



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การจัดการองค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี

THE INFLUENCE OF ORGANIZING AND CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ON SERVICE QUALITY OF EMPLOYEES IN THA SAE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY, CHUMPHON PROVINCE

นางสาวสุทธามาศ แชนพิมาย

รหัสนักศึกษา 61551035

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 11536617 สหกิจศึกษา

CO-OPERATIVE EDUCATION

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานที่ถูกต้องเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปีการศึกษา 2564



CO-OPERATIVE REPORT

THE INFLUENCE OF ORGANIZING AND CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT ON SERVICE QUALITY OF EMPLOYEES IN THA SAE
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY, CHUMPHON PROVINCE

MISS.SUTHAMAT SAENPHIMAI
STUDENT ID 61551035

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 อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2021

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองสหกิจศึกษา

หัวข้อสหกิจศึกษา

การจัดการองค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อ
คุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
THE INFLUENCE OF ORGANIZING AND CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT ON SERVICE QUALITY
OF EMPLOYEES IN PROVINCIAL ELECTRICITY
AUTHORITY THA SAE DISTRICT CHUMPHON
PROVINCE.

ชื่อนักศึกษา

สุทธมาศ แชนพิมาย

รหัสประจำตัว

61551035

ปริญญา

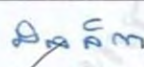
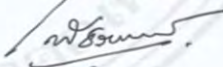
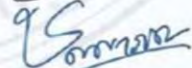
บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

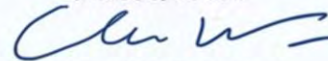
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา สุปงกุ

อาจารย์ผู้ควบคุมสหกิจศึกษา	ลายมือชื่อ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา สุปงกุ	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทพธรรมา ชัชวาลชาวนนกิจ	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชญาน์ภักดิ์ หล้าแหล่ง	

วัน/เดือน/ปีที่สอบ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 เวลา 09.00 – 15.30 น.

สถานที่สอบ ณ อาคารสำนักวิชา ห้อง BA 208

เห็นชอบ/รับรอง



(ดร.สุติมันต์ บุญนวล)

ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
วันที่ 9 เดือน พค 65

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
ประจำปีการศึกษา 2564

ชื่อเรื่องการศึกษา การจัดการองค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ชื่อผู้จัดทำรายงาน นางสาวสุทธามาศ แซนพิมาย

ชื่อสถานประกอบการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ที่อยู่ เลขที่ 1 หมู่ 12 ตำบลท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ชื่อพนักงานที่ปรึกษา นายสมพล ศิลปสุวรรณ
ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริหารงานทั่วไป



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หนังสือส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวสุทามาศ แชนพิมาย นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร เขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 2 สิงหาคม 2564 ถึง วันที่ 30 พฤศจิกายน 2564 ในตำแหน่งนักศึกษาสหกิจ หน่วยงานบริหารงานทั่วไป ณ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร และได้รับมอบหมายจากเจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ให้ศึกษาและจัดทำรายงาน เรื่องการจัดการองค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพ การให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้เสร็จสิ้นลงแล้ว จึงขอส่งรายงานการปฏิบัติงาน สหกิจศึกษา ดังกล่าวมาพร้อม จำนวน 1 เล่ม เพื่อให้เกิดความครบถ้วนถูกต้องตามเงื่อนไข และกฎเกณฑ์ของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวสุทามาศ แชนพิมาย

นักศึกษาสหกิจศึกษา

สาขาบริหารธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อสหกิจศึกษา	การจัดการองค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
ชื่อ-สกุล	นางสาวสุทามาศ แชนพิมาย
รหัสนักศึกษา	61551035
ปริญญา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2564
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	ดร.มลลิกา สุปงกฏ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยการจัดการองค์การและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร 2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร 3. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร กลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 398 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการตรวจสอบคุณภาพและหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น ได้เท่ากับ 0.98 ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 20 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท และเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านที่อยู่อาศัย ปัจจัยการจัดองค์การ มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.44) ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.47) เมื่อวิเคราะห์ด้านความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ปัจจัยส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร พบว่า ปัจจัยการจัดการองค์การ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (R) อยู่ระหว่าง 0.866 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.749 มีค่าความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ปัจจัย

เอกสารนี้
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (R) อยู่ระหว่าง 0.839 และ
ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R²) เท่ากับ 0.704 มีค่าความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Co-operative Topics	The Influence of Organizing and Customer Relationship Management on Service Quality of Employees in Tha Sae Provincial Electricity Authority, Chumphon Province
Student's Name	Miss Suthamat Saenphimai
Student ID	61551035
Degree	Bachelor of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2021
Co-operative Advisors	Dr. Mallika Subongkod

Abstract

The purposes of this study are 1) to investigate factors regarding organizing which influence service quality of employees in Tha Sae Provincial Electricity Authority, Chumphon province, 2) to examine factors concerning customer relationship management which have an impact on service quality of employees in Tha Sae Provincial Electricity Authority, Chumphon province, and 3) to assess service quality of employees in Tha Sae Provincial Electricity Authority, Chumphon province. Population of this study is the people who inhabit Tha Sae district, Chumphon province with a sample of 398 people. The Taro Yamane formula is used to calculate sample size. The questionnaire is the instrument for collecting data which has passed quality check and reliability coefficient is equivalent to 0.98. To analyze data, the researcher implements descriptive statistics: frequency, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics: correlation coefficient and multiple linear regression coefficient. It is found that most of the respondents who are the service users of Tha Sae Provincial Electricity Authority, Chumphon province are female aged between 20 – 30. Their level of education is bachelor's degree, and they are single. Their occupation is an employee at private company with 10,000 – 30,000 baht for average monthly income, and they are users of residential electricity. The factors regarding organizing have a high level of opinion scale ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.44), and the factors concerning customer relationship management also have a high level of opinion scale ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.47). When analyzing a correlation between two factors affecting

เอกสารนี้เป็นเอกสารทสวงนไวสสำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไมอนุญาตให้นำไปเผยแพร่ชนดานการคา
ไมวกรณใดๆ ทั้งสิน ยกทั้งหามมิเหตตแบบสงเนอหา และตองยงอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกคร้งทมการนำไปใช้

service quality of employees in Tha Sae Provincial Electricity Authority, Chumphon province, the result reveals that the factors regarding organizing which influence service quality of employees in Tha Sae Provincial Electricity Authority, Chumphon province have multiple linear regression coefficient (R) at 0.866 and coefficient of determination (R^2) at 0.749. The correlation at the level of statistical significance accounts for 0.05. Furthermore, the analysis of the factors concerning customer relationship management which have an impact on service quality of employees in Tha Sae Provincial Electricity Authority, Chumphon province shows that multiple linear regression coefficient (R) is at 0.839 and coefficient of determination (R^2) is at 0.704. The correlation at the level of statistical significance is also 0.05.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

รายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้สามารถลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา ดูแล แก้ไขปรับปรุง และความช่วยเหลือจากทุกฝ่าย ซึ่งผู้ศึกษาขอขอบคุณ ดร.มัลลิกา สุปงกฏ อาจารย์ที่ปรึกษารายงานสหกิจศึกษา ที่ชี้แนะแนวทางในการทำการศึกษาให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง และได้เสียสละเวลาในการตรวจงานการศึกษา และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อีกทั้งยังดูแลเอาใจใส่ให้กำลังใจในการทำรายงานสหกิจศึกษาด้วยดีเสมอมา นอกจากนี้ขอขอบคุณ ดร.ภฤศญา ปิยนุสรณ์ ดร.กิตติ แก้วเขียว อาจารย์ภรณ์ไพลิน คุณวุฒิ ผู้ทรงคุณวุฒิ ในการตรวจเครื่องมือที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา นอกจากนี้คณะกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา สุปงกฏ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ชรภรณ์ ชัชวาลชาญชนกิจ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชญญาภัค หล้าแหล่ง ช่วยชี้แนะแนวทางแก้ไขปัญหามากมาย อันเป็นประโยชน์ต่อรายงานสหกิจฉบับนี้จนทำให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความสมบูรณ์

ขอขอบคุณนายสมพล ศิลปสุวรรณ หัวหน้าแผนกบริหารงานทั่วไป การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดชุมพร ที่ให้ความอนุเคราะห์นักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์สหกิจศึกษา ขอขอบคุณ นายทวิทย์ แสงพิรุณ ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดชุมพร กราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่เป็นกำลังใจผลักดันให้การศึกษาลุล่วงไปได้ด้วยดีพร้อมทั้งช่วยหาแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยความรักและความเข้าใจเสมอ

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณประโยชน์และความดีอันพึงมีคุณค่าจากรายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้แด่ผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพยิ่งที่ให้รายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้สำเร็จลงได้ ตลอดจนครูบาอาจารย์ทุกท่านซึ่งเป็นผู้มอบวิชาความรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งแก่ผู้ศึกษาหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยไว้ ณ ที่นี้

สุทามาศ แชนพิมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	X
ส่วนที่ 1 รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	
1.1 บทนำ.....	2
1.2 การปฏิบัติงาน.....	5
ส่วนที่ 2 หัวข้อรายงานสหกิจศึกษา	
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	10
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	11
1.3 ประโยชน์ของการศึกษา.....	11
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	11
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	12
1.6 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	14
1.7 นิยามศัพท์.....	15
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติความเป็นมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	17
2.2 บริบทการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.....	19
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	21
2.4 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารลูกค้าสัมพันธ์.....	25
2.5 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ.....	27
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	
3.1 การออกแบบการศึกษา.....	39
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	39
3.3 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	40
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	40

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้ในงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 3	3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
	3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	43
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	47
	4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการ องค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.....	50
	4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารลูกค้า สัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.....	58
	4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.....	64
	4.5 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด การวิเคราะห์ สหสัมพันธ์แบบพหุคูณของตัวแปร อิสระทั้งหมด.....	73
	4.6 การทดสอบสมมติฐาน.....	73
	4.7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	78
บทที่ 5	สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
	5.1 สรุปผลการศึกษา.....	79
	5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	87
	5.3 ข้อเสนอแนะการศึกษา.....	91
บรรณานุกรม.....		93
ภาคผนวก.....		97
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	98
	ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ และจดหมายต่าง ๆ.....	108
	ภาคผนวก ค ค่าคุณภาพของแบบสอบถาม.....	119
	ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ.....	130
	ภาคผนวก จ เอกสารที่เกี่ยวข้องหนังสือรับรองสหกิจศึกษา.....	166
ประวัติย่อผู้ศึกษา.....		168

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.7	สรุปความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร.....	34
4.1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ.....	47
4.2	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ.....	47
4.3	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	48
4.4	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพสมรส.....	48
4.5	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ.....	49
4.6	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน.....	49
4.7	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า.....	50
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อ คุณภาพการให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร...	50
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์การ ด้านการวางแผน.....	52
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการ องค์การด้านการจัดองค์การ.....	53
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการ องค์การด้านการสั่งการ.....	55
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์การ ด้านการควบคุม.....	57
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับการบริหารลูกค้า สัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.....	58
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหาร ลูกค้าสัมพันธ์ด้านการติดตามลูกค้า.....	59
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้า สัมพันธ์ด้านสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า.....	60
4.16	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้า สัมพันธ์ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน.....	62

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.17	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า.....	63
4.18	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.....	65
4.19	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ.....	65
4.20	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม.....	67
4.21	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านความเชื่อมั่น.....	68
4.22	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านความใส่ใจ.....	70
4.23	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการสนองตอบลูกค้า.....	71
4.24	แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ศึกษาทั้งหมด.....	73
4.25	การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยการจัดการองค์การ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.....	74
4.26	การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.....	76
4.27	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	78

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	ภาพสถานประกอบการ.....	2
1.2	ภาพลักษณะการให้บริการ.....	2
1.3	กรอบแนวคิดการศึกษา.....	14



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รายงานการปฏิบัติงานการฝึกงาน

ภาคเรียนที่ 1/2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

แผนกบริหารงานทั่วไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทนำ



ภาพที่ 1.1 ภาพสถานประกอบการ

ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดชุมพร

ที่อยู่ เลขที่ 1 หมู่ 12 ตำบลท่ามะแซ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดชุมพร 86140

ลักษณะสถานประกอบการ/ผลิตภัณฑ์/การให้บริการหลัก



ภาพที่ 1.2 ลักษณะการให้บริการหลัก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority ตัวย่อ PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาค ทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย ในส่วนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีหน้าที่ดูแลไฟฟ้าในส่วนของ อำเภอลำทะเมนชัย และอำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์

กฟภ. เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ และสังคมอย่างยั่งยืน

พันธกิจ

จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้าและดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่องมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ

ตำแหน่ง นักศึกษาฝึกสหกิจงานบริหารงานทั่วไป

ลักษณะงาน ลงทะเบียน รับ - ส่งเอกสาร จัดทำ จัดเตรียม ตรวจสอบ ร่างหนังสือโต้ตอบ บันทึก สรุป จัดทำรายงาน และสถิติ ดูแลเอกสาร/ครุภัณฑ์และอุปกรณ์

บุคลากรที่ปรึกษาและตำแหน่งของบุคลากรที่ปรึกษา

นายสมพล ศิลปสุวรรณ ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริหารงานทั่วไป

ระยะเวลาปฏิบัติงาน

2 สิงหาคม จนถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2564

วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

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

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน

1. สามารถนำความรู้ ความสามารถ และทักษะจากการปฏิบัติงานไปใช้ในการทำงานในสถานประกอบการจริงได้
2. มีความอดทนในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นที่มีวิถีชีวิตแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 3. ได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น วัฒนธรรมขององค์กรที่ทำงานเรา
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ได้ฝึกตัวเองให้เป็นคนที่มีระเบียบวินัยมากขึ้น เช่น การเข้ามาทำงานให้ตรงต่อเวลา
5. ได้ฝึกตนเองเรื่องความรับผิดชอบต่อหน้าที่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน
เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
- เรียนรู้งานเกี่ยวกับแผนบริหารงาน ทั่วไป - เรียนรู้โครงสร้างองค์กร - เรียนรู้การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการ บันทึกรับ-ส่งเอกสาร	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - เนื่องระหว่างที่พี่เลี้ยงได้สอนงานจำได้ ไม่หมด <u>วิธีการแก้ไข</u> - หาสมุดมาจดและบันทึกเสียงระหว่างพี่ เลี้ยงสอนงาน เพื่อนำไปทบทวนเกี่ยวกับ รายละเอียดงานต่าง ๆ	- ได้รับความรู้และ ประสบการณ์ใหม่ๆ เกี่ยวกับการทำงานใน องค์กร
- ลงบันทึกรายชื่อผู้ค้างชำระค่าใช้ บริการไฟฟ้าประจำเดือนกรกฎาคม	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - เนื่องจากเอกสารค่อนข้างเยอะ อาจเกิด การตรวจสอบผิดพลาดได้ <u>วิธีการแก้ไข</u> - ต้องทำงานด้วยมีสติและรอบคอบ	- ฝึกให้มีความ รอบคอบในการ ทำงาน
- เรียนรู้เกี่ยวกับการบันทึกแบบการ ประชุม	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - เนื่องจากระหว่างที่พี่เลี้ยงสอนงานจำได้ ไม่หมด <u>วิธีการแก้ไข</u> - หาสมุดมาจดและบันทึกเสียงระหว่างพี่ เลี้ยงสอนงาน เพื่อนำไปทบทวนเกี่ยวกับ รายละเอียดงานต่าง ๆ	- ได้มีการเรียนรู้ และปรับตัวดีขึ้น
- เรียนรู้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับฝ่าย บริหารลูกค้า - เรียนรู้การลงชื่อเข้าปฏิบัติงานของ พนักงาน	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - เนื่องจากระหว่างที่พี่เลี้ยงสอนงานจำได้ ไม่หมด <u>วิธีการแก้ไข</u> - จดเพื่อนำไปทบทวน	- ได้เรียนรู้และลง มือปฏิบัติเกี่ยวกับ การบันทึกเวลาเข้า- ออกงานลงในระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน
เดือนกันยายน พ.ศ. 2564

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
- ออกแบบสอบถามและออกแบบฟอร์ม ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - ไม่เคยทำแบบสอบถามออนไลน์ ทำให้ใช้เวลาในการทำงาน <u>วิธีการแก้ไข</u> - ต้องกลับมาศึกษาหาความรู้ เพิ่มเติมเกี่ยวกับการสร้าง แบบสอบถามออนไลน์	- ได้ทำในสิ่งที่ไม่ เคยทำทำให้ได้รับ ความรู้เพิ่ม
- เชื้อโคโรนาไวรัสระบาด พนักงาน - บันทึกรักษาดี/ความผิดของพนักงาน	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - เนื่องจากเอกสารค่อนข้างเยอะ อาจเกิด การตรวจสอบผิดพลาดได้ <u>วิธีการแก้ไข</u> - ต้องทำงานด้วยมีสติและรอบคอบ	- ฝึกให้มีความ รอบคอบในการ ทำงาน
- ไปศึกษาเรียนรู้งานต่างแผนก คือ แผนกบริการลูกค้า	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - มีประชาชนจำนวนมากเข้ามาใช้ บริการ <u>วิธีการแก้ไข</u> - มีการจัดลำดับคิว	- ฝึกให้มีความ รอบคอบในการ ทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน
เดือนตุลาคม พ.ศ. 2564

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
- คัดแยกเอกสารพนักงานที่ลาออก	<u>ปัญหาที่พบ</u> - มีหลายรายชื่อตกค้าง <u>วิธีแก้ไข</u> - ตรวจสอบเช็คกับพนักงานที่ปรึกษา สอบถามเพื่อความถูกต้อง	- การเรียนรู้ ข้อผิดพลาดแต่ละ กรณีด้วยตนเองใน การพบเจอ และ เรียนรู้จนเกิดทักษะ การแก้ไขงานได้ ด้วยตนเอง หาก แก้ไขไม่ได้ ทำการ ปรึกษาเจ้าหน้าที่ที่ ปรึกษา
- เก็บใบแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าใช้ บริการภายในกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	<u>ปัญหาที่พบ</u> - มีผู้ใช้บริการจำนวนมากและมี รายชื่อเหมือนกันหลายคน <u>วิธีแก้ไข</u> - ตรวจสอบให้ละเอียดอีกครั้ง	- ฝึกความรอบคอบ ในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน
เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
- ตรวจสอบเอกสารผู้เข้าติดต่อรับบริการ ติดตั้งหม้อแปลง	<u>ปัญหาที่พบ</u> - มีหม้อแปลงหลากหลายประเภท ลูกค้าอาจจะสับสนการใช้งาน <u>วิธีการแก้ไข</u> - อธิบายความเหมือนและความ แตกต่าง	- ได้ลงมือทำงานที่ ได้รับมอบหมาย และมีการสังเกต ข้อผิดพลาดของ ตนเอง นำมาแก้ไข จนสำเร็จลุล่วง
- ตรวจสอบรายการบัญชี กับแผนกบัญชี และจัดบันทึกเอกสารลงในระบบ	<u>ปัญหาที่พบ</u> - มีรายการจำนวนมากและ ยอดเงินจำนวนมาก <u>วิธีการแก้ไข</u> ตรวจสอบแต่ละ ยอดเงินให้ถูกต้อง	- ได้เรียนรู้และฝึก ความรอบคอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



หัวข้อรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
เรื่อง
การจัดการองค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการ
ให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ไฟฟ้ามีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เพราะไฟฟ้ามีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ ด้านเศรษฐกิจ และสังคม ไฟฟ้าได้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นต่างๆ มีบทบาทต่อการประกอบอาชีพและการดำเนินชีวิตของประชาชนในปัจจุบันไฟฟ้ายังสนับสนุนการพัฒนาในด้านต่างๆ เช่น ช่วยส่งเสริมเพื่อฟื้นฟูสภาวะเศรษฐกิจของประเทศชาติ การดำเนินธุรกิจ ทางด้านอุตสาหกรรม ด้านเทคโนโลยี ด้านธุรกิจบริการตลอดจนถึงเครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้านพักอาศัย ผู้ใช้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่เลือกที่จะมาชำระค่าไฟฟ้า ที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีเพียงบางส่วนที่เลือกชำระที่ธนาคารพาณิชย์และร้าน 7-Eleven การพัฒนาประเทศชาติต้องพัฒนาระบบไฟฟ้าให้มีความเชื่อถือได้ ให้มีความเพียงพอในการให้บริการ และการให้บริการที่ดี กิจกรรมของการไฟฟ้าเป็นกิจการสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของผู้คนส่วนใหญ่ ใช้เงินลงทุนสูงแต่มีผลตอบแทนต่ำเนื่องจากกิจการของการไฟฟ้าอยู่ในการควบคุมกำกับของรัฐบาล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติ รัฐบาลจึงเข้ามาควบคุมในรูปแบบ “รัฐวิสาหกิจ” (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2564 : ออนไลน์)

การปฏิบัติงานและให้บริการกับประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้นทุกปีพบว่ายังมีปัญหาอุปสรรคไม่เป็นที่ประทับใจของผู้ใช้ไฟฟ้ามาจากสาเหตุต่างๆ เช่น การบริการล่าช้าแรงดันไฟฟ้าตกไฟฟ้ายดับเป็นเวลานานไฟฟ้ายกะพริบซึ่งมูลเหตุต่างๆ นั้นมาจากเหตุขัดข้องทางเทคนิค เช่น ขัดข้องในระบบผลิตระบบส่งและระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้องจากอุปกรณ์ไฟฟ้าหรือเกิดจากสิ่งที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น สภาพอากาศ สิ่งแวดล้อมพายุฝนฟ้าคะนองฟ้าผ่าลงสายส่งสายจำหน่ายหรืออุปกรณ์ไฟฟ้าต้นไม้ล้มทับสายไฟฟ้า และไฟป่าหรือเกิดจากคนหรือสัตว์ต่างๆ เช่น งูเลื้อยขึ้นสู่สายส่งหรืออุปกรณ์ไฟฟ้าในสถานีไฟฟ้าแรงสูง แมวหรือตุ๊กแกปีนขึ้นสู่อุปกรณ์คนยิงนกพลาดถูกสายไฟฟ้าขาด และการดับไฟฟ้าที่สามารถควบคุมได้โดยเป็นการดับไฟฟ้าเพื่อทำงานของการไฟฟ้า เช่น การบำรุงรักษาเปลี่ยนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ชำรุดโดยทั่วไปการไฟฟ้าจะใช้วิธีการทำงานโดยไม่ดับไฟฟ้าหรือที่เรียกว่า ฮอทไลน์ (Hotline) ซึ่งพนักงานจะได้รับการอบรมเป็นพิเศษและใช้เครื่องอุปกรณ์พิเศษในการปฏิบัติงานโดยไม่ดับไฟฟ้าเพื่อมิให้เกิดผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟฟ้าหากมีความจำเป็นต้องดับไฟจะแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้า (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2564 : ออนไลน์)

การให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้านับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าและแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว มีความโปร่งใส มีความยุติธรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้นเพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความสมบูรณ์และมีความพร้อมอยู่เสมอผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร ในประเด็น ปัจจัยการจัดการองค์การ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และ การควบคุม ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ประกอบด้วย การติดตามลูกค้า สัมพันธ์ภาพกับลูกค้า การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ ความเป็นรูปธรรม การให้ความเชื่อมั่น ความใส่ใจ และการสนองตอบลูกค้า เพื่อที่จะได้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานในการที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนางานด้านการให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยการจัดการองค์การและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร
3. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับความคิดเห็นของปัจจัยการจัดการองค์การและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร
2. เพื่อทราบถึงระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร
3. เพื่อทราบถึงระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 สมมติฐานที่ 1 H1a – H1d

1. ปัจจัยการจัดการองค์การ ด้านการวางแผน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ปัจจัยการจัดการองค์การ ด้านการจัดองค์การ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
3. ปัจจัยการจัดการองค์การ ด้านการสั่งการ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
4. ปัจจัยการจัดการองค์การ ด้านการควบคุม ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

1.4.2 สมมติฐานที่ 2 H2a – H2d

1. ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการติดตามลูกค้า ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
2. ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
3. ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
4. ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์

ประชาชนในอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร จำนวน 86,524 คน (อ้างอิงข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564)

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.5.2.1 ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยการจัดการองค์การและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

1.5.2.1.1 ปัจจัยการจัดการองค์การ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดการ การสั่งการ และการควบคุม

1.5.2.1.2 ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ประกอบด้วย การติดตามลูกค้าสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า

1.5.2.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ ความเป็นรูปธรรม การให้ความเชื่อมั่น ความใส่ใจ และการสนองตอบลูกค้า

1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของโครงการวิจัยเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดใครเห็นว่าเป็นประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ยกเว้นให้ ไม่มเห็นแต่เพียงอย่างเดียว และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาการเก็บข้อมูล

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



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 กรอบแนวคิดของการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority ตัวย่อ PEA) หมายถึง เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนใน ส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ และกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง

2. ปัจจัยการจัดการองค์การ หมายถึง การจัดการความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ คือ ตัวบุคคล และหน้าที่การทำงานเพื่อรวมกันเข้าเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้

3. การวางแผน (Planning) คือ กระบวนการวิเคราะห์และการตัดสินใจ ของผู้บริหาร ที่จะกำหนดวิธีการไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นระบบเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติให้บรรลุผลตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำเอาข้อมูลข่าวสาร (Information) ในอดีตมา กำหนดหรือพยากรณ์อนาคต ดังนั้นแนวคิดของการวางแผนจึงมีลักษณะเป็น “ศาสตร์” ที่ต้องใช้ ข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Information) ที่มีความแม่นยำและเชื่อถือได้ และจะต้อง ประกอบด้วยองค์ประกอบที่ชัดเจน และมีความต่อเนื่องกันตามลำดับ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้แผนมีความรู้ และความเข้าใจที่จะสามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้

4. การสั่งการ (Leading) คือ การใช้ทักษะในการบริหารตลอดจนความสามารถของผู้บริหาร ในการติดต่อประสานงาน สั่งการ และกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบของ ตนเอง เพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การควบคุม (Controlling) คือ กระบวนการวัดและแก้ไขการปฏิบัติงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชา และเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดแผนการดำเนินการตามแผน และการประเมิน แผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

6. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ คือ กิจกรรมการตลาดที่กระทำต่อลูกค้าอาจจะเป็นลูกค้า ผู้บริโภคหรือลูกค้าคนกลางในช่องทางการจัดจำหน่ายแต่ละรายอย่างต่อเนื่องมุ่งให้ลูกค้าเกิดความ เข้าใจมีการรับรู้ที่ดี ตลอดจนรู้สึกชอบบริษัท และสินค้าหรือการบริการของบริษัท ทั้งนี้จะมุ่งเน้น กิจกรรมการสื่อสารแบบสองทางมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้าให้ได้ ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย (Win-Win Strategy) เป็นระยะเวลายาวนาน

7. การติดตามลูกค้า (Customer Prospecting) คือ การเสาะแสวงหาศึกษาความต้องการ ความจำเป็นของลูกค้าใหม่ และได้มีการทำการสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อเตรียมผลิตภัณฑ์ และสิ่งที่ดีดึงดูดใจสำหรับลูกค้า

8. สัมพันธภาพกับลูกค้า (Relations with Customers) คือ การเริ่มต้น การพัฒนาการ รักษา และการสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อรองรับลูกค้าให้รู้สึกดียิ่งขึ้นไป

9. การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน (Interactive Management) คือ การมีการติดต่อ เอกสารนี้เป็นเอกสารทบทวนเนื้อหาสำหรับการเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ได้ตอบ เชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อสนเทศ การปฏิสัมพันธ์กันระหว่างลูกค้ากับองค์กร ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ยกเว้นที่ มิมีเหตุแต่เพียงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า (Understanding Customer Expectations) คือ กระบวนการทางธุรกิจที่สร้างมวลความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังความจำเป็นของลูกค้า เตรียมผลิตภัณฑ์ การบริการที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า

11. การให้อำนาจ (Empowerment) หมายถึง กระบวนการนำเอาการสนับสนุนส่งเสริม และการให้รางวัลแก่พนักงานที่ได้ริเริ่มและมีส่วนในการสร้างสรรค์คุณค่า และช่วยแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้

12. คุณภาพการให้บริการ คือ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีคุณสมบัติคล้อยกันเพียงไร ข้อเสนอที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

13. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ โอกาสที่อุปกรณ์นั้นๆ จะทำงานได้ตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด (Anthony M. Smith & Glenn R. Hinchcliffe)

14. ความเป็นรูปธรรม (Concrete) คือ ทักษะทางกายภาพที่ผู้ใช้บริการเห็นและสัมผัสได้ เช่น อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และการอำนวยความสะดวก รวมไปถึงบุคลากรที่ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดี

15. การให้ความเชื่อมั่น (Reassurance) คือ การตรวจสอบหลักฐานอย่างเที่ยงธรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งการประเมินอย่างเป็นอิสระ ในกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลขององค์กร เช่น การให้ความเชื่อมั่นทาง ด้านการเงิน การปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และความมั่นคงปลอดภัยของระบบต่างๆ

16. ความใส่ใจ (Empathy) คือ การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ มีการเตรียมความพร้อมเป็นระยะตั้งแต่ก่อน ระหว่าง และภายหลังการให้บริการเพื่อสนองความต้องการที่แตกต่างของผู้ใช้บริการ

17. การสนองตอบลูกค้า (Customer response) คือ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ มีความยินดีที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทันทีด้วยความตั้งใจทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกรวดเร็ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การจัดการองค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร” ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1 ประวัติความเป็นมาการไฟฟ้าประเทศไทย

2.1.1 ประวัติการไฟฟ้าประเทศไทย

2.1.2 หน่วยงานการไฟฟ้าในประเทศไทย

2.2 บริบทการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

2.5 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7 ตารางสรุปตัวแปรต้น ตัวแปรตาม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติความเป็นมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.1.1 ประวัติการไฟฟ้าประเทศไทย

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นครั้งแรกเมื่อปี 2427 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือจอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่นไวยวรนาถ โดยท่านได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าเดินสายไฟฟ้า และติดตั้งโคมไฟฟ้าที่กรมทหารหน้าซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบันในวันที่เปิดทดลองใช้แสงสว่างด้วยไฟฟ้าเป็นครั้งแรกรนั้น ปรากฏว่าบรรดาขุนนาง ข้าราชการ และประชาชนมาดูแสงไฟอย่างแน่นด้วยความตื่นตาตื่นใจ เมื่อความทรงทราบฝ่าละอองธุลีพระบาทพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯให้ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างขึ้นในวังหลวงทันที จากนั้นมาไฟฟ้าก็เริ่มแพร่หลายไปตามวังเจ้านาย

กิจการไฟฟ้าในประเทศไทยเริ่มก่อตัวเป็นรูปเป็นร่างเมื่อบริษัทจากประเทศเดนมาร์กได้ขอสัมปทานผลิตกระแสไฟฟ้าเพื่อใช้เดินรถรางจากบางคอแหลมถึงพระบรมมหาราชวังเป็นครั้งแรก และได้ขยายการผลิตไฟฟ้าเพื่อแสงสว่างโดยติดตั้งระบบผลิตที่มันคงถาวรขึ้นที่วัดเลียบ (ที่ตั้งการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน) ต่อมาในปี 2457 โปรดเกล้าฯให้ตั้งโรงไฟฟ้าขึ้นอีก 1 โรง เรียกว่า การไฟฟ้าหลวงสามเสน ซึ่งต่อมามีฐานะเป็นกองหนึ่งของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และในที่สุดได้รวมเข้ากับกิจการไฟฟ้ากรุงเทพฯ (วัดเลียบ) จนกลายมาเป็นการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้เฉพาะเพื่อการศึกษาค้นคว้า ไม่สามารถนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากทางผู้จัดทำ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค เริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อทางราชการได้ตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นในกองบวรภิบาล กรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และได้ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมขึ้นเพื่อจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ประชาชนเป็นแห่งแรกเมื่อปี 2473 จากนั้นไฟฟ้าจึงได้แพร่หลายไปสู่หัวเมืองต่างๆ ขณะเดียวกันก็มีเอกชนขอสัมปทานจัดตั้งการไฟฟ้าขึ้นหลายแห่ง ต่อมาในปี 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้าเป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็นกองไฟฟ้าภูมิภาค

หลังจากก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมเป็นแห่งแรกแล้วมีการทยอยก่อสร้างไฟฟ้าให้ชุมชนขนาดใหญ่ระดับจังหวัดและอำเภอต่างๆ เพิ่มขึ้นแต่ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 กิจการไฟฟ้าขาดแคลนอะไหล่และน้ำมันเชื้อเพลิง ระบบผลิตขั้วรถทรุดโทรมจนถึงปี 2490 สภาวะทางเศรษฐกิจเริ่มดีขึ้น ประเทศไทยเริ่มพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญขึ้น ดังนั้นภารกิจของไฟฟ้าภูมิภาคจึงหนักหน่วงขึ้น รัฐบาลเริ่มเห็นความจำเป็นในการเร่งขยายการก่อสร้างกิจการไฟฟ้าเพิ่มขึ้นใหม่ และดำเนินกิจการไฟฟ้าที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้นจึงได้จัดตั้งองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมื่อปี 2497 เพื่อรับผิดชอบดำเนินการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค

องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นองค์การเอกเทศตามพระราชกฤษฎีกาซึ่งให้ไว้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พุทธศักราช 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 16 มีนาคม พุทธศักราช 2497 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นเป็นผู้ควบคุมการบริหารอยู่ภายใต้การควบคุมของกรมโยธาเทศบาลกระทรวงมหาดไทยและรัฐบาลโดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจกำกับโดยทั่วไป องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีทุนประเดิมตามกฎหมายจำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในความดูแลจำนวน 117 (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ออนไลน์ 2564)

2.1.2 หน่วยงานการไฟฟ้าในประเทศไทย

หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับไฟฟ้าในประเทศไทยตั้งแต่ระบบผลิต ระบบส่งจ่าย จนถึงระบบจำหน่ายให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า แบ่งเป็น 2 ภาคส่วน คือ

1. ภาครัฐ ได้แก่ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) และการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.)
2. ภาคเอกชน มีเฉพาะระบบผลิตไฟฟ้าเท่านั้น เช่น บริษัท ผลิตไฟฟ้าราชบุรีโฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) บริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน)

นอกจากนี้ยังมีคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) ซึ่งเป็นองค์กรอิสระที่ทำหน้าที่กำกับกิจการไฟฟ้าและกิจการก๊าซธรรมชาติภายใต้กรอบนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงพลังงาน

1. การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคมพ.ศ. 2512 โดยรัฐบาลได้รวมรัฐวิสาหกิจที่รับผิดชอบในการจัดหาไฟฟ้า ซึ่งได้แก่ การลิกไนท์ (กลน.) การไฟฟ้ายันฮี (กฟย.) และการไฟฟ้าตะวันออกเฉียงเหนือ (กฟ.อน.)

เป็นหน่วยงานเดียวกัน คือ “การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” มีชื่อย่อว่า “กฟผ.” มีนายเกษม จาติกวณิช เป็นผู้ว่าการคนแรก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อการเรียนการสอน เมื่อผู้ใดเห็นหน้าไปใช้ประโยชน์ในทางที่ไม่ถูกต้องโดยไม่แจ้งให้ทราบก่อนจะถือว่าผิดกฎหมาย

2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทยก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 โดยรับโอนทรัพย์สิน หนี้สิน และความรับผิดชอบขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในขณะนั้นมาดำเนินการอยู่ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจในการผลิตจัดให้ได้มาจัดส่งจัดจำหน่าย และการบริการด้านพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรมในเขตจำหน่าย 74 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ
3. การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) การไฟฟ้านครหลวงจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2501 ตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้านครหลวง พ.ศ. 2501 ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2530 และ พ.ศ. 2535 เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคสาขาพลังงาน สังกัดกระทรวงมหาดไทยมีภารกิจในการจัดให้ได้มาจำหน่ายดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่องหรือที่เป็นประโยชน์แก่การไฟฟ้านครหลวง โดยมีพื้นที่เขตจำหน่ายใน 3 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ
4. คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2551 ตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 เพื่อแยกงานนโยบายและงานกำกับดูแลออกจากการประกอบกิจการพลังงาน โดยเปิดโอกาสให้ภาคเอกชน ชุมชนและประชาชนมีส่วนร่วมและมีบทบาทมากขึ้นรวมทั้งให้การประกอบกิจการพลังงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงมีปริมาณเพียงพอ และทั่วถึงในราคาที่เป็นธรรม และมีคุณภาพได้มาตรฐาน โดย กกพ. ทำหน้าที่กำกับกิจการไฟฟ้า และกิจการก๊าซธรรมชาติภายใต้กรอบนโยบายของรัฐ (หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางด้านพลังงานไฟฟ้าในประเทศไทย ออนไลน์ 2564)

2.2 บริบทการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

พื้นที่รับผิดชอบ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร รับผิดชอบการให้บริการด้านกระแสไฟฟ้า

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ที่อยู่ : เลขที่ 1 หมู่ 12 ตำบลท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร 86140 โทรศัพท์: 077 599 250
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่อยู่: 19/1 หมู่ 3, ตำบลทะเลทรัพย์ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร, 86160 โทรศัพท์: 077 591 250
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย ตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่อยู่: 89 หมู่ 13 ตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 86210 โทรศัพท์: 077-656360,077656366

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน้าที่และความรับผิดชอบ

แผนกบริการลูกค้า (ผบค.)

งานบริการรับคำร้อง ตรวจสอบระบบไฟฟ้าของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ สํารวจออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ทิ้งงบผู้ใช้ไฟ และงบ กพท.บริการหลังการขาย งานลูกค้าสัมพันธ์ ส่งเสริมการตลาด สารสนเทศทางการตลาด ตรวจสอบ วิเคราะห์ แก้ไข คุณภาพไฟฟ้า และงานตามที่อยู่บังคับบัญชามอบหมาย

แผนกมิเตอร์ (ผมต.)

งานควบคุมคลังย้อยมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ ติดตั้ง รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่ม/ลดมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ ตรวจสอบมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ อ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่, มิเตอร์แบ่งแดน และมีเตอร์ของผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP) บริการหลังการขาย จัดทำฐานข้อมูลระบบไฟฟ้า ควบคุมตรวจสอบเครื่องมือวัดไฟฟ้า และงานตามที่อยู่บังคับบัญชามอบหมาย

แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา (ผบป.)

งานสั่งงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง วิเคราะห์วางแผน และควบคุมการจ่ายไฟฟ้า สํารวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า ก่อสร้างระบบจำหน่ายตรวจสอบ และ บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ฮอทไลน์ ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า บริการหลังการขายตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง ระบบผลิต และระบบไฟฟ้าสำรองแปลงและคาปาซิเตอร์ จัดทำฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS) ควบคุมสายสื่อสารโทรคมนาคม ควบคุมคลังพัสดุย้อยสํารองงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ปรับปรุงฐานข้อมูลระบบ GIS และงานตามที่อยู่บังคับบัญชามอบหมาย

แผนกก่อสร้าง (ผกส.)

งานสํารวจ ออกแบบ ปรับปรุง ระบบไฟฟ้า ก่อสร้างปรับปรุงระบบจำหน่าย และสายส่งไฟฟ้า งานยานพาหนะ และเครื่องมือกล ความปลอดภัยและชีวอนามัย โยธาและซ่อมแซมสถานที่บริการหลังการขาย ปรับปรุงฐานข้อมูลระบบ GIS และงานตามที่อยู่บังคับบัญชามอบหมาย

แผนกบัญชีและประมวลผล (ผบป.)

งานด้านจดหน่วยและตรวจสอบหน่วยงานด้านประมวลผลบิลค่าไฟฟ้าปรับปรุงค่ากระแสไฟฟ้า งานด้านลูกค้ารายใหญ่ ควบคุมใบเสร็จรับเงิน การเก็บเงิน และรับชำระเงิน เร่งรัดติดตามหนี้ ควบคุมการงดจ่ายไฟ ทะเบียนประกัน (เงินสด/ไม่ใช้เงินสด) บัญชีลูกหนี้/เจ้าหนี้ ด้านตัวแทนปิดบัญชีประจำวัน ด้านการจ่ายเงินและภาษี บริหารการเงิน บัญชีก่อสร้าง และสินทรัพย์ บริหารงบประมาณ และการเงิน งานด้านต้นทุนการปิดงบการเงิน วิเคราะห์งบการเงิน งานศูนย์รวมข้อมูลและระบบเครือข่าย และงานตามที่อยู่บังคับบัญชามอบหมาย

แผนกบริหารงานทั่วไป (ผบท.)

ดำเนินการด้านงานบุคคล ดำเนินการ และตรวจสอบการเบิกจ่ายสวัสดิการ รับผิดชอบด้านธุรการ และงานสารบรรณ ดูแลความปลอดภัยของสำนักงาน และทรัพย์สิน การจัดซื้อ-จัดจ้าง

งานตรวจสอบใบสำคัญ และจัดทำใบสำคัญพร้อมตั้งหนี้ในระบบประสานงานและติดตามผลอรรถคดีต่างๆ ดูแลรักษาความสะอาดสำนักงาน และงานตามที่อยู่บังคับบัญชามอบหมาย

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ความหมายของการบริหารจัดการ

Parsons, T. (1964) ได้ให้ความหมายว่า หากมององค์การในแง่ของสังคมแล้วองค์การก็คือกลุ่มหนึ่งที่ถูกสร้างขึ้นอย่างรอบคอบ และมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามสถานการณ์ของเวลา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

Herbert, Hicks G. (1972) กล่าวว่า องค์การ คือ กระบวนการจัดโครงสร้างที่ประกอบด้วยบุคคลซึ่งเข้ามาปฏิสัมพันธ์ และร่วมกันทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

2.3.1 นิยามความหมายและความสำคัญของการบริหารจัดการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้ให้นิยามความหมายของการจัดการ (Management) หมายถึง การสั่งงานควบคุมงานดำเนินงาน โดยมีนักวิชาการที่ศึกษาด้านการบริหารให้ความหมายเพิ่มเติม ว่าการบริหารเป็นวิธีการทำให้งานสำเร็จโดยอาศัยผู้อื่น (Getting things done through other people) และกล่าวว่าผู้บริหารมีกรอบในการพิจารณาการบริหารของผู้บริหารให้สำเร็จมี 5 ประการตามคำย่อภาษาอังกฤษว่า “POSDC” ดังนี้คือ

P คือ Planning หมายถึง การวางแผนเป็นการกำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อความสำเร็จที่จะตามมาในอนาคตผู้บริหารที่ดีต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลเพื่อกำหนดทิศทาง

O คือ Organizing หมายถึง การจัดองค์กรเป็นการกำหนดโครงสร้างความสัมพันธ์ของสมาชิกและสายบังคับบัญชาภายในองค์กรมีการแบ่งงานกันทำ และการกระจายอำนาจ

S คือ Staffing หมายถึง งานบุคลากรเป็นการสรรหาบุคลากรใหม่การพัฒนา และการใช้คนให้เหมาะสมกับงาน

D คือ Directing หมายถึง การอำนวยการเป็นการสื่อสารเพื่อให้เกิดการดำเนินการตามแผนผู้บริหารต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และต้องมีภาวะผู้นำ

C คือ Controlling หมายถึง การกำกับดูแลเป็นการควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานภายในองค์กรรวมทั้งกระบวนการแก้ปัญหาภายในองค์กรบุคลากร

Fayol's 14 Principle Management หลักการบริหารจัดการสากล 14 ประการประกอบด้วย

1. การแบ่งงาน (Division of Work) คือ การแบ่งงานระหว่างคนงานกับผู้จัดการจะช่วยเพิ่มผลผลิต

2. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) คือ เป็นสิทธิจะออกคำสั่งและใช้อำนาจเพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมทำตามคำสั่งขณะที่ทำให้เห็นข้อแตกต่างระหว่างอำนาจหน้าที่เป็นทางการกับอำนาจหน้าที่ส่วนบุคคล และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. วินัย (Discipline) คือ วินัยมีความจำเป็นเพื่อให้การบริหารมีความราบรื่น
4. เอกภาพการบังคับบัญชา (Unity of Command) คือ ควรได้รับคำสั่งจากหัวหน้าเพียงคนเดียว
5. ความเป็นเอกภาพของคำสั่ง (Unity of Direction) คือ เป็นความคิดเดียวกับเอกภาพของการบังคับบัญชาและแผนการเดียวสำหรับกิจกรรมมีจุดมุ่งหมายเดียวกันอาจเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าปราศจากเอกภาพของคำสั่ง
6. ให้ผลประโยชน์ขององค์กรมีความสำคัญกว่าผลประโยชน์ของบุคคล (Subordination of Individual Interests of the General Interest) คือ ผลประโยชน์ของพนักงานคนหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่งไม่ควรอยู่เหนือผลประโยชน์ขององค์กร
7. ค่าตอบแทน (Remuneration) คือ ค่าตอบแทนของบริหารความถูกต้อง
8. การรวมอำนาจไว้ในส่วนกลาง (Centralization) คือ การรวมอำนาจไว้ในส่วนกลางเป็นระเบียบตามธรรมชาติในองค์กรใหญ่มีความจำเป็นในการจัดตั้งคนกลางขึ้น การมอบอำนาจคนกลางที่มีความริเริ่มก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้จัดการความน่าเชื่อถือของผู้ใต้บังคับบัญชาและเงื่อนไขของธุรกิจ
9. หลักระเบียง (Scalar Chain) คือ ถ้ามีการใช้กฎขององค์กรที่เป็นทางการการสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา อาจต้องใช้เวลายาวนาน เช่น คนหนึ่งอาจส่งข้อความขึ้นไปตามสายการบังคับบัญชาแล้วรอจนถึงจุดหมายปลายทาง
10. ลำดับ (Order) คือ คนที่เหมาะสมควรอยู่ในที่เหมาะสมความรู้ที่ละเอียดในข้อกำหนดของมนุษย์และทรัพยากรขององค์กรและความสมดุลที่คงที่ระหว่างข้อกำหนดเหล่านี้
11. ความเที่ยงธรรม (Equity) คือ ความเที่ยงธรรมและความเสมอภาคจากการผลลัพธ์ของการรวมกันของความเมตตาและความยุติธรรม
12. ความมั่นคงในงานของบุคลากร (Stability of Tenure of Personnel) คือ สนับสนุนความมั่นคงในงานของบุคลากรเพื่อประกันถึงความราบเรียบในการปฏิบัติการ
13. ความริเริ่ม (Initiative) คือ การคิดแผนอย่างรอบคอบและประกันถึงความสำเร็จของมัน เป็นแหล่งที่ยิ่งใหญ่ของความเข้มแข็งในธุรกิจเพื่อสนับสนุนความริเริ่มผู้บังคับบัญชา
14. ความสามัคคีในหมู่คณะ (Esprit De Corps) คือ การสร้างสามัคคีบุคลากรในองค์กร ด้วยทัศนคติที่จะสร้างความสำคัญของความสามัคคีในหมู่พนักงานผู้จัดการต้องแสดงการมีส่วนร่วมบุคคลที่นอกจากจะเป็นตัวอย่างเน้นคุณธรรมแล้วผู้จัดการไม่ควรยึดถือคติพจน์ที่แบ่งแยก (Henri Fayol 1949)

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การใช้หลักศาสตร์แห่งการบริหารและศิลปะการจัดการเพื่องานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้โดยใช้หลักการทำงานเป็นทีม เพื่อเป็นวัตถุประสงค์ในการร่วมกันทำงานกับบุคคลอื่นและใช้หลักการวางแผนการบริหารการจัดองค์กรการสั่งการการกำกับดูแล

และการควบคุมให้ทั้งงานและคนบรรลุวัตถุประสงค์แห่งการบริหารงานและการบริหารคน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือการสงวนสิทธิ์ในเนื้อหา มิฉะนั้นผู้ใดที่นำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ผ่านการอนุญาตจากผู้จัดทำเอกสารนี้ ถือว่าผิดกฎหมาย และผู้จัดทำเอกสารนี้ขอสงวนสิทธิ์ในการดำเนินคดีหากมีการนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ผ่านการอนุญาตจากผู้จัดทำเอกสารนี้

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

หลักการบริหาร (Administrative principle) หมายถึง มุมมองของการจัดการที่ให้ความสำคัญกับผู้บริหารและลักษณะรูปแบบของพวกเขา โดยการบริหาร หมายถึง กระบวนการจัดองค์การและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า การบริหารจึงเป็นสิ่งที่เป็นพลวัต ไปตลอดเวลา องค์ประกอบ ๔ ด้านของกระบวนการบริหารมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organization) การสั่งการ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ล้วนแต่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างแยกจากกันไม่ได้ทั้งสิ้น การบริหารคือ งานของผู้หน้าที่ใช้ทรัพยากรบริหารที่มีอยู่ในหน่วยงาน เพื่อให้เป้าหมายที่กำหนดไว้บรรลุผล การบริหารยังเป็นศิลปะของการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งพร้อมด้วยกระบวนการวางแผน การจัดองค์การ การเป็นผู้นำและการควบคุม การบริหารเป็นการทำงานที่ให้บุคลากรหรือกลุ่มคนดำเนินงานให้สำเร็จเป้าหมายขององค์การ การบริหารจัดเป็นกิจกรรมที่พบในการทำงานทั้งหน่วยงานของรัฐและองค์การทางธุรกิจที่ทำในกระบวนการจะได้รับผลมากขึ้นขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ร่วมกันทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายหรืออาจกล่าวได้ว่า การบริหาร หมายถึง การที่องค์การใช้คน และวัสดุในการไปให้ถึงความต้องการที่กำหนดไว้ Barnard, C.T. (1972)

การบริหารเป็นเรื่องสำคัญที่กำหนดการดำเนินการในการแสวงหาความรู้อย่างมีเป้าหมายเป็นศิลปะเพื่อความชำนาญที่ถูกนำมาใช้ โดยเชื่อมองค์ประกอบ 6 M's เข้าด้วยกัน ได้แก่ Manpower, Materials, Money, Methods, Machines และ Morale เพื่อกำหนดและบรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งการบริหารที่มีประสิทธิภาพมีองค์ประกอบทางการบริหาร 11 ประการ ดังนี้

1. กำหนดมาตรฐานงานชัดเจน (standardization)
2. มีผู้บริหารเพียงคนเดียวในองค์การ (Division Of Labor)
3. มีเอกภาพการบังคับบัญชา (Unity of command)
4. มีความรับผิดชอบให้แก่ผู้ร่วมงาน (Delegation of Authority and Responsibility)
5. มีการแบ่งฝ่ายงานและบุคลากรผู้รับผิดชอบให้แก่ผู้ร่วมงานให้เฉพาะเจาะจงขึ้น (Division of Labor)
6. มีการกำหนดมาตรฐานงานชัดเจน (Span of control)
7. มีการมอบหมายการควบคุมดูแลเหมาะสม (Stability)
8. เปิดโอกาสการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ในองค์การได้ (Flexibility)
9. สามารถทำให้คนในองค์การเกิดความรู้สึกลอดภัย (Security)
10. มีการยอมรับนโยบายบุคคลที่มีความสามารถ (Personnel Policy)
11. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งบุคคลและองค์การ (Evaluation)

ซึ่งแนวทางการบริหารได้ระบุว่าเป็นไปได้ที่จะหาทางศึกษาถึงศาสตร์ที่เกี่ยวกับการบริหาร

(Administrative) ซึ่งสามารถใช้ได้กับการบริหารทุกชนิดไม่จำเป็นที่จะเป็นการบริหารงานธุรกิจ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของโรงเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ยืมหรือผู้ใช้เอกสารนี้ไปใช้ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อุตสาหกรรม องค์กร หรืองานองค์การของรัฐบาล ซึ่งได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับหน้าที่ทางการบริหาร (Management Functions) 5 ประการ คือ

1. Planning (การวางแผน) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องดำเนินการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจ และกำหนดขึ้นเป็นแผนปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้เพื่อเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต
2. Organizing (การจัดองค์การ) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องจัดให้มีโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของ และตัวคนอยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสมในอันที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้
3. Commanding (การบังคับบัญชาสั่งการ) หมายถึง หน้าที่ในการสั่งการงานต่าง ๆ ต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะกระทำให้ผลสำเร็จด้วยดี โดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี จะต้องเข้าใจคนงานของตน จะต้องเข้าใจถึงข้อตกลงในการทำงานของคนงาน และองค์การที่มีอยู่ รวมถึง จะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดทั้งขึ้น และนอกจากนี้ยังต้องทำการประเมิน โครงสร้างขององค์การ และผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของตนเป็นประจำอีกด้วย หากโครงสร้างขององค์การที่เป็นอยู่ไม่เหมาะสมก็จำเป็นต้องปรับปรุงเช่นเดียวกัน ถ้าผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาคนใดหย่อนประสิทธิภาพ การไล่ออกเพื่อปรับปรุงกำลังคนที่มีอยู่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้นก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องทำ
4. Coordinating (การประสานงาน) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้ และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน
5. Controlling (การควบคุม) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว Fayol (1949)

สรุปได้ว่า จากคำนิยามข้างต้นของนักทฤษฎีและนักวิชาการด้านการบริหารได้ความคิดรวบยอด และความหมายของการบริหารจัดการว่า การบริหารจัดการ (Management) มีองค์ประกอบของคำว่า การบริหาร (Administration) และการจัดการ (Management) จึงทำให้การบริหารจัดการเป็นคำที่ใช้แยกกันในทางทฤษฎีเพื่ออธิบายความหมาย แต่ในทางปฏิบัติ กระบวนการ (Process) ขั้นตอน (Step) วิธีการ (Method) จะมีความคล้ายคลึงกัน และคำว่า การบริหาร (Administration) จะใช้ในการบริหารรัฐกิจ และการจัดการ (Management) จะใช้ในการบริหารธุรกิจ โดยในทางปฏิบัติของการบริหารธุรกิจอาจจะเรียกคำว่า Management ว่าหมายถึง การบริหารจัดการ ซึ่งในทางการบริหารจัดการได้มีการปรับประยุกต์หลักในการจัดการให้มีความกระชับ คล่องตัว สอดคล้อง ทั้งจากหลักการบริการ หลักการจัดการ ทำให้มีหลักการบริหารจัดการยุคใหม่หรือแนวใหม่ขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณค่า 4 ด้าน คือ คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ (product value) ระดับความน่าเชื่อถือความทนทาน ความสามารถในการใช้งาน การขายต่อ คุณค่าด้านบริการ (service value) พิจารณาจากการส่งมอบ บริการแก่ลูกค้าและการบำรุงรักษาคุณค่าด้านพนักงาน (personal value) จากความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความสามารถในการตอบคำถามของบุคลากรขององค์กร คุณค่าด้านภาพลักษณ์ (image value) พิจารณาจากภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image)

2. ความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คือระดับความรู้สึกลูกค้าจากการเปรียบเทียบคุณค่าจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการกับความคาดหวัง การตัดสินใจซื้อของลูกค้าบนพื้นฐานความคาดหวังที่ผู้บริโภคมีต่อคุณค่าแต่ละด้าน ลูกค้าเกิดความพึงพอใจหลังการซื้อได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับจากการบริโภคผลิตภัณฑ์บริการนั้น จากแนวคิดหลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สรุปได้ว่าการให้ความสำคัญกับคุณค่าของลูกค้าคำนึงถึงการสร้างสัมพันธ์ภาพอย่างถาวรทั้ง 2 คือคุณค่าในสายตาลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้าดังกล่าว ต่อความคาดหวังที่ผู้บริโภคเป็นการรับรู้สัมผัสถึงคุณค่าผลิตภัณฑ์และบริการ สอดคล้องกับความคิดเห็น

องค์ประกอบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ คือ กระบวนการจัดระบบลำดับเหตุการณ์สำคัญต่างๆ (Lawson-Body & Limayem 2004) ประกอบด้วย

1. การติดตามลูกค้า (Customer prospecting) คือ การที่กิจการได้มีการเสาะแสวงหาศึกษาความต้องการความจำเป็นของลูกค้าใหม่ และได้มีการทำสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อเตรียมผลิตภัณฑ์และสิ่งที่น่าสนใจสำหรับลูกค้ารายใหม่จากผลิตภัณฑ์ และบริการของธุรกิจและกิจการต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นสารสนเทศไว้สำหรับให้บริการลูกค้าเมื่อลูกค้าเดิมมีการร้องขอ

2. สัมพันธภาพกับลูกค้า (Relations with customers) คือ การเริ่มต้นการพัฒนาการรักษา และการสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเพื่อรองรับลูกค้าให้รู้สึกดียิ่งขึ้นไป

3. การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน (Interactive management) คือ การมีการติดต่อโต้ตอบ เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนสารสนเทศการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างลูกค้ากับองค์กร

4. การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า (Understanding customer expectations) คือ กระบวนการทางธุรกิจที่สร้างมวลความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังและความจำเป็นของลูกค้า เพื่อที่จะเตรียมผลิตภัณฑ์ และการบริการที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า

5. การให้อำนาจ (Empowerment) หมายถึง กระบวนการนำเอาการสนับสนุนส่งเสริมและการให้รางวัลแก่พนักงานที่เตรียมและมีส่วนในการสร้างสรรค์คุณค่า และช่วยแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้

6. การเป็นหุ้นส่วน (Partnerships) หมายถึง การส่งเสริมสนับสนุนด้านการดำเนินการต่างๆ แก่ผู้จัดหาสินค้าคู่ค้าที่ได้มีกิจกรรมที่สร้างสรรค์กับลูกค้า และเพิ่มแรงปรารถนาบริการไปสู่ผลิตภัณฑ์ และการนำเสนอการบริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. การทำให้เฉพาะเจาะจงบุคคล (Personalization) คือ การมอบหมายให้แต่ละสายงาน ธุรกิจนำเสนอลูกค้าและพัฒนาหรือเตรียมผลิตภัณฑ์เฉพาะให้พิเศษสำหรับลูกค้าเป็นการเฉพาะเจาะจง

2.5 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

(Kotler 2000) กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมาบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

(Parasuraman 1988) กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับ บริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเองโดยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการให้เลือกเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมดรวม 5 เกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance) และไว้วางใจ (Assurance) ซึ่งได้แก่ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามสัญญาไว้ การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า การทำงานไม่ผิดพลาด การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ และการมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

2. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security) ซึ่งได้แก่ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ การสร้างความปลอดภัย และเชื่อมั่นในการรับบริการ ความมีมารยาท และความสามารถของพนักงาน พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งได้แก่ความทันสมัยของอุปกรณ์สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ

4. ความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding) ซึ่งได้แก่การให้ความสนใจ และเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงาน บริการ เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า โอกาสในการรับทราบข่าวสารข้อมูลต่างๆ

ของกิจการผู้รับบริการ ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

5. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness) ได้แก่ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ การติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การวางแผนในการปฏิบัติต่อลูกค้า

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากใช้บริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง ซึ่งคุณภาพการให้บริการในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาโดยอ้างอิงจากแนวคิดของ (Parasuraman,1988) ประกอบไปด้วย ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ความเป็นรูปธรรมความใส่ใจและการสนองตอบลูกค้า เพราะเป็นหลักสำคัญในการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการขององค์กร

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 งานวิจัยในประเทศไทย

ชยพล ผู้พัฒนา (2562) ศึกษาเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง กรณีศึกษา: ธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า 2. เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัทตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กร 3. เสนอแนวทางการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ผลการวิจัยพบว่า พบว่าคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ และผลการศึกษาเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามกลุ่มอายุ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ และเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการศึกษาเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการศึกษาเปรียบเทียบ หาค่าความแตกต่างคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามฝ่ายที่สังกัดโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการศึกษาเปรียบเทียบ หาค่าความแตกต่างคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์

ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามกลุ่มอายุงานโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการศึกษาเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการศึกษาเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างของคุณภาพการ ให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามสถานที่ตั้งของบริษัทโดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่าทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการศึกษาเปรียบเทียบ หาค่าความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามจำนวนพนักงานในองค์กร โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการศึกษาเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างของคุณภาพการ ให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามประเภทของกิจการ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศิริรักษ์ ภูทธิธัญและกฤษฎา มูฮัมหมัด (2563) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของ ประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี และ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่พักอาศัย และอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 2. ปัจจัยคุณภาพการ ให้บริการ ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีพบว่า มีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลัสดา ยาวิลละ และคณะ (2564) ศึกษาเรื่อง “การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ความจงรักภักดีของผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของลูกค้าของผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 2. ศึกษาการ

บริหารลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้า และความจงรักภักดีของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก การวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยด้านการเข้าใจความคาดหวังของ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการติดตามลูกค้า ด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า และด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกันตามลำดับ ตัวแปรด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และด้านการเข้าใจความคาดหวังของเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการความจงรักภักดีของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งพบว่า ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน เป็นด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุดเนื่องจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การสื่อสารในปัจจุบันมีความก้าวหน้าอย่างมากทำให้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารสะดวกมากยิ่งขึ้น และยังมีค่าใช้จ่ายที่ลดลงมาก ส่งผลให้ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องปรับตัวให้มีช่องทางการสื่อสารให้ทันสมัย

ปฐมพงศ์ กุกแก้ว และพุดิพงษ์ ดวงจันทร์ (2563) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอทีของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นกล้าบุ๊ค” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอทีของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นกล้าบุ๊ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอที อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอที ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอที ได้แก่ ด้านสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า และด้านการทำให้เฉพาะเจาะจงบุคคล

วิญชุตตา สิ้นแสงวัฒน์ (2562) ศึกษาเรื่อง “การรับรู้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า สถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัดนราธิวาส” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาการรับรู้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้ บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัดนราธิวาส 2. เพื่อศึกษาความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการ สถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัดนราธิวาส 3. เพื่อวิเคราะห์ผลของการรับรู้การบริหารลูกค้า สัมพันธ์ต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัดนราธิวาส ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นต่อการรับรู้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ภาพรวมอยู่ใน ระดับดีมากและรายด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านการรักษาลูกค้า ด้านการรับฟัง ข้อมูลความคิดเห็น ด้านการติดตามลูกค้า ด้านการสื่อสารกับลูกค้าและด้านช่องทางในการบริการ อยู่ในระดับดีมากการเสนอแนะบริการที่เป็นประโยชน์อยู่ในระดับดี และระดับความคิดเห็นต่อความภักดีของลูกค้าภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความ

พึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีที่ไม่แตกต่างกันภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีที่ไม่แตกต่างกัน

แดนไทย ตะวีไชย และคณะ (2561) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน และ ศึกษาปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน ผลการวิจัยพบว่า 1.ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวมมีระดับประสิทธิผลมาก และ 2.ปัจจัยด้านการจัดการองค์กรและปัจจัยด้านการควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เพชรประกาย กุลตั้งวัฒนา (2563) ศึกษาเรื่อง “การจัดการองค์การที่ส่งผลต่อความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย ผลการวิจัย พบว่า การจัดการองค์การส่งผลต่อความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดควรให้ความสำคัญกับการจัดการองค์การเพื่อสร้างความเป็นผู้ประกอบการ

พรลดา ศรีสวัสดิ์ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ต่อคุณภาพบริการ: กรณีศึกษา บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)” การวิจัยครั้งนี้

วัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับคุณภาพบริการของบริษัทโทเทิลแอนด์ซีเอส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ และคุณภาพบริการของบริษัทโทเทิลแอนด์ซีเอสคอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า การ จัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อคุณภาพบริการดังนี้ 1. ปัจจัยด้านการติดตามลูกค้า สัมพันธ์ภาพกับลูกค้า การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และความเข้าใจความคาดหวังของลูกค้ามีผลต่อ ความน่าเชื่อถือ 2. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับลูกค้า การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า และการให้อำนาจ มีผลต่อความมั่นใจ 3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับลูกค้า การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า มีผลต่อความใส่ใจและสิ่งที่สามารถจับต้องได้ 4. ปัจจัยด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า มีผลต่อการตอบสนองของลูกค้าในคุณภาพบริการ

สำคัญ: การจัดการลูกค้าสัมพันธ์, คุณภาพบริการ, ธุรกิจการสื่อสาร

ธวัชรรัตน์ วงศ์พุกษา และคณะ (2564) ศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ที่ส่งผลต่อ ผลการปฏิบัติงานขององค์กร ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานขององค์กรด้านการเงิน, ผลการปฏิบัติงานขององค์กรด้านลูกค้า, ผลการปฏิบัติงานขององค์กรด้านกระบวนการภายใน และ ผลการปฏิบัติงานขององค์กรด้านการเรียนรู้และพัฒนา เป็นกรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรในด้าน การเงิน, ด้านลูกค้า และด้านการเรียนรู้และพัฒนา อย่างมีนัยสำคัญ แต่ส่งผลเชิงลบต่อ ผลการปฏิบัติงานขององค์กรในด้านกระบวนการภายใน ซึ่งงานวิจัยนี้มีประโยชน์สำหรับธนาคารในการ ให้บริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจสูงสุด

นราธิป แนวคำดี (2562) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ บริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากคะแนน ค่าเฉลี่ย สูงสุด พบว่าด้านการให้ความมั่นใจ รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร กับคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.6.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

Wickstrom (1971) ได้ศึกษาระดับและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้กับ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้น และตำแหน่ง ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้

ให้ครูพึงพอใจ ในการทำงานสูงสุด คือ ความรู้สึกได้รับความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำให้ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบงาน องค์ประกอบที่ทำให้ครูไม่พึงพอใจ ได้แก่ การไม่ประสบความสำเร็จ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และผลงานที่กระทบความเป็นอยู่ส่วนตัว ตัวแปรอื่น ๆ เช่น อายุ เพศ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน

Bamard (1972) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้ 1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducement) ได้แก่ เงินสิ่งของหรือสถานะทางการที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (personal nonmaterial opportunities) เช่น เกียรติภูมิอำนาจการใช้สิทธิพิเศษ 2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการทำงานซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงานเครื่องมือสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน 3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal benefaction) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่แสดงฝีมือการได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่นรวมทั้งการได้แสดงความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน 4. ความดึงดูดทางสังคม (Associational attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับเพื่อนร่วมงานอันจะทำให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคมซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในการทำงาน

Rohwiyati & Praptiestrini (2019) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการของ Shopee และการรับรู้ราคาที่มีต่อความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำ โดยความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรคั่นกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของ คุณภาพการให้บริการของ Shopee และการรับรู้ราคาที่มีต่อความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำ โดยมีความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรคั่นกลาง มีการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า มีอิทธิพลต่อ ความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.7 ตาราง สรุปความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร

ผู้เขียน	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น								ตัวแปรตาม				
		การจัดการองค์กร				การบริหารลูกค้าสัมพันธ์				คุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ				
		1. การวางแผน	2. การจัดการองค์กร	3. การสั่งการ	4. การควบคุม	1. การติดตามลูกค้า	2. สัมพันธ์ภาพกับลูกค้า	3. การบริหารการสื่อสาร	4. การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า	1. ความน่าเชื่อถือ	2. ความมั่นใจ	3. ความเป็นรูปธรรม	4. ความใส่ใจ	5. การสนองตอบลูกค้า
ชยพล ผู้พัฒน์ (2562)	แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง กรณีศึกษา: ธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	/	/	/	/					/	/	/	/	/
ศิริรักษ์ภูหิรัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563)	ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี									/	/	/	/	/
ลัสดา ยาวิละ และคณะ (2564)	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ความจงรักภักดีของผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก					/	/	/	/					

2.7 ตาราง (ต่อ) สรุปความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร

ผู้เขียน	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น								ตัวแปรตาม				
		การจัดการองค์กร				การบริหารลูกค้าสัมพันธ์				คุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าเสา				
		1. การวางแผน	2. การจัดการ	3. การสั่งการ	4. การควบคุม	1. การติดตามลูกค้า	2. สัมพันธ์ภาพกับลูกค้า	3. การบริการการสื่อสาร	4. การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า	1. ความน่าเชื่อถือ	2. ความมั่นใจ	3. ความเป็นรูปธรรม	4. ความใส่ใจ	5. การสนองตอบลูกค้า
ปฐมพงศ์ กุกแก้ว และ พุฒิพงศ์ ดวงจันทร์ (2563)	ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอทีของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นกล้าบุ๊ค					/	/	/	/	/	/	/	/	/
วิญชุตตา สิ้นแสงวัฒน์ (2562)	การรับรู้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า สถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัดนราธิวาส					/	/	/	/					
ช่อดาว เมืองพรหม (2562)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี									/	/	/	/	/

2.7 ตาราง (ต่อ) สรุปความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร

ผู้เขียน	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น								ตัวแปรตาม				
		การจัดการองค์กร				การบริหารลูกค้าสัมพันธ์				คุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ				
		1. การวางแผน	2. การจัดการ	3. การสั่งการ	4. การควบคุม	1. การติดตามลูกค้า	2. สัมพันธ์ภาพกับลูกค้า	3. การบริหารการสื่อสาร	4. การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า	1. ความน่าเชื่อถือ	2. ความมั่นใจ	3. ความเป็นรูปธรรม	4. ความใส่ใจ	5. การสนองตอบลูกค้า
แดนไทย ตี๋วิไชย (2561)	ปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน	/	/	/	/									
เพชรประกาย กุลตั้งวัฒนา (2563)	การจัดการองค์การที่ส่งผลต่อความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2	/	/	/	/									
พรลดา ศรีสวัสดิ์ และคณะ (2560)	อิทธิพลของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ต่อคุณภาพบริการ: กรณีศึกษา บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)					/	/	/	/	/	/	/	/	/

2.7 ตาราง (ต่อ) สรุปความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร

ผู้เขียน	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น								ตัวแปรตาม				
		การจัดการองค์กร				การบริหารลูกค้าสัมพันธ์				คุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ				
		1. การวางแผน	2. การจัดการ	3. การสั่งการ	4. การควบคุม	1. การติดตามลูกค้า	2. สัมพันธ์ภาพกับลูกค้า	3. การบริหารการสื่อสาร	4. การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า	1. ความน่าเชื่อถือ	2. ความมั่นใจ	3. ความเป็นรูปธรรม	4. ความใส่ใจ	5. การสนองตอบลูกค้า
ธวัชรัตน์ วงศ์พุกษา และคณะ (2564)	อิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย					/	/	/	/					
นราธิป แนวคำดี (2562)	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแค พลาซ่า กรุงเทพมหานคร									/	/	/	/	/
Wickstrom (1971)	ระดับและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของครู	/	/	/	/					/	/	/	/	/

2.7 ตาราง (ต่อ) สรุปความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร

ผู้เขียน	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น								ตัวแปรตาม				
		การจัดการองค์กร				การบริหารลูกค้าสัมพันธ์				คุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ				
		1. การวางแผน	2. การจัดการ	3. การสั่งการ	4. การควบคุม	1. การติดตามลูกค้า	2. สัมพันธ์ภาพกับลูกค้า	3. การบริหารการสื่อสาร	4. การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า	1. ความน่าเชื่อถือ	2. ความมั่นใจ	3. ความเป็นรูปธรรม	4. ความใส่ใจ	5. การสนองตอบลูกค้า
Bamard (1972)	สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน					/	/	/	/					
Rohwiyati & Praptiestrini (2019)	อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการของ Shopee และการรับรู้ราคาที่มีต่อความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำ โดยความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรคั่นกลาง	/	/	/	/					/	/	/	/	/

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

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ออกแบบโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และมีการนำข้อมูลดิบที่ได้เข้ารหัสเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูปด้านสังคมศาสตร์ต่อไปจากนั้นทำการสรุปผลการศึกษาเพื่อนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตาราง และการบรรยายประกอบ

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานี้ จำแนกออกเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่

1. ปัจจัยการจัดการองค์การ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม
2. ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ประกอบด้วย การติดตามลูกค้า สัมพันธ์ภาพกับลูกค้า การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

1. คุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัด ชุมพร ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ ความเป็นรูปธรรม การให้ความเชื่อมั่น ความใส่ใจ และการสนองตอบลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในอำเภอท่าแพ จังหวัดชุมพร จำนวน 86,524 คน (อ้างอิงข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564)

3.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในอำเภอท่าแพ จังหวัดชุมพร จำนวน 86,524 คน (อ้างอิงข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยได้กำหนดระดับความแปรปรวนสูงสุด คือ $p = 0.5$ และ $q = 0.5$ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% หรือ 0.95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05 โดยใช้สูตรการคำนวณทาโร ยามาเน่

โดยที่

n : คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N : คือ ขนาดของประชากร

e : คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์)

แทนค่า

โดย $N = 86,524$

$e = 0.05$

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

$$n = \frac{86,524}{1 + 86,524(0.05)^2}$$

$$N = 398$$

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวม

ข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ และประเภท

เอกสารนี้ ผู้ใช้ไฟฟ้า โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการองค์การ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์การ การสั่งการและการควบคุม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Five Point Likert Scales)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ประกอบด้วย การติดตามลูกค้า สัมพันธ์ภาพกับลูกค้า การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมี เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Five Point Likert Scales)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนาทะ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ ความเป็นรูปธรรม การให้ความเชื่อมั่น ความใส่ใจ และการสนองตอบลูกค้า มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมี เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Five Point Likert Scales)

ในการสร้างเครื่องมือ 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

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

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

$$= 0.8$$

$$\text{ดังนั้นช่วงคะแนน} = 0.8$$

4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวน 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีก 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย เอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.3 จัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้ศึกษาวิจัยเชิงปริมาณตามกรอบแนวคิดการศึกษา และครอบคลุมนิยามศัพท์ของตัวแปรที่ได้พัฒนาขึ้นมา

3.4.4 นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหา ของการจัดทำโครงการงานสหกิจศึกษา จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ ด้านค่าความตรง โดยใช้เทคนิค IOC โดยให้ทางผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อที่ศึกษานี้จำนวน 3 ท่าน พิจารณาลงความเห็นข้อคำถามในแบบสอบถามว่า มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ แล้ว พิจารณาให้คะแนนค่าความสอดคล้องระหว่าง +1, 0 และ -1

โดย +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

หลังจากนั้นนำค่าคะแนนมาใช้แทนสูตร

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

โดย $\sum x$ หมายถึง ผลรวมคะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์การพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อควรมีค่าเท่ากับ 0.66 จึง จะนำไปใช้ได้ถ้าไม่ถึงต้อง ปรับปรุงจนกระทั่งมีค่าที่ต้องการแล้วจึงนำไปใช้

3.4.5 ทำการจัดพิมพ์แบบสอบถามที่ผ่านการหาความตรงแล้ว และทดลองใช้แบบสอบถาม กับกลุ่ม ตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง (ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง) จำนวน 30 คน เพื่อทำการทดสอบ ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดย พิจารณาค่าความเชื่อมั่น หากมีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไปถือว่าใช้ได้ ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถามที่ได้มีค่า เท่ากับ 0.982 และเมื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ทุกข้อ ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ และสามารถ นำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างได้

3.4.6 หลังจากผู้ศึกษาได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว จึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับ กลุ่มตัวอย่างการทำวิจัยต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการจัดการองค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 398 คน ที่ตอบแบบสอบถามโดยตรง

3.5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด เพื่อศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง การจัดการองค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 1 ชุดกับผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการแจกแบบสอบถามไปยังผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
2. เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับไปวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลต่อไป

3.5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสือรายงานต่าง ๆ และเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาใช้วิธีหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามโดยใช้การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้ในการอธิบายระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

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

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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 +,- หนาตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์โดยที่ r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)

r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

3. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) เพื่อหาระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระหลายตัวตามกรอบแนวคิดการวิจัย

3.1 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีผลกระทบต่อความผันแปรของตัวแปรตาม นำมาสร้างเป็นสมการพยากรณ์

4. การทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงอนุมาน และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มา วิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดย

สมการที่ 1 ปัจจัยการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

$$SV = \beta_0 + \beta_1P + \beta_2O + \beta_3L + \beta_4C + \epsilon$$

สมการที่ 2 ปัจจัยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

$$SV = \beta_0 + \beta_1CP + \beta_2RWC + \beta_3IM + \beta_4UCE + \epsilon$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนด สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ลำดับ	ตัวแปรอักษร	อักษรย่อ
1	คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)	SV
2	การวางแผน (Planning)	P
3	การจัดองค์การ (Organizing)	O
4	การสั่งการ (Leading)	L
5	การควบคุม (Controlling)	C
6	การติดตามลูกค้า (Customer Prospecting)	CP
7	สัมพันธภาพกับลูกค้า (Relations With Customers)	RWC
8	การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน (Interactive Management)	IM
9	การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า (Understanding Customer Expectations)	UCE
10	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	R
11	ความเป็นรูปธรรม (Tangible)	T
12	การให้ความเชื่อมั่น (Assurance)	A
13	ความใส่ใจ (Empathy)	E
14	การสนองตอบลูกค้า (Customer Response)	CR

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “การจัดการองค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร” มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยการจัดการองค์การและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร
3. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทผู้ใช้ไฟ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ เพื่อการอธิบายของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร จำแนกตาม การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร จำแนกตาม การติดตามลูกค้า สัมพันธ์ภาพกับลูกค้า การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร จำแนกตาม ความน่าเชื่อถือ ความเป็นรูปธรรม การให้ความเชื่อมั่น ความใส่ใจ และการสนองตอบลูกค้า โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.5 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) ของตัวแปร อิสระทั้งหมด

4.6 การทดสอบสมมติฐาน

4.7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทผู้ใช้ไฟ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ เพื่อการอธิบายของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	196	49.20
หญิง	202	50.80
รวม	398	100

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 398 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	3	0.80
20 - 30 ปี	185	46.50
31 - 40 ปี	135	33.90
41 ปีขึ้นไป	75	18.80
รวม	398	100

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 398 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมาเป็นอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 อายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 และอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	50	12.60
มัธยมศึกษา	44	11.10
อนุปริญญา ปวช. ปวส. หรือเทียบเท่า	85	21.40
ปริญญาตรี	200	50.30
สูงกว่าปริญญาตรี	19	4.80
รวม	398	100

จากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 398 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30 รองลงมาเป็นระดับการศึกษานอนุปริญญา ปวช. ปวส. หรือเทียบเท่า มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 ประถมศึกษา มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	215	54.30
สมรส	167	42.00
หย่าร้าง	15	3.80
รวม	398	100

จากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 398 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมาเป็น สถานภาพสมรส มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และสถานภาพหย่าร้าง มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	10	2.50
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	71	17.80
เกษตรกร	114	28.60
พนักงานบริษัทเอกชน	142	35.70
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	61	15.30
รวม	398	100

จากตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 398 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 รองลงมาเป็นอาชีพเกษตรกร มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 และอาชีพนักศึกษา มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000	22	5.50
10,000 – 30,000	184	46.20
30,001 – 50,000	109	27.40
50,001 บาทขึ้นไป	83	20.90
รวม	398	100

จากตารางที่ 4.6 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 398 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวน(คน)	ร้อยละ
บ้านที่อยู่อาศัย	255	64.10
สูบน้ำเพื่อการเกษตร	31	7.80
กิจการขนาดเล็ก	18	4.50
กิจการขนาดใหญ่	16	4.00
กิจการเฉพาะอย่าง	23	5.80
ผู้ใช้ไฟชั่วคราว	55	13.80
รวม	398	100

จากตารางที่ 4.7 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 398 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทบ้านที่อยู่อาศัย มีจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 64.10 รองลงมาประเภทผู้ใช้ไฟชั่วคราว มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ประเภทสูบน้ำเพื่อการเกษตร มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ประเภทกิจการเฉพาะอย่าง มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 คน ประเภทกิจการขนาดเล็ก มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และประเภทกิจการขนาดใหญ่ มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการองค์การที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร จำแนกตาม การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับการจัดการองค์การที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การจัดการองค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การวางแผน	3.91	0.44	มาก
การจัดองค์การ	4.25	0.53	มากที่สุด
การสั่งการ	4.12	0.64	มาก
การควบคุม	4.14	0.51	มาก
ภาพรวม	4.10	0.44	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงเพชร พบว่า การจัดการองค์การ มีระดับความคิดเห็น ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การจัดองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.53) รองลงมา การควบคุม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.51) การสั่งการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.64) และการวางแผน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.44) ตามลำดับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์การด้านการวางแผน

ด้านการวางแผน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่า แซะยึดหลักการ บริการอย่างมี ประสิทธิภาพ	203 (51.00)	98 (24.60)	81 (20.40)	12 (3.00)	4 (1.00)	4.22	0.94	มาก ที่สุด
2.การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่า แซะมีขั้นตอนชัดเจน ในการจัดระเบียบบลง ชื่อก่อนเข้าใช้บริการ ในสถานการณ์ โควิด-19	122 (30.70)	115 (28.90)	144 (36.20)	14 (3.50)	3 (0.80)	3.85	0.93	มาก
3.การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่า แซะมีการแยกที่นั่ง รอคิวแต่ละหน่วย บริการชัดเจน	70 (17.60)	150 (37.70)	164 (41.20)	14 (3.50)	0 (0.00)	3.69	0.80	มาก
4.การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่า แซะมีความรวดเร็ว ในการให้บริการ	104 (26.10)	154 (38.70)	125 (31.40)	14 (3.50)	1 (0.30)	3.87	0.85	มาก
ภาพรวม						3.91	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์การด้านการวางแผนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ ยึดหลักการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.94) ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รองลงมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแซะ มีความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.85) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแซะมีขั้นตอนชัดเจนในการจัดระเบียบลงชื่อก่อนเข้าใช้บริการในสถานการณ์โควิด-19 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.93) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภота่าแซะมีการแยกที่นั่งรอคิวแต่ละหน่วยบริการชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์การด้านการจัดองค์การ

ด้านการจัดองค์การ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภота่าแซะระบุรายชื่อและตำแหน่งผู้ให้บริการในแต่ละส่วนอย่างชัดเจน	188 (47.20)	148 (37.20)	52 (13.10)	4 (1.00)	6 (1.50)	4.28	0.84	มากที่สุด
2.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภота่าแซะมีโครงสร้างผู้รับผิดชอบแต่ละส่วนงานอย่างชัดเจน	181 (45.50)	151 (37.90)	55 (13.80)	7 (1.80)	4 (1.00)	4.25	0.83	มากที่สุด
3.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภота่าแซะมีการจัดลำดับงานแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	168 (42.20)	154 (38.70)	60 (15.10)	14 (3.50)	2 (0.50)	4.19	0.85	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์การด้านการจัดองค์การ

ด้านการจัดองค์การ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4.การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่า แซะมีการจัด สำนักงานที่เหมาะสม แก่การให้บริการ	174 (43.70)	158 (39.70)	51 (12.80)	14 (3.50)	1 (0.30)	4.23	0.82	มาก ที่สุด
ภาพรวม						4.25	0.53	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 4.10 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์การด้านการจัดองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะระบุรายชื่อและตำแหน่งผู้ให้บริการในแต่ละส่วนอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.84) รองลงมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีโครงสร้างผู้รับผิดชอบแต่ละส่วนงานอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.83) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีการจัดสำนักงานที่เหมาะสมแก่การให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.82) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีการจัดลำดับงานแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.85) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์การด้านการสั่งการ

ด้านการสั่งการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่า แซะกำหนด ผู้รับผิดชอบใน หัวหน้างานแต่ละ แผนกชัดเจน	140	169	61	25	3	4.05	0.91	มาก
	(35.20)	(42.50)	(15.30)	(6.30)	(0.80)			
2.การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่า แซะมีขั้นตอนการ บริการที่ไม่ซับซ้อน สามารถตรวจสอบ ได้ง่าย	188	138	43	25	4	4.21	0.94	มาก ที่สุด
	(47.20)	(34.70)	(10.80)	(6.30)	(1.00)			
3.การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่า แซะออกแผนการ ให้บริการไปแล้ว มี การติดตามผลทุก ครั้ง	165	135	71	25	2	4.10	0.94	มาก
	(41.50)	(33.90)	(17.80)	(6.30)	(0.50)			
4.การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่า แซะมีทั้งการกำหนด เกณฑ์แบบวาจาและ ลายลักษณ์อักษร เพื่อแจ้งให้ผู้ ที่เกี่ยวข้องทราบ อย่างมีประสิทธิภาพ	181	134	56	25	2	4.17	0.93	มาก
	(45.50)	(33.70)	(14.10)	(14.10)	(0.50)			

เอกสารนี้เป็นของส่วนราชการที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.11 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์การด้านการสั่งการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อนสามารถตรวจสอบได้ง่าย ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.94) รองลงมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะมีทั้งการกำหนดเกณฑ์แบบวาจาและลายลักษณ์อักษร เพื่อแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบอย่างมีประสิทธิภาพ มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.93) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะออกแผนการให้บริการไปแล้วมีการติดตามผลทุกครั้ง มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.94) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะกำหนดผู้รับผิดชอบในหัวหน้างานแต่ละแผนกชัดเจน มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.91) ตามลำดับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์การด้านการควบคุม

ด้านการควบคุม	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่า แซะดำเนินการตาม แผนงานการบริการ ให้มีประสิทธิภาพ	159	137	69	30	3	4.05	0.97	มาก
	(39.90)	(34.40)	(17.30)	(7.50)	(0.80)			
2.การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่า แซะอำนวยความสะดวก สะดวกห้องน้ำและ ควบคุมความสะอาด อยู่เสมอ	159	158	65	15	1	4.15	0.85	มาก
	(39.90)	(39.70)	(16.30)	(3.80)	(0.30)			
3.การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่า แซะจัดทำสถานที่ จอดรถของ ผู้ใช้บริการและ พนักงานอย่าง เพียงพอต่อผู้ใช้งาน	156	171	58	12	1	4.18	0.81	มาก
	(39.20)	(43.00)	(14.60)	(3.00)	(0.30)			
4.การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่า แซะกำกับดูแล พนักงานให้มีระเบียบ	170	151	60	15	2	4.19	0.86	มาก
	(42.70)	(37.90)	(15.10)	(3.80)	(0.50)			
ภาพรวม						4.14	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.12 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์การด้านการเอกสารนี้ควบคุมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$; S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อำเภอท่าแซะกำกับดูแลพนักงานให้มีระเบียบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.86) รองลงมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะจัดทำสถานที่จอดรถของผู้ใช้บริการและพนักงานอย่างเพียงพอ ต่อผู้ใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.81) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะอำนวยความสะดวกห้องน้ำและควบคุมความสะอาดอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.85) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะดำเนินการตามแผนงานการบริการให้มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.97) ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

จำแนกตาม การติดตามลูกค้า สัมพันธ์ภาพกับลูกค้า การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การติดตามลูกค้า	4.19	0.54	มาก
สัมพันธ์ภาพกับลูกค้า	4.20	0.55	มาก
การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน	4.11	0.58	มาก
การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า	4.06	0.54	มาก
ภาพรวม	4.14	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีระดับความคิดเห็น ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สัมพันธ์ภาพกับลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.55) รองลงมา การติดตามลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.54) การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.58) และการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.47) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการติดตามลูกค้า

ด้านการติดตาม ลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่า แซะจัดระบบ ฐานข้อมูลลูกค้าไว้ อย่างครบถ้วน เพียงพอเพื่อ ให้บริการแก่ท่าน	165	151	62	16	4	4.15	0.90	มาก
2.การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่า แซะจัดเตรียม บริการ ตามที่ท่านต้องการ อย่างครบถ้วน ถูกต้อง เพื่อให้ ท่านเกิดความพอใจ	162	177	46	13	0	4.23	0.78	มาก ที่สุด
3.การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่า แซะมีการสอบถาม ความพึงพอใจใน การมาใช้บริการ ของท่าน	160	158	63	14	3	4.15	0.87	มาก
4.การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่า แซะจัดเตรียมความ พร้อมของพนักงาน เพื่อความสะดวกแก่ ผู้ให้บริการ	177	140	63	15	3	4.19	0.89	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ หากมีให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารนี้

ภาพรวม

4.19 0.54

มากใช้

จากตารางที่ 4.14 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการติดตามลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำทะเมนชัยจัดเตรียมบริการตามที่ท่านต้องการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เพื่อให้ท่านเกิดความพอใจ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.78) รองลงมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำทะเมนชัยจัดเตรียมความพร้อมของพนักงานเพื่อความสะดวกแก่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.89) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำทะเมนชัยจัดระบบฐานข้อมูลลูกค้าไว้อย่างครบถ้วนเพียงพอเพื่อให้บริการแก่ท่าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.90) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำทะเมนชัยมีการสอบถามความพึงพอใจในการมาใช้บริการของท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า

สัมพันธ์ภาพกับลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำทะเมนชัยส่งเสริมการริเริ่มสร้างความรู้สึกร่วมกันกับท่าน เพื่อให้ท่านรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ	169 (42.50)	146 (36.70)	63 (15.80)	16 (4.00)	4 (1.00)	4.16	0.90	มาก
2.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำทะเมนชัยสามารถบันทึกข้อมูลของท่านได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	169 (42.50)	162 (40.70)	51 (12.80)	14 (3.50)	2 (0.50)	4.21	0.83	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านสัมพันธภาพกับลูกค้า

สัมพันธภาพกับลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3.พนักงานให้คำแนะนำกับลูกค้าในการมาใช้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำและชัดเจน	170	162	53	13	0	4.23	0.80	มากที่สุด
4.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าชะงัดกิจกรรมร่วมกับท่านที่เป็นลูกค้าประจำเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง	179	147	55	14	3	4.22	0.87	มากที่สุด
ภาพรวม	4.20	0.55						มาก

จากตารางที่ 4.15 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านสัมพันธภาพกับลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าชะงัด จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำกับลูกค้าในการมาใช้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำและชัดเจน ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.80) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าชะงัดกิจกรรมร่วมกับท่านที่เป็นลูกค้าประจำเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.87) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าชะงัดสามารถบันทึกข้อมูลของท่านได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.83) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าชะงัดส่งเสริมการริเริ่มสร้างความรู้สึกเป็นมิตรกับท่านเพื่อให้ท่านรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.90) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน

ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะให้ความสำคัญในการนำข้อมูลที่ได้รับจากท่านทั้งหมดมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ	176	136	59	22	5	4.15	0.95	มาก
2.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะให้ข้อมูลการให้บริการอย่างชัดเจนถูกต้อง	168	142	59	26	3	4.12	0.94	มาก
3.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีความเต็มใจให้บริการของพนักงานบริการลูกค้า	166	139	66	25	2	4.11	0.93	มาก
4.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีการตอบสนองตรงกับความต้องการของท่าน	166	147	62	23	0	4.15	0.89	มาก
ภาพรวม						4.11	0.58	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารจากตารางที่ 4.16 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาารายด้าน

พบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะให้ความสำคัญในการนำข้อมูลที่ได้รับจากท่านทั้งหมดมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.95) รองลงมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีการตอบสนองตรงกับความต้องการของท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.89) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะให้ข้อมูลการให้บริการอย่างชัดเจนถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.94) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีความเต็มใจให้บริการของพนักงานบริการลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า

ด้านการเข้าใจความ คาดหวังของลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่า แซะจัดเตรียมการ บริการที่ดีเพื่อที่ท่าน เกิดความพึงพอใจ	153 (38.40)	141 (35.40)	72 (18.10)	31 (7.80)	1 (0.30)	4.04	0.95	มาก
2.การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่า แซะจัดให้มีการ ส่งเสริมการตลาด เป็นประจำอย่าง ต่อเนื่อง เช่น การประชาสัมพันธ์	154 (38.70)	135 (33.90)	78 (19.60)	26 (6.50)	5 (1.30)	4.02	0.98	มาก
3.การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่า แซะมีพนักงานที่ สามารถสื่อสารกับ ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	156 (39.20)	139 (34.90)	75 (18.80)	25 (6.30)	3 (0.80)	4.06	0.95	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.17 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า

ด้านการเข้าใจความ คาดหวังของลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
4.การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่า แซะมีพนักงาน จำนวนเพียงพอ สามารถให้บริการ ลูกค้าได้ทั่วถึง	159	144	67	27	1	4.09	0.92	มาก
	(39.90)	(36.20)	(16.80)	(6.80)	(0.30)			
ภาพรวม						4.06	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.17 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีพนักงานจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้ทั่วถึงอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.92) รองลงมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีพนักงานที่สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.95) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจัดเตรียมการบริการที่ดีเพื่อที่ท่านเกิดความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.95) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจัดให้มีการส่งเสริมการตลาดเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เช่น การประชาสัมพันธ์เพื่อที่ท่านรู้สึกอยากใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.98) ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

จำแนกตาม ความน่าเชื่อถือ ความเป็นรูปธรรม การให้ความเชื่อมั่น ความใส่ใจ และการสนองตอบลูกค้า โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแซะ จังหวัดชุมพร

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความน่าเชื่อถือ	4.18	0.52	มาก
ความเป็นรูปธรรม	4.19	0.52	มาก
การให้ความเชื่อมั่น	4.19	0.52	มาก
ความใส่ใจ	4.18	0.52	มาก
การสนองตอบลูกค้า	4.19	0.52	มาก
ภาพรวม	4.18	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแซะ จังหวัดชุมพร พบว่า คุณภาพการให้บริการ มีระดับความคิดเห็น ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.52) รองลงมา การให้ความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.52) การสนองตอบลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.52) ความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.52) และความใส่ใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแซะ ให้บริการด้วยความถูกต้อง	198	133	52	13	2	4.29	0.85	มาก
	(49.70)	(33.40)	(13.10)	(3.30)	(0.50)			ที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.19 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำปาง มีความรู้ในเรื่องของการบริการ	163	162	55	15	3	4.17	0.86	มาก
3.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำปาง สามารถตอบข้อสงสัยของท่านได้อย่างถูกต้อง	155	160	64	16	3	4.13	0.88	มาก
4.การบริการภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำปางแะเป็นการบริการที่มีคุณภาพ	170	147	63	15	3	4.17	0.88	มาก
ภาพรวม						4.18	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.19 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำปาง จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำปางให้บริการด้วยความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.85) รองลงมา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำปางมีความรู้ในเรื่องของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.86) การบริการภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำปางแะเป็นการบริการที่มีคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.88) และพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำปางสามารถตอบข้อสงสัยของท่านได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.88) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ลำปาง ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม

ด้านความเป็นรูปธรรม	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	198	136	49	13	2	4.29	0.84	มากที่สุด
2.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะมี อัธยาศัยไมตรีมี ความพร้อมและเต็ม ใจให้บริการ	165	149	66	16	2	4.15	0.88	มากที่สุด
3.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่า แซะมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย	166	161	53	15	3	4.19	0.86	มากที่สุด
4.การตกแต่งทั้ง ภายในและภายนอก การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่า แซะสวยงามและ สะอาด	154	163	62	16	3	4.13	0.87	มากที่สุด
ภาพรวม						4.19	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.84) ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รองลงมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.86) พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.88) และการตกแต่งทั้งภายในและภายนอกการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะสวยงามและสะอาด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านความเชื่อมั่น

ด้านความเชื่อมั่น	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะให้บริการแก่ท่านอย่างสุภาพและรวดเร็วโดยสม่ำเสมอ	201 (50.50)	133 (33.40)	49 (12.30)	13 (3.30)	2 (0.50)	4.30	0.85	มากที่สุด
2.ท่านรู้สึกพึงพอใจในการมาใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ	163 (41.00)	152 (38.20)	65 (16.30)	16 (4.00)	2 (0.50)	4.15	0.87	มาก
3.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีความรู้เหมาะแก่การให้บริการ	165 (41.50)	162 (40.70)	53 (13.30)	15 (3.80)	3 (0.80)	4.18	0.86	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.21 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านความเชื่อมั่น

ด้านความเชื่อมั่น	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4.มาตรฐานในการ ให้บริการของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะเป็นที่ ยอมรับของท่าน	154 (38.70)	163 (41.00)	62 (15.60)	16 (4.00)	3 (0.80)	4.13	0.87	มาก
ภาพรวม						4.19	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.21 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะให้บริการแก่ท่านอย่างสุภาพและรวดเร็วโดยสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.85) รองลงมา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีความรู้เหมาะแก่การให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.86) ท่านรู้สึกพึงพอใจในการมาใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.87) และมาตรฐานในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะเป็นที่ยอมรับของท่าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.87) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านความใส่ใจ

ด้านความใส่ใจ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะให้ การดูแลลูกค้าในแต่ละ ลระายอย่างเท่าเทียม กัน	198	134	51	13	2	4.29	0.85	มาก ที่สุด
2.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ ตอบสนองความ ต้องการของท่านได้ เป็นอย่างดี	164	152	64	16	2	4.16	0.87	มาก
3.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จะรีบเข้ามาแก้ไข ปัญหาให้ท่านเมื่อเกิด ปัญหา	164	163	53	15	3	4.18	0.86	มาก
4.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่า แซะถือว่า ผลประโยชน์ของ ท่านเป็นเรื่องที่สำคัญ ที่สุด	157	160	62	16	3	4.14	0.87	มาก
ภาพรวม						4.18	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.22 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านความใส่ใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.52$) เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะให้ความสำคัญกับเรื่องต่อไปนี้มากที่สุด

ภูมิภาค อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำทะเมนชัยให้การดูแลลูกค้าในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.85) รองลงมา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำทะเมนชัยจะรีบเข้ามาแก้ไขปัญหาให้ท่านเมื่อเกิดปัญหา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.86) พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำทะเมนชัยตอบสนองความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.87) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำทะเมนชัยถือว่าผลประโยชน์ของท่านเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการสนองตอบลูกค้า

ด้านการสนองตอบ ลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.พนักงานของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำทะเมนชัยมี ความพร้อมที่จะ ให้บริการแก่ท่านได้ ทันที่วงที่	199 (50.00)	135 (33.90)	49 (12.30)	13 (3.30)	2 (0.50)	4.30	0.84	มาก ที่สุด
2.พนักงานของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำทะเมนชัยมี ความกระตือรือร้น ที่จะให้บริการแก่ ท่าน	165 (41.50)	149 (37.40)	66 (16.60)	16 (4.00)	2 (0.50)	4.15	0.88	มาก
3.พนักงานของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำทะเมนชัยได้ แจ้งให้ท่านทราบ	165 (41.50)	162 (40.70)	53 (13.30)	15 (3.80)	3 (0.80)	4.18	0.86	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.23 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการสนองตอบลูกค้า

ด้านการสนองตอบ ลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
4.พนักงานของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ สามารถตอบสนอง ต่อคำร้องขอของ ลูกค้าอย่าง รวดเร็ว	155	162	62	16	3	4.13	0.87	มาก
ภาพรวม						4.19	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.23 ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการสนองตอบลูกค้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ท่านได้ทันท่วงที ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.84) รองลงมา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะได้แจ้งให้ท่านทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.86) พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.88) และพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะสามารถตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้าอย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.87) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการ วิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการจัดการองค์การและปัจจัยบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) ของตัวแปรอิสระทั้งหมด

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ศึกษาทั้งหมด

ตัวแปร	P	O	L	C	CP	RC	IM	UCE
Mean	3.91	4.25	4.12	4.14	4.19	4.20	4.11	4.10
S.D.	0.44	0.53	0.64	0.52	0.55	0.55	0.58	0.54
P								
O	.642**							
L	.528**	.682**						
C	.560**	.695**	.481**					
CP	.714**	.734**	.617**	.583**				
RC	.546**	.665**	.619**	.703**	.609**			
IM	.580**	.671**	.763**	.577**	.712**	.584**		
UCE	.489**	.604**	.535**	.743**	.558**	.720**	.526**	
VIF	2.244	3.412	3.106	3.280	3.281	2.866	3.270	2.785

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.481 – 0.763 ซึ่งค่าไม่เกิน 0.80 (Cooper and Schindle, 2006) แสดงว่าตัวแปรต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง จากตารางที่ 4.26 พบว่าผู้วิจัยทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรต้นมีค่าตั้งแต่ 2.244-3.412 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรต้นไม่มีความสัมพันธ์กัน (Katz, 2006)

4.6 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 H1a-H1d : ปัจจัยการจัดการองค์การ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแพะ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยการจัดการองค์การ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

คุณภาพการให้บริการ	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.089	0.129		0.692	0.489
1. การวางแผน	0.168	0.040	0.141	4.417	0.000
2. การจัดองค์การ	0.555	0.044	0.558	12.688	0.000
3. การสั่งการ	0.086	0.029	0.105	3.008	0.003
4. การควบคุม	0.176	0.036	0.173	4.829	0.000

R = 0.866^a R² = 0.749 Adj R² = 0.747 F = 293.955 Sig = 0.000

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยการจัดการองค์การ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยการจัดการองค์การ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านการวางแผน ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.141$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a ปัจจัยการจัดการองค์การด้านการวางแผน ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ด้านการจัดการองค์การ ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.558$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b ปัจจัยการจัดการองค์การด้านการจัดการองค์การ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ด้านการสั่งการ ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.105$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1c ปัจจัยการจัดการองค์การด้านการสั่งการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และด้านการควบคุม ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.173, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d ปัจจัยการจัดการองค์การด้านการควบคุม ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยการจัดการองค์การ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดชุมพร ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม มีประสิทธิภาพพร้อมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 74.5 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.089 + 0.168 X_1 + 0.555 X_2 + 0.086 X_3 + 0.176 X_4$$

$$\hat{Z} = 0.141 Z_1 + 0.558 Z_2 + 0.105 Z_3 + 0.173 Z_4$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 H2a-H2d : ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

คุณภาพการให้บริการ	Unstandardized		Standardized		t	Sig
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
Constant	0.439	0.126			3.475	0.001
1. การติดตามลูกค้า	0.555	0.041	0.570		13.599	0.000
2. สัมพันธภาพกับลูกค้า	0.108	0.041	0.113		2.626	0.009
3. การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน	0.129	0.037	0.142		3.494	0.001
4. การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า	0.109	0.035	0.125		3.071	0.002
R = 0.839 ^a R ² = 0.704 Adj R ² = 0.701 F = 234.155 Sig = 0.000						

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย การติดตามลูกค้า สัมพันธภาพกับลูกค้า การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านการติดตามลูกค้า ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.570$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2a ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการติดตามลูกค้า ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ด้านสัมพันธภาพกับลูกค้า ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.113$, $p < 0.05$) ดังนั้นเอกสารนี้จึงยอมรับสมมติฐานที่ H2b ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านสัมพันธภาพกับลูกค้า ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพรที่มีการนำไปใช้

ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.142, p < 0.05$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H2c ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร และด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.125, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2d ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การติดตามลูกค้า สัมพันธ์ภาพกับลูกค้า การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 70.4 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.439 + 0.555 X_1 + 0.108 X_2 + 0.129 X_3 + 0.109 X_4$$

$$\hat{Z} = 0.570 Z_1 + 0.113 Z_2 + 0.142 Z_3 + 0.125 Z_4$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.27 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่	คำอธิบาย	ผลการทดสอบ
1a	ปัจจัยการจัดการองค์การด้านการวางแผน ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1b	ปัจจัยการจัดการองค์การด้านการจัดการองค์การ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1c	ปัจจัยการจัดการองค์การด้านการสั่งการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1d	ปัจจัยการจัดการองค์การด้านการควบคุม ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2a	ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการติดตามลูกค้า ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2b	ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2c	ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2d	ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การจัดการองค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแจะ จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยการจัดการองค์การและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแจะ จังหวัดชุมพร
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแจะ จังหวัดชุมพร
3. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแจะ จังหวัดชุมพร

โดยใช้เทคนิควิธีวิจัยเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่างประชากร อำเภота่าแจะ จังหวัดชุมพร จำนวน 398 ตัวอย่าง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแจะ จังหวัดชุมพร

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

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชากรในอำเภота่าแจะ จังหวัดชุมพร ด้านเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 รองลงมา

เป็นเพศชาย จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 ตามลำดับ
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชากรใน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร ด้านอายุ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมาเป็น อายุ 31-40 ปี มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 อายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 และอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชากรในอำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร ด้านระดับการศึกษา พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30 รองลงมาเป็นระดับการศึกษานุปริญญา ปวช. ปวส. หรือเทียบเท่า มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 ประถมศึกษา มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชากรในอำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร ด้านสถานภาพ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมา เป็นสถานภาพสมรส มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และสถานภาพหย่าร้าง มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชากรในอำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร ด้านอาชีพ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 รองลงมาเป็นอาชีพเกษตรกร มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 และอาชีพนักศึกษา มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชากรในอำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร ด้านรายได้ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชากรในอำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร ด้านประเภทผู้ใช้ไฟ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทบ้านที่อยู่อาศัย มีจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 64.10 รองลงมาประเภทผู้ใช้ไฟชั่วคราว มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ประเภทสูบน้ำเพื่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือการขังนเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ยืมหรือเห็นใจจะยืมหนังสือนี้ไปศึกษา
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คิดเป็นร้อยละ 5.80 คน ประเภทกิจการขนาดเล็ก มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และประเภทกิจการขนาดใหญ่ มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแะะ จังหวัดชุมพร จำแนกตาม การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม

ระดับความคิดเห็นระดับคะแนนเกี่ยวกับการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแะะ จังหวัดชุมพร พบว่าการจัดการองค์การ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าการจัดองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา การควบคุม การสั่งการ และการวางแผน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นระดับคะแนนเกี่ยวกับการจัดการองค์การด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแะะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแะะ จังหวัดชุมพร ยึดหลักการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแะะ จังหวัดชุมพร มีความรวดเร็วในการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแะะ จังหวัดชุมพร มีขั้นตอนชัดเจนในการจัดระเบียบลงชื่อก่อนเข้าใช้บริการในสถานการณ์โควิด-19 และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแะะ จังหวัดชุมพร มีการแยกที่นั่งรอคิวแต่ละหน่วยบริการชัดเจน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นระดับคะแนนเกี่ยวกับการจัดการองค์การด้านการจัดองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแะะ จังหวัดชุมพร ระบุรายชื่อและตำแหน่งผู้ให้บริการในแต่ละส่วนอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแะะ จังหวัดชุมพร มีโครงสร้างผู้รับผิดชอบแต่ละส่วนงานอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภота่าแะะ จังหวัดชุมพร มีการจัดสำนักงานที่เหมาะสมแก่การให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแะะ จังหวัดชุมพร มีการจัดลำดับงานแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นระดับคะแนนเกี่ยวกับการจัดการองค์การด้านการสั่งการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแะะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแะะ จังหวัดชุมพร มีขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อนสามารถตรวจสอบได้ง่าย รองลงมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภота่าแะะ จังหวัดชุมพรมีทั้งการกำหนดเกณฑ์แบบวาจาและลายลักษณ์

อักษร เพื่อแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบอย่างมีประสิทธิภาพ มีระดับความคิดเห็นมาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ออกแผนการให้บริการไปแล้วมีการติดตามผลทุกครั้ง มีระดับความคิดเห็นมาก และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร กำหนดผู้รับผิดชอบในหัวหน้างานแต่ละแผนกชัดเจน มีระดับความเห็นมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นระดับคะแนนเกี่ยวกับการจัดการองค์การด้านการควบคุมอยู่ในระดับ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร กำกับดูแลพนักงานให้มีระเบียบ อยู่ในระดับมาก รองลงมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร จัดทำสถานที่จอดรถของผู้ใช้บริการและพนักงานอย่างเพียงพอต่อผู้ใช้งาน อยู่ในระดับมาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพรอำนวยความสะดวกห้องน้ำและควบคุมความสะอาดอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ดำเนินการตามแผนงานการบริการให้มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร จำแนกตาม การติดตามลูกค้า สัมพันธ์ภาพกับลูกค้า การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า

ระดับความคิดเห็นระดับคะแนนเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร พบว่าการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า อยู่ในระดับมาก รองลงมาการติดตามลูกค้า อยู่ในระดับมาก การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน อยู่ในระดับมาก และการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นระดับคะแนนเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการติดตามลูกค้า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพรจัดเตรียมบริการตามที่ท่านต้องการอย่างครบถ้วนถูกต้องเพื่อให้ท่านเกิดความพอใจ รองลงมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร จัดเตรียมความพร้อมของพนักงานเพื่อความสะดวกแก่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร จัดระบบฐานข้อมูลลูกค้าไว้อย่างครบถ้วนเพียงพอให้บริการแก่ท่าน อยู่ในระดับมาก และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีการสอบถามความพึงพอใจในการมาใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า
บริการของท่านอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับความคิดเห็นระดับคะแนนเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านสัมพันธภาพกับลูกค้า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำกับลูกค้าในการมาใช้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำและชัดเจนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร จัดกิจกรรมร่วมกับท่านที่เป็นลูกค้าประจำเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร สามารถบันทึกข้อมูลของท่านได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ส่งเสริมการริเริ่มสร้างความรู้สึกเป็นมิตรกับท่านเพื่อให้ท่านรู้สึกว่า เป็นบุคคลสำคัญ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นระดับคะแนนเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ให้ความสำคัญในการนำข้อมูลที่ได้รับจากท่านทั้งหมดมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีการตอบสนองตรงกับความต้องการของท่านอยู่ในระดับมาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ให้ข้อมูลการให้บริการอย่างชัดเจนถูกต้อง อยู่ในระดับมาก และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีความเต็มใจให้บริการของพนักงานบริการลูกค้า อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นระดับคะแนนเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพรมีพนักงานจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้ทั่วถึง อยู่ในระดับมาก รองลงมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีพนักงานที่สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน อยู่ในระดับมาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร จัดเตรียมการบริการที่ดีเพื่อให้ท่านเกิดความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร จัดให้มีการส่งเสริมการตลาดเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เช่นการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ท่านรู้สึกอยากใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร จำแนกตาม ความน่าเชื่อถือ ความเป็นรูปธรรม การให้ความเชื่อมั่น ความใส่ใจ และการสนองตอบลูกค้า

ระดับความคิดเห็นระดับคะแนนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการ
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร พบว่าคุณภาพการ
ไม่วางกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้บริการ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับมาก รองลงมา การให้ความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมาก การสนองตอบลูกค้า อยู่ในระดับมาก ความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก และความใส่ใจ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นระดับคะแนนเกี่ยวกับการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพรให้บริการด้วยความถูกต้อง รองลงมาพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีความรู้ในเรื่องของการบริการ อยู่ในระดับมาก การบริการภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เป็นการบริการที่มีคุณภาพ อยู่ในระดับมาก และพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร สามารถตอบสนองข้อสงสัยของท่านได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นระดับคะแนนเกี่ยวกับการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แต่งกายสะอาดเรียบร้อย รองลงมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย อยู่ในระดับมากพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมาก และการตกแต่งทั้งภายในและภายนอกการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร สวยงามและสะอาด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นระดับคะแนนเกี่ยวกับการให้บริการด้านความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ให้บริการแก่ท่านอย่างสุภาพและรวดเร็วโดยสม่ำเสมอ รองลงมาพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีความรู้เหมาะแก่การให้บริการ อยู่ในระดับมาก ท่านรู้สึกพึงพอใจในการมาใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับมาก และมาตรฐานในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เป็นที่ยอมรับของท่าน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นระดับคะแนนเกี่ยวกับการให้บริการด้านความใส่ใจอยู่ในระดับมาก เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ไม่วุ่นวายใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งหามิเหตุดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร ให้การดูแลลูกค้าในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร จะรีบเข้ามาแก้ไขปัญหาให้ท่านเมื่อเกิดปัญหา อยู่ในระดับมาก พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร ตอบสนองความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร ถือว่าผลประโยชน์ของท่านเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นระดับคะแนนเกี่ยวกับการให้บริการด้านการสนองตอบลูกค้าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ท่านได้ทันท่วงที รองลงมา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร ได้แจ้งให้ท่านทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด อยู่ในระดับมาก พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่าน อยู่ในระดับมาก และพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร สามารถตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้าอย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการจัดการองค์การ และปัจจัยบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) ของตัวแปร อิสระทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.481 – 0.763 ซึ่งค่าไม่เกิน 0.80 (Cooper and Schindle, 2006) แสดงว่าตัวแปรต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง ผู้วิจัยทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรต้นมีค่าตั้งแต่ 2.244-3.412 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรต้นไม่มีความสัมพันธ์กัน (Katz, 2006)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “การจัดการองค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร” ได้มีการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 H1a-H1d : ปัจจัยการจัดการองค์การ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การศึกษา พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการองค์การ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านการวางแผน ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a ปัจจัยการจัดการองค์การด้านการวางแผน ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ด้านการจัดการองค์การ ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b ปัจจัยการจัดการองค์การด้านการจัดการองค์การ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ด้านการสั่งการ ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1c ปัจจัยการจัดการองค์การด้านการสั่งการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร และด้านการควบคุม ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d ปัจจัยการจัดการองค์การด้านการควบคุม ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยการจัดการองค์การ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์การ การสั่งการ และการควบคุม มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญซึ่งตามแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall 1972) ได้กล่าวไว้ว่า หลักการบริหาร (Administrative principle) หมายถึง มุมมองของการจัดการที่ให้ความสำคัญกับผู้บริหารและลักษณะรูปแบบของพวกเขามา โดยการบริหาร หมายถึง กระบวนการจัดองค์การและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า การบริหารจึงเป็นสิ่งที่เป็นพลวัตร ไปได้ตลอดเวลา องค์ประกอบ 4 ด้านของกระบวนการบริหารมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organization) การสั่งการ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ล้วนแต่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างแยกจากกันไม่ได้ทั้งสิ้น การบริหาร คือ งานของผู้หน้าที่ใช้ทรัพยากรบริหาร ทั้งปวงที่มีอยู่ในหน่วยงาน เพื่อให้เป้าหมายที่กำหนดไว้บรรลุผล การบริหารยังเป็นศิลปะของการ ทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งพร้อมด้วยกระบวนการวางแผน การจัดองค์การ การเป็นผู้นำและการ ควบคุม การบริหารเป็นการทำงานที่ให้บุคลากรหรือกลุ่มคนดำเนินงานให้สำเร็จเป้าหมายขององค์การ การบริหารจัดเป็นกิจกรรมชนิดหนึ่งที่พบในการทำงานทั้งหน่วยงานของรัฐ และองค์การทางธุรกิจที่ ทำสิ่งต่างๆ ในกระบวนการจะได้รับผลมากน้อยขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่าง ๆ ที่ร่วมกัน ทำให้บรรลุจุดหมายหรืออาจกล่าวสั้น ๆ ว่า การบริหาร หมายถึง การที่องค์การใช้คน และวัสดุใน การไปให้ถึงความต้องการที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ ชยพล ผู้พัฒนา (2562) ศึกษาเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง กรณีศึกษา: ธุรกิจผู้ให้บริการขนส่ง สิ้นค้า” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งของธุรกิจผู้ให้ บริการขนส่งสินค้า 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัทตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านองค์กร 3) เสนอแนวทางการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า โดยมีการ สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ t-test, F-test และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffé ผลการวิจัย พบว่า พบว่าคุณภาพ การให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและ รายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการศึกษาเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างคุณภาพการ ให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามกลุ่มอายุ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ และเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวน 2 คู่ และผลการศึกษาเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ และผลการศึกษาเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่าง ของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้าน

เอกสารนี้ขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามฝ่ายที่สังกัดโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่าง
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการศึกษาเปรียบเทียบ หาค่าความแตกต่างคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามกลุ่มอายุงานโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการศึกษา เปรียบเทียบ หาค่าความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผล การศึกษาเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างของคุณภาพการ ให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง ของธุรกิจผู้ ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามสถานที่ตั้งของบริษัทโดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่าทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ และผลการศึกษาเปรียบเทียบ หาค่าความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้าน ขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามจำนวนพนักงานในองค์กร โดยภาพรวม และราย ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านไม่แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการศึกษาเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างของคุณภาพการ ให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามประเภทของกิจการ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 H2a-H2d : ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อคุณภาพ การให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การศึกษา พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ส่งผลต่อคุณภาพการ ให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านการติดตามลูกค้า ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2a ปัจจัยการ บริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการติดตามลูกค้า ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ด้านสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการ ให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2b ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านสัมพันธ์ภาพกับ ลูกค้า ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัด ชุมพร ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการ

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2c ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกันที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร และด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2d ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การติดตามลูกค้าสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญซึ่งตามแนวคิด Lawson-Body & Limayem (2004) การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ คือ กระบวนการจัดระบบลำดับเหตุการณ์สำคัญต่างๆ ประกอบด้วย

1. การติดตามลูกค้า (Customer prospecting) คือ การที่กิจการได้มีการเสาะแสวงหาศึกษาความต้องการความจำเป็นของลูกค้าใหม่ และได้มีการทำสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อเตรียมผลิตภัณฑ์และสิ่งดึงดูดใจสำหรับลูกค้ารายใหม่จากผลิตภัณฑ์ และบริการของธุรกิจและกิจการต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นสารสนเทศไว้สำหรับให้บริการลูกค้าเมื่อลูกค้าเดิมมีการร้องขอ
2. สัมพันธภาพกับลูกค้า (Relations with customers) คือ การเริ่มต้นการพัฒนาการรักษาและการสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเพื่อรองรับลูกค้าให้รู้สึกดียิ่งขึ้นไป
3. การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน (Interactive management) คือ การมีการติดต่อโต้ตอบ เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อสนเทศ การปฏิสัมพันธ์กันระหว่างลูกค้ากับองค์กร
4. การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า (Understanding customer expectations) คือ กระบวนการทางธุรกิจที่สร้างมวลความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังและความจำเป็นของลูกค้า เพื่อที่จะเตรียมผลิตภัณฑ์ และการบริการที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า
5. การให้อำนาจ (Empowerment) หมายถึง กระบวนการนำเอาการสนับสนุนส่งเสริมและการให้รางวัลแก่พนักงานที่ได้ริเริ่มและมีส่วนในการสร้างสรรค์คุณค่า และช่วยแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้
6. การเป็นหุ้นส่วน (Partnerships) หมายถึง การส่งเสริมสนับสนุนด้านการดำเนินการต่างๆ แก่ผู้จัดหาสินค้าคู่ค้าที่ได้มีกิจกรรมที่สร้างสรรค์กับลูกค้า และเพิ่มแรงปรารถนาการบริการไปสู่ผลิตภัณฑ์ และการนำเสนอการบริการที่ดีให้กับลูกค้า
7. การทำให้เฉพาะเจาะจงบุคคล (Personalization) คือ การมอบหมายให้แต่ละสายงานธุรกิจนำเสนอลูกค้าและพัฒนาหรือเตรียมผลิตภัณฑ์เฉพาะให้

เอกสารนี้พิเศษสำหรับลูกค้าเป็นการเฉพาะเจาะจง ซึ่งสอดคล้องกับ ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้วและ พุฒิพงศ์ ดวงจันทร์ ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(2563) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอทีของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นกล้าบุ๊ค” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอทีของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นกล้าบุ๊ค กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่มีการลงทะเบียนเป็นสมาชิกเพื่อรับบริการหลังการขายของห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นกล้าบุ๊ค โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายด้วยวิธีการจับสลาก เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบอันดับ ซึ่งกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอที อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอที ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอที ได้แก่ ด้านสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า และด้านการทำให้เฉพาะเจาะจงบุคคล

5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

5.3.1 ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้

5.3.1.1. จากการศึกษาในระดับความคิดเห็นการจัดการองค์การ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นมากและให้ความสำคัญกับการจัดองค์การ ดังนั้นองค์กรควรมีการจัดแบ่งกำหนดหัวหน้าแต่ละแผนกให้มีความเหมาะสมมากขึ้น และมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร และความชัดเจนมากขึ้นง่ายต่อการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

5.3.1.2. จากการศึกษาในระดับความคิดเห็นการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นมากและให้ความสำคัญกับด้านการติดตามลูกค้า ดังนั้นจึงจัดให้มีการส่งเสริมการตลาดเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เช่น การติดตามสอบถามความสนใจของผู้ใช้บริการ การประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทางมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้มากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

5.3.2.1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร เพื่อนำมาผลการศึกษามาปรับปรุงการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชุมพร และขยายผลไปยังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอื่น ๆ ต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3.2.2. การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เป็นระยะๆ ทั้งนี้เนื่องจากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องย่อมมีผลให้ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เปลี่ยนแปลงไปด้วย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

ออนไลน์

การใช้ไฟฟ้าในชีวิตประจำวัน3. (2564). หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางด้านพลังงานไฟฟ้าในประเทศไทย. 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>.

ชยพล ผู้พัฒนา. (2562). แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง
กรณีศึกษา: ธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.
กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลธนบุรี. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ.
มหาวิทยาลัยสยาม.

แดนไทย ต๊ะวิไชย และคณะ. (2561). ปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา. กรุงเทพฯ.
มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

ธวัชรรัตน์ วงศ์พฤกษา และคณะ. (2564). อิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ที่ส่งผลต่อ
ผลการปฏิบัติงานขององค์กร กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. วารสาร
สถาบันวิจัยและพัฒนา. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นราธิป แนวคำดี. (2562). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท พรอมิส
(ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร. วารสารสถาบันวิจัยและ
พัฒนา. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

ปฐมพงศ์ กุกแก้ว และพุดมพงศ์ ดวงจันทร์. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยการบริหาร
ลูกค้า สัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอทีของลูกค้าห้างหุ้นส่วน
จำกัด ต้นกล้าบุ๊ค. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา. สุพรรณบุรี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่เผยแพร่เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ผ.ศ. เอกฉัตร วีรสิทธิ์. (2560). เอกสารประกอบการเรียนการสอน CIM 1103 หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- เพชรประกาย กุลตั้งวัฒนา. (2563). การจัดการองค์การที่ส่งผลต่อความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน2. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา. มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พรลดา ศรีสวัสดิ์ และคณะ. (2560). อิทธิพลของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ต่อคุณภาพบริการ: กรณีศึกษา บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- มนัสนันท์ รักชายศสกุล. (2560). ผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ต่อการตัดสินใจซื้อ สินค้าของผู้บริโภค. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ปทุมธานี. มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์. หน้า 577.
- ลัสดา ยาวีละ และคณะ. (2564). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ความจงรักภักดีของผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา.พิษณุโลก. มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- วิญชุตตา สิ้นแสงวัฒน์. (2562). การรับรู้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าสถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัดนราธิวาส. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สงขลา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วิลาสินี อินทร์สุวรรณ. (2561). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์บนสื่อสังคมออนไลน์ ของบริษัทแอล อิเล็กทรอนิกส์(ประเทศไทย) จำกัด และความภักดีต่อตราสินค้าในเขตกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

ศิริรักษ์ ภูริรัฐและกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563). **ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี**. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา. ปทุมธานี. มหาวิทยาลัยรังสิต.

ภาษาอังกฤษ

Barnard, Chester I. (1972). **The Functions of the Executives**. Boston : Harvard University.

Barnard, C.T. (1972). **The function of the executive**. Cambridge, Massachusetts : Harvard University Press.

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

Herbert, Hicks G. (1972). **The Management of Organization : A Systems and Human Resources Approach**. 12nd ed. New York. : Appleton-Century-Crofts.

Keramati, A., Mehrabi, H.,&Mojir, N. (2010). **A Process-Oriented Perspective on Customer Relationship Management and Organizational Performance: An Empirical Investigation**. Journal of industrial Marketing Management.

Kotler, Philip. (2000). **Marketing Management**. The Millennium edition. New Jersey: Prentic – Hall.

Lawson-Body and Limayem. (2004). **The Impact of Customer Relationship Management on Customer Loyalty: The Moderating Role of Website Characteristics**. Journal of Computer- Mediated Communication, 1-20.

Lin, R.J., Chen, R.H.,&Chiu, K.K.S. (2010). **Customer relationship management and innovation capability: an empirical study**. Industrial Management & Data Systems.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, Fall). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.** *Journal of Marketing*, 49, pp. 41.
- Parsons, T. (1964). **Social Structure and Personality.** New York: Free Press.
- Rohwiyati, R., & Praptiestrini, P. (2019). **The effect of Shopee e-service quality and price perception on repurchase intention: Customer satisfaction as mediation variable.** Indonesian. *Journal of Contemporary Management Research*, 1(1), 47-54.
- Wickstrom, Rodney A. (1971, September). **An Investigation into Job Satisfaction Among Teachers,** *Dissertation Abstracts International*. 72 (3) : 1249 – A .

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง การจัดการองค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการองค์การและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

2. แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้ มีจำนวน 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการองค์การ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3. ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการอย่างมากต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย จึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริง เพื่อจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไปอย่างสมบูรณ์ และข้อมูลที่ท่านให้ไว้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและไม่นำไปเผยแพร่แต่ประการใด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

หากท่านมีข้อสงสัยประการใดโปรดสอบถาม ข้าพเจ้านางสาวสุทามาต แซนพิมาย หมายเลขโทรศัพท์ 061-0815197 E-mail : iamann19122542@gmail.com

ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

นางสาวสุทามาต แซนพิมาย

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อผู้ยืมได้เห็นว่าไม่เหมาะสมหรือเห็นว่ามีความไม่ถูกต้องใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขของเอกสารที่สงวนไว้เพื่อใช้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี 20 -30 ปี
 31 - 40 ปี 41 ปีขึ้นไป

3.ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา มัธยมศึกษา
 อนุปริญญา ปวช. ปวส. หรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4.สถานภาพสมรส

- โสด สมรส
 หย่าร้าง

5. อาชีพ

- นักศึกษา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 เกษตรกร พนักงานบริษัทเอกชน
 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 10,000 10,001 - 30,000
 30,001 - 50,000 50,001 บาทขึ้นไป

7. ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

- บ้านที่อยู่อาศัย สูบน้ำเพื่อการเกษตร
 กิจการขนาดเล็ก กิจการขนาดใหญ่
 กิจการเฉพาะอย่าง ผู้ใช้ไฟชั่วคราว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการองค์การ

คำชี้แจง : อ่านข้อความอย่างละเอียดทำความเข้าใจ ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น

5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก

3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง

2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย

1 คือ ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ข้อ	ปัจจัยการจัดการองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	การวางแผน					
1.1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะยึดหลักการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
1.2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีขั้นตอนชัดเจนในการจัดระเบียบลงชื่อก่อนเข้าใช้บริการในสถานการณ์โควิด-19					
1.3	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีการแยกที่นั่งรอคิวแต่ละหน่วยบริการชัดเจน					
1.4	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีความรวดเร็วในการให้บริการ					
2	การจัดรูปงานหรือการจัดองค์การ					
2.1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะระบุรายชื่อและตำแหน่งผู้ให้บริการในแต่ละส่วนอย่างชัดเจน					
2.2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีโครงสร้างผู้รับผิดชอบแต่ละส่วนงานอย่างชัดเจน					
2.3	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีการจัดลำดับงานแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ หากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อฝ่ายประชาสัมพันธ์ โทร. 075-412345

ข้อ	ปัจจัยการจัดการองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2.4	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีการจัดสำนักงานที่เหมาะสมแก่การให้บริการ					
3	การสั่งการ					
3.1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะกำหนดผู้รับผิดชอบในหัวหน้างานแต่ละแผนกชัดเจน					
3.2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อน สามารถตรวจสอบได้ง่าย					
3.3	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะออกแผนการให้บริการไปแล้ว มีการติดตามผลทุกครั้ง					
3.4	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีทั้งการกำหนดเกณฑ์แบบวาจา และลายลักษณ์อักษร เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องทราบอย่างมีประสิทธิภาพ					
4	การควบคุม					
4.1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะดำเนินการตามแผนงานการบริการให้มีประสิทธิภาพ					
4.2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะอำนวยความสะดวกห้องน้ำ และควบคุมความสะอาดอยู่เสมอ					
4.3	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจัดทำสถานที่จอดรถของผู้ใช้บริการ และพนักงานอย่างเพียงพอต่อผู้ใช้งาน					
4.4	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะกำกับดูแลพนักงานให้มีระเบียบ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

คำชี้แจง : อ่านข้อความอย่างละเอียดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น

5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก

3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง

2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย

1 คือ ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ข้อ	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	การติดตามลูกค้า					
1.1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจัดระบบฐานข้อมูลลูกค้าไว้อย่างครบถ้วนเพียงพอเพื่อให้บริการแก่ท่าน					
1.2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจัดเตรียมบริการตามที่ท่านต้องการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เพื่อให้ท่านเกิดความพอใจ					
1.3	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีการสอบถามความพึงพอใจในการมาใช้บริการของท่าน					
1.4	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจัดเตรียมความพร้อมของพนักงานเพื่อความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ					
2	สัมพันธ์ภาพกับลูกค้า					
2.1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะส่งเสริมการริเริ่มสร้างความรู้สึกเป็นมิตรกับท่าน เพื่อให้ท่านรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2.2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะสามารถบันทึกข้อมูลของท่านได้อย่างถูกต้องแม่นยำ					
2.3	พนักงานให้คำแนะนำกับลูกค้าในการมาใช้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และชัดเจน					
2.4	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจัดกิจกรรมร่วมกับท่านที่เป็นลูกค้าประจำเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง					
3	การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน					
3.1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะให้ความสำคัญในการนำข้อมูลที่ได้รับจากท่านทั้งหมดมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ					
3.2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะให้ข้อมูลการให้บริการอย่างชัดเจนถูกต้อง					
3.3	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีความเต็มใจให้บริการของพนักงานบริการลูกค้า					
3.4	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีการตอบสนองตรงกับความต้องการของท่าน					
4	การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า					
4.1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจัดเตรียมการบริการที่ดีเพื่อให้ท่านเกิดความพึงพอใจ					
4.2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจัดให้มีการส่งเสริมการตลาดเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เช่น การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ท่านรู้สึกอยากใช้บริการ					
4.3	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีพนักงานที่สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน					
4.4	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีพนักงานจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้ทั่วถึง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่า แซะ

คำชี้แจง : อ่านข้อความอย่างละเอียดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน
มากที่สุด

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น

5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก

3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง

2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย

1 คือ ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ข้อ	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ความน่าเชื่อถือ					
1.1	พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะให้บริการด้วยความถูกต้อง					
1.2	พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีความรู้ในเรื่องของการบริการ					
1.3	พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะสามารถตอบข้อสงสัยของท่านได้อย่างถูกต้อง					
1.4	การบริการภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะเป็นการบริการที่มีคุณภาพ					
2	ความเป็นรูปธรรม					
2.1	พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะแต่งกายสะอาด เรียบร้อย					
2.2	พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ					

ข้อ	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2.3	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่าการใด ๆ ทั้งสิ้น หากพบเห็นผิดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างถึง กรุณาแจ้งเอกสารทุกครั้งที่มีการแก้ไข

2.4	การตกแต่งทั้งภายในและภายนอกการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะสวยงาม และสะอาด					
3	ความเชื่อมั่น					
3.1	พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะให้บริการแก่ท่านอย่างสุภาพ และรวดเร็วโดยสม่ำเสมอ					
3.2	ท่านรู้สึกพึงพอใจในการมาใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ					
3.3	พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีความรู้เหมาะแก่การให้บริการ					
3.4	มาตรฐานในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ เป็นที่ยอมรับของท่าน					
4	ความใส่ใจ					
4.1	พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะให้การดูแลลูกค้าในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน					
4.2	พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะตอบสนองความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี					
4.3	พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจะรีบเข้ามาแก้ไขปัญหาคือท่านเมื่อเกิดปัญหา					
4.4	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะถือว่าเป็นประโยชน์ของท่านเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด					
5	การสนองตอบลูกค้า					
5.1	พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ท่านได้ทันที					
5.2	พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่าน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
5.3	พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะได้แจ้งให้ท่านทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด					
5.4	พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะสามารถตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้าอย่างรวดเร็ว					

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

****ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม****

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. ดร.กิตติ แก้วเขียว

อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

2.อาจารย์ภรไพลิน คุณวุฒิ

อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

3. ดร.ภฤศญา ปิยนุสรณ์

อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ภาควิชาพื้นฐานทั่วไป สาขาบริหารธุรกิจ

ที่ อว ๗๐๑๐/ ๕๑๗๖

วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร. กิตติ แก้วเขียว

ด้วย นางสาวสุทามาต แชนพิมาย รหัสประจำตัว ๖๑๕๕๑๐๓๕ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำโครงการรายวิชาสหกิจศึกษา เรื่อง “การจัดการองค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร” โดยมี ดร.มัลลิกา สบงกฏ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษารายวิชาสหกิจศึกษา

ในการนี้ สจล วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมืองานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับสอบถามผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคท่าแซะ จังหวัดชุมพร โดยมีรายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วสุ อุตมเพทยกุล)

รักษาการแทนผู้อำนวยการบดี วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

โทรศัพท์ ๐๘ ๑๕๔๙ ๔๕๒๔

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ อว ๗๐๑๐/ ๕๐๗๕



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

๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ภรณ์ไพสิน คุณวุฒิ


สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปเค้าโครงรายวิชาสหกิจศึกษา ๑ ฉบับ
๒. เครื่องมือวิจัย ๑ ฉบับ
๓. แบบประเมินเครื่องมือ ๑ ฉบับ
๔. ของใส่เอกสาร ๑ ของ

ด้วย นางสาวสุทามาต แซนพิมาย รหัสประจำตัว ๖๑๕๕๑๐๓๕ นักศึกษาระดับปริญญาตรี
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำโครงการรายวิชาสหกิจศึกษา เรื่อง "การจัดการ
องค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ
ท่าแซะ จังหวัดชุมพร" โดยมี ดร.มัลลิกา สูงงกฏ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษารายวิชาสหกิจศึกษา

ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความ
รู้ความเชี่ยวชาญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมืองานวิจัยมี
ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ
แบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับสอบถามผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคท่าแซะ จังหวัดชุมพร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสุ อุดมเพทยกุล)

รักษาการแทนผู้ช่วยอธิการบดี วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

โทรศัพท์ ๐๘ ๑๕๔๗ ๕๕๒๔

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ อว ๗๐๑๐/๕๐๗๔



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

๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรียน ดร.ภฤศญา ปิยนุสรณ์
สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปเค้าโครงรายวิชาสหกิจศึกษา ๑ ฉบับ
๒. เครื่องมือวิจัย ๑ ฉบับ
๓. แบบประเมินเครื่องมือ ๑ ฉบับ
๔. ขอใส่เอกสาร ๑ ของ

ด้วย นางสาวสุตามาศ แซนพิมพ์ย รหัสประจำตัว ๖๑๕๕๑๐๓๕ นักศึกษาระดับปริญญาตรี
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำโครงการรายวิชาสหกิจศึกษา เรื่อง "การจัดการ
องค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ
ท่าแซะ จังหวัดชุมพร" โดยมี ดร.มัลลิกา สุนงกฎ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษารายวิชาสหกิจศึกษา

ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความ
รู้ความเชี่ยวชาญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมืองานวิจัยมี
ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ
แบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับสอบถามผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคท่าแซะ จังหวัดชุมพร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสุ อุดมเพทายกุล)

รักษาการแทนผู้ช่วยอธิการบดี วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

โทรศัพท์ ๐๘ ๑๕๔๗ ๔๕๒๔

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง "การจัดการองค์การและการบริหาร
ลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่ามะจะ จังหวัด
ชุมพร" โดย นางสาวสุทธามาศ แชนพิมาย นักศึกษาปริญญาตรี รหัสนักศึกษา 61551035 หลักสูตร
บริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
จังหวัดชุมพร โดยมี ดร.มีลลิกา สุขงกฎ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ซึ่ง
แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคท่ามะจะ จังหวัดชุมพร
ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง ส่วนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	1
ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	0
ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวสุทธามาศ แชนพิมาย)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น

ดร. กิติ์ กวีวัฒน์

ผู้ทรงคุณวุฒิ

หน่วยงาน

สอว. วิทยาเขตชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เพื่อประกอบการจัดเตรียมโครงการพิเศษระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นางสาวสุทามาต แซนพิมาย
 รหัสนักศึกษา 61551035
 หัวข้อวิจัย "การจัดการองค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ
 ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร"
 ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)
 ดำเนินการต่อ
 ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

รับแจ้งพร้อมความเห็นและข้อเสนอแนะ

ลงชื่อ อ. กิตติ ศรีสวัสดิ์

(.....)

วันที่ 26/12/64

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง “การจัดการองค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่ามะเข้ จังหวัดชุมพร” โดย นางสาวสุชามาศ แชนพิมาย นักศึกษาปริญญาตรี รหัสนักศึกษา 61551035 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ดร.มัลลิกา สุปงกฏ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคท่ามะเข้ จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง ส่วนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่สอดคล้อง	ให้คะแนน	1
ถ้าไม่แน่ใจว่สอดคล้อง	ให้คะแนน	0
ถ้าเห็นว่ไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวสุชามาศ แชนพิมาย)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น

ดร.อภิสิทธิ์ คุณวุฒิ

ผู้ทรงคุณวุฒิ

อ.อภิสิทธิ์ คุณวุฒิ

หน่วยงาน

สจล. ชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เพื่อประกอบการจัดเตรียมโครงงานพิเศษระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นางสาวสุทามาศ แซนพิมาย
รหัสนักศึกษา 61551035
หัวข้อวิจัย “การจัดการองค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ
ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร”
ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)
 ดำเนินการต่อ
 ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

ดำเนิน การต่อ โดยผู้ทำกรแก้ไขตามที่ ได้ในคำแนะนําไป

ลงชื่อ..... ภักดีใจนีน คุณวุฒิ

(อาจารย์ภรณ์ไพสิน คุณวุฒิ)

วันที่ 31 ธ.ค. 64

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง “การจัดการองค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร” โดย นางสาวสุทามาต แซนพิมาย นักศึกษาปริญญาตรี รหัสนักศึกษา 61551035 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ดร.มัลลิกา สูงงกฎ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคท่าแซะ จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง ส่วนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 1

ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 0

ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวสุทามาต แซนพิมาย)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น

ผู้ทรงคุณวุฒิ

หน่วยงาน

(ลายเซ็น)
(ลายเซ็น)
(ลายเซ็น)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เพื่อประกอบการจัดเตรียมโครงการพิเศษระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นางสาวสุทามาศ แชนพิมาย
รหัสนักศึกษา 61551035
หัวข้อวิจัย "การจัดการองค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ
ของพนักงานของกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร"
ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)
 ดำเนินการต่อ
 ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

ลงชื่อ.....
(ดร.ภฤศญา ปิยนุสรณ์)
วันที่ ๑-๗-๖๕

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity : IOC)

(การทดสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์)

(Testability of Item Variable Congruence Index)

เรื่อง “ปัจจัยการจัดการองค์การและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร”

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	1. เพศ <input type="checkbox"/> 1. ชาย <input type="checkbox"/> 2. หญิง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2. อายุ <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20 ปี <input type="checkbox"/> 2. 20-30 ปี <input type="checkbox"/> 3. 31-40 ปี <input type="checkbox"/> 4. 41 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3. ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษา <input type="checkbox"/> 3. อนุปริญญา ปวช. ปวส. หรือเทียบเท่า <input type="checkbox"/> 4. ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4. สถานภาพ <input type="checkbox"/> 1. โสด <input type="checkbox"/> 2. สมรส <input type="checkbox"/> 3. อพยพ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	5. อาชีพ <input type="checkbox"/> 1. นักศึกษา <input type="checkbox"/> 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> 3. เกษตรกร <input type="checkbox"/> 4. พนักงานบริษัทเอกชน <input type="checkbox"/> 5. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีข้อตกลงและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 (ต่อ) แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
1.เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 10,000 <input type="checkbox"/> 2. 10,000 – 30,000 <input type="checkbox"/> 3. 30,001 – 50,000 <input type="checkbox"/> 4. 50,001 บาทขึ้นไป	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	7. ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า <input type="checkbox"/> 1. บ้านที่อยู่อาศัย <input type="checkbox"/> 2. สูบน้ำเพื่อการเกษตร <input type="checkbox"/> 3. กิจการขนาดเล็ก <input type="checkbox"/> 4. กิจการขนาดใหญ่ <input type="checkbox"/> 5. กิจการเฉพาะอย่าง <input type="checkbox"/> 6. ผู้ใช้ไฟชั่วคราว	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการองค์การ

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
2.เพื่อศึกษา ความคิดเห็น เกี่ยวกับ การจัดการ องค์การ	ด้านการวางแผน					
	1.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ ยึดหลักการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้
	2.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมี ขั้นตอนชัดเจนในการจัดระเบียบลงชื่อ ก่อนเข้าใช้บริการในสถานการณ์โควิด- 19	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมี การแยกที่นั่งรอคิวแต่ละหน่วยบริการ ชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมี ความรวดเร็วในการให้บริการ	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้
	ด้านการจัดรูปงานหรือการจัดองค์การ					
	1.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ ระบุรายชื่อและตำแหน่งผู้ให้บริการใน แต่ละส่วนอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมี โครงสร้างผู้รับผิดชอบแต่ละส่วนงาน อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมี การจัดลำดับงานแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมี การจัดสำนักงานที่เหมาะสมแก่การ ให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 (ต่อ) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการองค์การ

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
2.เพื่อศึกษา ความคิดเห็น เกี่ยวกับ การจัดการ องค์การ	ด้านการสั่งการ					
	1.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะกำหนดผู้รับผิดชอบในหัวหน้างานแต่ละแผนกชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อน สามารถตรวจสอบได้ง่าย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะออกแผนการให้บริการไปแล้ว มีการติดตามผลทุกครั้ง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีทั้งการกำหนดเกณฑ์แบบวาจาและลายลักษณ์อักษร เพื่อแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบอย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	ด้านการควบคุม					
	1.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะดำเนินการตามแผนงานการบริการให้มีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะอำนวยความสะดวกห้องน้ำและควบคุมความสะอาดอยู่เสมอ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจัดทำสถานที่จอดรถของผู้ใช้บริการและพนักงานอย่างเพียงพอต่อผู้ใช้งาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
4.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะกำกับดูแลพนักงานให้มีระเบียบ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับดูแลพนักงานให้มีระเบียบเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ตามการค
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีกร้นำไปใช้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
3.เพื่อศึกษา ความคิดเห็น เกี่ยวกับการ บริหารลูกค้า สัมพันธ์	ด้านการติดตามลูกค้า					
	1.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าชะงะยึดหลักการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าชะงะมีขั้นตอนชัดเจนในการจัดระเบียบลงชื่อก่อนเข้าใช้บริการในสถานการณ์โควิด-19	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าชะงะมีการแยกที่นั่งรอคิวแต่ละหน่วยบริการชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าชะงะมีความรวดเร็วในการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	ด้านสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า					
	1.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าชะงะส่งเสริมการริเริ่มสร้างความรู้สึกร่วมมิตรกับท่าน เพื่อให้ท่านรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าชะงะสามารถบันทึกข้อมูลของท่านได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้
	3.พนักงานให้คำแนะนำกับลูกค้าในการมาใช้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำและชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าชะงะจัดกิจกรรมร่วมกับท่านที่เป็นลูกค้าประจำเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 (ต่อ) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
3.เพื่อศึกษา ความคิดเห็น เกี่ยวกับการ บริหารลูกค้า สัมพันธ์	ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน					
	1.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะให้ความสำคัญในการนำข้อมูลที่ได้รับจากท่านทั้งหมดมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะให้ข้อมูลการให้บริการอย่างชัดเจนถูกต้อง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีความเต็มใจให้บริการของพนักงานบริการลูกค้า	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีการตอบสนองตรงกับความต้องการของท่าน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า					
	1.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจัดเตรียมการบริการที่ดีเพื่อ让您เกิดความพึงพอใจ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจัดให้มีการส่งเสริมการตลาดเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เช่น การประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ท่านรู้สึกอยากใช้บริการ	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้
	3.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีพนักงานที่สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีพนักงานจำนวนเพียงพอสามารถ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้ให้บริการลูกค้าได้ทั่วถึง การศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีกร้นำไปใช้

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
4.เพื่อศึกษา ความคิดเห็น เกี่ยวกับ คุณภาพการ ให้บริการ	ด้านความน่าเชื่อถือ					
	1.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะให้บริการด้วยความ ถูกต้อง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะมีความรู้ในเรื่องของการ บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะสามารถตอบข้อสงสัยของ ท่านได้อย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.การบริการภายในการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอท่าแซะเป็นการบริการที่มี คุณภาพ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	ด้านความเป็นรูปธรรม					
	1.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะมีอัธยาศัยไมตรีมีความ พร้อมและเต็มใจให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมี อุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4.การตกแต่งทั้งภายในและภายนอก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ สวยงามและสะอาด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 (ต่อ) ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
4.เพื่อศึกษา ความคิดเห็น เกี่ยวกับ คุณภาพการ ให้บริการ	ด้านความเชื่อมั่น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	1.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะให้บริการแก่ท่านอย่าง สุภาพและรวดเร็วโดยสม่ำเสมอ					
	2.ท่านรู้สึกพึงพอใจในการมาใช้บริการที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะมีความรู้เหมาะแก่การ ให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.มาตรฐานในการให้บริการของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ เป็นที่ ยอมรับของท่าน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	ด้านความใส่ใจ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	1.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะให้การดูแลลูกค้าในแต่ละ รายอย่างเท่าเทียมกัน					
	2.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะตอบสนองความต้องการ ของท่านได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะจะรีบเข้ามาแก้ไขปัญหา ให้ท่านเมื่อเกิดปัญหา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	
4.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ ถือว่าผลประโยชน์ของท่านเป็นเรื่องที่ สำคัญที่สุด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 (ต่อ) ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
4.เพื่อศึกษา ความคิดเห็น เกี่ยวกับ คุณภาพการ ให้บริการ	ด้านการตอบสนองลูกค้า					
	1.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะมีความพร้อมที่จะ ให้บริการแก่ท่านได้ทันที	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะมีความกระตือรือร้นที่จะ ให้บริการแก่ท่าน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะได้แจ้งให้ท่านทราบอย่าง ชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะสามารถตอบสนองต่อคำ ร้องขอของลูกค้าอย่างรวดเร็ว	+1	0	+1	0.66	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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.982	52



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ง.
ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ

มี 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มี 3 ตอนดังนี้

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

		เพศ			
	เพศ	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
valid	ชาย	196	49.20	49.20	49.20
	หญิง	202	50.80	50.80	100
Total		398	100		

		อายุ			
	อายุ	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
valid	ต่ำกว่า 20 ปี	3	0.80	0.80	0.80
	21-30 ปี	185	46.50	46.50	47.20
	31-40 ปี	135	33.90	33.90	81.20
	41 ปีขึ้นไป	75	18.8	18.80	100
Total		398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid				
ประถมศึกษา	50	12.60	12.60	12.60
มัธยมศึกษา	44	11.10	11.10	23.60
อนุปริญญา ปวช. ปวส. หรือ เทียบเท่า	85	21.40	21.40	45.00
ปริญญาตรี	200	50.30	50.30	95.20
สูงกว่าปริญญา ตรี	19	4.80	4.80	100
Total	398	100		

สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid				
โสด	316	54.30	54.30	54.30
สมรส	167	42.00	42.00	96.20
หย่าร้าง	15	3.80	3.80	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาชีพ

อาชีพ	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid นักศึกษา	10	2.50	2.50	2.50
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	71	17.80	17.80	20.40
เกษตรกร	114	28.60	28.60	49.00
พนักงาน บริษัทเอกชน	142	35.70	35.70	84.70
ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	61	15.30	15.30	100
Total	398	100		

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid ต่ำกว่า 10,000	22	5.50	5.50	5.50
10,001-30,000	184	46.20	46.20	51.80
30,001-50,000	109	27.40	27.40	79.10
50,001 บาทขึ้นไป	83	20.90	20.90	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid บ้านที่อยู่อาศัย	255	64.10	64.10	64.10
สูบน้ำเพื่อ การเกษตร	31	7.80	7.80	71.90
กิจการขนาดเล็ก	18	4.50	4.50	76.40
กิจการขนาด ใหญ่	16	4.00	4.00	80.40
กิจการเฉพาะ อย่าง	23	5.80	5.80	86.20
ผู้ใช้ไฟชั่วคราว	55	13.80	13.8	100
Total	398	100		

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าเสา จังหวัดชุมพร จำแนกตาม การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม

1.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าเสายึดหลักการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid น้อยที่สุด	4	1.00	1.00	1.00
น้อย	12	3.00	3.00	4.00
ปานกลาง	81	20.40	20.40	20.40
มาก	98	24.60	24.60	49.00
มากที่สุด	203	51.00	51.00	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่ามะหะมีขั้นตอนชัดเจนในการจัดระเบียบลงชื่อก่อนเข้าใช้บริการในสถานการณ์โควิด-19

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	0.80
น้อย	14	3.50	3.50	4.30
ปานกลาง	144	36.20	36.20	40.50
มาก	115	28.90	28.90	69.30
มากที่สุด	122	30.70	30.70	100
Total	398	100		

3.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่ามะหะมีการแยกที่นั่งรอคิวแต่ละหน่วยบริการชัดเจน

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid น้อยที่สุด	0	0.00	0.00	0.00
น้อย	14	3.50	3.50	3.50
ปานกลาง	164	41.20	41.20	44.70
มาก	150	37.70	37.70	82.40
มากที่สุด	70	17.60	17.60	100
Total	398	100		

4.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่ามะหะมีความรวดเร็วในการให้บริการ

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid น้อยที่สุด	1	0.30	0.30	0.30
น้อย	14	3.50	3.50	3.80
ปานกลาง	125	31.40	31.40	35.20
มาก	154	38.70	38.70	73.90
มากที่สุด	104	26.10	26.10	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

	การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอท่า แซะยี่ต หลักการ บริการอย่าง มี ประสิทธิภาพ	การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอ ท่า แซะมีชั้นตอน ชัดเจนในการ จัดระเบียบลง ชื่อก่อนเข้าใช้ บริการ ในสถานการณ์ โควิด-19	การไฟฟ้า ส่วน ภูมิภาค อำเภอท่า แซะมีการ แยกที่นั่งรอ คิวแต่ละ หน่วย บริการ ชัดเจน	การไฟฟ้า ส่วน ภูมิภาค อำเภอท่า แซะมี ความ รวดเร็วใน กา ให้บริการ	ด้านการ วางแผน
N	Valid 398	398	398	398	398
	Missing 0	0	0	0	0
Mean	4.22	3.85	3.69	3.87	3.91
Std. Deviation	.938	.926	.789	.851	.441

5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะระบุรายชื่อและตำแหน่งผู้ให้บริการในแต่ละส่วนอย่างชัดเจน

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid น้อยที่สุด	6	1.50	1.50	1.50
น้อย	4	1.00	1.00	2.50
ปานกลาง	52	13.10	13.10	15.60
มาก	148	37.20	37.20	52.80
มากที่สุด	188	47.20	47.20	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่ามะหะมีโครงสร้างผู้รับผิดชอบแต่ละส่วนงานอย่างชัดเจน

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	4	1.00	1.00	1.00
น้อย	7	1.80	1.80	2.80
ปานกลาง	55	13.80	13.80	16.60
มาก	151	37.90	37.90	54.50
มากที่สุด	181	45.50	45.50	100
Total	398	100		

7. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่ามะหะมีการจัดลำดับงานแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	2	0.50	0.50	0.50
น้อย	14	3.50	3.50	4.00
ปานกลาง	60	15.10	15.10	19.10
มาก	154	38.70	38.70	57.80
มากที่สุด	168	42.20	42.20	100
Total	398	100		

8. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่ามะหะมีการจัดสำนักงานที่เหมาะสมแก่การให้บริการ

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	1	0.30	0.30	0.30
น้อย	14	3.50	3.50	3.80
ปานกลาง	51	12.80	12.80	16.60
มาก	158	39.70	39.70	56.30
มากที่สุด	174	43.70	43.70	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

	การไฟฟ้า ส่วน ภูมิภาค อำเภอท่า แซะระบุ รายชื่อและ ตำแหน่งผู้ ให้บริการใน แต่ละส่วน อย่างชัดเจน	การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอ ท่า แซะมี โครงสร้าง ผู้รับผิดชอบแต่ ละส่วนงาน อย่างชัดเจน	การไฟฟ้า ส่วน ภูมิภาค อำเภอท่า แซะมีการ จัดลำดับ งานแก่ผู้มี ส่วน เกี่ยวข้อง	การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอท่า แซะมีการ จัด สำนักงาน เหมาะสม แก่การ ให้บริการ	ด้านการ จัด องค์การ
N	Valid 398	398	398	398	398
	Missing 0	0	0	0	0
Mean	4.28	4.25	4.19	4.23	4.25
Std. Deviation	.839	.832	.852	.823	.533

9. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะกำหนดผู้รับผิดชอบในหัวหน้างานแต่ละแผนกชัดเจน

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	0.80
น้อย	25	6.30	6.30	7.00
ปานกลาง	61	15.30	15.30	22.40
มาก	169	42.50	42.50	64.80
มากที่สุด	140	35.20	35.20	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่ามะมะมีขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อน สามารถตรวจสอบได้ง่าย

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	4	1.00	1.00	1.00
น้อย	25	6.30	6.30	7.30
ปานกลาง	43	10.80	10.80	18.10
มาก	138	34.70	34.70	52.80
มากที่สุด	188	47.20	47.20	100
Total	398	100		

11.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่ามะมะออกแผนการให้บริการไปแล้ว มีการติดตามผลทุกครั้ง

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	2	0.50	0.50	0.50
น้อย	25	6.30	6.30	6.80
ปานกลาง	71	17.80	17.80	24.60
มาก	135	33.90	33.90	58.50
มากที่สุด	165	41.50	41.50	100
Total	398	100		

12.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่ามะมะมีทั้งการกำหนดเกณฑ์แบบวาจาและลายลักษณ์อักษร เพื่อแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบอย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	2	0.50	0.50	0.50
น้อย	25	6.30	6.30	6.80
ปานกลาง	56	14.10	14.10	20.90
มาก	134	33.70	33.70	54.50
มากที่สุด	181	45.50	45.50	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ลงนามสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้拿去ไปประโยชน์ทางการค้า
ไม่มีการจัดเก็บเงิน และทั้งหน่วยงานให้จัดแบ่งหน่วยงานและต่อจากรวมถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีคนรับไปใช้

Frequencies

Statistics					
	การไฟฟ้า ส่วน ภูมิภาค อำเภอท่า แซะกำหนด ผู้รับผิดชอบ ในหัวหน้า งานแต่ละ แผนก ชัดเจน	การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอ ท่า แซะมีขั้นตอน การ บริการที่ไม่ ซับซ้อน สามารถ ตรวจสอบได้ ง่าย	การไฟฟ้า ส่วน ภูมิภาค อำเภอท่า แซะออก แผนการ ให้บริการไป แล้วมีการ ติดตามผล ทุกครั้ง	มีทั้งการ กำหนด เกณฑ์แบบ วาจาและ ลายลักษณ์ อักษรเพื่อ แจ้งให้ผู้ ที่เกี่ยวข้อง ทราบอย่างมี ประสิทธิภาพ	ด้าน การสั่ง การ
N	Valid 398	398	398	398	398
	Missing 0	0	0	0	0
Mean	4.05	4.21	4.10	4.17	4.12
Std. Deviation	.908	.939	.939	.930	.643

13.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะดำเนินการตามแผนงานการบริการให้มีประสิทธิภาพ

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	0.80
น้อย	30	7.50	7.50	8.30
ปานกลาง	69	17.30	17.30	25.60
มาก	137	34.40	34.40	60.10
มากที่สุด	159	39.90	39.90	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

14. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนำเสนอทำแยะอำนวยความสะดวกห้องน้ำและควบคุมความสะอาดอยู่เสมอ

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	1	0.30	0.30	0.30
น้อย	15	3.80	3.80	4.00
ปานกลาง	65	16.30	16.30	20.40
มาก	158	39.70	39.70	60.10
มากที่สุด	159	39.90	39.90	100
Total	398	100		

15. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนำเสนอทำแยะจัดทำสถานที่จอดรถของผู้ใช้บริการและพนักงานอย่างเพียงพอต่อการใช้งาน

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	1	0.30	0.30	0.30
น้อย	12	3.00	3.00	3.30
ปานกลาง	58	14.60	14.60	17.80
มาก	171	43.00	43.00	60.80
มากที่สุด	156	39.20	39.20	100
Total	398	100		

16. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนำเสนอทำแยะกำกับดูแลพนักงานให้มีระเบียบ

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	2	0.50	0.50	0.50
น้อย	15	3.80	3.80	4.30
ปานกลาง	60	15.10	15.10	19.30
มาก	151	37.90	37.90	57.30
มากที่สุด	170	42.70	42.70	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบให้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ทำประโยชน์ทางการค้า
 ไม่มีการเปิดเผยชื่อและข้อมูลส่วนตัวของหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง

Frequencies

		Statistics				
		การไฟฟ้า ส่วน ภูมิภาค อำเภอท่า แซะดำเนิน การตามแผน งานการบริ การให้มี ประสิทธิภาพ	การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอ ท่า แซะอำนวยการ ความ สะดวกห้องน้ำ และควบคุม ความสะอาด อยู่เสมอ	การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จัดทำสถานที่ จัดทำสถานที่ จอดรถของ ผู้ให้บริการ และพนักงาน อย่างเพียงพอ ต่อผู้ใช้งาน	การไฟฟ้า ส่วน ภูมิภาค อำเภอท่า แซะกำกับ ดูแลพนักงาน งานให้มี ระเบียบ	ด้าน การ ควบคุม
N	Valid	398	398	398	398	398
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.05	4.15	4.18	4.19	4.14
Std. Deviation		.970	.845	.807	.861	.521

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร จำแนกตาม การติดตามลูกค้า สัมพันธ์ภาพกับลูกค้า การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

17. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจัดระบบฐานข้อมูลลูกค้าไว้อย่างครบถ้วนเพียงพอ

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	4	1.00	1.00	1.00
น้อย	16	4.00	4.00	5.00
ปานกลาง	62	15.60	15.60	20.60
มาก	151	37.90	37.90	58.50
มากที่สุด	165	41.50	41.50	100
Total	398	100		

18. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจัดเตรียมบริการตามที่ท่านต้องการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เพื่อให้ท่านเกิดความพอใจ

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	0	0.00	0.00	0.00
น้อย	13	3.30	3.30	3.30
ปานกลาง	46	11.60	11.60	14.80
มาก	177	44.50	44.50	59.30
มากที่สุด	162	40.70	40.70	100
Total	398	100		

19. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีการสอบถามความพึงพอใจในการมาใช้บริการของท่าน

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	0.80
น้อย	14	3.50	3.50	4.30
ปานกลาง	63	15.80	15.80	20.10
มาก	158	39.70	39.70	59.80
มากที่สุด	160	40.20	40.20	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต
 ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ในที่อื่น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกหรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

20.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจัดเตรียมความพร้อมของพนักงานเพื่อความสะดวกแก่
ผู้ใช้บริการ

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	0.80
น้อย	15	3.80	3.80	4.50
ปานกลาง	63	15.80	15.80	20.40
มาก	140	35.20	35.20	55.50
มากที่สุด	177	44.50	44.50	100
Total	398	100		

Frequencies

Statistics

	การไฟฟ้า ส่วน ภูมิภาค อำเภอท่า แซะ จัดระบบ ฐานข้อมูล ลูกค้าไว้ อย่าง ครบถ้วน เพียงพอเพื่อ ให้บริการแก่ ท่าน	การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอ ท่า แซะจัดเตรียม บริการตามที่ ท่านต้องการ อย่างครบถ้วน ถูกต้อง เพื่อให้ ท่านเกิดความ พอใจ	การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอ ท่าแซะมีการ สอบถาม ความพึงพอใจ ในการมาใช้ บริการของ ท่าน	การไฟฟ้า ส่วน ภูมิภาค อำเภอท่า แซะจัด เตรียม ความ พร้อมของ พนักงาน เพื่อความ สะดวกแก่ ผู้ใช้บริการ	ด้าน การ ติดตาม ลูกค้า
N	Valid 398	398	398	398	398
	Missing 0	0	0	0	0
Mean	4.15	4.23	4.15	4.19	4.19

เอกสารนี้ Std.เอกสารที่สงวนไว้สำหรับ:895ชิ้นงานเพื่อ:777ชาน้ำมัน :665ญาติหน้า:888ประโยชน์ค่า:542ราคา
ไม่ว่าการ Deviation อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

21. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะส่งเสริมการริเริ่มสร้างความรู้สึกเป็นมิตรกับท่าน เพื่อให้ท่านรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	4	1.00	1.00	1.00
น้อย	16	4.00	4.00	5.00
ปานกลาง	63	15.80	15.80	20.90
มาก	146	36.70	36.70	57.50
มากที่สุด	169	42.50	42.50	100
Total	398	100		

22. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะสามารถบันทึกข้อมูลของท่านได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	2	0.50	0.50	0.50
น้อย	14	3.50	3.50	4.00
ปานกลาง	51	12.80	12.80	16.80
มาก	162	40.70	40.70	57.50
มากที่สุด	169	42.50	42.50	100
Total	398	100		

23. พนักงานให้คำแนะนำกับลูกค้าในการมาใช้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำและชัดเจน

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	0	0.00	0.00	0.00
น้อย	13	3.30	3.30	3.30
ปานกลาง	53	13.30	13.30	16.60
มาก	162	40.70	40.70	57.30
มากที่สุด	170	42.70	42.70	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานานาชาติ เบลูมเบิร์กไทยไปรษณีย์โดยประมาณการคำนวณ
ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลอื่นใดที่นอกเหนือจากนี้ให้ดูและต้องอ้างอิงถึงแจ้งเจ้าชองเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

24.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจัดกิจกรรมร่วมกับท่านที่เป็นลูกค้าประจำเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
valid น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	0.80
น้อย	14	3.50	3.50	4.30
ปานกลาง	55	13.80	13.80	18.10
มาก	147	36.90	36.90	55.00
มากที่สุด	179	45.00	45.00	100
Total	398	100		

Frequencies

Statistics

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะส่งเสริมการริเริ่มสร้างความรู้สึกร่วมกัน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะสามารถบันทึกข้อมูลของท่านได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	พนักงานให้คำแนะนำกับลูกค้าในการมาใช้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำและชัดเจน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจัดกิจกรรมร่วมกับท่าน	ด้านสัมพันธภาพกับลูกค้า
N	Valid 398	398	398	398
	Missing 0	0	0	0
Mean	4.16	4.21	4.23	4.20

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับ 901 ใช้งานเพื่อ 834 ศึกษาเท่านั้น 800 นุญาติให้ 866 ใช้ประโยชน์ 551 การคำนวณค่า Deviation อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

25.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะให้ความสำคัญในการนำข้อมูลที่ได้รับจากท่านทั้งหมดมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	5	1.30	1.30	1.30
น้อย	22	5.50	5.50	6.80
ปานกลาง	59	14.80	14.80	21.60
มาก	136	34.20	34.20	55.80
มากที่สุด	176	44.20	44.20	100
Total	398	100		

26.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะให้ข้อมูลการให้บริการอย่างชัดเจนถูกต้อง

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	0.80
น้อย	26	6.50	6.50	7.30
ปานกลาง	59	14.80	14.80	22.10
มาก	142	35.70	35.70	57.80
มากที่สุด	168	42.20	42.20	100
Total	398	100		

27.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีความเต็มใจให้บริการของพนักงานบริการลูกค้า

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	2	0.50	0.50	0.50
น้อย	25	6.30	6.30	6.80
ปานกลาง	66	16.60	16.60	23.40
มาก	139	34.90	34.90	58.30
มากที่สุด	166	41.70	41.70	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
 ไม่ควรคัดลอกหรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อฝ่ายประชาสัมพันธ์

28.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่ามะหะมีการตอบสนองตรงกับความต้องการของท่าน

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
valid น้อยที่สุด	0	0.00	0.00	0.00
น้อย	23	5.80	5.80	5.80
ปานกลาง	62	15.60	15.60	21.40
มาก	147	36.90	36.90	58.30
มากที่สุด	166	41.70	41.70	100
Total	398	100		

Frequencies

Statistics

	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่ามะหะให้ข้อมูลที่มีความสำคัญในการนำข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่ามะหะให้ข้อมูลให้บริการอย่างชัดเจนถูกต้อง	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่ามะหะมีความเต็มใจให้บริการของพนักงานบริการลูกค้า	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่ามะหะมีการตอบสนองตรงกับความต้องการของท่าน	ด้าน การบริหาร การสื่อสาร ระหว่างกัน
N	Valid 398	398	398	398	398
	Missing 0	0	0	0	0
Mean	4.15	4.12	4.11	4.15	4.11
Std. Deviation	.952	.942	.932	.886	.581

เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์ที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

29.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวีจะจัดเตรียมการบริการที่ดีเพื่อให้ท่านเกิดความพึงพอใจ

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	4	1.00	1.00	1.00
น้อย	29	7.30	7.30	8.30
ปานกลาง	71	17.80	17.80	26.10
มาก	141	35.40	35.40	61.60
มากที่สุด	153	38.40	38.40	100
Total	398	100		

30.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวีจะจัดให้มีการส่งเสริมการตลาดเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เช่น การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ท่านรู้สึกอยากใช้บริการ

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	8	2.00	2.00	2.00
น้อย	26	6.50	6.50	8.50
ปานกลาง	77	19.30	19.30	27.90
มาก	134	33.70	33.70	61.60
มากที่สุด	153	38.40	38.40	100
Total	398	100		

31.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวีจะมีพนักงานที่สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	6	1.50	1.50	1.50
น้อย	25	6.30	6.30	7.80
ปานกลาง	74	18.60	18.60	26.40
มาก	138	34.70	34.70	61.10
มากที่สุด	155	38.90	38.90	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานานาชาติเท่านั้น ไม่สามารถเผยแพร่ได้
 ไม่ควรคัดลอกหรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

32.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าชะมะมีพนักงานจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้ทั่วถึง

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
valid น้อยที่สุด	4	1.00	1.00	1.50
น้อย	27	6.80	6.80	7.80
ปานกลาง	67	16.80	16.80	26.40
มาก	141	35.40	35.40	61.10
มากที่สุด	159	39.90	39.90	100
Total	398	100		

Frequencies

Statistics

	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าชะมะมีพนักงานที่พร้อมให้บริการที่ดีเพื่อให้ท่านเกิดความพึงพอใจ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าชะมะมีบริการที่ดีเป็นประจำ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าชะมะมีพนักงานที่สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าชะมะมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้ทั่วถึง	ด้าน
N	Valid 398	398	398	398	398
	Missing 0	0	0	0	0
Mean	4.03	4.00	4.03	4.07	4.03
Std. Deviation	.973	.982	.982	.963	.598

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร จำแนกตาม ความน่าเชื่อถือ ความเป็นรูปธรรม การให้ความเชื่อมั่น ความใส่ใจ และการสนองตอบลูกค้า

33.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะให้บริการด้วยความถูกต้อง

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	3	0.50	0.50	0.50
น้อย	13	3.30	3.30	3.80
ปานกลาง	52	13.10	13.10	16.80
มาก	133	33.40	33.40	50.30
มากที่สุด	198	49.70	49.70	100
Total	398	100		

34.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีความรู้ในเรื่องของการบริการ

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	0.80
น้อย	15	3.80	3.80	4.50
ปานกลาง	55	13.80	13.80	18.30
มาก	162	40.70	40.70	59.00
มากที่สุด	163	41.00	41.00	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

35.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแพจะสามารถตอบข้อสงสัยของท่านได้อย่างถูกต้อง

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	0.80
น้อย	16	4.00	4.00	4.80
ปานกลาง	64	16.10	16.10	20.90
มาก	160	40.20	40.20	61.10
มากที่สุด	155	38.90	38.90	100
Total	398	100		

36.การบริการภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแพจะเป็นการบริการที่มีคุณภาพ

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	0.80
น้อย	15	3.80	3.80	4.50
ปานกลาง	63	15.80	15.80	20.40
มาก	147	36.90	36.90	5.30
มากที่สุด	170	42.70	42.70	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

	พนักงาน ของการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค อำเภอท่า แซะ ให้บริการ ด้วยความ ถูกต้อง	พนักงานของ การ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค อำเภอท่าแซะ มีความรู้ใน เรื่องของการ บริการ	พนักงานของ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอท่า แซะสามารถ ตอบข้อสงสัย ของท่านได้ อย่างถูกต้อง	การบริการ ภายในการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค อำเภอท่า แซะเป็น การบริการ ที่ มีคุณภาพ	ด้าน ความ น่าเชื่อถือ
N	Valid 398	398	398	398	398
	Missing 0	0	0	0	0
Mean	4.29	4.17	4.13	4.17	4.18
Std. Deviation	.851	.859	.875	.881	.523

37.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะแต่งกายสะอาด เรียบร้อย

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid น้อยที่สุด	2	0.50	0.50	0.50
น้อย	13	3.30	3.30	3.80
ปานกลาง	49	12.30	12.30	16.10
มาก	136	34.20	34.20	50.30
มากที่สุด	198	49.70	49.70	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

38.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าชะมอ้ออัยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	2	0.50	0.50	0.50
น้อย	16	4.00	4.00	4.50
ปานกลาง	66	16.60	16.60	21.10
มาก	149	37.40	37.40	58.50
มากที่สุด	165	41.50	41.50	100
Total	398	100		

39.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าชะมอ้ออุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	0.80
น้อย	15	3.80	3.80	4.50
ปานกลาง	53	13.30	13.30	17.80
มาก	161	40.50	40.50	58.30
มากที่สุด	166	41.70	41.70	100
Total	398	100		

40.การตกแต่งทั้งภายในและภายนอกการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าชะมอ้อสวยงามและสะอาด

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	0.80
น้อย	16	4.00	4.00	4.80
ปานกลาง	62	15.60	15.60	20.40
มาก	163	41.00	41.00	61.30
มากที่สุด	154	38.70	38.70	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้วยประการ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

	พนักงานของ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอท่า แซะแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย	พนักงานของ การ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค อำเภอท่าแซะมี อัธยาศัยไมตรีมี ความพร้อมและ เต็มใจให้บริการ	การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอ ท่าแซะมี อุปกรณ์ เครื่องมือที่ ทันสมัย	การตกแต่ง ทั้งภายใน และ ภายนอก การไฟฟ้า ส่วน ภูมิภาค อำเภอท่า แซะ สวยงาม และสะอาด	ด้าน ความ เป็น รูปธรรม
N	Valid 398	398	398	398	398
	Missing 0	0	0	0	0
Mean	4.29	4.15	4.19	4.13	4.19
Std. Deviation	.844	.875	.858	.870	.524

41. พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะให้บริการแก่ท่านอย่างสุภาพและรวดเร็วโดย
สม่ำเสมอ

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid น้อยที่สุด	2	0.50	0.50	0.50
น้อย	13	3.30	3.30	3.80
ปานกลาง	49	12.30	12.30	16.10
มาก	133	33.40	33.40	49.50
มากที่สุด	201	50.50	50.50	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

42. ท่านรู้สึกพึงพอใจในการมาใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	2	0.50	0.50	0.50
น้อย	16	4.00	4.00	4.50
ปานกลาง	65	16.30	16.30	20.90
มาก	152	38.20	38.20	59.00
มากที่สุด	163	41.00	41.00	100
Total	398	100		

43. พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีความรู้เหมาะแก่การให้บริการ

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	0.80
น้อย	15	3.80	3.80	4.50
ปานกลาง	53	13.30	13.30	17.80
มาก	162	40.70	40.70	58.50
มากที่สุด	165	41.50	41.50	100
Total	398	100		

44. มาตรฐานในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ เป็นที่ยอมรับของท่าน

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	0.80
น้อย	16	4.00	4.00	4.80
ปานกลาง	62	15.60	15.60	20.40
มาก	163	41.00	41.00	61.30
มากที่สุด	154	38.70	38.70	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้วยวิธีการ

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

	พนักงานของ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอท่า แซะ ให้บริการแก่ ท่านอย่าง สุภาพและ รวดเร็วโดย สม่ำเสมอ	ท่านรู้สึกพึง พอใจ ในการมาใช้ บริการที่การ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอ ท่าแซะ	พนักงานของ การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอ ท่าแซะมี ความรู้เหมาะ แก่การ ให้บริการ	มาตรฐาน ในกา ให้บริการ ของการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค อำเภอท่า แซะเป็นที่ ยอมรับ ของท่าน	ด้าน ความ เชื่อมั่น
N	Valid 398	398	398	398	398
	Missing 0	0	0	0	0
Mean	4.30	4.15	4.18	4.13	4.19
Std. Deviation	.846	.871	.857	.870	.524

45. พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะให้การดูแลลูกค้าในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid น้อยที่สุด	2	0.50	0.50	0.50
น้อย	13	3.30	3.30	3.80
ปานกลาง	51	12.80	12.80	16.60
มาก	134	33.70	33.70	50.30
มากที่สุด	198	49.70	49.70	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

46.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะตอบสนองความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid น้อยที่สุด	2	0.50	0.50	0.50
น้อย	16	4.00	4.00	4.50
ปานกลาง	64	16.10	16.10	20.60
มาก	152	38.20	38.20	58.80
มากที่สุด	164	41.20	41.20	100
Total	398	100		

47.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะจะรีบเข้ามาแก้ไขปัญหาให้ท่านเมื่อเกิดปัญหา

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	0.80
น้อย	15	3.80	3.80	4.50
ปานกลาง	53	13.30	13.30	17.80
มาก	163	41.00	41.00	58.80
มากที่สุด	164	41.20	41.20	100
Total	398	100		

48.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะถือว่าผลประโยชน์ของท่านเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	0.80
น้อย	16	4.00	4.00	4.80
ปานกลาง	62	15.60	15.60	20.40
มาก	160	40.20	40.20	60.60
มากที่สุด	157	39.40	39.40	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานานาชาติ ไม่อนุญาตให้ทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสาร
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

	พนักงาน ของการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค อำเภอท่า แซะให้การ ดูแลลูกค้า ในแต่ละ รายอย่าง เท่าเทียม กัน	พนักงานของ การ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค อำเภอท่า แซะให้การ ตอบสนอง ความ ต้องการของ ท่านได้เป็น อย่างดี	พนักงานของ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอท่า แซะจะรีบ เข้ามาแก้ไข ปัญหาให้ ท่านเมื่อเกิด ปัญหา	การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอท่า แซะถือว่า ผลประโยชน์ ของท่านเป็น เรื่องที่สำคัญ ที่สุด	ด้าน ความ ใส่ใจ
N	Valid 398	398	398	398	398
	Missin g	0	0	0	0
Mean	4.29	4.16	4.18	4.14	4.18
Std. Deviation	.848	.870	.856	.873	.522

49.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ท่านได้ทันท่วงที

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid น้อยที่สุด	2	0.50	0.50	0.50
น้อย	13	3.30	3.30	3.80
ปานกลาง	49	12.30	12.30	16.10
มาก	135	33.90	33.90	50.00
มากที่สุด	199	50.00	50.00	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

50.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแพมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่าน

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	2	0.50	0.50	0.50
น้อย	16	4.00	4.00	4.50
ปานกลาง	66	16.60	16.60	21.10
มาก	149	37.40	37.40	58.50
มากที่สุด	165	41.50	41.50	100
Total	398	100		

51.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแพจะได้แจ้งให้ท่านทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่	เปอร์เซ็นต์
			ถูกต้อง	สะสม
valid น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	0.80
น้อย	15	3.80	3.80	4.50
ปานกลาง	53	13.30	13.30	17.80
มาก	162	40.70	40.70	58.50
มากที่สุด	165	41.50	41.50	100
Total	398	100		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

52.พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะสามารถตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์ สะสม
valid น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	0.80
น้อย	16	4.00	4.00	4.80
ปานกลาง	62	15.60	15.60	20.40
มาก	162	40.70	40.70	61.10
มากที่สุด	155	38.90	38.90	100
Total	398	100		

Frequencies

Statistics

	พนักงาน ของการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค อำเภอท่า แซะมีความ พร้อมที่จะ ให้บริการแก่ ท่านได้ ทันทีที่	พนักงานของ การ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอ ท่าแซะมีความ กระตือรือร้น ที่จะให้บริการ แก่	พนักงานของ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ ได้แจ้งให้ท่าน ทราบอย่าง ชัดเจนว่าจะ ได้รับบริการ นั้นเมื่อใด	พนักงาน ของการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค อำเภอท่า แซะ สามารถ ตอบสนอง ต่อคำร้อง ขอของ ลูกค้าอย่าง รวดเร็ว	ด้านการ สนองตอบ ลูกค้า
N	Valid 398	398	398	398	398
	Missing 0	0	0	0	0
Mean	4.30	4.15	4.18	4.13	4.19
Std. Deviation	.844	.875	.857	.871	.524

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้ตีตแบบสงเนียด และตองยั้งอิงถึงเง้ (ของเอกสาร) ทั่วทุกครั้งที่มีการน้ไปใช้

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

Regression

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	การวางแผน,การจัด องค์การ,การสั่งการ และการควบคุม		Enter

a. Dependent Variable: ผลรวมคุณภาพการให้บริการ

b. All requested variables entered

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 ^a	.749	.747	.263

a. Predictors : (Constant), ผลรวมการวางแผน,ผลรวมการจัดองค์การ,ผลรวมการสั่งการ และผลรวมการควบคุม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	81.152	4	20.288	293.955	.000 ^b
	Residual	27.124	393	.069		
	Total	108.275	397			

a. Dependent Variable : ผลรวมคุณภาพการให้บริการ

b. Predictors : (Constant), ผลรวมการวางแผน,ผลรวมการจัดองค์การ,ผลรวมการสั่งการ และผลรวมการควบคุม

Coefficients^a

Model		Unstandardized	Coefficients	Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.089	.129		.692	.489
	ผลรวมการวางแผน	.168	.040	.141	4.147	.000
	ผลรวมการจัดองค์การ	.555	.044	.558	12.688	.000
	ผลรวมการสั่งการ	.086	.029	.105	3.008	.003
	ผลรวมการควบคุม	.176	.036	.173	4.829	.000

a. Dependent Variable : ผลรวมคุณภาพการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ผลรวมการติดตาม ลูกค้า,ผลรวม สัมพันธภาพกับลูกค้า, ผลรวมการบริหารการ สื่อสารระหว่างกัน และ ผลรวมการเข้าใจความ คาดหวังของลูกค้า		Enter

a. Dependent Variable: ผลรวมคุณภาพการให้บริการ

b. All requested variables entered

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.839 ^b	.704	.701	.285

a. Predictors : (Constant), ผลรวมการติดตามลูกค้า,ผลรวมสัมพันธภาพกับลูกค้า,ผลรวมการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และผลรวมการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าผลรวมการติดตามลูกค้า, ผลรวมสัมพันธภาพกับลูกค้า,ผลรวมการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และผลรวมการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	76.272	4	19.068	224.999	.000 ^b
	Residual	32.003	393	.081		
	Total	108.275	397			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่เผยแพร่สำหรับการใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่ควรนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ห้ามมิให้คัดลอกและอ้างถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

a. Dependent Variable : ผลรวมคุณภาพการให้บริการ

b. Predictors : (Constant), ผลรวมการติดตามลูกค้า,ผลรวมสัมพันธภาพกับลูกค้า,ผลรวมการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และผลรวมการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า

Coefficients^a

Model		Unstandardized	Coefficients	Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.439	.126		3.475	.001
	ผลรวมการติดตามลูกค้า	.555	.041	.570	13.599	.000
	ผลรวมสัมพันธภาพกับลูกค้า	.108	.041	.113	2.626	.009
9	ผลรวมการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน	.129	.037	.142	3.494	.001
	ผลรวมการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า	.109	.035	.125	3.071	.002

a. Dependent Variable : ผลรวมคุณภาพการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก จ.

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

หนังสือรับรองสหกิจศึกษา



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



หนังสือรับรองการฝึกงาน

ขอรับรองว่า นางสาวสุทวามาศ แชนพิมาย
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ
ได้ผ่านการฝึกงานตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
ณ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ
ที่ตั้ง 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


(นายทวีทย์ แสงศิริณ)
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติย่อผู้ศึกษา



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อ - สกุล นางสาวสุทามาศ แชนพิมาย
 วัน เดือน ปีเกิด 19 ธันวาคม 2542
 สถานที่เกิด โรงพยาบาลปะทิว จังหวัดชุมพร
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน 90 หมู่ที่ 9 ตำบล ชุมโค อำเภอบึงสามพัน จังหวัด ชุมพร 86160
 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 อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้