

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 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ	104
4.3 ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและ ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการในภาพรวม	108
4.3.1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน ของผู้รับบริการในภาพรวม	108
4.3.2 ค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามคุณภาพบริการภายใน	118
4.3.3 ค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการในภาพรวม	119
4.3.4 ค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร	122
4.4 ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ	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