านการติดต่อสื่อสาร [1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่จะตอบปัญหาของท่านได้อย่างชัดเจน]	ด้านการติดต่อสื่อสาร [2. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ]	ด้านการติดต่อสื่อสาร [3. มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ]	ด้านการติดต่อสื่อสาร [4. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างใจเย็นและสุภาพ]	ผลรวมด้านการติดต่อสื่อสาร
N	Valid	399	399	399	399	399
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.92	4.15	4.03	4.03	4.0320
Std. Deviation		.713	.631	.690	.655	.51064

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ [1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีมีการแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	1	.3	.3	.3
	ปานกลาง	110	27.6	27.6	27.8
	มาก	193	48.4	48.4	76.2
	มากที่สุด	95	23.8	23.8	100.0
Total		399	100.0	100.0	

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ [2. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับกับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยอันดี]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ปานกลาง	60	15.0	15.0	15.0
	มาก	232	58.1	58.1	73.2
	มากที่สุด	107	26.8	26.8	100.0
Total		399	100.0	100.0	

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ [3. เจ้าหน้าที่แสดงท่าทางเป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ]

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ปานกลาง	79	19.8	19.8	19.8
	มาก	221	55.4	55.4	75.2
	มากที่สุด	99	24.8	24.8	100.0
Total		399	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ [4. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพกล่าวสวัสดี และขอบคุณที่ใช้บริการ]

ระดับความคิดเห็น		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	1	.3	.3	.3
	ปานกลาง	70	17.5	17.5	17.8
	มาก	244	61.2	61.2	78.9
	มากที่สุด	84	21.1	21.1	100.0
Total		399	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ [1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีมีการแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสม]	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ [2. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับกับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยอันดี]	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ [3. เจ้าหน้าที่แสดงท่าทางเป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ]	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ [4. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพกล่าวสวัสดีและขอบคุณที่ใช้บริการ]	ผลรวมด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
N	Valid	399	399	399	399	399
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.96	4.12	4.05	4.03	4.0388
Std. Deviation		.723	.637	.667	.629	.50475

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ [1. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่]

ระดับความคิดเห็น		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	1	.3	.3	.3
	ปานกลาง	118	29.6	29.6	29.8
	มาก	197	49.4	49.4	79.2
	มากที่สุด	83	20.8	20.8	100.0
Total		399	100.0	100.0	

ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ [2. มีการจัดเตรียม จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวกตรงกับความต้องการ]

ระดับความคิดเห็น		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	1	.3	.3	.3
	ปานกลาง	61	15.3	15.3	15.5
	มาก	239	59.9	59.9	75.4
	มากที่สุด	98	24.6	24.6	100.0
Total		399	100.0	100.0	

ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ [3. การบริการสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้ อย่างกว้างขวางสะดวกสบาย และรวดเร็ว]

ระดับความคิดเห็น		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ปานกลาง	79	19.8	19.8	19.8
	มาก	221	55.4	55.4	75.2
	มากที่สุด	99	24.8	24.8	100.0
Total		399	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ [4. สามารถติดต่อหน่วยงานสอบถามข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ได้]

ระดับความคิดเห็น		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	1	.3	.3	.3
	ปานกลาง	70	17.5	17.5	17.8
	มาก	244	61.2	61.2	78.9
	มากที่สุด	84	21.1	21.1	100.0
Total		399	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ [1. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่]	ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ [2. มีการจัดเตรียมจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวกตรงกับความต้องการ]	ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ [3. การบริการสารสนเทศสามารถเข้าถึงได้อย่างกว้างขวาง สะดวกสบาย และรวดเร็ว]	ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ [4. สามารถติดต่อหน่วยงานสอบถามข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ได้]	ผลรวมด้านการเข้าถึงสารสนเทศ
N	Valid	399	399	399	399	399
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.91	4.09	4.05	4.03	4.0188
Std. Deviation		.712	.634	.667	.629	.50682

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ผลรวมด้านData Driven, ผลรวมด้านUnder Good Governance, ผลรวมด้านRush to Service, ผลรวมด้านEngagement, ผลรวมด้านTechnology Savvy, ผลรวมด้านSpecialist, ผลรวมด้านTeamwork[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: ผลรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.941[a]	.886	.884	.16255

a. Predictors: (Constant), ผลรวมด้านData Driven, ผลรวมด้านUnder Good Governance, ผลรวมด้านRush to Service, ผลรวมด้านEngagement, ผลรวมด้านTechnology Savvy, ผลรวมด้านSpecialist, ผลรวมด้านTeamwork

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	80.426	7	11.489	434.834	.000[b]
	Residual	10.331	391	.026		
	Total	90.757	398			

a. Dependent Variable: ผลรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

b. Predictors: (Constant), ผลรวมด้านData Driven, ผลรวมด้านUnder Good Governance, ผลรวมด้านRush to Service, ผลรวมด้านEngagement, ผลรวมด้านTechnology Savvy, ผลรวมด้านSpecialist, ผลรวมด้านTeamwork

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.141	.073		1.938	.053
	ผลรวมด้านTechnology Savvy	.075	.030	.083	2.480	.014
	ผลรวมด้านRush to Service	.091	.029	.101	3.141	.002
	ผลรวมด้านUnder Good Governance	.074	.029	.078	2.543	.011
	ผลรวมด้านSpecialist	.215	.032	.229	6.815	.000
	ผลรวมด้านTeamwork	.177	.033	.199	5.318	.000
	ผลรวมด้านEngagement	.163	.030	.177	5.419	.000
	ผลรวมด้านData Driven	.178	.031	.184	5.683	.000

a. Dependent Variable: ผลรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก จ.
เอกสารที่เกี่ยวข้อง
หนังสือรับรองสหกิจศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หนังสือรับรองการฝึกงาน

ขอรับรองว่า นางสาวชิดชนก อยู่เย็น

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

ได้ผ่านการฝึกงานตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

ณ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ

ที่ตั้ง ๑ หมู่ที่ ๑๒ ตำบล ท่าแซะ อำเภอ ท่าแซะ จังหวัด ชุมพร ๘๖๑๔๐

ระยะเวลาการฝึกงาน

ตั้งแต่วันที่ ๒ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ถึง วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

รวมจำนวน ๖๔๐ ชั่วโมง

รวม ๑ ภาคเรียน

จึงออกหนังสือรับรองการฝึกงานฉบับนี้ไว้เป็นสำคัญ

ออกให้ ณ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายทวิทย์ แสงพิรุณ)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติย่อผู้ศึกษา

ชื่อ – สกุล	นางสาวชิดชนก อยู่เย็น
วัน เดือน ปีเกิด	28 ธันวาคม 2542
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลปะทิว จังหวัดชุมพร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	85 หมู่ที่ 1 ตำบลชุมโค อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร รหัสไปรษณีย์86160
สถานที่ศึกษาปัจจุบัน	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2549	โรงเรียนบ้านชุมโค จังหวัดชุมพร
พ.ศ.2555	โรงเรียนปะทิววิทยา จังหวัดชุมพร
พ.ศ.2558	โรงเรียนปะทิววิทยา จังหวัดชุมพร สายวิทย์ – คณิต
พ.ศ.2561	เข้าศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้