

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| 4.2 ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และระดับ | |
| ○ ความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการ จำแนกตามแผนก | 25 |
| 4.2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา | 25 |
| 4.2.1.1 หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ | 26 |
| 4.2.1.2 หน่วยงานระบบสื่อสาร | 30 |
| 4.2.1.3 หน่วยงานบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ ป้องกันและตัดตอน | 35 |
| 4.2.1.4 หน่วยงานระบบฐานข้อมูลแผนที่ทางภูมิศาสตร์ | 40 |
| 4.2.1.5 หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า | 44 |
| 4.2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง | 49 |
| 4.2.2.1 หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ | 50 |
| 4.2.2.2 หน่วยงานระบบสื่อสาร | 59 |
| 4.2.2.3 หน่วยงานบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ ป้องกันและตัดตอน | 64 |
| 4.2.2.4 หน่วยงานระบบฐานข้อมูลแผนที่ทางภูมิศาสตร์ | 64 |
| 4.2.2.5 หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า | 69 |
| 4.2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ | 74 |
| 4.2.3.1 หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ | 75 |
| 4.2.3.2 หน่วยงานระบบสื่อสาร | 79 |
| 4.2.3.3 หน่วยงานบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ ป้องกันและตัดตอน | 84 |
| 4.2.3.4 หน่วยงานระบบฐานข้อมูลแผนที่ทางภูมิศาสตร์ | 89 |
| 4.2.3.5 หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า | 93 |
| 4.2.4 ระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา | 98 |
| 4.2.5 ระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง | 101 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| 4.2.6 ระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ | 104 |
| 4.3 ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและ ระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการในภาพรวม | 108 |
| 4.3.1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน ของผู้รับบริการในภาพรวม | 108 |
| 4.3.2 ค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามคุณภาพบริการภายใน | 118 |
| 4.3.3 ค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการในภาพรวม | 119 |
| 4.3.4 ค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ | 122 |
| 4.4 ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการ | 123 |
| บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ | |
| 5.1 สรุปผล | 133 |
| 5.2 อภิปรายผล | 143 |
| 5.3 ข้อค้นพบ | 154 |
| 5.4 ข้อเสนอแนะ | 155 |

| | |
|-----------------|-----|
| บรรณานุกรม | 160 |
| ภาคผนวก | 163 |
| ประวัติผู้เขียน | 173 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของแบบสอบถามที่แจกไปและได้รับกลับคืน | 15 |
| 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของแบบสอบถาม จำแนกตามแผนกผู้รับบริการ | 15 |
| 3 แสดงจำนวนผู้รับบริการจำแนกตามแผนก ประเภทงานที่ได้รับบริการ/ผู้ให้บริการ และมีทัศนภาพบริการภายใน | 17 |
| 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง สังกัด และแผนก | 22 |
| 5 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน จำแนกตามผู้ให้บริการ | 25 |
| 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ | 26 |
| 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน ของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ | 26 |
| 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบสื่อสาร | 30 |
| 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน ของหน่วยงานระบบสื่อสาร | 31 |
| 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ | 35 |
| 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน ของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ | 36 |
| 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงาน GIS | 40 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงาน GIS | 41 |
| 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า | 44 |
| 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน ของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า | 45 |
| 16 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง ที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน จำแนกตามผู้ให้บริการ | 49 |
| 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ | 50 |
| 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกก่อสร้าง ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ | 50 |
| 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบสื่อสาร | 55 |
| 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกก่อสร้าง ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบสื่อสาร | 55 |
| 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ | 59 |
| 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกก่อสร้าง ที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน ของหน่วยงานบำรุงรักษา | 60 |
| 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงาน GIS | 64 |
| 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกก่อสร้าง ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงาน GIS | 65 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า | 69 |
| 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกก่อสร้าง ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า | 69 |
| 27 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน จำแนกตามผู้ให้บริการ | 74 |
| 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ | 75 |
| 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน ของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ | 75 |
| 30 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบสื่อสาร | 79 |
| 31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน ของหน่วยงานระบบสื่อสาร | 80 |
| 32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ | 84 |
| 33 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน ของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ | 85 |
| 34 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงาน GIS | 89 |
| 35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงาน GIS | 90 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 36 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า | 93 |
| 37 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน ของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า | 94 |
| 38 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา | 98 |
| 39 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร | 99 |
| 40 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง | 101 |
| 41 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ แผนกก่อสร้าง ที่มีต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร | 102 |
| 42 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ | 104 |
| 43 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ ที่มีต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร | 105 |
| 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการทั้งหมดมีต่อ คุณภาพบริการภายในของผู้ให้บริการทั้ง 5 หน่วยงาน | 108 |
| 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการภายในทุกด้าน จำแนกตามหน่วยงานของผู้ให้บริการ | 109 |
| 46 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน โดยจำแนกตามผู้รับบริการแต่ละแผนกและในภาพรวม หน่วยงานผู้ให้บริการ และมิติคุณภาพบริการภายใน | 110 |
| 47 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามคุณภาพบริการภายใน | 118 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 48 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการทั้งหมด | 119 |
| 49 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและแต่ละ องค์ประกอบ ของผู้รับบริการจำแนกตามแผนกและผู้รับบริการทั้งหมด | 119 |
| 50 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร | 122 |
| 51 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา | 123 |
| 52 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง | 125 |
| 53 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ | 128 |
| 54 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการในภาพรวม | 130 |

สารบัญภาพ

| รูป | หน้า |
|--|------|
| 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการตลาดภายใน การตลาดภายนอก และการสื่อสารทางการตลาด | 6 |
| 2 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และความผูกพันต่อองค์กร | 14 |