รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

FACTORS OF PERSONAL COMPETENCIES AFFECTING PERFORMANCE OF PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY EMPLOYEES, THA SAE DISTRICT, CHUMPHON

นางสาวเสาวลักษณ์ ธนูศิลป์

61551039

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 11536617 สหกิจศึกษา CO-OPERATIVE EDUCATION

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ปีการศึกษา 2564

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CO-OPERATIVE EDUCATION

FACTORS OF PERSONAL COMPETENCIES AFFECTING PERFORMANCE OF PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY EMPLOYEES, THA SAE DISTRICT, CHUMPHON

MISS.SAOWALUK THANUSILP
STUDENT ID 61551039

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

COPYRIGHT 2021
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองสหกิจศึกษา

.....

หัวข้อสหกิจศึกษา ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
FACTORS OF PERSONAL COMPETENCIES AFFECTING PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY THA SAE DISTRICT CHUMPHON PROVINCE

ชื่อนักศึกษา เสาวลักษณ์ ธนูศิลป์

รหัสประจำตัว 61551039

ปริญญา บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัญญาภัค หล้าแหล่ง

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

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

เห็นชอบ/รับรอง

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประจำปีการศึกษา 2564

ชื่อเรื่องการศึกษา	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
ชื่อผู้จัดทำรายงาน	นางสาวเสาวลักษณ์ ธนูศิลป์
ชื่อสถานประกอบการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
ที่อยู่	เลขที่1 หมู่12 ตำบลท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
ชื่อพนักงานที่ปรึกษา	นายวีระพันธุ์ สิทธิยากรณ์ ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างท่าแซะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หนังสือส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวเสาวลักษณ์ ธนูศิลป์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 2 สิงหาคม 2564 ถึง วันที่ 30 พฤศจิกายน 2564 ในตำแหน่งนักศึกษาสหกิจ หน่วยงานบัญชีแผนกก่อสร้าง ณ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร และได้รับมอบหมายจากเจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ให้ศึกษาและจัดทำรายงานเรื่อง ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้เสร็จสิ้นลงแล้ว จึงขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ดังกล่าวมาพร้อม จำนวน 1 เล่ม เพื่อให้เกิดความครบถ้วนถูกต้องตามเงื่อนไข และกฎเกณฑ์ของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวเสาวลักษณ์ ธนูศิลป์
นักศึกษาสหกิจศึกษา
สาขาบริหารธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โครงงานรายวิชาสหกิจศึกษา	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
ชื่อ-สกุล	นางสาวเสาวลักษณ์ ธนูศิลป์
รหัสนักศึกษา	61551039
ปริญญา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2564
อาจารย์ที่ปรึกษาโครการารายวิชาสหกิจ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร. ชัญญาภัค หล้าแหล่ง

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยสมรรถนะหลัก ส่งผลต่อการปฏิบัติงานการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร 2) ศึกษาปัจจัยสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ ในจังหวัดชุมพร 3) ศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร และ 4) ศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร กลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 71 คน โดยใช้สูตรของ Alpha Coefficient โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น ได้เท่ากับ 0.66 ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กร 5-10 ปี และ ปัจจัยสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.91, S.D. = 0.49) ปัจจัยสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.82, S.D. = 0.82) เมื่อวิเคราะห์ด้านความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ปัจจัยส่งผลการปฏิบัติงานของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Co-operative Topics	FACTORS OF PERSONAL COMPETENCIES AFFECTING PERFORMANCE OF PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY EMPLOYEES, THA SAE DISTRICT, CHUMPhHON
Student's Name	Miss Saowaluk Thanusilp
Student ID	61551039
Degree	Bachelor of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2021
Co-operative Advisors	Asst. prof. Dr. Chanyapak Lasamarn

Abstract

This project aims to study the Factors of Personal Competencies Affecting Performance of Provincial Electricity Authority Employees, Tha Sae District, Chumphon. The objectives were to 1) To study the level of key competency factors affecting the performance of personnel's work of the Provincial Electricity Authority, Tha Sae District, Chumphon. 2) To study of cultural competency factors affecting the performance of personnel of the Provincial Electricity Authority, Tha Sae District, Chumphon. 3) To study the performance of the personnel of the Provincial Electricity Authority, Tha Sae District, Chumphon and 4) To study the opinions and suggestions of the personnel of the Provincial Electricity Authority, Tha Sae District, Chumphon, namely the employees of the Provincial Electricity Authority, Tha Sae District, Chumphon. By using the Alpha Coefficient formula and the questionnaire as a tool to collect data that passed the quality check and found a confidence coefficient which was 0.66. The statistics used in the data analysis were descriptive statistics which consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation and inferential statistics, which consisted of correlation coefficient analysis, multiple regression coefficient analysis. It was found that most of the respondents were female, aged 21-30 years, bachelor's degree, marital status, most of them had monthly income of 10,001-20,000 baht and had 5-10 years of work experience in the organization. Focusing on achievement, there were opinions at a high level ($\overline{X}$ = 3.91, S.D. = 0.49). The cultural competency factor had a high level of opinion($\overline{X}$ = 3.82, S.D. = 0.82). When analyzing the relationship between the two factors affecting the performance of employees of the Provincial Electricity Authority, Tha Sae District, Chumphon.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

โครงงานรายวิชาสหกิจศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร สำเร็จได้เนื่องจากผู้ศึกษาได้รับความช่วยเหลือในการให้ข้อมูล คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และกำลังใจจากบุคคลหลายท่านผู้ศึกษาจึงขอขอบคุณอาจารย์ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัญญาภัค หล้าแหล่ง ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตร์ตราจารย์ ดร.เพ็ชราภรณ์ ชัชวาล ชาญชนกิจ อาจารย์ดร.อุษณีษ์ เสวกวัชร อาจารย์ ดร. ชุติมันต์ บุญนวล อาจารย์ดร.มัลลิกา สุบงกฎ อาจารย์ดร. ผู้ช่วยศาสตร์ตราจารย์ วัชระ ศิลป์เสวตร์ รองศาสตราจารย์ ดร.ชณทัต บุญรัตนกิตติภูมิ และ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้สละเวลาชี้แนวทางตรวจสอบรายงานติดตามความคืบหน้า รวมทั้งตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มาทุกขั้นตอน และดูแลเอาใจใส่ ให้กำลังใจแก่ผู้ศึกษาใน การทำโครงงานรายวิชาสหกิจศึกษานี้ตลอดมา และขอขอบพระคุณอาจารย์พ.ต.ท.ดร.พนัต เพ็งบุญ ดร.ขนิษฐา พัฒน สิงห์ และผศ.ดร. ชาริณี ใจเอื้อ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบสอบถาม ให้คำปรึกษาแนะนำ และ แนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ จนทำให้เสร็จได้ด้วยความสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณมารดา พี่ๆ และเพื่อนที่คอยให้กำลังใจ กำลังทรัพย์ และให้การสนับสนุนคอยให้ ความช่วยเหลือในทุกๆ ด้านจนทำให้โครงงานพิเศษเล่มนี้สำเร็จด้วยดี ซึ่งผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการทำ โครงงานรายวิชาสหกิจศึกษาเล่มนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจทั่วไปในการศึกษาค้นคว้าเพื่อพัฒนาต่อไปให้มีความทันสมัยและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณประโยชน์ และความดีอันพึงมีคุณค่าจากโครงงานรายวิชาสหกิจศึกษาเล่มนี้ผู้ศึกษา ขอมอบให้แด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน ด้วยความเคารพอย่างยิ่งที่ให้โครงงานพิเศษเล่มนี้สำเร็จลงได้ ตลอดจน ครูบาอาจารย์ทุกท่าน ซึ่งเป็นผู้มอบวิชาความรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งแก่ผู้ศึกษาหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยไว้ ณ ที่นี้

นางสาวเสาวลักษณ์ ธนูศิลป์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... II
กิตติกรรมประกาศ..... IV
สารบัญ..... V
สารบัญตาราง..... VII
สารบัญภาพ..... IX
ส่วนที่ 1 รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
1.1 บทนำ..... 2
1.2 การปฏิบัติงาน..... 4
ส่วนที่ 2 หัวข้อรายงานสหกิจศึกษา
บทที่ 1 บทนำ
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญขอปัจจัย..... 9
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 10
1.3 สมมติฐานของการวิจัย..... 10
1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย..... 10
กรอบแนวคิด..... 11
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ..... 12
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2.1 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค..... 15
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก..... 16
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม..... 18
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน..... 19
2.5 สรุปแนวคิดทฤษฎี..... 20
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา
3.1 การออกแบบการศึกษา..... 23
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา..... 23
3.3 การสุ่มตัวอย่าง..... 23
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา..... 24
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 25
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้..... 26

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 28

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะหลักของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร..... 31

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร..... 35

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร..... 38

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน..... 44

4.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 56

บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา..... 62

5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน..... 66

5.3 อภิปรายผลการศึกษา..... 73

5.4 ข้อเสนอแนะ..... 74

บรรณานุกรม..... 76

ภาคผนวก..... 79

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม..... 79

ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ และจดหมายต่าง ๆ..... 78

ภาคผนวก ค ค่าคุณภาพของแบบสอบถาม..... 96

ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ..... 104

ภาคผนวก จ เอกสารที่เกี่ยวข้องหนังสือรับรองสหกิจศึกษา..... 129

ประวัติย่อผู้ศึกษา..... 130

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

2.1	สรุปแนวคิด และทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย.....	20
4.1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ.....	28
4.2	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ.....	29
4.3	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพ.....	29
4.4	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	29
4.5	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....	30
4.6	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในองค์กร	30
4.7	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์.....	31
4.8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ดี พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.....	32
4.9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านจริยธรรม.....	33
4.10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ.....	34
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับการสมรรถนะหลักของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.....	35
4.12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความตระหนัก.....	35
4.13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความรู้ความเข้าใจ...	36
4.14	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านทักษะเข้าใจ.....	37
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับการสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.....	38
4.16	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงาน.....	38

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

4.17	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย.....	39
4.18	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการพัฒนาการปฏิบัติงาน.....	40
4.19	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติ.....	41
4.20	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุกข้อปฏิบัติ.....	42
4.21	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับการผลการปฏิบัติงานของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.....	43
4.22	แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ศึกษาทั้งหมด.....	44
4.23	การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.....	44
4.24	การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.....	46
4.25	การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.....	47
4.26	การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.....	48
4.27	การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.....	50
4.32	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร.....	56

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

1.1 ภาพสถานประกอบการ..... 2
1.2 ภาพลักษณะการให้บริการ..... 2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานการปฏิบัติงานการฝึกงาน
ภาคเรียนที่ 1/2562
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
แผนกบริหารงานทั่วไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทนำ

ภาพที่ 1.1 ภาพสถานประกอบการ

ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ที่อยู่ เลขที่1 หมู่12 ตำบลท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร 86140

ลักษณะสถานประกอบการ/ผลิตภัณฑ์/การให้บริการหลัก

ภาพที่ 1.2 ลักษณะการให้บริการหลัก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority ตัวย่อ PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุก

เอกสารนี้ ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จังหวัดทั่วประเทศไทย ยกเว้นกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง

วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์

กฟภ. เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

พันธกิจ

จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ

ตำแหน่ง นักศึกษาฝึกสหกิจงานบัญชีแผนกก่อสร้าง

ลักษณะงาน ตัดงบแต่ละเดือน พิมพ์ใบเปิดงาน พิมพ์ใบส่งคืนคืนของ หยอดงบเกิน

บุคลากรที่ปรึกษาและตำแหน่งของบุคลากรที่ปรึกษา

นายวีระพันธ์ สิทธิยากรณ์ ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างท่าแซะ

ระยะเวลาปฏิบัติงาน

2 สิงหาคม จนถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2564

วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

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

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน
เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
-ทำบัญชี ตัดยอดงบ P และงบ C ให้เป็น 60%	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - คิดงบผิดพลาดในช่วงแรกที่ทำ <u>วิธีการแก้ไข</u> - พี่เลี้ยงคอยให้คำปรึกษาและตรวจสอบอีกครั้งหลังจากที่ทำเสร็จ	- ได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ เกี่ยวกับการทำงานจริง
- บันทึกข้อมูลในระบบ -พิมพ์เอกสาร	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - ไม่เข้าใจระบบของไฟฟ้าที่ใช้ <u>วิธีการแก้ไข</u> - พี่เลี้ยงคอยสอนอยู่ตลอดการทำ	- ได้รับความรู้ใหม่ๆ
- พิมพ์ใบเปิดงาน -หาเลขงาน	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - เนื่องจากจำนวนเลขงานเยอะจึงจำหวดหมู่ของเลขงานไม่ได้ <u>วิธีการแก้ไข</u> - จดเลขงานและหวดหมู่ที่พี่เลี้ยงบอกใส่กระดาษ	- ได้เรียนรู้การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- พิมพ์ใบส่งคืนของ -พิมพ์ใบเปิดงาน	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - พิมพ์ใบเปิดงานผิด <u>วิธีการแก้ไข</u> - ตรวจสอบเลขงานก่อนที่จะพิมพ์ใบเปิดงาน	- ได้เรียนรู้และลงมือปฏิบัติเกี่ยวกับงานจริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน
เดือนกันยายน พ.ศ. 2564

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
-ทำบัญชี ตัดยอดงบ P และงบ C ให้เป็น 60% -ตัดยอดงบเกิน	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - หยอดงบผิดพลาด <u>วิธีการแก้ไข</u> - พี่เลี้ยงคอยให้คำปรึกษาและตรวจสอบอีกครั้งหลังจากที่ทำเสร็จ	- ได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ เกี่ยวกับการทำงานจริง
- บันทึกข้อมูลในระบบ -พิมพ์เอกสาร	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - ไม่เข้าใจระบบของไฟฟ้าที่ใช้ <u>วิธีการแก้ไข</u> - พี่เลี้ยงคอยสอนอยู่ตลอดการทำ	- ได้รับความรู้ใหม่ๆ
- พิมพ์ใบเปิดงาน -หาเลขงาน	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - เนื่องจากจำนวนเลขงานเยอะจึงจำหวดหมู่ของเลขงานไม่ได้ <u>วิธีการแก้ไข</u> - จดเลขงานและหวดหมู่ที่พี่เลี้ยงบอกใส่กระดาษ	- ได้เรียนรู้การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- พิมพ์ใบส่งคืนของ -พิมพ์ใบเปิดงาน	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - พิมพ์ใบเปิดงานผิด <u>วิธีการแก้ไข</u> - ตรวจสอบเลขงานก่อนที่จะพิมพ์ใบเปิดงาน	- ได้เรียนรู้และลงมือปฏิบัติเกี่ยวกับงานจริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน
เดือนตุลาคม พ.ศ. 2564

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
-ทำบัญชี ตัดยอดงบ P และงบ C ให้เป็น 60% -ตัดยอดงบเกิน	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - หยอดงบผิดพลาด <u>วิธีการแก้ไข</u> - พี่เลี้ยงคอยให้คำปรึกษาและตรวจสอบอีกครั้งหลังจากที่ทำเสร็จ	- ได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ เกี่ยวกับการทำงานจริง
- บันทึกข้อมูลในระบบ -พิมพ์เอกสาร -ทำงบP	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - ไม่เข้าใจระบบของไฟฟ้าที่ใช้ <u>วิธีการแก้ไข</u> - พี่เลี้ยงคอยสอนอยู่ตลอดการทำ	- ได้รับความรู้ใหม่ๆ
- พิมพ์ใบเปิดงาน -หาเลขงาน	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - เนื่องจากจำนวนเลขงานเยอะจึงจำหวดหมู่ของเลขงานไม่ได้ <u>วิธีการแก้ไข</u> - จดเลขงานและหวดหมู่ที่พี่เลี้ยงบอกใส่กระดาษ	- ได้เรียนรู้การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- พิมพ์ใบส่งคืนของ -พิมพ์ใบเปิดงาน	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - พิมพ์ใบเปิดงานผิด <u>วิธีการแก้ไข</u> - ตรวจสอบเลขงานก่อนที่จะพิมพ์ใบเปิดงาน	- ได้เรียนรู้และลงมือปฏิบัติเกี่ยวกับงานจริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน
เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
-ทำบัญชี ตัดยอดงบ P และงบ C ให้เป็น 60% -ตัดยอดงบเกิน	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - หยอดงบผิดพลาด <u>วิธีการแก้ไข</u> - พี่เลี้ยงคอยให้คำปรึกษาและตรวจสอบอีกครั้งหลังจากที่ทำเสร็จ	- ได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ เกี่ยวกับการทำงานจริง
- บันทึกข้อมูลในระบบ -พิมพ์เอกสาร -ทำงบP	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - ไม่เข้าใจระบบของไฟฟ้าที่ใช้ <u>วิธีการแก้ไข</u> - พี่เลี้ยงคอยสอนอยู่ตลอดการทำ	- ได้รับความรู้ใหม่ๆ
- พิมพ์ใบเปิดงาน -หาเลขงาน	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - เนื่องจากจำนวนเลขงานเยอะจึงจำหวดหมู่ของเลขงานไม่ได้ <u>วิธีการแก้ไข</u> - จดเลขงานและหวดหมู่ที่พี่เลี้ยงบอกใส่กระดาษ	- ได้เรียนรู้การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- พิมพ์ใบส่งคืนของ -พิมพ์ใบเปิดงาน	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - พิมพ์ใบเปิดงานผิด <u>วิธีการแก้ไข</u> - ตรวจสอบเลขงานก่อนที่จะพิมพ์ใบเปิดงาน	- ได้เรียนรู้และลงมือปฏิบัติเกี่ยวกับงานจริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
เรื่อง
ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขอพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่1
บทนำ

1.1ความเป็นมาและความสำคัญของปัจจัย

องค์กรทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชนส่วนประกอบที่สำคัญที่สุดก็คือบุคลากรที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้น ๆ ผู้บริหารต้องเข้าถึงความต้องการของบุคลากรในองค์กร และผสมผสานความต้องการนั้นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร การที่จะบริหารงานขององค์กรให้อยู่รอดและมีประสิทธิภาพได้นั้นจำเป็นต้องมีการศึกษาถึงจุดประสงค์ของผู้ทำงานฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กรให้ถ่องแท้เพราะบุคลากรถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการผลักดันให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด (เสกสรร อรกุล, 2560)

องค์กรที่น่าสนใจในการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร คือองค์กรการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. เพราะปัจจุบันพลังงานไฟฟ้าคือปัจจัยสำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งสำหรับการดำรงชีวิตประจำวัน ยิ่งเมื่อยุคสมัยกำลังดำเนินไปกับเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีบทบาทควบคู่กับการใช้พลังงานไฟฟ้า อาจกล่าวได้ว่าพลังงานไฟฟ้ากลายเป็นปัจจัยที่ 5 สำหรับการดำเนินชีวิตของคนเราไปแล้ว และยังเป็นตัวแปรที่สำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านคมนาคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านอุตสาหกรรม ด้านเกษตรกรรม ด้านบริการ และด้านคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญในการ พัฒนาเศรษฐกิจ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภคสาขาพลังงาน มีภารกิจในการจัดหาให้บริการพลังงานไฟฟ้าและดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวเนื่องเพื่อให้ลูกค้ามีความ พึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมี ประสิทธิภาพ ซึ่งทุกองค์กรต้องการบุคลากรที่ทำงานมีประสิทธิภาพ องค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็เช่นกัน ก็ต้องการบุคลากรที่ทำงานมีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์และภารกิจที่กำหนดไว้ บุคลากรจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญเป็นกลไกในการขับเคลื่อนให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัย (การไฟฟ้าออนไลน์ 2664)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับปัจจัยสมรรถนะหลักขององค์กร และสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร และเพื่อศึกษาปัจจัยสมรรถนะหลักและผลการปฏิบัติงานองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานและลูกจ้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในปัจจุบันนี้พบว่าองค์กรหลายองค์กรได้หันมาให้ความสำคัญเรื่องการรักษาบุคลากรมากขึ้น โดยจะสังเกตได้จากตลาดแรงงานในขณะนี้ที่มีการแข่งขันกันสูงซึ้งอาจส่งผลทำให้อัตราการย้ายงานสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการที่องค์กรจะรักษา

สมรรถนะส่วนบุคคลการมีองค์ความรู้ ทักษะ ตลอดจนความสามารถเฉพาะตัวส่วนบุคคลที่มีมาตั้งแต่เกิด หรือพัฒนาจนเกิดความชำนาญในภายหลัง รวมไปถึงพฤติกรรม ตลอดจนทัศนคติของบุคคลนั้นที่ส่งเสริมความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีอีกด้วยสมรรถนะหลักตามความต้องการขององค์กร การมีองค์ความรู้ ทักษะ ตลอดจนความสามารถพื้นฐานทั่วไป ที่ตรงตามความต้องการหลักของบริษัทซึ่งกำหนดไว้เพื่อให้สอดคล้องและเป็นประโยชน์กับตำแหน่งหรืองานนั้นๆ

เอกสารนี้ [illegible] ท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยสมรรถนะหลัก ส่งผลต่อการปฏิบัติงานการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ ในจังหวัดชุมพร

1.2.3 เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

1.2.4 เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 สมมติฐานที่ 1 H1a – H1d

1.3.1.1 ปัจจัยที่สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

1.3.1.2 ปัจจัยที่สมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

1.3.1.3 ปัจจัยที่สมรรถนะหลักด้านจริยธรรมส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

1.3.1.4 ปัจจัยที่สมรรถนะหลักด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

1.3.2 สมมติฐานที่ 2 H2a – H2d

1.3.2.1 ปัจจัยที่สมรรถนะเชิงวัฒนธรรมด้านความตระหนักส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

1.3.2.2 ปัจจัยที่สมรรถนะเชิงวัฒนธรรมด้านความรู้ความเข้าใจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

1.3.2.3 ปัจจัยที่สมรรถนะเชิงวัฒนธรรมด้านทักษะทางวัฒนธรรมส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.4.1 ตัวแปรต้น

1.4.1.1 ปัจจัยสมรรถนะหลัก

1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์

2) การบริการที่ดี

3) จริยธรรม

4) การสั่งสมความเชี่ยวชาญ

1.4.1.2 ปัจจัยสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม

1) ด้านความตระหนัก

2) ด้านความรู้ความเข้าใจ

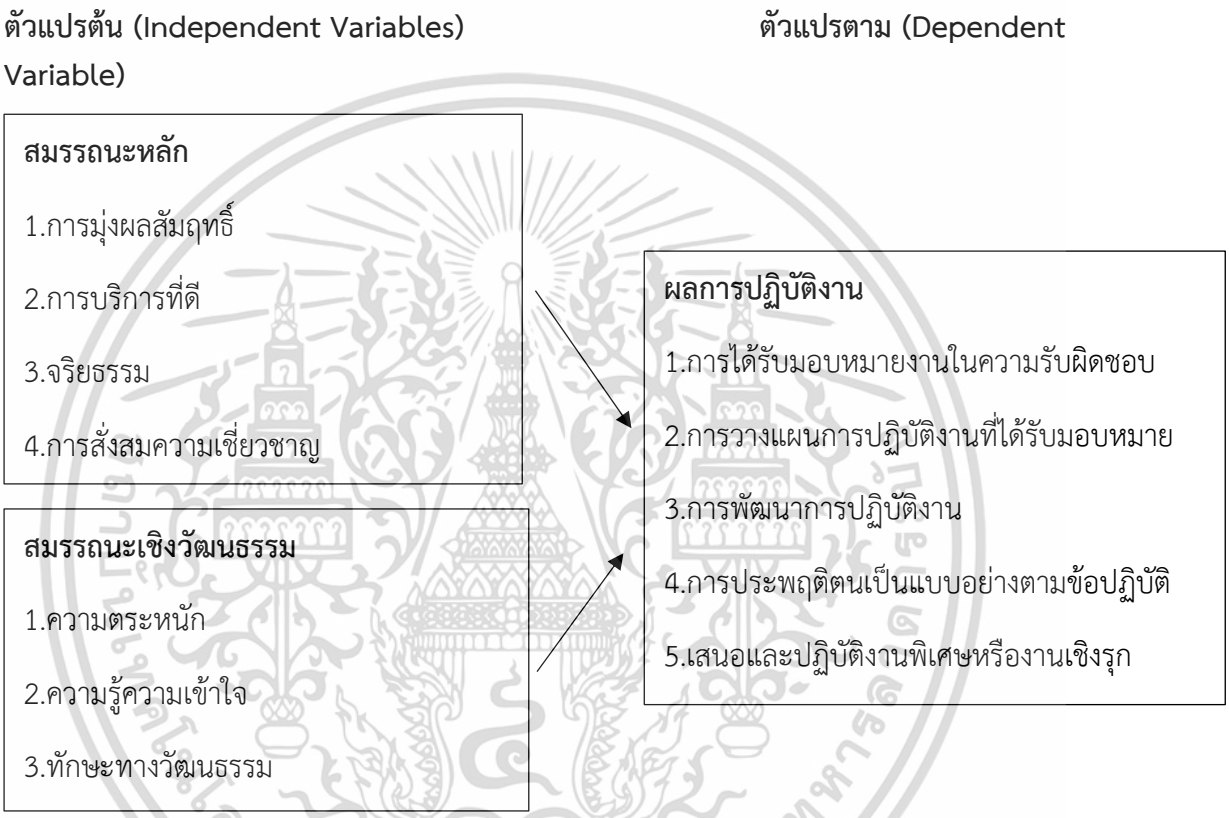
3) ด้านทักษะทางวัฒนธรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4.2 ตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงาน

1.4.2.1 การได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ
1.4.2.2 การวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
1.4.2.3 การพัฒนาการปฏิบัติงาน
1.4.2.4 การประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติ
1.4.2.5 เสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก

กรอบแนวคิด



การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะระดับบุคคล
2. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก
3. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม
4. แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
5. บริบทการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประชากร คือ พนักงานการไฟฟ้าอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 **สมรรถนะหลัก** (Core Competency) หมายถึงกลุมความรู้ทางเทคนิคที่เป็นหัวใจขององค์กรซึ่งก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแขงขนและเป็นสิ่งที่ลอกเลียนแบบได้ยาก สมรรถนะหลักจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารขององค์กรกำหนดขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5.2 **การมุ่งผลสัมฤทธิ์** หมายถึงความตั้งใจ และความขยันหมั่นเพียรปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างดีที่สุด อีกทั้งหมายความถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาผลงานและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดอยู่เสมอ

1.5.3 **การบริการที่ดี** การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

คำว่า “Service” แยกอักษรออกเป็นความหมายดังนี้

S = Smile (อ่านว่า สมาย) แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm (อ่านว่า เอนทูซิแอสซึม) แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness (อ่านว่า เรปปิดเนส) แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value (อ่านว่า วาลลู) แปลว่า มีคุณค่า

I = impression (อ่านว่า อิมเพรสชัน) แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy (อ่านว่า เคอติซี) แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance (อ่านว่า เอนดูเรน) แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

1.5.4 **จริยธรรม** หมายถึง คุณสมบัติทางความประพฤติ ที่สังคมมุ่งหวังให้คนในสังคมนั้นประพฤติ มีความถูกต้องในความประพฤติ มีเสรีภาพภายในขอบเขตของมโนธรรม (Conscience) เป็นหน้าที่ที่สมาชิกในสังคมพึงประพฤติปฏิบัติต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อสังคม ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดความเจริญรุ่งเรืองขึ้นในสังคม การที่จะปฏิบัติให้เป็นไปเช่นนั้นได้ ผู้ปฏิบัติจะต้องรู้ว่าสิ่งใดถูกสิ่งใดผิด

1.5.5 **การสั่งสมความเชี่ยวชาญ** หมายถึง ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้เพื่อสั่งสมพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน ด้วยการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆเข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

1.5.6 **สมรรถนะเชิงวัฒนธรรม** คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใด สมรรถนะหนึ่งได้มักจะต้องมีองค์ประกอบทั้งด้านความรู้ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดีซึ่งหมายถึง สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้นั้น หากขาดองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ความรู้ในงาน หรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น ทักษะด้านการค้นหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้ว บุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการ

1.5.7 **ความตระหนัก** เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่าง ชัดเจน คำแปลใกล้เคียง

1.5.8 **ความรู้ความเข้าใจ** คือกระบวนการทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทำให้บุคคลสามารถครุ่นคิดถึงสิ่งนั้น และสามารถใช้มโนทัศน์ (concept) เพื่อจัดกับกับสิ่งนั้นได้อย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพียงพอ สิ่งที่กล่าวถึงนี้อาจจะมีลักษณะเป็นนามธรรม หรือเป็นสิ่งทางกายภาพก็ได้ เช่น บุคคล สถานการณ์ และสาร

1.5.9 **ทักษะทางวัฒนธรรม** คือ การพัฒนาจิตส านึกทางวัฒนธรรม วิถีทางวัฒนธรรม ด้านค่านิยม ความเชื่อ ความตระหนักทางวัฒนธรรมนั้นครอบคลุมไปถึงความเข้าใจถึงอิทธิพลต่อวัฒนธรรมผู้อื่น ด้วย โดยผ่านการตรวจสอบทางวัฒนธรรมของตนเองที่ได้รับการตกทอด เริ่มต้นจากความความเชื่อ ชาติพันธุ์ วรรณา ความลำเอียง และความอคติ

1.5.10 **ผลการปฏิบัติงาน** หมายถึง กระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินผลที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน

1.5.11 **การได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ** การมอบหมายงาน หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาได้กำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ (Assignment of Responsibility and Authority) หรือเป็นการกระจายงานในหน้าที่ (Responsibility) และให้อำนาจในการตัดสินใจ (Authority) กายในขอบเขตที่กำหนดให้ผู้ร่วมงานหรือ ผู้ใต้บังคับบัญชาไปปฏิบัติ

1.5.12 **การวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย** หมายถึงกระบวนการวิเคราะห์และการตัดสินใจ ของผู้บริหารที่จะกำหนดวิธีการไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นระบบเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติให้บรรลุผลตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5.13 **การพัฒนาการปฏิบัติงาน** ความพยายามอย่างมีแผนและต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั่วทั้งระบบโดยมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมของการท างานเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

1.5.14 **การประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติ** การแสดงออก การประพฤติและปฏิบัติในด้านบุคลิกภาพทั่วไป การแต่งกาย กิริยา วาจา และจริยธรรมที่เหมาะสมกับความเป็นครูอย่างสม่ำเสมอ ที่ทำให้ผู้เรียนเลื่อมใสศรัทธา และถือเป็นแบบอย่าง ระดับคุณภาพ

1.5.15 **เสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก** คือการทำงานที่บรรลุเป้าหมายโดยไม่มีปัญหาเกิดขึ้น เพราะให้ความสำคัญกับการทำงานที่สามารถป้องกันการเกิดปัญหาหรือเรื่องที่สร้างความเสียหายได้ล่วงหน้า เน้น “ป้องกันไว้ก่อน” เป็นการทำงานรุกไปข้างหน้า โดยไม่คอยให้มีการสั่งงานทุกขั้นตอน ซึ่งต่างจาก “การทำงานเชิงรับ” ซึ่งตั้งอยู่ในที่มั่นตลอดเวลา ทำงานตามสั่ง ทำงานไปเรื่อย เมื่อเกิดปัญหาแล้วค่อยคิดวิธีแก้ไขปรับปรุง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร”

2.1 ประวัติการไฟฟ้าประเทศไทย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1. ประวัติการไฟฟ้าประเทศไทย

ประเทศไทยมีการไฟฟ้าใช้เป็นครั้งแรกเมื่อปี 2427 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิมแสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่นไวยวรนาถ โดยท่านได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าเดินสายไฟฟ้า และติดดวงโคมไฟฟ้าที่กรมทหารหน้าซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบันในวันที่เปิดทดลองใช้แสงสว่างด้วยไฟฟ้าเป็นครั้งแรกนั้น ปรากฏว่าบรรดาขุนนาง ข้าราชการและประชาชนมาดูแสงไฟฟ้าอย่างแน่นขนัดด้วยความตื่นตาตื่นใจ เมื่อความทรงทราบฝ่าละอองธุลีพระบาทพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯให้ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างขึ้นในวังหลวงทันที จากนั้นมาไฟฟ้าก็เริ่มแพร่หลายไปตามวังเจ้านาย

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

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

หลังจากก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมเป็นแห่งแรกแล้วมีการทยอยก่อสร้างไฟฟ้าให้ชุมชนขนาดใหญ่ระดับจังหวัดและอำเภอต่างๆ เพิ่มขึ้นแต่ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 กิจการไฟฟ้าขาดแคลนอะไหล่และน้ำมันเชื้อเพลิง ระบบผลิตชำรุดทรุดโทรมจนถึงปี 2490 สภาวะทางเศรษฐกิจเริ่มดีขึ้น ประเทศไทยเริ่มพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญขึ้น ดังนั้นภารกิจของไฟฟ้าภูมิภาคจึงหนักหน่วงขึ้น รัฐบาลเริ่มเห็นความจำเป็นในการเร่งขยายการก่อสร้างกิจการไฟฟ้าเพิ่มขึ้นใหม่ และดำเนินกิจการไฟฟ้าที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้นจึงได้จัดตั้งองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมื่อปี 2497 เพื่อรับผิดชอบดำเนินกิจการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไฟฟ้าในส่วนภูมิภาคองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นองค์การเอกเทศตามพระราชกฤษฎีกาพุทธศักราช 2497 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นเป็นผู้ควบคุมการบริหารอยู่ภายใต้การควบคุมของกรมโยธาเทศบาลกระทรวงมหาดไทยและรัฐบาลโดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจกำกับโดยทั่วไป องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีทุนประเดิมตามกฎหมายจำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในความดูแลจำนวน 117 (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ออนไลน์ , 2564 :1)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

2.2.1 ความหมายของสมรรถนะหลัก

สมรรถนะหลัก (core competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงาน ต้องมีสมรรถนะ หลักคือการใช้คอมพิวเตอร์ได้ติดต่อประสานงานได้ดีเป็นต้น หรือ ผู้จัดการบริษัท ต้องมีสมรรถนะ หลักคือการสื่อสาร การวางแผนและการบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม (โรสแมรี่ โบม และ พอล สปาร์โรว์Rosemary Boam and Pauul Sparrow 2561)

ศาสตราจารย์ David C. McClelland (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548, หน้า 2-3) นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัย Harvard เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ โดยพัฒนาแบบทดสอบทางบุคลิกภาพเพื่อศึกษาว่าบุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น มีทัศนคติและนิสัยอย่างไร McClelland ได้ใช้ความรู้ในเรื่องเหล่านี้ช่วยแก้ไขปัญหาการคัดเลือกบุคคลให้แก่หน่วยงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ได้แก่ กระบวนการคัดเลือกที่เน้นการวัดความถนัดที่ทำให้คนผิวดำและ ชนกลุ่มน้อยอื่น ๆ ไม่ได้รับการคัดเลือก (ซึ่งผิดกฎหมาย) และปัญหาผลการทดสอบความถนัดที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานน้อยมาก(ซึ่งแสดงว่าการทดสอบความถนัดไม่สามารถทำนาย ผลการปฏิบัติงานได้) McClelland ได้เก็บข้อมูลของกลุ่มผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่น และผู้ที่ 9 ไม่ได้มีผลงานโดดเด่นด้วยการสัมภาษณ์ซึ่งพบว่าสมรรถนะเกี่ยวกับความเข้าใจข้อแตกต่างทาง วัฒนธรรมเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ผลการปฏิบัติงานไม่ใช่การทดสอบด้วยแบบทดสอบ ความถนัด บทความเรื่อง Testing for Competence Rather Than for Intelligence ของ McClelland ที่ตีพิมพ์ในปี 1973 ได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางจากนักวิชาการทั้งที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย McClelland ได้ทำให้สมรรถนะได้รับความสนใจ ศึกษาและใช้กันต่อ ๆ มาจนถึงทุกวันนี้

ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ . 2543 นิยามคำว่าสมรรถนะ หมายถึง การบูรณาการความรู้ทักษะ ทัศนคติและ คุณลักษณะส่วนบุคคลจนทำให้ผลงานนั้นมีคุณค่าสูงสุดหรือ มีประสิทธิผล

หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นหลักสูตรฐานสมรรถนะที่ใช้ผลลัพธ์นำสู่จุดมุ่งหมายการเรียนรู้ ได้กำหนดสมรรถนะหลัก 5 ประการ สำหรับการพัฒนาผู้เรียนอย่างเป็นองค์รวมทั้งด้านความรู้ ทักษะ เจตคติ และคุณลักษณะ ที่ผสมผสานเข้าด้วยกันเป็นความสามารถ นำมาประยุกต์ใช้ในการเรียนรู้ การทำงาน การใช้ ชีวิต และการแก้ปัญหาสถานการณ์ในชีวิตประจำวัน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดสมรรถนะหลัก ดังนี้ (เสกสรร อรกุล, 2557)

1. สมรรถนะการจัดการตนเอง (Self Management: SM) การรู้จักตนเอง รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง สามารถกำหนดเป้าหมายและนำตนเองในการเรียนรู้ ทำงาน และใช้ชีวิตตามความสามารถ ความสนใจ และความถนัดของตน มีวินัยในตนเอง สามารถบริหาร จัดการเวลา ทรัพยากร และสุขภาวะ เพื่อบรรลุเป้าหมายได้อย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. สมรรถนะการสื่อสาร (Communication: CM) การรับและส่งสารบนความเข้าใจ ความเคารพในความคิดเห็นและวัฒนธรรมที่แตกต่าง ให้บรรลุ เป้าหมาย โดยใช้ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และสื่อดิจิทัลได้เป็นอย่างดี

3. สมรรถนะการรวมพลังทำงานเป็นทีม (Teamwork and Collaboration: TC) การเป็นสมาชิกทีมที่ดีและมีภาวะผู้นำ ใช้กระบวนการทำงานแบบร่วมมือรวมพลังอย่างเป็นระบบ ด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ มีการประสานความคิดที่แตกต่างสู่การตัดสินใจเป็นทีมอย่างรับผิดชอบร่วมกัน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี จนทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

4. สมรรถนะการคิดขั้นสูง (Higher Order Thinking: HOT) การไตร่ตรอง คิดวิพากษ์ คิดอย่างเป็นระบบ สามารถใช้ข้อมูลในการตัดสินใจแก้ปัญหา มีความยืดหยุ่นทางความคิด ริเริ่มความคิดใหม่ ๆ โดยคำนึงถึงผลกระทบรอบด้าน

5. สมรรถนะการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง (Active Citizen: AC) การปฏิบัติตนตามสถานภาพ บทบาท และกฎกติกาในสังคม เคารพสิทธิมนุษยชน รับผิดชอบต่อ ส่วนรวม (Accountability) มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์วัฒนธรรม อัตลักษณ์ความเป็นไทย จัดการสิ่งแวดล้อม และสร้างการเปลี่ยนแปลงที่เป็นธรรมในระดับท้องถิ่น ประเทศและโลกเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ทั้งในโลกความจริงและโลกดิจิทัล

โดยในแต่ละสมรรถนะได้กำหนดนิยาม ระดับสมรรถนะ และพฤติกรรมบ่งชี้หลักตามระดับสมรรถนะ เพื่อเป็นเป้าหมายในการพัฒนาสมรรถนะที่ต้องการให้เกิดแก่ผู้เรียนเมื่อจบในแต่ละช่วงชั้น

David McCleland (1973) สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซอนอยูภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑที่กำหนดใน งานที่ตนรับผิดชอบ ดังนั้นบางครั้งเมื่อพูดถึงองคประกอบ ของสมรรถนะจึงมีเพียง 3 สวนคือ ความรู ทักษะ คุณลักษณะ ซึ่งตามทัศนะของแมคเคิลแลนด กล่าวว่า สมรรถนะเป็นส่วนประกอบ ขึ้นมาจากความรู ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจ หรือ ความรู ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจ กอใหเกิด สมรรถนะ

Boyatzis (1982: 24) ได้กล่าวไว่วา สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) ทักษะ (Skill) จินตภาพสวนตน (Self-Image) หรือบทบาททางสังคม (Social Role) หรือองคความรู (Body of Knowledge) ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องใชในการปฏิบัติงานเพื่อให้ไดผลงานสูงกวา หรือเหนือกวาเกณฑ์

Davies and Ellison (1997:39-40) ให่คำนิยามของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะที่ทำให่คนปฏิบัติงานได้ดีขึ้น หรือเกิดผลผลิตที่ดีขึ้น สมรรถนะในมุมมองนี้เป็นปัจจัยชี้นำที่จะทำใหเกิดผล สำเร็จในการทำงานเป็นปัจจัยนำเขาที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ การนำหลักสมรรถนะมาใชในการบริหารงานบุคคลได่เริ่มต่น ขึ้นในป ค.ศ.1970 โดย ศาสตราจารย ดร. David C McCleland นักจิตวิทยาแหงงมหาวิทยาลัย Harvard และที่ปรึกษาองคกรธุรกิจอีกหลายแหง ได้ทำการศึกษาวาทำไมบุคลากรที่ทำงานใน ตำแหนงเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาสรุปได้วา บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะ มีสิ่งหนึ่งที่ เรียกวาสมรรถนะ (Competency) (จิระประภา อัครบวร, 2549:55) และในป ค.ศ. 1973McCleland ได้เขียนผลงานวิชาการเรื่อง “ Testing for Competence rather than Intelligence” ถือเปนจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่อง สมรรถนะที่สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของคนวาเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) โดย McClelland อธิบายวาคุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง ที่ลอยอยูในน้ำ โดยมีสวนหนึ่งที่เป็นสวนน้อยลอยอยูเหนือน้ำซึ่งสามารถ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สังเกตและวัดได้ง่าย ได้แก ความรู้สาขาต่าง ๆ ที่เรียนมา (Knowledge) และสวนของทักษะได้แก ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่างๆ (Skill) สำหรับสวนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำซึ่ง 5 6 เป็นส่วนที่มี ปริมาณมากกว่านั้นเป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตได้ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า และเป็นสวน ที่มีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่าได้แก บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ภาพลักษณ ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self image) คุณลักษณะสวนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) สวนที่อยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเชาวนปัญญาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมี ความฉลาด สามารถเรียนรู้องคความรู้ต่างและทักษะได้นั้นยังไม่พียงพอที่จะทำให้มีผลการ ปฏิบัติงานที่โดดเด่นจึงจำเป็นต่องมีแรงผลักดันเบื้องลึก คุณลักษณะสวนบุคคล ภาพลักษณของ บุคคลที่มีต่อตนเองและบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วยจึงจะทำให้บุคลากร กลายเป็นผู้มีผลงานโดดเด่นได้

จากที่นักการศึกษาได้กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า สมรรถนะหลัก หมายถึง บุคลิกลักษณะของแต่ละคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ความสามารถและทัศนคติความเชื่อและ อุปนิสัยของแต่ละบุคคลมีคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์การสามารถปฏิบัติงานได้ ผลงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ในสถานการณ์ที่หลากหลาย ซึ่งเกิดจากแรงผลักดัน อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมที่แตกต่างกันออกไป

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม

2.3.1 ความหมายสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม

สมรรถนะทางวัฒนธรรม หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติที่จะช่วยให้บุคคลดำเนินงาน ต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมที่มีความแตกต่างหรือมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง ประกอบด้วย ความตระหนักทางวัฒนธรรม ความรู้ความเข้าใจทางวัฒนธรรม และทักษะทางวัฒนธรรม (ชุตินันท์จันทร์ เสนานนท์, 2553)

Cross et al. (1989) ได้ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะทางวัฒนธรรมว่า เป็นชุดพฤติกรรมที่มีความ สอดคล้องกัน ทัศนคติและนโยบายซึ่งร่วมในระบบ หน่วยงาน หรือในกลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อจะสามารถ ทำงานในสถานการณ์ที่มีวัฒนธรรมที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Clair & Mc Kenry (1999) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะทางวัฒนธรรมว่า ความสำเร็จของการประเมิน ปัญหา อุปสรรค และความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการบริการระหว่างบุคคล กลุ่มคนและองค์การ โดยการใช้ กลยุทธ์การติดต่อสื่อสารเป็นสำคัญ

National Association of Social Workers (NASW, 2001) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะทางวัฒนธรรมว่า เป็นกระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลตอบสนองอย่างเคารพและมีประสิทธิภาพต่อบุคคลอื่นในทุกๆวัฒนธรรม ภาษา ชนชั้น เผ่าพันธุ์ พื้นฐานทางจริยธรรม ศาสนา และปัจจัยด้านความหลากหลายอื่นๆ ด้วยความมีมารยาท เข้าใจและเห็นคุณค่าของแต่ละบุคคล ครอบครัว และชุมชน รวมถึงการให้เกียรติของผู้อื่น

จากความหมายของสมรรถนะทางวัฒนธรรมที่กล่าวถึงข้างต้น สามารถสรุปรวมความหมายได้ว่า สมรรถนะ ทางวัฒนธรรมเป็นความสามารถของแต่ละบุคคลที่รวมเป็นกลุ่มพฤติกรรมจนเกิดเป็นความสามารถอันเด่นชัด ที่จะปฏิบัติตนในสภาพบริบทที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ มี 3 องค์ประกอบ คือ ความตระหนักทางวัฒนธรรม ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม และทักษะทางวัฒนธรรม (หทัยชนก บัวเจริญ 2561)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

2.4.1 ความหมายผลการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การใช้ความรู้ ความสามารถ เทคนิค รวมทั้งประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ ชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ รวมถึงความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์การวางแผนงาน/โครงการต่าง ๆ

ประทุม ฤกษ์กลาง (2538) กล่าวว่าSpencer และ Steers ได้ทำ การวิจยักลุ่มตัวอย่างคลากร โรงพยาบาลจำนวน 295 คน พบว่า อาวุโสในงาน และอายุมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติกับ ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งได้ประเมินโดยผู้บริหารชั้นกลาง ใน 11 ด้าน คือ ทัศน์คติความตั้งใจ บุคลิกภาพ การกระทำ ความสามารถ ความคิดริเริ่ม การปฏิบัติงานร่วมกับกลุ่มความพร้อมที่จะได้รับการส่งเสริม ปริมาณ คุณภาพ และความสัมพันธ์กับคนไข้ ส่วน Avolio และ คณะ ได้ทำ การวิจยักลุ่มตัวอย่าง บุคลากรแรงงานของสหรัฐอเมริกา จำนวน 24,219 คน พบว่า อายุและประสบการณ์มีความสัมพันธ์ กับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประเมินโดยผู้บริหารใน 6 ด้านคือ ปริมาณ คุณภาพ ความถูกต้องในการ ปฏิบัติงาน ความรู้ในงาน ประสิทธิภาพ และการปฏิบัติงานโดยรวม โดยที่ประสบการณ์การปฏิบัติงาน สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ดีกว่า ตัวแปรอายุ

Vroom and Deci (1997) ได้ทำการศึกษาพบว่า ในการปฏิบัติงานของบุคคลที่จะ ก่อให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความสามารถความ ชำนาญของผู้ปฏิบัติงานและการจูงใจในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การใชค้วามสามารถอย่างเต็มที่การ ปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพนั้น จึงมีความจำ เป็นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลเสียก่อน

Yoder and Staudohar (1982; p.156) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของ พฤติกรรมหรือการประเมินพฤติกรรม ผลที่ได้นี้อาจจะอยู่ในนรูปของเชิงปริมาณ

White (1991) กล่าวอ้างในให้คำนิยามของผลการปฏิบัติงาน คือ ระดับ ของผลการผลิตที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลของการประกอบการ ผลิต หรืออาจอยู่ในรูปของเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้องเที่ยงตรงของรายงานผลทางหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

Bovee et al. (1993;p.11) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับของความสำเร็จของแต่ละ องค์การ ที่จะสามารถบรรลุเป้าหมาย ด้วยความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Beach (1970 ; p.247) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานหมายถึงผลการทำงานของบุคคลที่แสดงให้ เห็นถึงความมีศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของเราจากการทำงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจการศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัด ต่าง ๆ โดยมี ปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับ บัญชาแล้วให้คะแนนออกมาใน ระดับต่ำปานกลางและระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้น มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

2.5 สรุปแนวคิดทฤษฎี

จากการศึกษาค้นคว้า ทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารวิชากร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ งานวิจัยปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร สามารถสรุปแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้ ตารางที่ 2.1 สรุปแนวคิด และทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อผู้เขียน	ปีที่เขียน	ทฤษฎีและงานวิจัย	ข้อค้นพบ
ดนัย เทียนพุฒ	2560	สมรรถนะหลัก	นิยามคำว่าสมรรถนะ หมายถึง การบูรณาการความรู้ทักษะ ทัศนคติและ คุณลักษณะส่วนบุคคลจนทำให้ผลงานนั้นมีคุณค่าสูงสุดหรือ มีประสิทธิผล
David McCleland	1973	สมรรถนะหลัก	สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซอนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑที่กำหนดใน งานที่ตนรับผิดชอบ ดังนั้นบางครั้งเมื่อพูดถึงองคประกอบ ของสมรรถนะจึงมีเพียง 3 สวนคือ ความรู ทักษะ คุณลักษณะ ซึ่งตามทัศนะของแมคเคิลแลนด กล่าวว่าสมรรถนะเป็นสวนประกอบ ขึ้นมาจากความรู ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจ หรือ ความรู ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจ กอให่เกิดสมรรถนะ
Boyatzis	1982	สมรรถนะหลัก	สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) ทักษะ (Skill) จินตภาพสวน ตน (Self-Image) หรือบทบาททางสังคม (Social Role) หรือองคความรู (Body of Knowledge) ซึ่งบุคคลจำเปนตองใชในการปฏิบัติงานเพื่อให่ไดผลงานสูงกว่า หรือเหนือกวาเกณฑ์
Davies and Ellison	1997	สมรรถนะหลัก	ให่คำนิยามของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะที่ทำให่คนปฏิบัติงานได้ดีขึ้น หรือเกิดผลผลิตที่ดีขึ้น สมรรถนะในมุมมองนี้เป็นปัจจัยชี้นำที่จะทำให่เกิดผล สำเร็จในการทำงานเป็นปัจจัยนำเขาที่จะทำให่เกิดผลสำเร็จของงาน
Cross et al	1989	สมรรถนะเชิงวัฒนธรรม	ได้ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะทางวัฒนธรรมว่า เป็นชุดพฤติกรรมที่มีความสอดคล้องกัน ทัศนคติและนโยบายซึ่งร่วมในระบบ หน่วยงาน หรือในกลุ่มของผู้เชี่ยวชาญเพื่อจะสามารถ ทำงานในสถานการณ์ที่มีวัฒนธรรมที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของผลงานทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Clair & Mc Kenry	1999	สมรรถนะเชิงวัฒนธรรม	ได้ให้ความหมายของสมรรถนะทางวัฒนธรรม ว่า ความสำเร็จของการประเมิน ปัญหา อุปสรรค และความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการบริการระหว่างบุคคล กลุ่มคนและองค์การ โดยการใช้ กลยุทธ์การติดต่อสื่อสารเป็นสำคัญ
National Association of Social Workers	2001	สมรรถนะเชิงวัฒนธรรม	ได้ให้ความหมายของสมรรถนะทางวัฒนธรรม ว่า เป็นกระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลตอบสนองอย่างเคารพและมีประสิทธิภาพต่อบุคคลอื่นในทุกๆวัฒนธรรม ภาษา ชนชั้น เผ่าพันธุ์ พื้นฐานทางจริยธรรม ศาสนา และปัจจัยด้านความหลากหลายอื่นๆ ด้วยความมีมารยาท เข้าใจและเห็นคุณค่าของแต่ละบุคคล ครอบครัว และชุมชน รวมถึงการให้เกียรติของผู้อื่น
Vroom and Deci	1997	การปฏิบัติงาน	ได้ทำการศึกษาพบว่า ในการปฏิบัติงานของบุคคลที่จะ ก่อให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพ จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความสามารถความ ชำนาญของผู้ปฏิบัติงาน และการจูงใจในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การใช้ความสามารถอย่างเต็มที่การ ปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพนั้น จึงมีความจำ เป็นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลเสียก่อน
Yoder and Staudohar	1982	การปฏิบัติงาน	ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของ พฤติกรรมหรือการประเมินพฤติกรรม ผลที่ได้นี้อาจจะอยู่ในรูปของเชิงปริมาณ
White	1991	การปฏิบัติงาน	กล่าวอ้างในให้คำนิยามของผลการปฏิบัติงาน คือ ระดับ ของผลการผลิตที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลของการประกอบการ ผลิต หรืออาจอยู่ในรูปของเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้องเที่ยงตรงของรายงานผลทางหนังสือพิมพ์ เป็นต้น
Bovee et al	1993	การปฏิบัติงาน	กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับของความสำเร็จของแต่ละ องค์การ ที่จะสามารถบรรลุเป้าหมาย ด้วยความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
Beach	1970	การปฏิบัติงาน	กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานหมายถึงผลการทำงานของบุคคลที่แสดงให้ เห็นถึงความมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของผลงานทุกครั้ง

	ศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของเราจากการทำงาน

.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่3
วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร โดยแบ่งเป็นหัวข้อย่อยดังต่อไปนี้

3.1 การออกแบบการศึกษา
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การออกแบบการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ออกแบบโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และมีการนำข้อมูลดิบที่ได้เข้ารหัสเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติต่อไปจากนั้นทำการสรุปผลการศึกษาเพื่อนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตาราง และการบรรยายประกอบ

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำแนกออกเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่

3.2.1.1 ปัจจัยสมรรถนะหลัก การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี จริยธรรม การสั่งสมความเชี่ยวชาญ

3.2.1.2 ปัจจัยสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม ความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ ทักษะทางวัฒนธรรม

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

3.2.2.1 ปัจจัยผลการปฏิบัติงาน การได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ การวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย การพัฒนาการปฏิบัติงาน การประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก

3.3 การสุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

3.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานการไฟฟ้าอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร จำนวน 71 คน โดยใช้การสุ่มประชากรตัวอย่างแบบเจาะจง

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ ดัดแปลง เผยแพร่ หรือแสวงหาผลประโยชน์ทางการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้นำไปลบข้อความส่วนหนึ่งส่วนใดของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงานในองค์กร โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านจริยธรรม ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ประกอบด้วย ด้านความตระหนักด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านทักษะ ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ประกอบด้วย ด้านการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านการพัฒนาการปฏิบัติงาน ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติ ด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

3.4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการจัดการโลจิสติกส์และปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพคลังสินค้า เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 ศึกษาวิธีสร้างเครื่องมือ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับ 5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ระดับ 4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก
ระดับ 3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ระดับ 2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย
ระดับ 1 คือระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบในแบบสอบถาม โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

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

ดังนั้นช่วงคะแนน = 0.8

4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.3 จัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้ศึกษาวิจัยเชิงปริมาณตามกรอบแนวคิดการศึกษา และครอบคลุมนิยามศัพท์ของตัวแปรที่ได้พัฒนาขึ้นมา

3.4.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อย เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ แนะนำแก้ไขและปรับปรุง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการจัดทำโครงงานสหกิจศึกษา จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือด้านค่าความตรง โดยใช้เทคนิค IOC โดยให้ทางผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อที่ศึกษานี้จำนวน 3 ท่าน พิจารณาลงความเห็นข้อคำถามในแบบสอบถามว่า มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่แล้ว พิจารณาให้คะแนนค่าความสอดคล้องระหว่าง +1, 0 และ -1

โดย +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

หลังจากนั้นนำค่าคะแนนมาใช้แทนสูตร

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

โดย $\sum x$ หมายถึง ผลรวมคะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์การพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อควรมีค่าเท่ากับ 0.66 จึง จะนำไปใช้ได้ถ้าไม่ถึงต้องปรับปรุงจนกระทั่งมีค่าที่ต้องการแล้วจึงนำไปใช้

3.4.6 ทำการจัดพิมพ์แบบสอบถามที่ผ่านการหาความตรงแล้ว และทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่ม ตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง (ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง) จำนวน 71 คน เพื่อทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค โดย พิจารณาค่าความเชื่อมั่น หากมีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไปถือว่าใช้ได้ ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ได้มีค่า เท่ากับ และเมื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ทุกข้อ ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างได้

3.4.7. หลังจากผู้ศึกษาได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว จึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างการทำวิจัยต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล จำแนกตามระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.1 ผู้วิจัยทำหนังสือถึงประธานหลักสูตร

1.2 ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยดำเนินการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

1.3 จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 71 ชุด

1.4 ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมามีความสมบูรณ์ จำนวน 71 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาใช้วิธีหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามโดยใช้การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้ในการอธิบายระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคท่าแซะ จังหวัดชุมพร

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

สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่า r ระดับของความสัมพันธ์

0.90 - 1.00 มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
0.70 - 0.90 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.50 - 0.70 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.30 - 0.50 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.00 - 0.30 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

เครื่องหมาย +,- หนาตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์โดยที่หาก

r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูงอีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)

r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

3) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) เพื่อหาระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระหลายตัวตามกรอบแนวคิดการวิจัย

3.1) การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีผลกระทบต่อความผันแปรของตัวแปรตาม นำมาสร้างเป็นสมการพยากรณ์

4) การทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงอนุมาน และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มา วิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดย

สมการที่ 1 ปัจจัยเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

$WE = \beta 01 + \beta 1CS + \beta 2T + \beta 3I + \beta 4L + \varepsilon$

สมการที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม

$WE = \beta 02 + \beta 5Seir + \beta 6Seit + \beta 7Seis + \beta 8Seik + \beta 9Shit + \varepsilon$

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

WE แทน ประสิทธิภาพคลังสินค้า (Warehouse Efficiency)

เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CS แทน การให้บริการลูกค้า (Customer Service)

CC แทน ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competency)

ACH แทน ด้านการมุ่งผลสมัฤทธิ์ (Achievement Motivation)

S แทน ด้านการบริการที่ดี (Service Mind)

E แทน ด้านจริยธรรม (Ethics)

EX แทน ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ (Expertise)

C แทน ด้านสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม (Cultural Competence)

A แทน ด้านความตระหนัก (Awareness)

Co แทน ด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognition)

CS แทน ด้านทักษะทางวัฒนธรรม (Cultural Skills)

P แทน ด้านผลการปฏิบัติงาน (Performance)

AR แทน ด้านการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ (Assignment of responsibilities)

O แทน ด้านการพัฒนาการปฏิบัติงาน (Operational Development)

Co แทน ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติ (Conducting oneself as a role model)

Op แทน ด้านเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก (Offer and perform special or proactive tasks

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วย ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 71 ชุด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานการไฟฟ้า อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร และข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 4 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะหลัก

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม

ตอนที่ 4 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหา ค่าความถี่ ร้อยละ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	27	37.5
หญิง	44	61.1
รวม	**71**	**100**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	1	1.4
21-30 ปี	31	43.1
31 -40 ปี	27	37.5
41-50 ปี	11	15.3
51 ปีขึ้นไป	1	1.4
รวม	**71**	**100**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมา อายุ31-40 ปีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 อายุ 51ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 และ ต่ำกว่า

เอกสารนี้ ... ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ...

หรือเท่ากับ20ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ**ตารางที่ 4.3** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	29	40.3
สมรส	40	55.6
หย่าร้าง	2	2.8
รวม	**71**	**100**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	0	0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	2	2.8
อนุปริญญา/ปวส.	4	5.6
ปริญญาตรี	58	80.6
สูงกว่าปริญญาตรี	7	9.7
รวม	**71**	**100**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 80.6 ตามลำดับ รองลงมาคือ ระดับ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ระดับอนุปริญญาหรือปวส. จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.6 และระดับมัธยมตอนปลายหรือปวช จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ10,000บาท	3	4.2
10,001-20,000 บาท	52	72.2
20,001-30,000บาท	11	15.3
30,001-40,000บาท	5	6.9
40,001บาทขึ้นไป	**0**	0
รวม	**71**	**100**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้10,001-20,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 รองลงมาคือรายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 รายได้ 30,001- 40,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 และรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในองค์กร

ประสบการณ์การทำงานในองค์กร	**จำนวน**	**ร้อยละ**
น้อยกว่า5 ปี	16	22.5
5-10 ปี	46	64.8
11-15 ปี	5	7.0
16-20 ปี	3	4.2
21ปีขึ้นไป	1	1.4
รวม	**71**	**100**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กร 5-10 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 รองลงมา น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 11-15 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 16-20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะหลัก

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะหลักวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย $(\bar{x})$ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในภาพรวม

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**			
1. ท่านมีการพัฒนาความรู้และทักษะการทำงานอยู่เสมอ	7 (9.90)	28 (39.40)	36 (50.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.59	0.66	มาก
2.หากพบปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ท่านจะใช้ความพยายามแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย	20 (28.20)	23 (32.40)	28 (39.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.88	0.82	มาก
3. ท่านทบทวนผลงานในอดีตนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	20 (28.20)	30 (42.30)	21 (29.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98	0.76	มาก
4.ท่านสามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้	23 (32.40)	39 (54.90)	9 (12.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19	0.64	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แผนงานได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน								
รวม						**3.91**	**0.49**	**มาก**

จากตารางที่ 4.7 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการมุ่งผลสัมฤทธ์ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.91, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านสามารถปฏิบัติงานตามแผนงานได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ($\overline{X}$ = 4.19, S.D. = 0.64) รองลงมา ท่านทบทวนผลงานในอดีตนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น($\overline{X}$ = 3.98, S.D. = 0.76) หากพบปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ท่านจะใช้ความพยายามแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย ($\overline{X}$ = 3.88, S.D. = 0.82) ท่านมีการพัฒนาความรู้และทักษะการทำงานอยู่เสมอ ($\overline{X}$ = 3.59, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ดี ในภาพรวม

ด้านการบริการที่ดี	**ระดับความคิดเห็น**					$\overline{X}$	**S.D.**	**ระดับความคิดเห็น**
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**			
1. ท่านดูแลผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและนำข้อขัดข้องใดๆในการให้บริการไปพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น	20 (28.20)	30 (42.30)	21 (29.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98	0.76	มาก
2. ท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การทำงานรวดเร็วและถูกต้อง	18 (25.40)	30 (42.30)	23 (32.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.92	0.76	มาก
3.ท่านให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพต่อผู้รับบริการ	17 (23.90)	23 (32.40)	31 (43.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.80	0.80	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ท่านสามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ	17 (23.90)	23 (32.40)	31 (43.70)	0 (0.00)	0	3.94	0.69	มาก
ภาพรวม						**3.91**	**0.42**	**มาก**

จากตารางที่ 4.8 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.91, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านดูแลผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและนำข้อขัดข้องใดๆในการให้บริการไปพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ($\overline{X}$ = 3.98, S.D. = 0.76) รองลงมา ท่านสามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 3.94, S.D. = 0.69) ท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การทำงานรวดเร็วและถูกต้อง ($\overline{X}$ = 3.92, S.D. = 0.76) ท่านให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพต่อผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 3.80, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านจริยธรรมในภาพรวม

ด้านจริยธรรม	**ระดับความคิดเห็น**					$\overline{X}$	**S.D.**	**ระดับความคิดเห็น**
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**			
1. ท่านใส่ใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความถูกต้องตามนโยบาย กฎระเบียบ	19 (26.80)	38 (53.50)	13 (18.30)	1 (1.40)	0 (0.00)	4.05	0.71	มาก
2. ท่านมีการสร้างค่านิยม ความภาคภูมิใจให้กับหน่วยงาน	20 (28.20)	30 (42.30)	21 (29.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98	0.76	มาก
3. ท่านมีการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงวิสัยทัศน์ พันธ์กิจและเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ	18 (25.40)	30 (42.30)	23 (32.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.92	0.76	มาก
4. ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	16 (22.50)	46 (64.80)	9 (12.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09	0.58	มาก
ภาพรวม						**4.01**	**0.42**	**มาก**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.9 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.01, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ($\overline{X}$ = 4.09, S.D. = 0.58) รองลงมา ท่านใส่ใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความถูกต้องตามนโยบาย กฎระเบียบ ($\overline{X}$ = 4.05, S.D. = 0.71) ท่านมีการสร้างค่านิยม ความภาคภูมิใจให้กับหน่วยงาน ($\overline{X}$ = 3.98, S.D. = 0.76) ท่านมีการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงวิสัยทัศน์ พันธ์กิจและเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ ($\overline{X}$ = 3.92, S.D. = 0.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในภาพรวม

ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ	ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ท่านสนใจและศึกษาหาความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของท่าน	7 (9.90)	28 (39.40)	36 (50.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.59	0.66	มาก
2.ท่านเข้าอบรมณ์อ่านเอกสารวิชาการอยู่บ่อยครั้ง	13 (18.30)	39 (54.90)	17 (23.90)	2 (2.80)	0 (0.00)	3.88	0.72	มาก
3.ท่านมีการปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา	29 (40.80)	18 (25.40)	23 (32.40)	1 (1.40)	0 (0.00)	4.05	0.89	มาก
4.ท่านสามารถนำความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆมาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่	14 (19.70)	48 (67.60)	9 (12.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07	0.56	มาก
ภาพรวม						**3.90**	**0.42**	**มาก**

จากตารางที่ 4.10 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.90, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านสามารถนำความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆมาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ ($\overline{X}$ = 4.07, S.D. = 0.56) รองลงมา ท่านมีการปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา ($\overline{X}$ = 4.05,

เอกสารนี้ ... ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

S.D. = 0.89) ท่านเข้าอบรมณ์อ่านเอกสารวิชาการอยู่บ่อยครั้ง ($\overline{X}$ = 3.88, S.D. = 0.72) ท่านสนใจและศึกษาหาความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของท่าน ($\overline{X}$ = 3.59, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะหลักสที่ส่งผลต่อพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร จำแนกตาม การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี จริยธรรม และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับการสมรรถนะหลักของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

สมรรถนะหลัก	$\overline{X}$	**S.D.**	**ระดับความคิดเห็น**
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.91	0.49	มาก
การบริการที่ดี	3.91	0.42	มาก
จริยธรรม	4.01	0.42	มาก
การสั่งสมความเชี่ยวชาญ	3.90	0.42	มาก
ภาพรวม	**3.93**	**0.37**	**มาก**

จากตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร พบว่า สมรรถนะหลัก มีระดับความคิดเห็น ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.93, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า จริยธรรม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.01, S.D. = 0.42) รองลงมา การมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.91, S.D. = 0.49) การบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.91, S.D. = 0.42) และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.90, S.D. = 0.42) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย $(\bar{x})$ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความตระหนักภาพรวม

ด้านความตระหนัก	ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านรับรู้และยอมรับความแตกต่างและความเหมือนของวัฒนธรรมต่างๆ	14 (19.70)	34 (47.90)	23 (32.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.87	0.71	มาก
2. ท่านยอมรับและปรับเปลี่ยนความคิดของท่านให้สอดคล้องกับวัฒนธรรม	21 (29.60)	22 (31.00)	28 (39.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.90	0.83	มาก
3. ท่านรู้จักเห็นอกเห็นใจในความทุกข์ยากของเพื่อนร่วมงาน	15 (21.10)	31 (43.70)	25 (35.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.85	0.74	มาก
4. ท่านเห็นคุณค่าของวัฒนธรรมอื่น	17 (23.90)	18 (25.40)	36 (50.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.73	0.82	มาก
ภาพรวม						**3.82**	**0.82**	**มาก**

จากตารางที่ 4.12 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\overline{\mathbf{X}}$ = 3.82, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านยอมรับและปรับเปลี่ยนความคิดของท่านให้สอดคล้องกับวัฒนธรรม ($\overline{\mathbf{X}}$ = 3.90, S.D. = 0.83) รองลงมา ท่านรับรู้และยอมรับความแตกต่างและความเหมือนของวัฒนธรรมต่างๆ ($\overline{\mathbf{X}}$ = 3.87, S.D. = 0.71) ท่านรู้จักเห็นอกเห็นใจในความทุกข์ยากของเพื่อนร่วมงาน ($\overline{\mathbf{X}}$ = 3.85, S.D. = 0.74) ท่านเห็นคุณค่าของวัฒนธรรมอื่น ($\overline{\mathbf{X}}$ = 3.73, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความรู้ความเข้าใจภาพรวม

ด้านความรู้ความเข้าใจ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับค่านิยมอันพึงประสงค์ของสังคมไทย	19 (26.80)	31 (43.70)	21 (29.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.97	0.75	มาก
2. ท่านมความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาประจำชาติ	7 (9.90)	28 (39.40)	36 (50.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.59	0.66	มาก
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาสากล	28 (39.40)	18 (25.40)	23 (32.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.05	0.86	มาก
4. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในค่านิยมสากล	29 (40.80)	18 (25.40)	23 (32.40)	1 (1.40)	0 (0.00)	4.05	0.89	มาก
ภาพรวม						**3.91**	**0.46**	**มาก**

จากตารางที่ 4.13 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.91, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านมีความรู้ความเข้าใจในค่านิยมสากล ($\bar{X}$ = 4.05, S.D. = 0.89) รองลงมาท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาสากล ($\bar{X}$ = 4.05, S.D. = 0.86) ท่านมีความรู้เกี่ยวกับค่านิยมอันพึงประสงค์ของสังคมไทย ($\bar{X}$ = 3.97, S.D. = 0.75) ท่านมความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาประจำชาติ ($\bar{X}$ = 3.59, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านทักษะเข้าใจภาพรวม

ด้านทักษะทางวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านรับรู้วัฒนธรรมของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	16 (22.50)	18 (25.40)	37 (52.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.70	0.81	มาก
2. ท่านสามารถที่จะเข้าใจความเป็นมาของตนเองบนความเชื่อพื้นฐานของตนเอง	25 (35.20)	20 (28.20)	26 (36.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98	0.85	มาก
3. ท่านสามารถที่จะเข้าใจความเป็นมาของบุคคลอื่นที่มาจากต่างวัฒนธรรม	23 (32.40)	22 (31.00)	26 (36.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.95	0.83	มาก
4. ท่านสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของตนเองตามการเปลี่ยนแปลงของสังคม	18 (25.40)	29 (40.80)	24 (33.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.91	0.76	มาก
ภาพรวม						**3.89**	**0.47**	**มาก**

จากตารางที่ 4.14 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านทักษะทางวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.89, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านสามารถที่จะเข้าใจความเป็นมาของตนเองบนความเชื่อพื้นฐานของตนเอง ($\bar{X}$ = 3.98, S.D. = 0.85) รองลงมาท่านสามารถที่จะเข้าใจความเป็นมาของบุคคลอื่นที่มาจากต่างวัฒนธรรม ($\bar{X}$ = 3.95, S.D. = 0.83) ท่านสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของตนเองตามการเปลี่ยนแปลงของสังคม ($\bar{X}$ = 3.91, S.D. = 0.76) ท่านรับรู้วัฒนธรรมของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 3.70, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับการสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

สมรรถนะเชิงวัฒนธรรม	$\overline{X}$	**S.D.**	**ระดับความคิดเห็น**
ความตระหนัก	3.82	0.82	มาก
ความรู้ความเข้าใจ	3.91	0.46	มาก
ทักษะทางวัฒนธรรม	3.89	0.47	มาก
ภาพรวม	**3.88**	**0.33**	**มาก**

จากตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร พบว่า สมรรถนะเชิงวัฒนธรรม มีระดับความคิดเห็น ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.88, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.91, S.D. = 0.46) รองลงมา ด้านทักษะทางวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.89, S.D. = 0.47) และด้านความตระหนัก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.82, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย $(\bar{x})$ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานภาพรวม

ด้านการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านสามารถทำงานเป็นไปตามมาตรฐานงานของหน่วยงาน	20 (28.20)	30 (42.30)	21 (29.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98	0.76	มาก
2. ผลงานของท่านมีความถูกต้องและเชื่อถือได้	7 (9.90)	28 (39.40)	36 (50.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.59	0.66	มาก
3. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด	29 (40.80)	18 (25.40)	23 (32.40)	1 (1.40)	0 (0.00)	4.05	0.89	มาก
4. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง	14 (19.70)	48 (67.60)	9 (12.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07	0.56	มาก
ภาพรวม						3.92	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.16 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.92, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.56) รองลงมาท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}$ = 4.05, S.D. = 0.89) ท่านสามารถทำงานเป็นไปตามมาตรฐานงานของหน่วยงาน ($\bar{X}$ = 3.98, S.D. = 0.76) ผลงานของท่านมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ ($\bar{X}$ = 3.59, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายภาพรวม

ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านมีการดำเนินงานตามแผนงาน ทำให้ผลงานสำเร็จตามแผนงานที่องค์กรกำหนดไว้	7 (9.90)	28 (39.40)	36 (50.7)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.59	0.66	มาก
2. ท่านทบทวนกระบวนการทำงาน และปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	20 (28.20)	30 (42.30)	21 (29.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98	0.76	มาก
3. ท่านมีการทำงานที่สอดคล้องกันทั้งองค์กร ทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว และช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน	18 (25.40)	30 (42.30)	23 (32.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.92	0.76	มาก
4. ท่านได้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อให้ผลงานดียิ่งขึ้น	14 (19.70)	48 (67.60)	9 (12.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07	0.56	มาก
ภาพรวม						3.89	0.39	มาก

จากตารางที่ 4.17 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.89, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านได้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อให้ผลงานดียิ่งขึ้น ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.56) รองลงมาท่านทบทวนกระบวนการทำงาน และปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}$ = 3.98, S.D. = 0.76) ท่านมีการทำงานที่สอดคล้องกันทั้งองค์กร ทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว และช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.92, S.D. = 0.76) ท่านมีการดำเนินงานตามแผนงาน ทำให้ผลงานสำเร็จตามแผนงานที่องค์กรกำหนดไว้ ($\bar{X}$ = 3.59, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการพัฒนาการปฏิบัติงานภาพรวม

ด้านการพัฒนาการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านนำความรู้ที่ได้รับการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ	7 (9.90)	28 (39.40)	36 (50.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.59	0.66	มาก
2. ท่านมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน	15 (21.10)	34 (47.90)	22 (31.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.90	0.72	มาก
3.ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เข้ามาได้	16 (22.50)	31 (43.70)	24 (33.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.88	0.74	มาก
4.ท่านสามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้	13 (18.30)	40 (56.30)	18 (25.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.92	0.66	มาก
ภาพรวม						**3.82**	**0.37**	**มาก**

จากตารางที่ 4.18 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.82, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านสามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้ ($\overline{X}$ = 3.92, S.D. = 0.66) รองลงมา ท่านมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน ($\overline{X}$ = 3.90, S.D. = 0.72) ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เข้ามาได้ ($\overline{X}$ = 3.88, S.D. = 0.74) ท่านนำความรู้ที่ได้รับการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 3.59, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติภาพรวม

ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติ	ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ท่านแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ	28 (39.40)	20 (28.20)	22 (31.00)	1 (1.40)	0 (0.00)	4.05	0.87	มาก
2.ท่านใช้วาจาสุภาพ	23 (32.40)	39 (54.90)	9 (12.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19	0.64	มาก
3.ท่านมีความเมตตากรุณาต่อผู้อื่น	18 (25.40)	30 (42.30)	23 (32.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.92	0.76	มาก
4.ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	17 (23.90)	32 (45.10)	22 (31.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.92	0.74	มาก
ภาพรวม						**4.02**	**0.53**	**มาก**

จากตารางที่ 4.19 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.02, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านใช้วาจาสุภาพ ($\overline{X}$ = 4.19, S.D. = 0.64) รองลงมา ท่านแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ ($\overline{X}$ = 4.05, S.D. = 0.87) ท่านมีความเมตตากรุณาต่อผู้อื่น ($\overline{X}$ = 3.92, S.D. = 0.76) ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ($\overline{X}$ = 3.92, S.D. = 0.74) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุกข้อปฏิบัติภาพรวม

ด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ท่านมีการคาดการณ์เหตุการณ์ล่วงหน้า	14 (19.70)	19 (26.80)	38 (53.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.66	0.76	มาก
2.ท่านมีทักษะการวิเคราะห์ปัญหาได้ดี	21 (29.60)	48 (67.60)	2 (2.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26	0.50	มาก
3.ท่านมีทักษะการถ่ายทอดความคิดที่ดี	22 (31.00)	24 (33.80)	25 (35.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.95	0.81	มาก
4.ท่านมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ	29 (40.80)	18 (25.40)	23 (32.40)	1 (1.40)	0 (0.00)	4.05	0.89	มาก
ภาพรวม						**3.98**	**0.50**	**มาก**

จากตารางที่ 4.20 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.98, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านมีทักษะการวิเคราะห์ปัญหาได้ดี ($\bar{X}$ = 4.26, S.D. = 0.50) รองลงมาท่านมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ ($\bar{X}$ = 4.05, S.D. = 0.89) ท่านมีทักษะการถ่ายทอดความคิดที่ดี ($\bar{X}$ = 3.95, S.D. = 0.81) ท่านมีการคาดการณ์เหตุการณ์ล่วงหน้า ($\bar{X}$ = 3.66, S.D. = 0.76) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับการผลการปฏิบัติงานของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ผลการปฏิบัติงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ	3.92	0.44	มาก
การวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	3.89	0.39	มาก
การพัฒนาการปฏิบัติงาน	3.82	0.37	มาก
การประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติ	4.02	0.53	มาก
การเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก	3.98	0.50	มาก
ภาพรวม	**3.93**	**0.38**	**มาก**

จากตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร พบว่า ผลการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็น ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.88, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความตระหนัก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.82, S.D. = 0.82) รองลงมา ความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.91, S.D. = 0.46) ทักษะทางวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.89, S.D. = 0.427) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการ วิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) ของตัวแปร อิสระทั้งหมด

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ศึกษาทั้งหมด

ตัวแปร	ACH	S	E	EX	A	Co	CS
Mean	3.91	3.91	4.01	3.90	3.82	3.91	3.89
S.D.	0.49	0.42	0.42	0.42	0.82	0.46	0.47
ACH							
S	.663**						
E	.688**	.748**					
EX	.562**	.462**	.474**				
A	.644**	.552**	.593**	.381**			
Co	.330**	.412**	.269**	.596**	.217**		
CS	.521**	.562**	.478**	.468**	.474**	.355**	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของผลงานทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.355 – 0.663 ซึ่งค่าไม่เกิน 0.80 (Cooper and Schindle, 2006) แสดงว่าตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์กันเอง

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 H1a-H1d : ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.133	0.228		0.583	0.562
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	0.328	0.064	0.365	5.143	0.000
2. การบริการที่ดี	0.241	0.077	0.230	3.138	0.003
3. จริยธรรม	0.173	0.078	0.168	2.216	0.030
4. การสั่งสมความเชี่ยวชาญ	0.648	0.059	0.621	10.965	0.000
$R = 0.927^a$ $R^2 = 0.859$ Adj $R^2 = 0.850$ F = 100.501 Sig = 0.000					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี จริยธรรม และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ที่ส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.365, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การบริการที่ดี ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.230, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ด้านจริยธรรม ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.168, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1c

เอกสารนี้ ... ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.621, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี จริยธรรม และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตามประสิทธิผลการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 85.9 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$\hat{Y}$ = 0.133 + 0.328X1 + 0.241 X2 + 0.173 X3 + 0.648 X4

$\hat{Z}$ = 0.365 Z1 + 0.230 Z2 + 0.168 Z3 + 0.621 Z4

ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.225	0.269		0.837	0.406
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	0.188	0.075	0.236	2.495	0.015
2. การบริการที่ดี	0.199	0.091	0.214	2.192	0.032
3. จริยธรรม	0.192	0.092	0.209	2.074	0.042
4. การสั่งสมความเชี่ยวชาญ	0.355	0.070	0.385	5.095	0.000
$R = 0.866^a$ $R^2 = 0.750$ Adj $R^2 = 0.735$ F = 49.451 Sig = 0.000					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี จริยธรรม และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ที่ส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.236, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การบริการที่ดี ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.214, p < 0.05) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ด้านจริยธรรม ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.209, p < 0.05) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1c ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.385, p < 0.05) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี จริยธรรม และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตามประสิทธิผลการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 75.0 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$\hat{Y}$ = 0.225 + 0.188X1 + 0.199 X2 + 0.192 X3 + 0.355 X4

$\hat{Z}$ = 0.236 Z1 + 0.214 Z2 + 0.209 Z3 + 0.386 Z4

ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การพัฒนาการปฏิบัติงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	1.264	0.398		3.178	0.002
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	0.273	0.111	0.356	2.452	0.017
2. การบริการที่ดี	0.269	0.134	0.302	2.013	0.048
3. จริยธรรม	0.280	0.136	0.317	2.053	0.044
4. การสั่งสมความเชี่ยวชาญ	0.372	0.103	0.417	3.607	0.001
R = 0.642[a] R^2 = 0.413 Adj R^2 = 0.377 F = 11.587 Sig = 0.000					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี จริยธรรม และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ที่ส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เพื่อทดสอบสมมติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารนี้ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.356, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การบริการที่ดี ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.302, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ด้านจริยธรรม ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.317, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1c ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.417, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี จริยธรรม และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตามประสิทธิผลการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 41.3 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.264 + 0.273X1 + 0.269\ X2 + 0.280\ X3 + 0.372\ X4$$

$$\hat{Z} = 0.356\ Z1 + 0.302\ Z2 + 0.317\ Z3 + 0.417\ Z4$$

ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.921	0.376		2.451	0.017
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	0.262	0.105	0.241	2.497	0.015
2. การบริการที่ดี	0.385	0.126	0.303	3.046	0.003
3. จริยธรรม	0.288	0.129	0.229	2.231	0.029
4. การสั่งสมความเชี่ยวชาญ	0.323	0.097	0.255	3.315	0.001

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$R = 0.860^a$ $R^2 = 0.740$ Adj $R^2 = 0.725$ $F = 47.023$ Sig = 0.000

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี จริยธรรม และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ที่ส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.241$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การบริการที่ดี ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.303$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ด้านจริยธรรม ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.229$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1c ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.255$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี จริยธรรม และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตามประสิทธิผลการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 74.0 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$\hat{Y} = 0.921 + 0.262X1 + 0.385\ X2 + 0.288\ X3 + 0.323\ X4$

$\hat{Z} = 0.241\ Z1 + 0.303\ Z2 + 0.229\ Z3 + 0.255\ Z4$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก	**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficients**	**t**	**Sig**
	B	**Std. Error**	**Beta**		
Constant	0.291	0.442		0.657	0.513
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	0.407	0.124	0.395	3.285	0.002
2. การบริการที่ดี	0.350	0.149	0.292	2.352	0.022
3. จริยธรรม	0.336	0.152	0.284	2.216	0.030
4. การสั่งสมความเชี่ยวชาญ	0.534	0.115	0.447	4.660	0.000
$R = 0.772^a$ $R^2 = 0.596$ Adj $R^2 = 0.571$ $F = 24.318$ Sig = 0.000					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี จริยธรรม และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ที่ส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.395, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุกของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การบริการที่ดี ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.292, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุกของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ด้านจริยธรรม ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.284, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1c ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุกของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.447, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุกของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสาร[illegible]ไม่ว่ากรณี[illegible]

ที่ดี จริยธรรม และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตามประสิทธิผลการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 59.6 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$\hat{Y}$ = 0.291 + 0.407X1 + 0.350 X2 + 0.336X3 + 0.534 X4

$\hat{Z}$ = 0.395 Z1 + 0.292 Z2 + 0.284 Z3 + 0.447 Z4

5.2.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 H2a – H2b : ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.099	0.418		0.238	0.813
1. ความตระหนัก	0.266	0.098	0.249	2.726	0.008
2. ความรู้ความเข้าใจ	0.417	0.083	0.432	5.031	0.000
3. ทักษะทางวัฒนธรรม	0.301	0.090	0.319	3.349	0.001
R = 0.755[a] R^2 = 0.569 Adj R^2 = 0.550 F = 29.535 Sig = 0.000					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย ความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ และทักษะทางวัฒนธรรม ที่ส่งผลต่อปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านความตระหนักส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.249, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2a ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ความรู้ความเข้าใจ ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.432, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2b ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทักษะทางวัฒนธรรม ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.319, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

H2c ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ และทักษะทางวัฒนธรรม มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิผลการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 56.9 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.099 + 0.266\ X1 + 0.417\ X2 + 0.301\ X3$$

$$\hat{Z} = 0.249\ Z1 + 0.432\ Z2 + 0.319\ Z3$$

ตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficients**	**t**	**Sig**
	B	**Std. Error**	**Beta**		
Constant	0.355	0.348		1.020	0.311
1. ความตระหนัก	0.483	0.081	0.509	5.941	0.000
2. ความรู้ความเข้าใจ	0.203	0.069	0.238	2.946	0.004
3. ทักษะทางวัฒนธรรม	0.228	0.075	0.273	3.053	0.003
$R = 0.787^a$ $R^2 = 0.620$ Adj $R^2 = 0.603$ $F = 36.452$ Sig = 0.000					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย ความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ และทักษะทางวัฒนธรรม ที่ส่งผลต่อปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านความตระหนักส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.509$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2a ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ความรู้ความเข้าใจ ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.238$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2b ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทักษะทางวัฒนธรรม ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.273, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2c ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ และทักษะทางวัฒนธรรม มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิผลการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 62.0 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.355 + 0.483\ X1 + 0.203\ X2 + 0.228\ X3$$

$$\hat{Z} = 0.509\ Z1 + 0.238\ Z2 + 0.273\ Z3$$

ตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การพัฒนาการปฏิบัติงาน	**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficients**	**t**	**Sig**
	B	**Std. Error**	**Beta**		
Constant	1.154	0.431		2.678	0.009
1. ความตระหนัก	0.225	0.101	0.246	2.232	0.029
2. ความรู้ความเข้าใจ	0.250	0.085	0.303	2.925	0.005
3. ทักษะทางวัฒนธรรม	0.214	0.093	0.265	2.307	0.024
$R = 0.611^a$ $R^2 = 0.373$ Adj $R^2 = 0.345$ $F = 13.302$ Sig = 0.000					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย ความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ และทักษะทางวัฒนธรรม ที่ส่งผลต่อปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านความตระหนักส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.246, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2a ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ความรู้ความเข้าใจ ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.303, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2b ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทักษะทางวัฒนธรรม ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.265, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2c ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ และทักษะทางวัฒนธรรม มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิผลการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 37.3 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.154 + 0.225\ X1 + 0.250\ X2 + 0.214\ X3$$

$$\hat{Z} = 0.246\ Z1 + 0.303\ Z2 + 0.265\ Z3$$

ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติ	**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficients**	**t**	**Sig**
	B	**Std. Error**	**Beta**		
Constant	0.444	0.539		0.823	0.413
1. ความตระหนัก	0.461	0.126	0.355	3.661	0.000
2. ความรู้ความเข้าใจ	0.350	0.107	0.303	3.318	0.001
3. ทักษะทางวัฒนธรรม	0.337	0.116	0.294	2.902	0.005
$R = 0.716^a$ $R^2 = 0.513$ Adj $R^2 = 0.491$ $F = 23.512$ Sig = 0.000					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย ความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ และทักษะทางวัฒนธรรม ที่ส่งผลต่อปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านความตระหนักส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.355, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2a ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ความรู้ความเข้าใจ ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.303, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2b ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทักษะทางวัฒนธรรม ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.294, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2c ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ และทักษะทางวัฒนธรรม มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิผลการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 37.3 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.444 + 0.461\ X1 + 0.355\ X2 + 0.337\ X3$$

$$\hat{Z} = 0.355\ Z1 + 0.303\ Z2 + 0.294\ Z3$$

ตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก	**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficients**	**t**	**Sig**
	B	**Std. Error**	**Beta**		
Constant	0.364	0.469		0.775	0.441
1. ความตระหนัก	0.269	0.110	0.219	2.449	0.017
2. ความรู้ความเข้าใจ	0.371	0.093	0.335	3.983	0.000
3. ทักษะทางวัฒนธรรม	0.479	0.101	0.443	4.746	0.000
$R = 0.765^a$ $R^2 = 0.586$ Adj $R^2 = 0.567$ $F = 31.605$ Sig = 0.000					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย ความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ และทักษะทางวัฒนธรรม ที่ส่งผลต่อปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านความตระหนักส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.219, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2a ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุกของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ความรู้ความเข้าใจ ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.335, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2b ปัจจัยที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุกของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทักษะทางวัฒนธรรม ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.443, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2c ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุกของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ และทักษะทางวัฒนธรรม มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิผลการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 58.6 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.364 + 0.269\ X1 + 0.371\ X2 + 0.479\ X3$$

$$\hat{Z} = 0.219\ Z1 + 0.335\ Z2 + 0.443\ Z3$$

4.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.32 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน : ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

สมมติฐานที่	คำอธิบาย	ผลการทดสอบ
1a	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1b	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบในด้านการบริการที่ดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1c	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบในด้านจริยธรรมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1d	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบในด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.32 (ต่อ) แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน : ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการพัฒนาการปฏิบัติงานการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

สมมติฐานที่	คำอธิบาย	ผลการทดสอบ
1a	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานการพัฒนาการปฏิบัติงานในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1b	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานการพัฒนาการปฏิบัติงานในด้านการบริการที่ดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1c	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานการพัฒนาการปฏิบัติงานในด้านจริยธรรมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1d	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานการพัฒนาการปฏิบัติงานในด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1a	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1a	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุกในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1b	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุกในด้านการบริการที่ดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1c	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุกในด้านจริยธรรมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.32 (ต่อ) แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน : ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

สมมติฐานที่	คำอธิบาย	ผลการทดสอบ
2a	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบในด้านความตระหนักของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2b	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบในด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2c	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบในด้านทักษะทางวัฒนธรรมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2a	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในด้านความตระหนักของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2b	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2c	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในด้านทักษะทางวัฒนธรรมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2a	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานการพัฒนาการปฏิบัติงานในด้านความตระหนักของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2b	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานการพัฒนาการปฏิบัติงานในด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.32 (ต่อ) แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน : ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการพัฒนาการปฏิบัติงานการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

2c	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานการพัฒนาการปฏิบัติงานในด้านทักษะทางวัฒนธรรมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2a	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติในด้านความตระหนักของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2b	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติในด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2c	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติในด้านทักษะทางวัฒนธรรมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2a	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุกในด้านความตระหนักของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2b	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุกในด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2c	ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุกในด้านทักษะทางวัฒนธรรมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5 สรุป
อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยสมรรถนะหลักส่งผลต่อการปฏิบัติงานการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร 2) ศึกษาปัจจัยสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ ในจังหวัดชุมพร 3) ศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร และ 4) ศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

โดยใช้เทคนิควิธีวิจัยเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร จำนวน 71 ตัวอย่าง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลศึกษา

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็น ร้อยละ 61.1 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมา อายุ31-40 ปีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 อายุ 51ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 และ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ20ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 80.6 ตามลำดับรองลงมาคือ ระดับ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.6 และระดับมัธยมตอนปลาย หรือ ปวช จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้10,001-20,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 รองลงมาคือรายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 รายได้ 30,001- 40,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 และรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ10,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กร 5-10 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 รองลงมา น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 11-15 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 16-20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะหลัก

ระดับความคิดเห็นการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร พบว่า สมรรถนะหลัก มีระดับความคิดเห็น ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า จริยธรรม อยู่ในระดับมาก รองลงมา การมุ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารนี้ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก การบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านสามารถปฏิบัติงานตามแผนงานได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน รองลงมา ท่านทบทวนผลงานในอดีตนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นหากพบปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ท่านจะใช้ความพยายามแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย ท่านมีการพัฒนาความรู้และทักษะการทำงานอยู่เสมอ ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านดูแลผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและนำข้อขัดข้องใดๆในการให้บริการไปพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น รองลงมา ท่านสามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ ท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การทำงานรวดเร็วและถูกต้อง ท่านให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต รองลงมา ท่านใส่ใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความถูกต้องตามนโยบาย กฎระเบียบ ท่านมีการสร้างค่านิยม ความภาคภูมิใจให้กับหน่วยงาน ท่านมีการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงวิสัยทัศน์ พันธ์กิจและเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านสามารถนำความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆมาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ รองลงมา ท่านมีการปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา ท่านเข้าอบรมณ์อ่านเอกสารวิชาการอยู่บ่อยครั้ง ท่านสนใจและศึกษาหาความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของท่าน ตามลำดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม

ระดับความคิดเห็นการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร พบว่า สมรรถนะเชิงวัฒนธรรม มีระดับความคิดเห็น ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านทักษะทางวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก และด้านความตระหนัก อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านยอมรับและปรับเปลี่ยนความคิดของท่านให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมรองลงมา ท่านรับรู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารนี้ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และยอมรับความแตกต่างและความเหมือนของวัฒนธรรมต่างๆ ท่านรู้จักเห็นอกเห็นใจในความทุกข์ยากของเพื่อนร่วมงานท่านเห็นคุณค่าของวัฒนธรรมอื่น ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านมีความรู้ความเข้าใจในค่านิยมสากล รองลงมาท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาสากล ท่านมีความรู้เกี่ยวกับค่านิยมอันพึงประสงค์ของสังคมไทย ท่านมความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาประจำชาติ ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านทักษะทางวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านสามารถที่จะเข้าใจความเป็นมาของตนเองบนความเชื่อพื้นฐานของตนเอง รองลงมาท่านสามารถที่จะเข้าใจความเป็นมาของบุคคลอื่นที่มาจากต่างวัฒนธรรม ท่านสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของตนเองตามการเปลี่ยนแปลงของสังคม ท่านรับรู้วัฒนธรรมของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ระดับความคิดเห็นการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร พบว่า ผลการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความตระหนัก อยู่ในระดับมาก รองลงมาความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก ทักษะทางวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับคามคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง รองลงมาท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด ท่านสามารถทำงานเป็นไปตามมาตรฐานงานของหน่วยงาน ผลงานของท่านมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านได้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อให้ผลงานดียิ่งขึ้น รองลงมาท่านทบทวนกระบวนการทำงาน และปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ท่านมีการทำงานที่สอดคล้องกันทั้งองค์กร ทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว และช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ท่านมีการดำเนินงานตามแผนงาน ทำให้ผลงานสำเร็จตามแผนงานที่องค์กรกำหนดไว้ ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านสามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้ รองลงมา ท่านมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอน ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เข้ามาได้) ท่านนำความรู้ที่ได้รับการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านใช้วาจาสุภาพ รองลงมา ท่านแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ ท่านมีความเมตตากรุณาต่อผู้อื่น ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านมีทักษะการวิเคราะห์ปัญหาได้ดี รองลงมา ท่านมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ ท่านมีทักษะการถ่ายทอดความคิดที่ดี ท่านมีการคาดการณ์เหตุการณ์ล่วงหน้า ตามลำดับ

5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

5.1 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) ของตัวแปรอิสระทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ ใช้ในการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งค่าไม่เกิน 0.05 (Cooper and Schindle, 2006) แสดงว่าตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์กันเอง

การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพรประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี จริยธรรม และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ที่ส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.365, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การบริการที่ดี ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.230, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ด้านจริยธรรม ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.168, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1c ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.621, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี จริยธรรม และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตามประสิทธิผลการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 85.9 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$\hat{Y}$ = 0.133 + 0.328X1 + 0.241 X2 + 0.173 X3 + 0.648 X4

$\hat{Z}$ = 0.365 Z1 + 0.230 Z2 + 0.168 Z3 + 0.621 Z4

การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี จริยธรรม และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ที่ส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.236, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การบริการที่ดี ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.214, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ด้านจริยธรรม ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.209, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1c ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.385, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี จริยธรรม และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสิทธิผลการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 75.0 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$\hat{Y}$ = 0.225 + 0.188X1 + 0.199 X2 + 0.192 X3 + 0.355 X4

$\hat{Z}$ = 0.236 Z1 + 0.214 Z2 + 0.209 Z3 + 0.386 Z4

การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี จริยธรรม และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ที่ส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.356, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การบริการที่ดี ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.302, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ด้านจริยธรรม ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.317, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1c ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.417, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี จริยธรรม และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตามประสิทธิผลการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 41.3 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$\hat{Y}$ = 1.264 + 0.273X1 + 0.269 X2 + 0.280 X3 + 0.372 X4

$\hat{Z}$ = 0.356 Z1 + 0.302 Z2 + 0.317 Z3 + 0.417 Z4

การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี จริยธรรม และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ที่ส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เพื่อทดสอบสมมติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.241, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การบริการที่ดี ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.303, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ด้านจริยธรรม ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.229, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1c ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.255, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี จริยธรรม และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตามประสิทธิผลการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 74.0 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$\hat{Y}$ = 0.921 + 0.262X1 + 0.385 X2 + 0.288 X3 + 0.323 X4

$\hat{Z}$ = 0.241 Z1 + 0.303 Z2 + 0.229 Z3 + 0.255 Z4

การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี จริยธรรม และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ที่ส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.395, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุกของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

การบริการที่ดี ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.292, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b ปัจจัยที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุกของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ด้านจริยธรรม ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.284, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1c ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุกของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.447, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุกของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี จริยธรรม และการสั่งสมความเชี่ยวชาญ มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตามประสิทธิผลการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 59.6 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$\hat{Y}$ = 0.291 + 0.407X1 + 0.350 X2 + 0.336X3 + 0.534 X4

$\hat{Z}$ = 0.395 Z1 + 0.292 Z2 + 0.284 Z3 + 0.447 Z4

การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย ความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ และทักษะทางวัฒนธรรม ที่ส่งผลต่อปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านความตระหนักส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.509, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2a ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ความรู้ความเข้าใจ ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.238, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2b ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทักษะทางวัฒนธรรม ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.273, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2c ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ และทักษะทางวัฒนธรรม มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารนี้ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 62.0 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$\hat{Y}$ =0.355 + 0.483 X1 + 0.203 X2 + 0.228 X3

$\hat{Z}$ = 0.509 Z1 + 0.238 Z2 + 0.273 Z3

จากตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย ความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ และทักษะทางวัฒนธรรม ที่ส่งผลต่อปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านความตระหนักส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.246, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2a ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ความรู้ความเข้าใจ ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.303, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2b ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทักษะทางวัฒนธรรม ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.265, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2c ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ และทักษะทางวัฒนธรรม มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิผลการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 37.3 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$\hat{Y}$ =1.154 + 0.225 X1 + 0.250 X2 + 0.214 X3

$\hat{Z}$ = 0.246 Z1 + 0.303 Z2 + 0.265 Z3

การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย ความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ และทักษะทางวัฒนธรรม ที่ส่งผลต่อปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านความตระหนักส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.355, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2a ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ความรู้ความเข้าใจ ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.303, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2b ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทักษะทางวัฒนธรรม ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.294, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2c ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ และทักษะทางวัฒนธรรม มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิผลการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 37.3 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.444 + 0.461\ X1 + 0.355\ X2 + 0.337\ X3$$

$$\hat{Z} = 0.355\ Z1 + 0.303\ Z2 + 0.294\ Z3$$

การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย ความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ และทักษะทางวัฒนธรรม ที่ส่งผลต่อปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านความตระหนักส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.355, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2a ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ความรู้ความเข้าใจ ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.303, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2b ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทักษะทางวัฒนธรรม ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.294, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2c ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ และทักษะทางวัฒนธรรม มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารนี้ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 37.3 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$\hat{Y}$ =0.444 + 0.461 X1 + 0.355 X2 + 0.337 X3

$\hat{Z}$ = 0.355 Z1 + 0.303 Z2 + 0.294 Z3

การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย ความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ และทักษะทางวัฒนธรรม ที่ส่งผลต่อปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในด้านความตระหนักส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.219, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2a ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุกของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ความรู้ความเข้าใจ ส่งผลเชิงบวกต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.335, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2b ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุกของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทักษะทางวัฒนธรรม ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.443, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2c ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุกของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ และทักษะทางวัฒนธรรม มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิผลการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 58.6 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$\hat{Y}$ =0.364 + 0.269 X1 + 0.371 X2 + 0.479 X3

$\hat{Z}$ = 0.219 Z1 + 0.335 Z2 + 0.443 Z3

5.3 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

5.3.1 ผลการศึกษาความสำคัญของความคิดเห็นปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เมื่อพิจารณารายด้านสมรรถนะหลัก พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวความคิด (โรสแมรี่ โบม และพอล สปาร์โรว์Rosemary Boam and Pauul Sparrow 2561)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะหลัก (core competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงาน ต้องมีสมรรถนะ หลักคือการใช้คอมพิวเตอร์ได้ติดต่อประสานงานได้ดีเป็นต้น หรือ ผู้จัดการบริษัท ต้องมีสมรรถนะ หลักคือการสื่อสาร การวางแผนและการบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม

Davies and Ellison (1997:39-40) ให้คำนิยามของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะที่ทำให้คนปฏิบัติงานได้ดีขึ้น หรือเกิดผลผลิตที่ดีขึ้น สมรรถนะในมุมมองนี้เป็นปัจจัยชี้นำที่จะทำให้เกิดผล สำเร็จในการทำงานเป็นปัจจัยนำเขาที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน

5.3.2. ผลการศึกษาความสำคัญของความคิดเห็นปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เมื่อพิจารณารายด้านสมรรถนะหลัก พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวความคิดของ(ชุตินันท์จันทร์เสนานนท์, 2553)

สมรรถนะทางวัฒนธรรม หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติที่จะช่วยให้บุคคลดำเนินงาน ต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมที่มีความแตกต่างหรือมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง ประกอบด้วย ความตระหนักทางวัฒนธรรม ความรู้ความเข้าใจทางวัฒนธรรม และทักษะทางวัฒนธรรม

5.3.3. ผลการศึกษาความสำคัญของความคิดเห็นปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร เมื่อพิจารณารายด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวความคิดของ Vroom and Deci (1997)

ในการปฏิบัติงานของบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความสามารถความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานและการจูงใจในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การใช้ความสามารถอย่างเต็มที่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จึงมีความจำเป็นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลเสียก่อน

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้เรื่อง ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ศึกษาถึงด้านสั่งสมความเชี่ยวชาญ เนื่องจากการทำเกี่ยวกับไฟฟ้าจึงมีความจำเป็นสูงเรื่องของความชำนาญและเชี่ยวชาญของพนักงานเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุและความผิดพลาด

5.4.1.2 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ศึกษาถึงด้านการบริการที่ดีเนื่องจากเป็นรัฐวิสาหกิจ ที่ต้องทำงานในด้านการบริการประชาชนทุกรูปแบบ จึงต้องมีการบริการที่ดีเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจ

5.3.2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

5.3.2.1 การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับประชาชน เป็นต้น

5.3.2.2 การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลต่อคุณภาพของพนักงาน เช่น ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

ออนไลน์

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

จิรประภา อัครบวร. 2549. **สร้างคนสร้างผลงาน.** กรุงเทพมหานคร: ก.พลพิมพ์ (1996).

ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ . 2543. เริ่มต้นอย่างไร เมื่อจะนำ Competency มาใช้ในองค์การ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

เทื้อน ทองแก้ว . 2545 .สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ชูชัย สมิทธิไกร. 2550. **การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วีย์รฎา กวิณรวีบริรักษ์. “สมรรถนะ (Competency Model) มีอะไรบ้าง.” ophconsultant.com, สืบค้นเมื่อ 8 ธันวาคม 2564, http://www.ophconsultant.com/ blog/viewtopic. php?id=4

ศาสตราจารย์ David C. McClelland (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548, หน้า 2-3) นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัย Harvard

อมรา พงศาพิชญ์. (2547). **ความหลากหลายทางวัฒนธรรม** (กระบวนทัศน์และบทบาทในประชาสังคม) กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, พิมพ์ครั้งที่ 3.

อคิน รพีพัฒน์. (2551). วัฒนธรรมคือความหมาย: ทฤษฎีและวิธีการของคลิฟฟอร์ด เกียร์ซ.กรุงเทพฯ: ศูนย์มานุษยวิทยา สิรินธร

สุพักตร์ พิบูลย์. (2544). กลยุทธ์การวิจัยเพื่อพัฒนางาน วิจัยเพื่อพัฒนาองค์กร. นนทบุรี: จตุพรดีไซน์.

พัชญา แสงประสิทธิ์. **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร** กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในเขตพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่1. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, 2560.

ภรณี กีร์ติบุตร. **การประเมินประสิทธิผลขององค์การ.** กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2529.

ภาคิน ศรีสังข์งาม. **แรงจูงใจที่มีผลต่อผลลัพธ์ในการดำเนินงานขององค์การ**: กรณีศึกษากองบังคับการต ารวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกริก, 2556.

มะลิวรรณ อรรคเศรษฐัง. “**บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์**”, ใน การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติครั้งที่ 3 ก้าวสู่ทศวรรษที่ 2 บูรณาการงานวิจัย ใช้องค์ความรู้ สู่ความ ยั่งยืน. น.5321-537. นครราชสีมา: วิทยาลัยนครราชสีมา, 2557.

มธี สุขสมบูรณ์. **การทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร** 5. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

Boyatizis, R.E. 1982. **The Competent Manager.** New York: McGraw-Hill.

Mitrani, A., Dalziel, M., and Fitt, D. 1992. **Competency based human resource management: Value driven strategies for recruitment, development, and reward.** London: McGraw-Hill.

Spencer, M and Spencer, M.S. 1993. **Competence at work: Models for Superiors Performance.** New York: John Wiley & Sons.

Dales, M and Hes, K. 1995. **Creating Training miracles.** Sydney: Prentice Hall.

, K. Martin, D., Tein, M., & Matthews, G. 1998. Management: A Pacific Rim Focus. (2nd ed.) Roseville NSW: McGraw-Hill.

Dunham, R.B.1984.Organizational Behavior: People & Processes in Management. Illinois: Richard D. Irwin. Garland, H. 1984. "Relation of Effort Performance Expectancy to Performance in Goal-setting Experiences." Journal of Applied Psychology, vol. 69, pp. 79-84

Massie, J.L. & Douglas, J. 1981. Management: A Contemporary Introduction. (3rd ed.) New Jersey: Prentice-Hall.

McClelland,D.C.1973. Testing for Competence rather than for Intellingence.American Psychologist.

Blancero, Donna, John Boroski, and Lee Dyer. (1996). Key Competencies for a Transformed Human Resource Organization: Results of a Field Study. Human Resource Management no. 35.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

Cavalier, Don R. and others. (2005). Employer Surveys of Core Competencies and Employer Focus Groups Responses. The University of Minnesota Crookston Baccalaureate Level Graduates

Peters, Carey. (1998). Human Resource Practices and Organizational Effectiveness: An Organization –Level Analysis (College Admission Offices). Accessed October 25, 2011. Available from

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก.
แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

2. แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้ มีจำนวน 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะหลัก

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม

ตอนที่ 4 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3. ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการอย่างมากต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย จึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริง เพื่อจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไปอย่างสมบูรณ์และข้อมูลที่ท่านให้ไว้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและไม่นำไปเผยแพร่แต่ประการใด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

หากท่านมีข้อสงสัยประการใดโปรดสอบถาม ข้าพเจ้านางสาวเสาวลักษณ์ ธนูศิลป์ หมายเลขโทรศัพท์ 061-6362358 E-mail : 61551039@kmitl.ac.th

ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

(นางสาวเสาวลักษณ์ ธนูศิลป์)
นักศึกษาปริญญาตรี สาขา
บริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์
จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาการค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังวิทยาเขตชุมพร เขตรอุดมศักดิ์ สำหรับข้อมูล ที่ท่านตอบในแบบสอบถามนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามหรือหน่วยงานของท่าน และจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในครั้งนี้

คำชี้แจง แบบสอบถามข้อมูลชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานจำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่อง ☐หน้าตัวเลือกที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ☐21-30 ปี ☐31 -40 ปี

☐ 41-50 ปี ☐51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส ☐หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่ามัธยมปลาย ☐ มัธยมปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส.

☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน ☐ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ☐10,001-20,000 บาท

☐20,001-30,000 บาท ☐ 30,001-40,000 บาท

☐ 40,001 บาทขึ้นไป

6. ประสบการณ์ทำงานในองค์กร ☐น้อยกว่า 5 ปี ☐ 5 ปี -10 ปี

☐11- 15 ปี

☐16-20 ปี ☐21 ปีขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะหลัก

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย √ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยสมรรถนะหลัก	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปลานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธ์					
1. ท่านมีการพัฒนาความรู้และทักษะการทำงานอยู่เสมอ					
2. หากพบปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ท่านจะใช้ความพยายามแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย					
3. ท่านทบทวนผลงานในอดีตนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น					
4.ท่านสามารถปฏิบัติงานตามแผนงานได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน					
ด้านการบริการที่ดี					
1. ท่านดูแลผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและนำข้อขัดข้องใดๆในการให้บริการไปพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น					
2. ท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การทำงานรวดเร็วและถูกต้อง					
3.ท่านให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพต่อผู้รับบริการ					
4. ท่านสามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ					
ด้านจริยธรรม					
1. ท่านใส่ใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความถูกต้องตามนโยบาย กฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน					
2. ท่านมีการสร้างค่านิยม ความภาคภูมิใจให้กับหน่วยงาน					
3. ท่านมีการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงวิสัยทัศน์ พันธ์กิจและเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น ห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต					

ตอนที่ 2(ต่อ) แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะหลัก

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย √ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยสมรรถนะหลัก	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปลานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ					
1.ท่านสนใจและศึกษาหาความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของท่าน					
2.ท่านเข้าอบรมณ์อ่านเอกสารวิชาการอยู่บ่อยครั้ง					
3.ท่านมีการปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา					
4.ท่านสามารถนำความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆมาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย √ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับควาคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปลานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความตระหนัก					
1. ท่านรับรู้และยอมรับความแตกต่างและความเหมือนของวัฒนธรรมต่างๆ					
2. ท่านยอมรับและปรับเปลี่ยนความคิดของท่านให้สอดคล้องกับวัฒนธรรม					
3. ท่านรู้จักเห็นอกเห็นใจในความทุกข์ยากของเพื่อนร่วมงาน					
4. ท่านเห็นคุณค่าของวัฒนธรรมอื่น					
ด้านความรู้ความเข้าใจ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับค่านิยมอันพึงประสงค์ของสังคมไทย					
2. ท่านมความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาประจำชาติ					

ตอนที่ 3(ต่อ) แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย √ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม	**ระดับความคิดเห็น**				
	มากที่สุด (5)	**มาก (4)**	**ปลานกลาง (3)**	**น้อย (2)**	**น้อยที่สุด (1)**
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาสากล					
4. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในค่านิยมสากล					
ด้านทักษะ					
1. ท่านรับรู้วัฒนธรรมของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว					
2. ท่านสามารถที่จะเข้าใจความเป็นมาของตนเองบนความเชื่อพื้นฐานของตนเอง					
3. ท่านสามารถที่จะเข้าใจความเป็นมาของบุคคลอื่นที่มาจากต่างวัฒนธรรม					
4. ท่านสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของตนเองตามการเปลี่ยนแปลงของสังคม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย √ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปลานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ					
1. ท่านสามารถทำงานเป็นไปตามมาตรฐานงานของหน่วยงาน					
2. ผลงานของท่านมีความถูกต้องและเชื่อถือได้					
3. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด					
4. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง					
ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
1. ท่านมีการดำเนินงานตามแผนงาน ทำให้ผลงานสำเร็จตามแผนงานที่องค์กรกำหนดไว้					
2. ท่านทบทวนกระบวนการทำงาน และปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ					
3. ท่านมีการทำงานที่สอดคล้องกันทั้งองค์กร ทำให้ สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว และช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน					
4. ท่านได้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อให้ผลงานดียิ่งขึ้น					
ด้านการพัฒนาการปฏิบัติงาน					
1. ท่านนำความรู้ที่ได้รับการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ท่านมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน					
3. ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เข้ามาได้					
4.ท่านสามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้					
ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติ					
1.ท่านแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ					
2.ท่านใช้วาจาสุภาพ					
3.ท่านมีความเมตตากรุณาต่อผู้อื่น					
4.ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
ด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก					
1.ท่านมีการคาดการณ์เหตุการณ์ล่วงหน้า					
2.ท่านมีทักษะการวิเคราะห์ปัญหาได้ดี					
3.ท่านมีทักษะการถ่ายทอดความคิดที่ดี					
4.ท่านมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นางสาวเสาวลักษณ์ ธนูศิลป์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข.
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและจดหมายต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. พ.ต.ท.ดร.พนัต เพ็งบุญ
   ชำนาญด้านการจัดการภาครัฐเอกชน
   สว.งานตรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. ดร.ชนินทร ศรีวิฑูรย
   มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร
3. ดร.ขนิษฐา พัฒนสิงห์
   มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ อว ๗๐๑๐/๐๓๕๕

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

๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน พ.ต.ท.ดร.พนัต เพ็งบุญ

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

ด้วย นางสาวเสาวลักษณ์ ธนูศิลป์ รหัสประจำตัว ๖๑๕๕๑๐๓๙ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำโครงงานรายวิชาสหกิจศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัญญาภัค หล้าแหล่ง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษารายวิชาสหกิจศึกษา

ในการนี้ สจล.วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมืองานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับสอบถามพนักงานการไฟฟ้าอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสุ อุดมเพทายกุล)
รักษาการแทนผู้ช่วยอธิการบดี วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
โทรศัพท์ ๐๘ ๑๕๙๗ ๔๕๒๙

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง "ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร" โดย นางสาวเสาวลักษณ์ ธนูศิลป์ รหัสนักศึกษา 61551039 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร โดยมี ผศ.ดร.ชัญญาภัค หล้าแหล่ง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงงานรายวิชาสหกิจศึกษาซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามพนักงานการไฟฟ้าท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง สำนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน

2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 1

ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 0

ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวเสาวลักษณ์ ธนูศิลป์)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น .....

ผู้ทรงคุณวุฒิ .....

หน่วยงาน .....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เพื่อประกอบการศึกษาโครงงานรายวิชาสหกิจศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

.....

ชื่อนักศึกษา นางสาวเสาวลักษณ์ อนุศิลป์

รหัสนักศึกษา 61551039

หัวข้อวิจัย "ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร"

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

☑ ดำเนินการต่อ

☐ ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(พ.ต.ท.ดร.พนัต เพ็งบุญ)

วันที่.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ อว ๗๐๑๐/๐๓๙๗

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

๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.ชรินทร ศรีวิชูรย

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

ด้วย นางสาวเสาวลักษณ์ ธนูศิลป์ รหัสประจำตัว ๖๑๕๕๑๐๓๙ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำโครงงานรายวิชาสหกิจศึกษา เรื่อง "ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัญญาภัค หล้าแหล่ง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษารายวิชาสหกิจศึกษา

ในการนี้ สจล.วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมืองานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับสอบถามพนักงานการไฟฟ้าอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสุ อุดมเพทายกุล)
รักษาการแทนผู้ช่วยอธิการบดี วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
โทรศัพท์ ๐๘ ๑๕๙๗ ๔๕๒๙

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย</u>

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง “ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร” โดย นางสาวเสาวลักษณ์ ธนูศิลป์ รหัสนักศึกษา 61551039 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร โดยมี ผศ.ดร.ชัญญาภัค หล้าแหล่ง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงงานรายวิชาสหกิจศึกษาซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามพนักงานการไฟฟ้าท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง สำนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน

2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 1
ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 0
ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวเสาวลักษณ์ ธนูศิลป์)
นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร

ชรินทร ศรีวิฑูรย์

ลายเซ็น ....

ผู้ทรงคุณวุฒิ ดร.ชรินทร ศรีวิฑูรย์

หน่วยงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เพื่อประกอบการศึกษาโครงงานรายวิชาสหกิจศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

.....

ชื่อนักศึกษา นางสาวเสาวลักษณ์ ธนูศิลป์

รหัสนักศึกษา 61551039

หัวข้อวิจัย “ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร”

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

✓ ดำเนินการต่อ

❑ ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ..... ชรินทร ศรีวิฑูรย์ .....

(ดร.ชรินทร ศรีวิฑูรย์)

วันที่ 29 มกราคม 2565

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ อว ๗๐๑๐/๐๓๙๖

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

๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.ชนิษฐา พัฒนสิงห์

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

ด้วย นางสาวเสาวลักษณ์ ธนูศิลป์ รหัสประจำตัว ๖๑๕๕๑๐๓๙ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำโครงงานรายวิชาสหกิจศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัญญาภัค หล้าแหล่ง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษารายวิชาสหกิจศึกษา

ในการนี้ สจล.วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมืองานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับสอบถามพนักงานการไฟฟ้าอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสุ อุดมเพทายกุล)
รักษาการแทนผู้ช่วยอธิการบดี วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
โทรศัพท์ ๐๘ ๑๕๙๗ ๔๕๒๙

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย</u>

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง “ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร” โดย นางสาวเสาวลักษณ์ ธนูศิลป์ รหัสนักศึกษา 61551039 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร โดยมี ผศ.ดร.ชัญญาภัค หล้าแหล่ง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงงานรายวิชาสหกิจศึกษาซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามพนักงานการไฟฟ้าท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง สำนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน

2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 1

ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 0

ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวเสาวลักษณ์ ธนูศิลป์)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น Kanittha .....

ผู้ทรงคุณวุฒิ ดร.ขนิษฐา พัฒนสิงห์ .....

หน่วยงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ .....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เพื่อประกอบการศึกษาโครงงานรายวิชาสหกิจศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

.....

ชื่อนักศึกษา นางสาวเสาวลักษณ์ ธนูศิลป์

รหัสนักศึกษา 61551039

หัวข้อวิจัย “ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร”

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

☑ ดำเนินการต่อ

❑ ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(ดร.ขนิษฐา พัฒนสิงห์)

วันที่ 3/02/2565

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค

ค่าคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ค่าความตรง (Validity: IOC)

2. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability: R)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity : IOC)

(การทดสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์)

(Testability of Item Variable Congruebce Index)

แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 21-30 ปี ☐ 3. 31 -40 ปี ☐ 4. 41-50 ปี ☐ 5. 51 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3. สถานภาพ ☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส ☐ 3. อย่าร้าง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4. ระดับการศึกษา ☐ 1. ต่ำกว่ามัธยมปลาย ☐ 2. มัธยมปลาย/ปวช. ☐ 3. อนุปริญญา/ปวส. ☐ 4. ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	5. รายได้ต่อเดือน ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ☐ 10,001-20,000 บาท ☐ 20,001-30,000 บาท ☐ 30,001-40,000 บาท ☐ 40,001 บาทขึ้นไป	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	6.ประสบการณ์ทำงานในองค์กร ☐น้อยกว่า 5 ปี ☐5 ปี -10 ปี ☐11- 15 ปี ☐16-20 ปี ☐21 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะหลัก

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
2.เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะหลัก	**ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์** 1.ท่านมีการพัฒนาความรู้และทักษะการทำงานอยู่เสมอ	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
	2.หากพบปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ท่านจะใช้ความพยายามแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.ท่านทบทวนผลงานในอดีตนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.ท่านสามารถปฏิบัติงานตามแผนงานได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
	ด้านการบริการที่ดี 1.ท่านดูแลผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและนำข้อขัดข้องใดๆในการให้บริการไปพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.ท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การทำงานรวดเร็วและถูกต้อง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.ท่านให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพต่อผู้รับบริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.ท่านสามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	ด้านจริยธรรม 1.ท่านใส่ใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความถูกต้องตามนโยบาย กฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.ท่านมีการสร้างค่านิยมความภาคภูมิใจให้กับหน่วยงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 2 (ต่อ) แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะหลัก

วัตถุประสงค์	**คำถาม**	**ผู้เชี่ยวชาญที่**			**ค่า IOC**	**ค่าที่ใช้ได้**
		ท่านที่ 1	**ท่านที่ 2**	**ท่านที่ 3**		
2.เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะหลัก	3. ท่านมีการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงวิสัยทัศน์ พันธ์กิจและเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
	4.ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ 1.ท่านสนใจและศึกษาหาความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของท่าน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.ท่านเข้าอบรมณ์อ่านเอกสารวิชาการอยู่บ่อยครั้ง	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
	3.ท่านมีการปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.ท่านสามารถนำความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆมาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
3.เพื่อศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม	**ด้านความตระหนัก** 1. ท่านรับรู้และยอมรับความแตกต่างและความเหมือนของวัฒนธรรมต่างๆ	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
	2. ท่านยอมรับและปรับเปลี่ยนความคิดของท่านให้สอดคล้องกับวัฒนธรรม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3. ท่านรู้จักเห็นอกเห็นใจในความทุกข์ยากของเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4. ท่านเห็นคุณค่าของวัฒนธรรมอื่น	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 (ต่อ) แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญที่			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
3.เพื่อศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม	**ด้านความรู้ความเข้าใจ** 1.ท่านมีความรู้เกี่ยวกับค่านิยมอันพึงประสงค์ของสังคมไทย	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
	2.ท่านมความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาประจำชาติ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาสากล	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.ท่านมีความรู้ความเข้าใจในค่านิยมสากล	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
	ด้านทักษะ 1.ท่านรับรู้วัฒนธรรมของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	2.ท่านสามารถที่จะเข้าใจความเป็นมาของตนเองบนความเชื่อพื้นฐานของตนเอง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.ท่านสามารถที่จะเข้าใจความเป็นมาของบุคคลอื่นที่มาจากต่างวัฒนธรรม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.ท่านสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของตนเองตามการเปลี่ยนแปลงของสังคม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 4 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์	**คำถาม**	**ผู้เชี่ยวชาญที่**			**ค่า IOC**	**ค่าที่ใช้ได้**
		ท่านที่ 1	**ท่านที่ 2**	**ท่านที่ 3**		
4.เพื่อศึกษาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน	**ด้านการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ** 1. ท่านสามารถทำงานเป็นไปตามมาตรฐานงานของหน่วยงาน	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
	2. ผลงานของท่านมีความถูกต้องและเชื่อถือได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 4 (ต่อ) แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์	**คำถาม**	**ผู้เชี่ยวชาญที่**			**ค่า IOC**	**ค่าที่ใช้ได้**
		ท่านที่ 1	**ท่านที่ 2**	**ท่านที่ 3**		
4.เพื่อศึกษาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน	3. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
	4. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย 1.ท่านมีการดำเนินงานตามแผนงาน ทำให้ผลงานสำเร็จตามแผนงานที่องค์กรกำหนดไว้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2. ท่านทบทวนกระบวนการทำงาน และปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
	3. ท่านมีการทำงานที่สอดคล้องกันทั้งองค์กร ทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว และช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4. ท่านได้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อให้ผลงานดียิ่งขึ้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	ด้านการพัฒนาการปฏิบัติงาน 1. ท่านนำความรู้ที่ได้รับการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2. ท่านมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3. ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เข้ามาได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.ท่านสามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติ 1.ท่านแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.ท่านใช้วาจาสุภาพ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.ท่านมีความเมตตากรุณาต่อผู้อื่น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	4.ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 4 (ต่อ) แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์	**คำถาม**	**ผู้เชี่ยวชาญที่**			**ค่า IOC**	**ค่าที่ใช้ได้**
		ท่านที่ 1	**ท่านที่ 2**	**ท่านที่ 3**		
4.เพื่อศึกษาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน	**ด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก** 1.ท่านมีการคาดการณ์เหตุการณ์ล่วงหน้า	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
	2.ท่านมีทักษะการวิเคราะห์ปัญหาได้ดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.ท่านมีทักษะการถ่ายทอดความคิดที่ดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.ท่านมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้

หมายเหตุ

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66 – 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.00 – 0.60 พิจารณาปรับปรุง หรือตัดออก

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability : R)

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.893	48

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง.
ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ

มี 2 ส่วนดังนี้

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

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

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	27	38.0	38.0	38.0
	หญิง	44	62.0	62.0	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ20ปี	1	1.4	1.4	1.4
	21-30ปี	31	43.7	43.7	45.1
	31-40ปี	27	38.0	38.0	83.1
	41-50ปี	11	15.5	15.5	98.6
	51ปีขึ้นไป	1	1.4	1.4	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานภาพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	29	40.8	40.8	40.8
	สมรส	40	56.3	56.3	97.2
	หย่าร้าง	2	2.8	2.8	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มัธยมปลาย/ปวช.	2	2.8	2.8	2.8
	อนุปริญญา/ปวส.	4	5.6	5.6	8.5
	ปริญญาตรี	58	81.7	81.7	90.1
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	9.9	9.9	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

รายได้ต่อเดือน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ10,000บาท	3	4.2	4.2	4.2
	10,001-20,000บาท	52	73.2	73.2	77.5
	20,001-30,000บาท	11	15.5	15.5	93.0
	30,001-40,000บาท	5	7.0	7.0	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

ประสบการณ์ทำงานในองค์กร

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Valid	น้อยกว่า5ปี	16	22.5	22.5	22.5
	5ปี-10ปี	46	64.8	64.8	87.3
	11ปี-15ปี	5	7.0	7.0	94.4
	16ปี-20ปี	3	4.2	4.2	98.6
	21ปีขึ้นไป	1	1.4	1.4	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

1

		ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ [ท่านมีการพัฒนาความรู้และทักษะการทำงานอยู่เสมอ]	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ [หากพบปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ท่านจะใช้ความพยายามแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย]	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ [ท่านทบทวนผลงานในอดีตนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น]	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ [ท่านสามารถปฏิบัติงานตามแผนงานได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน]	ผลรวมการมุ่งลสัมฤทธิ์
N	Valid	71	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.5915	3.8873	3.9859	4.1972	3.9155
Std. Deviation		.66714	.82027	.76519	.64630	.49451

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะหลักปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร จำแนกตามการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี จริยธรรม การสั่งสมความเชี่ยวชาญ

1. ท่านมีการพัฒนาความรู้และทักษะการทำงานอยู่เสมอ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	36	50.7	50.7	50.7
	มาก	28	39.4	39.4	90.1
	มากที่สุด	7	9.9	9.9	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

2.หากพบปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ท่านจะใช้ความพยายามแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Valid	ปานกลาง	28	39.4	39.4	39.4
	มาก	23	32.4	32.4	71.8
	มากที่สุด	20	28.2	28.2	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

3.ท่านทบทวนผลงานในอดีตนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	21	29.6	29.6	29.6
	มาก	30	42.3	42.3	71.8
	มากที่สุด	20	28.2	28.2	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

4.ท่านสามารถปฏิบัติงานตามแผนงานได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	9	12.7	12.7	12.7
	มาก	39	54.9	54.9	67.6
	มากที่สุด	23	32.4	32.4	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Statistics

		ด้านการบริการที่ดี [ท่านดูแลผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและนำข้อขัดข้องใดๆในการให้บริการไปพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น]	ด้านการบริการที่ดี [ท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การทำงานรวดเร็วและถูกต้อง]	ด้านการบริการที่ดี [ท่านให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพต่อผู้รับบริการ]	ด้านการบริการที่ดี [ท่านสามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ]	ผลรวมการบริการที่ดี
N	Valid	71	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.9859	3.9296	3.8028	3.9437	3.9155
Std. Deviation		.76519	.76203	.80391	.69462	.42457

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.ท่านดูแลผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและนำข้อขัดข้องใดๆในการให้บริการไปพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	21	29.6	29.6	29.6
	มาก	30	42.3	42.3	71.8
	มากที่สุด	20	28.2	28.2	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

6.ท่านสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การทำงานรวดเร็วและถูกต้อง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	23	32.4	32.4	32.4
	มาก	30	42.3	42.3	74.6
	มากที่สุด	18	25.4	25.4	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

7.ท่านให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพต่อผู้รับบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	31	43.7	43.7	43.7
	มาก	23	32.4	32.4	76.1
	มากที่สุด	17	23.9	23.9	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8.ท่านสามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	19	26.8	26.8	26.8
	มาก	37	52.1	52.1	78.9
	มากที่สุด	15	21.1	21.1	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Statistics

		ด้านจริยธรรม [ท่านใส่ใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความถูกต้องตามนโยบาย กฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน]	ด้านจริยธรรม [. ท่านมีการสร้างค่านิยม ความภาคภูมิใจให้กับหน่วยงาน]	ด้านจริยธรรม [ท่านมีการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ]	ด้านจริยธรรม [ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต]	ผลรวมจริยธรรม
N	Valid	71	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.0563	3.9859	3.9296	4.0986	4.0176
Std. Deviation		.71489	.76519	.76203	.58931	.42954

9. ท่านใส่ใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความถูกต้องตามนโยบาย กฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	1	1.4	1.4	1.4
	ปานกลาง	13	18.3	18.3	19.7
	มาก	38	53.5	53.5	73.2
	มากที่สุด	19	26.8	26.8	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

10.ท่านมีการสร้างค่านิยม ความภาคภูมิใจให้กับหน่วยงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	21	29.6	29.6	29.6
	มาก	30	42.3	42.3	71.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	มากที่สุด	20	28.2	28.2	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

11.ท่านมีการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงวิสัยทัศน์ พันธ์กิจและเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	23	32.4	32.4	32.4
	มาก	30	42.3	42.3	74.6
	มากที่สุด	18	25.4	25.4	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

12.ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	9	12.7	12.7	12.7
	มาก	46	64.8	64.8	77.5
	มากที่สุด	16	22.5	22.5	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Statistics

		ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ [ท่านสนใจและศึกษาหาความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของท่าน]	ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ [ท่านเข้าอบรมณ์อ่านเอกสารวิชาการอยู่บ่อยครั้ง]	ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ [ท่านมีการปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา]	ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ [ท่านสามารถนำความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆมาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่]	ผลรวมการสั่งสมความเชี่ยวชาญ
N	Valid	71	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.5915	3.8873	4.0563	4.0704	3.9014
Std. Deviation		.66714	.72800	.89263	.56881	.42569

13.ท่านสนใจและศึกษาหาความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของท่าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	36	50.7	50.7	50.7
	มาก	28	39.4	39.4	90.1
	มากที่สุด	7	9.9	9.9	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

14.ท่านเข้าอบรมณ์อ่านเอกสารวิชาการอยู่บ่อยครั้ง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	2	2.8	2.8	2.8
	ปานกลาง	17	23.9	23.9	26.8
	มาก	39	54.9	54.9	81.7
	มากที่สุด	13	18.3	18.3	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

15.ท่านมีการปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	1	1.4	1.4	1.4
	ปานกลาง	23	32.4	32.4	33.8
	มาก	18	25.4	25.4	59.2
	มากที่สุด	29	40.8	40.8	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

16.ท่านสามารถนำความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆมาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	9	12.7	12.7	12.7
	มาก	48	67.6	67.6	80.3
	มากที่สุด	14	19.7	19.7	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Statistics

		ด้านความตระหนัก [ท่านรับรู้และยอมรับความแตกต่างและความเหมือนของวัฒนธรรมต่างๆ]	ด้านความตระหนัก [ท่านยอมรับและปรับเปลี่ยนความคิดของท่านให้สอดคล้องกับวัฒนธรรม]	ด้านความตระหนัก [ท่านรู้จักเห็นอกเห็นใจในความทุกข์ยากของเพื่อนร่วมงาน]	ด้านความตระหนัก [ท่านเห็นคุณค่าของวัฒนธรรมอื่น]	ผลรวมความตระหนัก
N	Valid	71	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.8732	3.9014	3.8592	3.7324	3.8415
Std. Deviation		.71573	.83075	.74250	.82735	.41456

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะเชิงวัฒนธรรมแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะหลักปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร จำแนกตาม ความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ ทักษะทางวัฒนธรรม

17.ท่านรับรู้และยอมรับความแตกต่างและความเหมือนของวัฒนธรรมต่างๆ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	23	32.4	32.4	32.4
	มาก	34	47.9	47.9	80.3
	มากที่สุด	14	19.7	19.7	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

18.ท่านยอมรับและปรับเปลี่ยนความคิดของท่านให้สอดคล้องกับวัฒนธรรม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	28	39.4	39.4	39.4
	มาก	22	31.0	31.0	70.4
	มากที่สุด	21	29.6	29.6	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

19.ท่านรู้จักเห็นอกเห็นใจในความทุกข์ยากของเพื่อนร่วมงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	25	35.2	35.2	35.2
	มาก	31	43.7	43.7	78.9
	มากที่สุด	15	21.1	21.1	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

20.ท่านเห็นคุณค่าของวัฒนธรรมอื่น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	36	50.7	50.7	50.7
	มาก	18	25.4	25.4	76.1
	มากที่สุด	17	23.9	23.9	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Statistics

		ด้านความรู้ความเข้าใจ [ท่านมีความรู้เกี่ยวกับค่านิยมอันพึงประสงค์ของสังคมไทย]	ด้านความรู้ความเข้าใจ [ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาประจำชาติ]	ด้านความรู้ความเข้าใจ [ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาสากล]	ด้านความรู้ความเข้าใจ [ท่านมีความรู้ความเข้าใจในค่านิยมสากล]	ผลรวมความรู้ความเข้าใจ
N	Valid	71	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.9718	3.5915	4.0563	4.0563	3.9190
Std. Deviation		.75540	.66714	.86002	.89263	.46054

21.ท่านมีความรู้เกี่ยวกับค่านิยมอันพึงประสงค์ของสังคมไทย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	21	29.6	29.6	29.6
	มาก	31	43.7	43.7	73.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	มากที่สุด	19	26.8	26.8	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

22.ท่านมความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาประจำชาติ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	36	50.7	50.7	50.7
	มาก	28	39.4	39.4	90.1
	มากที่สุด	7	9.9	9.9	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

23.ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาสากล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	24	33.8	33.8	33.8
	มาก	19	26.8	26.8	60.6
	มากที่สุด	28	39.4	39.4	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

24.ท่านมีความรู้ความเข้าใจในค่านิยมสากล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	1	1.4	1.4	1.4
	ปานกลาง	23	32.4	32.4	33.8
	มาก	18	25.4	25.4	59.2
	มากที่สุด	29	40.8	40.8	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Statistics

		ด้านทักษะ [ท่านรับรู้วัฒนธรรมของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว]	ด้านทักษะ [ท่านสามารถที่จะเข้าใจความเป็นมาของตนเองบนความเชื่อพื้นฐานของตนเอง]	ด้านทักษะ [ท่านสามารถที่จะเข้าใจความเป็นมาของบุคคลอื่นที่มาจากต่างวัฒนธรรม]	ด้านทักษะ [ท่านสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของตนเองตามการเปลี่ยนแปลงของสังคม]	ผลรวมทักษะทางวัฒนะธรรม
N	Valid	71	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.7042	3.9859	3.9577	3.9155	3.8908
Std. Deviation		.81756	.85345	.83558	.76991	.47005

25.ท่านรับรู้วัฒนธรรมของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	37	52.1	52.1	52.1
	มาก	18	25.4	25.4	77.5
	มากที่สุด	16	22.5	22.5	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

26.ท่านสามารถที่จะเข้าใจความเป็นมาของตนเองบนความเชื่อพื้นฐานของตนเอง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	26	36.6	36.6	36.6
	มาก	20	28.2	28.2	64.8
	มากที่สุด	25	35.2	35.2	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

27.ท่านสามารถที่จะเข้าใจความเป็นมาของบุคคลอื่นที่มาจากต่างวัฒนธรรม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	26	36.6	36.6	36.6
	มาก	22	31.0	31.0	67.6
	มากที่สุด	23	32.4	32.4	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	Total	71	100.0	100.0	

28.ท่านสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของตนเองตามการเปลี่ยนแปลงของสังคม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	24	33.8	33.8	33.8
	มาก	29	40.8	40.8	74.6
	มากที่สุด	18	25.4	25.4	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Statistics

		ด้านการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ [ท่านสามารถทำงานเป็นไปตามมาตรฐานงานของหน่วยงาน]	ด้านการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ [ผลงานของท่านมีความถูกต้องและเชื่อถือได้]	ด้านการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ [ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด]	ด้านการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ [ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารเพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง]	ผลรวมการได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ
N	Valid	71	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.9859	3.5915	4.0563	4.0704	3.9261
Std. Deviation		.76519	.66714	.89263	.56881	.44400

ตอนที่ 4 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะหลักปัจจัยที่สมรรถนะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร จำแนกตาม การได้รับมอบหมายงานในความรับผิดชอบ การวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย การพัฒนาการปฏิบัติงาน การประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติ เสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก

29. ท่านสามารถทำงานเป็นไปตามมาตรฐานงานของหน่วยงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	21	29.6	29.6	29.6
	มาก	30	42.3	42.3	71.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	มากที่สุด	20	28.2	28.2	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

30.ผลงานของท่านมีความถูกต้องและเชื่อถือได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	36	50.7	50.7	50.7
	มาก	28	39.4	39.4	90.1
	มากที่สุด	7	9.9	9.9	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

31.ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	1	1.4	1.4	1.4
	ปานกลาง	23	32.4	32.4	33.8
	มาก	18	25.4	25.4	59.2
	มากที่สุด	29	40.8	40.8	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

32.ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารเพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	9	12.7	12.7	12.7
	มาก	48	67.6	67.6	80.3
	มากที่สุด	14	19.7	19.7	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Statistics

		ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย [ท่านมีการดำเนินงานตามแผนงาน ทำให้ผลงานสำเร็จตามแผนงานที่องค์กรกำหนดไว้]	ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย [ท่านทบทวนกระบวนการทำงาน และปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ]	ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย [ท่านมีการทำงานที่สอดคล้องกัน สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว และช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานทั้งองค์กร ทำให้]	ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย [ท่านได้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อให้ผลงานดียิ่งขึ้น]	ผลรวมการวางแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
N	Valid	71	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.5915	3.9859	3.9296	4.0704	3.8944
Std. Deviation		.66714	.76519	.76203	.56881	.39339

33.ท่านมีการดำเนินงานตามแผนงาน ทำให้ผลงานสำเร็จตามแผนงานที่องค์กรกำหนดไว้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	36	50.7	50.7	50.7
	มาก	28	39.4	39.4	90.1
	มากที่สุด	7	9.9	9.9	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

34.ท่านทบทวนกระบวนการทำงาน และปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	21	29.6	29.6	29.6
	มาก	30	42.3	42.3	71.8
	มากที่สุด	20	28.2	28.2	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

35.ท่านมีการทำงานที่สอดคล้องกันทั้งองค์กร ทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว และช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	23	32.4	32.4	32.4
	มาก	30	42.3	42.3	74.6
	มากที่สุด	18	25.4	25.4	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

36.ท่านได้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อให้ผลงานดียิ่งขึ้น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	9	12.7	12.7	12.7
	มาก	48	67.6	67.6	80.3
	มากที่สุด	14	19.7	19.7	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Statistics

		ด้านการพัฒนาการปฏิบัติงาน [ท่านนำความรู้ที่ได้รับการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ]	ด้านการพัฒนาการปฏิบัติงาน [ท่านมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน]	ด้านการพัฒนาการปฏิบัติงาน [ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เข้ามาได้]	ด้านการพัฒนาการปฏิบัติงาน [ท่านสามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้]	ผลรวมการพัฒนาการปฏิบัติงาน
N	Valid	71	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.5915	3.9014	3.8873	3.9296	3.8275
Std. Deviation		.66714	.72022	.74736	.66168	.37936

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

37.ท่านนำความรู้ที่ได้รับการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	36	50.7	50.7	50.7
	มาก	28	39.4	39.4	90.1
	มากที่สุด	7	9.9	9.9	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

38.ท่านมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	22	31.0	31.0	31.0
	มาก	34	47.9	47.9	78.9
	มากที่สุด	15	21.1	21.1	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

39.ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เข้ามาได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	24	33.8	33.8	33.8
	มาก	31	43.7	43.7	77.5
	มากที่สุด	16	22.5	22.5	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

40.ท่านสามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	18	25.4	25.4	25.4
	มาก	40	56.3	56.3	81.7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	มากที่สุด	13	18.3	18.3	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Statistics

		ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติ [ท่านแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ]	ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติ [ท่านใช้วาจาสุภาพ]	ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติ [ท่านมีความเมตตากรุณาต่อผู้อื่น]	ด้านการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติ [ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย]	ผลรวมการประพฤติตนเป็นแบบอย่างตามข้อปฏิบัติ
N	Valid	71	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.0563	4.1972	3.9296	3.9296	4.0282
Std. Deviation		.87648	.64630	.76203	.74304	.53876

41.ท่านแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	1	1.4	1.4	1.4
	ปานกลาง	22	31.0	31.0	32.4
	มาก	20	28.2	28.2	60.6
	มากที่สุด	28	39.4	39.4	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

42.ท่านใช้วาจาสุภาพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	9	12.7	12.7	12.7
	มาก	39	54.9	54.9	67.6
	มากที่สุด	23	32.4	32.4	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

43.ท่านมีความเมตตากรุณาต่อผู้อื่น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	23	32.4	32.4	32.4
	มาก	30	42.3	42.3	74.6
	มากที่สุด	18	25.4	25.4	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

44.ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	22	31.0	31.0	31.0
	มาก	32	45.1	45.1	76.1
	มากที่สุด	17	23.9	23.9	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Statistics

		ด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก [ท่านมีการคาดการณ์เหตุการณ์ล่วงหน้า]	ด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก [ท่านมีทักษะการวิเคราะห์ปัญหาได้ดี]	ด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก [ท่านมีทักษะการถ่ายทอดความคิดที่ดี]	ด้านการเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก [ท่านมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ]	ผลรวมเสนอและปฏิบัติงานพิเศษหรืองานเชิงรุก
N	Valid	71	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.6620	4.2676	3.9577	4.0563	3.9859
Std. Deviation		.79181	.50590	.81830	.89263	.50865

45.ท่านมีการคาดการณ์เหตุการณ์ล่วงหน้า

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	38	53.5	53.5	53.5
	มาก	19	26.8	26.8	80.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	มากที่สุด	14	19.7	19.7	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

46.ท่านมีทักษะการวิเคราะห์ปัญหาได้ดี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	2	2.8	2.8	2.8
	มาก	48	67.6	67.6	70.4
	มากที่สุด	21	29.6	29.6	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

47.ท่านมีทักษะการถ่ายทอดความคิดที่ดี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปานกลาง	25	35.2	35.2	35.2
	มาก	24	33.8	33.8	69.0
	มากที่สุด	22	31.0	31.0	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

48.ท่านมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	1	1.4	1.4	1.4
	ปานกลาง	23	32.4	32.4	33.8
	มาก	18	25.4	25.4	59.2
	มากที่สุด	29	40.8	40.8	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ปัจจัยที่ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

Correlations

		ผลรวมการมุ่งผลสัมฤทธิ์	ผลรวมการบริการที่ดี	ผลรวมจริยธรรม	ผลรวมการสั่งสมความเชี่ยวชาญ	ผลรวมความตระหนัก	ผลรวมความรู้ความเข้าใจ	ผลรวมทักษะทางวัฒนะธรรม
ผลรวมการมุ่งผลสัมฤทธิ์	Pearson Correlation	1	.663**	.688**	.562**	.644**	.330**	.521**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.005	.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
ผลรวมการบริการที่ดี	Pearson Correlation	.663**	1	.748**	.462**	.552**	.412**	.562**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
ผลรวมจริยธรรม	Pearson Correlation	.688**	.748**	1	.474**	.593**	.269*	.478**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.023	.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
ผลรวมการสั่งสมความเชี่ยวชาญ	Pearson Correlation	.562**	.462**	.474**	1	.381**	.596**	.468**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.000	.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
ผลรวมความตระหนัก	Pearson Correlation	.644**	.552**	.593**	.381**	1	.217	.474**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001		.069	.000
	N	71	71	71	71	71	71	71
ผลรวมความรู้ความเข้าใจ	Pearson Correlation	.330**	.412**	.269*	.596**	.217	1	.355**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.023	.000	.069		.002
	N	71	71	71	71	71	71	71
ผลรวมทักษะทางวัฒนะธรรม	Pearson Correlation	.521**	.562**	.478**	.468**	.474**	.355**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.002	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

N	71	71	71	71	71	71	71

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธ์ถดถอยพหุคูณการจัดการองค์การและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

Regression

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ผลรวมการสั่งสมความเชี่ยวชาญ, ผลรวมการบริการที่ดี, ผลรวมการมุ้งลสัมฤทธ์, ผลรวมจริยธรรม[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: ผลรวมผลการปฏิบัติงาน

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.928[a]	.861	.853	.14640

a. Predictors: (Constant), ผลรวมการสั่งสมความเชี่ยวชาญ, ผลรวมการบริการที่ดี, ผลรวมการมุ้งลสัมฤทธ์, ผลรวมจริยธรรม

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.796	4	2.199	102.592	.000[b]
	Residual	1.415	66	.021		
	Total	10.210	70			

a. Dependent Variable: ผลรวมผลการปฏิบัติงาน

b. Predictors: (Constant), ผลรวมการสั่งสมความเชี่ยวชาญ, ผลรวมการบริการที่ดี, ผลรวมการมุ้งลสัมฤทธ์, ผลรวมจริยธรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.145	.194		.747	.457
	ผลรวมการมุ้งลสัมฤทธ์	.182	.054	.236	3.354	.001
	ผลรวมการบริการที่ดี	.289	.065	.321	4.413	.000
	ผลรวมจริยธรรม	.050	.067	.056	.748	.457
	ผลรวมการสั่งสมความเชี่ยวชาญ	.446	.050	.498	8.859	.000

a. Dependent Variable: ผลรวมผลการปฏิบัติงาน

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ผลรวมทักษะทางวัฒนะธรรม, ผลรวมความรู้ความเข้าใจ, ผลรวมความตระหนัก[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: ผลรวมผลการปฏิบัติงาน

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.856[a]	.733	.721	.20173

a. Predictors: (Constant), ผลรวมทักษะทางวัฒนะธรรม, ผลรวมความรู้ความเข้าใจ, ผลรวมความตระหนัก

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.484	3	2.495	61.297	.000[b]
	Residual	2.727	67	.041		
	Total	10.210	70			

a. Dependent Variable: ผลรวมผลการปฏิบัติงาน

b. Predictors: (Constant), ผลรวมทักษะทางวัฒนะธรรม, ผลรวมความรู้ความเข้าใจ, ผลรวมความตระหนัก

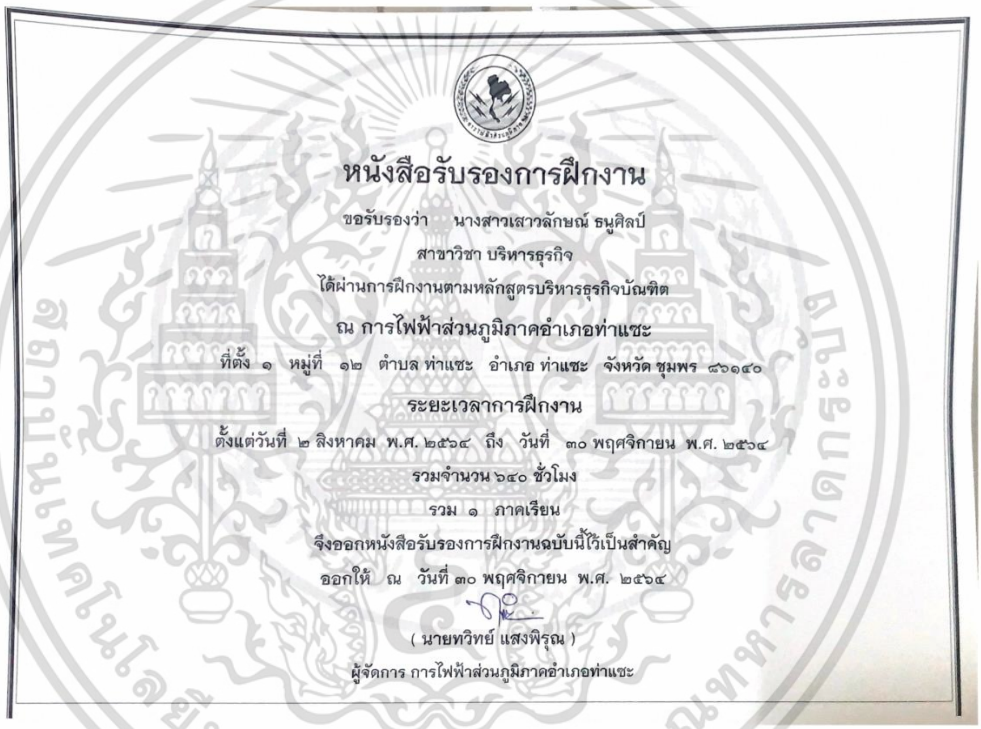
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.160	.283		.565	.574
	ผลรวมความตระหนัก	.341	.066	.370	5.151	.000
	ผลรวมความรู้ความเข้าใจ	.319	.056	.385	5.685	.000
	ผลรวมทักษะทางวัฒนะธรรม	.312	.061	.384	5.121	.000

a. Dependent Variable: ผลรวมผลการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



หนังสือรับรองการฝึกงาน

ขอรับรองว่า นางสาวเสาวลักษณ์ ธนูศิลป์

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

ได้ผ่านการฝึกงานตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

ณ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ

ที่ตั้ง ๑ หมู่ที่ ๑๒ ตำบล ท่าแซะ อำเภอ ท่าแซะ จังหวัด ชุมพร ๘๖๑๔๐

ระยะเวลาการฝึกงาน

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

รวมจำนวน ๖๔๐ ชั่วโมง

รวม ๑ ภาคเรียน

จึงออกหนังสือรับรองการฝึกงานฉบับนี้ไว้เป็นสำคัญ

ออกให้ ณ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายทวิทย์ แสงพิรุณ)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าแซะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติย่อผู้ศึกษา

ชื่อ – สกุล	นางสาวเสาวลักษณ์ ธนูศิลป์
วัน เดือน ปีเกิด	8 มกราคม 2543
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลชุมพร จังหวัดชุมพร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	29/4 ม.2 ต. ชุมโค อ.ปะทิว จ.ชุมพร 86160
สถานที่ศึกษาปัจจุบัน	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2558	โรงเรียนศรียาภัย
พ.ศ.2561	เข้าศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้