

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง สังกัด และแผนก

**ส่วนที่ 2** ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการจำแนกตามแผนก

ตอนที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการภายใน

ตอนที่ 2.2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ

**ส่วนที่ 3** ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการในภาพรวม

ตอนที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการภายใน

ตอนที่ 3.2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ

**ส่วนที่ 4** ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง สังกัด และแผนก

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง สังกัด และแผนก

| ปัจจัยส่วนบุคคล      | จำนวน      | ร้อยละ     |
|----------------------|------------|------------|
| <b>เพศ</b>           |            |            |
| ชาย                  | 304        | 97.4       |
| หญิง                 | 8          | 2.6        |
| <b>รวม</b>           | <b>312</b> | <b>100</b> |
| <b>อายุ</b>          |            |            |
| 21 – 30 ปี           | 49         | 15.7       |
| 31 – 40 ปี           | 60         | 19.2       |
| 41 – 50 ปี           | 126        | 40.4       |
| 51 – 60 ปี           | 77         | 24.7       |
| <b>รวม</b>           | <b>312</b> | <b>100</b> |
| <b>ระดับการศึกษา</b> |            |            |
| ปวช. หรือเทียบเท่า   | 46         | 14.7       |
| ปวส. หรือเทียบเท่า   | 101        | 32.4       |
| ปริญญาตรี            | 155        | 49.7       |
| ปริญญาโทหรือสูงกว่า  | 10         | 3.2        |
| <b>รวม</b>           | <b>312</b> | <b>100</b> |
| <b>อายุการทำงาน</b>  |            |            |
| น้อยกว่า 5 ปี        | 35         | 11.2       |
| 5 ปี – 15 ปี         | 64         | 20.5       |
| 16 ปี – 25 ปี        | 138        | 44.2       |
| มากกว่า 25 ปี        | 75         | 24.0       |
| <b>รวม</b>           | <b>312</b> | <b>100</b> |

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง สังกัด และแผนก (ต่อ)

| ปัจจัยส่วนบุคคล                | จำนวน      | ร้อยละ     |
|--------------------------------|------------|------------|
| <b>ตำแหน่ง</b>                 |            |            |
| หัวหน้าแผนก/ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก | 33         | 10.6       |
| วิศวกร                         | 14         | 4.5        |
| พนักงานช่าง                    | 238        | 76.3       |
| พนักงานชั่วคราว                | 27         | 8.7        |
| <b>รวม</b>                     | <b>312</b> | <b>100</b> |
| <b>สังกัด</b>                  |            |            |
| การไฟฟ้าชั้น 1                 | 149        | 47.8       |
| การไฟฟ้าชั้น 2                 | 70         | 22.4       |
| การไฟฟ้าชั้น 3                 | 93         | 29.8       |
| <b>รวม</b>                     | <b>312</b> | <b>100</b> |
| <b>แผนก</b>                    |            |            |
| แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา    | 115        | 36.9       |
| แผนกก่อสร้าง                   | 104        | 33.3       |
| แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ      | 93         | 29.8       |
| <b>รวม</b>                     | <b>312</b> | <b>100</b> |

จากตารางที่ 4 แสดงถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานผู้รับบริการจำนวน 312 คน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 97.4 และเพศหญิงจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

อายุ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี จำนวน 126 คิดเป็นร้อยละ 40.4 ช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และช่วงอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 ระดับ ปวส. จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 ระดับ ปวช. จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

อายุงาน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ในช่วง 16 – 25 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 อายุงานมากกว่า 25 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 อายุงานในช่วง 5 – 15 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และอายุงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ตามลำดับ

ตำแหน่ง พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งพนักงานช่าง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3 ตำแหน่งหัวหน้าแผนก/ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 ตำแหน่งพนักงานชั่วคราว จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 และตำแหน่งวิศวกร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

สังกัด พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่สังกัดการไฟฟ้าชั้น 1 จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 สังกัดการไฟฟ้าชั้น 3 จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 และสังกัดการไฟฟ้าชั้น 2 จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 ตามลำดับ

แผนก พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 แผนกก่อสร้าง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ จำแนกตามแผนก

ตอนที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามแผนก

ตอนที่ 2.1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน จำแนกตามผู้ให้บริการ

| หน่วยงาน  | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) |
|---|-------------------|
| หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ                             | 3.67 (มาก)        |
| หน่วยงานระบบสื่อสาร                                 | 3.63 (มาก)        |
| หน่วยงานบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน | 3.75 (มาก)        |
| หน่วยงานระบบฐานข้อมูลแผนที่ทางภูมิศาสตร์ (GIS)      | 3.46 (มาก)        |
| หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า                             | 3.64 (มาก)        |
| <b>ภาพรวม</b>                                       | <b>3.63 (มาก)</b> |

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปดผลของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน โดยรวมที่มีต่อผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษามีความพึงพอใจต่อภาพรวมของผู้ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) และเมื่อพิจารณาเป็นแยกเป็นแต่ละหน่วยงาน พบว่าทุกหน่วยงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยหน่วยงานบำรุงรักษาฯ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา คือ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ (ค่าเฉลี่ย 3.67) หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.64) หน่วยงานระบบสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.63) และหน่วยงาน GIS (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ

ตอนที่ 2.1.1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ

| มิติของคุณภาพบริการภายใน      | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | S.D         |
|-------------------------------|-------------------|-------------|
| ความเป็นมืออาชีพ              | 3.71 (มาก)        | 0.63        |
| ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ | 3.64 (มาก)        | 0.64        |
| การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์    | 3.69 (มาก)        | 0.65        |
| การติดต่อสื่อสาร              | 3.71 (มาก)        | 0.61        |
| การคำนึงถึงผู้อื่น            | 3.63 (มาก)        | 0.66        |
| <b>ภาพรวม</b>                 | <b>3.67 (มาก)</b> | <b>0.63</b> |

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ พบว่าผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพบริการภายในทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมา คือ ด้านความเป็นมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ (N=103)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ |                |                |                |                | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|
|  | มากที่สุด        | มาก            | ปานกลาง        | น้อย           | น้อยที่สุด     |                   |
|  | จำนวน (ร้อยละ)   | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |                   |
| <b>ความเป็นมืออาชีพ</b>  |                  |                |                |                |                |                   |
| 1. พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ | 11 (10.7)        | 54 (52.4)      | 31 (30.1)      | 7 (6.8)        | 0 (0)          | 3.66 (มาก)        |

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 2. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ                      | 18<br>(17.5)      | 50<br>(48.5)      | 29<br>(28.2)      | 5<br>(4.9)        | 1<br>(1.0)        | 3.76<br>(มาก)        |
| 3. พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟใช้อุปกรณ์การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ                | 10<br>(9.7)       | 59<br>(57.3)      | 31<br>(30.1)      | 3<br>(2.9)        | 0<br>(0)          | 3.73<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.71 (มาก)</b>    |
| <b>ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 4. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน               | 9<br>(8.7)        | 53<br>(51.5)      | 36<br>(35.0)      | 5<br>(4.9)        | 0<br>(0)          | 3.64<br>(มาก)        |
| 5. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการเมื่อท่านต้องการข้อมูล | 8<br>(7.8)        | 58<br>(56.3)      | 30<br>(29.1)      | 7<br>(6.8)        | 0<br>(0)          | 3.65<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.64 (มาก)</b>    |
| <b>การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 6. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีในกรณีเร่งด่วน           | 16<br>(15.5)      | 51<br>(49.5)      | 32<br>(31.1)      | 3<br>(2.9)        | 1<br>(1.0)        | 3.75<br>(มาก)        |
| 7. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์        | 7<br>(6.8)        | 62<br>(60.2)      | 29<br>(28.2)      | 5<br>(4.9)        | 0<br>(0)          | 3.68<br>(มาก)        |



ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 8. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟสามารถแก้ไข<br>ปัญหาได้ดี ในสถาน<br>การณ์ที่เปลี่ยนแปลง  | 6<br>(5.8)        | 64<br>(62.1)      | 26<br>(25.2)      | 5<br>(4.9)        | 2<br>(1.9)        | 3.65<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.69 (มาก)</b>    |
| <b>การติดต่อสื่อสาร</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 9. พนักงานหน่วยงาน<br>ควบคุมการจ่ายไฟเต็มใจ<br>และตั้งใจในการติดต่อ<br>ประสานงาน   | 17<br>(16.5)      | 62<br>(60.2)      | 20<br>(19.4)      | 4<br>(3.9)        | 0<br>(0)          | 3.89<br>(มาก)        |
| 10. หน่วยงานควบคุม<br>การจ่ายไฟชี้แจงแผนการ<br>ดำเนินงาน ความก้าวหน้า<br>ของงาน ปัญหาและ<br>อุปสรรค ให้ท่านทราบ<br>อย่างชัดเจน | 6<br>(5.8)        | 57<br>(55.3)      | 32<br>(31.1)      | 6<br>(5.8)        | 2<br>(1.9)        | 3.57<br>(มาก)        |
| 11. ท่านสามารถติดต่อ<br>ประสานงานกับ<br>หน่วยงานควบคุมการ<br>จ่ายไฟได้สะดวกรวดเร็ว   | 8<br>(7.8)        | 61<br>(59.2)      | 27<br>(26.2)      | 7<br>(6.8)        | 0<br>(0)          | 3.67<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.71 (มาก)</b>    |
| <b>การคำนึงถึงผู้อื่น</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 12. พนักงานหน่วยงาน<br>ควบคุมการจ่ายไฟมี<br>ความเป็นมิตรในการ<br>ให้บริการแก่ท่าน  | 14<br>(13.6)      | 57<br>(55.3)      | 28<br>(27.2)      | 3<br>(2.9)        | 1<br>(1.0)        | 3.77<br>(มาก)        |



ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 13. พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟสามารถให้คำปรึกษาคำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ          | 10<br>(9.7)       | 50<br>(48.5)      | 36<br>(35.0)      | 5<br>(4.9)        | 2<br>(1.9)        | 3.59<br>(มาก)        |
| 14. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้ความสำคัญหวังแก่ท่าน เท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง | 5<br>(4.9)        | 54<br>(52.4)      | 37<br>(35.9)      | 6<br>(5.8)        | 1<br>(1.0)        | 3.54<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.63 (มาก)</b>    |

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในทุกด้านของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟเต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา คือ ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.67) และหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรคให้ท่านทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ด้านความเป็นมืออาชีพของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟใช้อุปกรณ์การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และพนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ด้านการงานที่ทันต่อสถานการณ์ของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีในกรณีเร่งด่วน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา คือ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมา คือ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้ความคาดหวังแก่ท่าน เท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

**ตอนที่ 2.1.1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบสื่อสาร**

**ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบสื่อสาร**

| มิติของคุณภาพบริการภายใน      | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | S.D         |
|-------------------------------|-------------------|-------------|
| ความเป็นมืออาชีพ              | 3.70 (มาก)        | 0.59        |
| ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ | 3.62 (มาก)        | 0.65        |
| การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์    | 3.57 (มาก)        | 0.72        |
| การติดต่อสื่อสาร              | 3.61 (มาก)        | 0.68        |
| การคำนึงถึงผู้อื่น            | 3.65 (มาก)        | 0.66        |
| <b>ภาพรวม</b>                 | <b>3.63 (มาก)</b> | <b>0.66</b> |

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบสื่อสาร พบว่าผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพบริการภายในทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยด้านความเป็นมืออาชีพ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมา คือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.65) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.61) และด้านการดำเนินงานที่ทันต่อสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบสื่อสาร (N=93)

| ตัวแปร  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| <b>ความเป็นมืออาชีพ</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 1. พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารมีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ    | 7<br>(7.5)        | 58<br>(62.4)      | 23<br>(24.7)      | 5<br>(5.4)        | 0<br>(0)          | 3.72<br>(มาก)        |
| 2. หน่วยงานระบบสื่อสารให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ         | 6<br>(6.5)        | 58<br>(62.4)      | 24<br>(25.8)      | 5<br>(5.4)        | 0<br>(0)          | 3.69<br>(มาก)        |
| 3. พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ | 9<br>(9.7)        | 51<br>(54.8)      | 30<br>(32.3)      | 3<br>(3.2)        | 0<br>(0)          | 3.70<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.70 (มาก)</b>    |
| <b>ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้</b>                                |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 4. หน่วยงานระบบสื่อสารให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน  | 9<br>(9.7)        | 43<br>(46.2)      | 37<br>(39.8)      | 4<br>(4.3)        | 0<br>(0)          | 3.61<br>(มาก)        |

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบสื่อสาร (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 5. หน่วยงานระบบสื่อสารให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการเมื่อท่านต้องการข้อมูล | 8<br>(8.6)        | 48<br>(51.6)      | 33<br>(35.5)      | 4<br>(4.3)        | 0<br>(0)          | 3.64<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.62 (มาก)</b>    |
| <b>การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 6. หน่วยงานระบบสื่อสารมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีในกรณีเร่งด่วน           | 11<br>(11.8)      | 43<br>(46.2)      | 31<br>(33.3)      | 6<br>(6.5)        | 2<br>(2.2)        | 3.59<br>(มาก)        |
| 7. หน่วยงานระบบสื่อสารมีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์        | 10<br>(10.8)      | 38<br>(40.9)      | 38<br>(40.9)      | 7<br>(7.5)        | 0<br>(0)          | 3.54<br>(มาก)        |
| 8. หน่วยงานระบบสื่อสารสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง            | 9<br>(9.7)        | 44<br>(47.3)      | 35<br>(37.6)      | 3<br>(3.2)        | 2<br>(2.2)        | 3.59<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.57 (มาก)</b>    |
| <b>การติดต่อสื่อสาร</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 9. พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารเต็มใจและตั้งใจในการติดต่อประสานงาน                 | 12<br>(12.9)      | 51<br>(54.8)      | 25<br>(26.9)      | 5<br>(5.4)        | 0<br>(0)          | 3.75<br>(มาก)        |

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบสื่อสาร (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 10. หน่วยงานระบบสื่อสารชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน | 7<br>(7.5)        | 46<br>(49.5)      | 33<br>(35.5)      | 6<br>(6.5)        | 1<br>(1.1)        | 3.55<br>(มาก)        |
| 11. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานระบบสื่อสารได้สะดวกรวดเร็ว                                     | 7<br>(7.5)        | 47<br>(50.5)      | 30<br>(32.3)      | 8<br>(8.6)        | 1<br>(1.1)        | 3.54<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.61 (มาก)</b>    |
| <b>การคำนึงถึงผู้อื่น</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 12. พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารมีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน                                      | 12<br>(12.9)      | 51<br>(54.8)      | 28<br>(30.1)      | 2<br>(2.2)        | 0<br>(0)          | 3.78<br>(มาก)        |
| 13. พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ                         | 7<br>(7.5)        | 47<br>(50.5)      | 34<br>(36.6)      | 4<br>(4.3)        | 1<br>(1.1)        | 3.59<br>(มาก)        |
| 14. หน่วยงานระบบสื่อสารให้ความคาดหวังแก่ท่าน เท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง                   | 9<br>(9.7)        | 44<br>(47.3)      | 33<br>(35.5)      | 7<br>(7.5)        | 0<br>(0)          | 3.59<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.65 (มาก)</b>    |

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในทุกด้านของหน่วยงานระบบสื่อสารอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านความเป็นมืออาชีพของหน่วยงานระบบสื่อสารได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารมีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และหน่วยงานระบบสื่อสารให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของหน่วยงานระบบสื่อสารได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารมีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ และหน่วยงานระบบสื่อสารให้ความคาดหวังแก่ท่าน เท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของหน่วยงานระบบสื่อสารได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานระบบสื่อสารให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมา คือ หน่วยงานระบบสื่อสารให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ด้านการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานระบบสื่อสารได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารเต็มใจและตั้งใจในการติดต่อประสานงาน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา คือ หน่วยงานระบบสื่อสารชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.55) และท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานระบบสื่อสารได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ของหน่วยงานระบบสื่อสารได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานระบบสื่อสารมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที ในกรณีเร่งด่วน และหน่วยงานระบบสื่อสารสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมา คือ หน่วยงานระบบสื่อสารมีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.54)



ตอนที่ 2.1.1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ

| มิติของคุณภาพบริการภายใน      | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | S.D         |
|-------------------------------|-------------------|-------------|
| ความเป็นมืออาชีพ              | 3.83 (มาก)        | 0.56        |
| ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ | 3.68 (มาก)        | 0.59        |
| การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์    | 3.69 (มาก)        | 0.66        |
| การติดต่อสื่อสาร              | 3.77 (มาก)        | 0.64        |
| การคำนึงถึงผู้อื่น            | 3.79 (มาก)        | 0.61        |
| <b>ภาพรวม</b>                 | <b>3.75 (มาก)</b> | <b>0.61</b> |

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ พบว่าผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพบริการภายในทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยด้านความเป็นมืออาชีพ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา คือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ



ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ (N=110)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| <b>ความเป็นมืออาชีพ</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 1. พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ                  | 14<br>(12.7)      | 72<br>(65.5)      | 21<br>(19.1)      | 3<br>(2.7)        | 0<br>(0)          | 3.88<br>(มาก)        |
| 2. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ                       | 14<br>(12.7)      | 66<br>(60.0)      | 27<br>(24.5)      | 2<br>(1.8)        | 1<br>(0.9)        | 3.81<br>(มาก)        |
| 3. พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ               | 14<br>(12.7)      | 62<br>(56.4)      | 32<br>(29.1)      | 2<br>(1.8)        | 0<br>(0)          | 3.80<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.83 (มาก)</b>    |
| <b>ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 4. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน                | 7<br>(6.4)        | 68<br>(61.8)      | 32<br>(29.1)      | 2<br>(1.8)        | 1<br>(0.9)        | 3.70<br>(มาก)        |
| 5. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล | 9<br>(8.2)        | 60<br>(54.5)      | 37<br>(33.6)      | 4<br>(3.6)        | 0<br>(0)          | 3.67<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.68 (มาก)</b>    |

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ (ต่อ)

| ตัวแปร  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| <b>การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 6. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีในกรณีเร่งด่วน                                   | 14<br>(12.7)      | 59<br>(53.6)      | 30<br>(27.3)      | 6<br>(5.5)        | 1<br>(0.9)        | 3.71<br>(มาก)        |
| 7. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์                                | 9<br>(8.2)        | 57<br>(51.8)      | 38<br>(34.5)      | 5<br>(4.5)        | 1<br>(0.9)        | 3.61<br>(มาก)        |
| 8. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้ดีในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง                                     | 15<br>(13.6)      | 57<br>(51.8)      | 34<br>(30.9)      | 4<br>(3.6)        | 0<br>(0)          | 3.75<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.69 (มาก)</b>    |
| <b>การติดต่อสื่อสาร</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 9. พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ เต็มใจและตั้งใจในการติดต่อประสานงาน   | 19<br>(17.3)      | 58<br>(52.7)      | 30<br>(27.3)      | 3<br>(2.7)        | 0<br>(0)          | 3.84<br>(มาก)        |
| 10. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ซึ่งแจ้งแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน | 14<br>(12.7)      | 59<br>(53.6)      | 33<br>(30.0)      | 4<br>(3.6)        | 0<br>(0)          | 3.75<br>(มาก)        |

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 11. ท่านสามารถติดต่อ<br>ประสานงานกับ<br>หน่วยงานบำรุงรักษาฯ<br>ได้สะดวกรวดเร็ว                   | 15<br>(13.6)      | 58<br>(52.7)      | 32<br>(29.1)      | 4<br>(3.6)        | 1<br>(0.9)        | 3.74<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.77 (มาก)</b>    |
| <b>การคำนึงถึงผู้อื่น</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 12. พนักงานหน่วยงาน<br>บำรุงรักษาฯ มีความเป็น<br>มิตรในการให้บริการแก่<br>ท่าน                   | 19<br>(17.3)      | 59<br>(53.6)      | 30<br>(27.3)      | 2<br>(1.8)        | 0<br>(0)          | 3.86<br>(มาก)        |
| 13. พนักงานหน่วยงาน<br>บำรุงรักษาฯ สามารถให้<br>คำปรึกษา คำแนะนำแก่<br>ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ      | 11<br>(10.0)      | 66<br>(60.0)      | 31<br>(28.2)      | 2<br>(1.8)        | 0<br>(0)          | 3.78<br>(มาก)        |
| 14. หน่วยงานบำรุงรักษา<br>ฯ ให้ความคาดหวังแก่<br>ท่านเท่ากับความสามารถ<br>ในการปฏิบัติงานได้จริง | 11<br>(10.0)      | 62<br>(56.4)      | 34<br>(30.9)      | 3<br>(2.7)        | 0<br>(0)          | 3.73<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.79 (มาก)</b>    |

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในทุกด้านของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ อยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านความเป็นมืออาชีพอของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา คือ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และพนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้ความคาดหวังแก่ท่านเท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ เต็มใจและตั้งใจในการติดต่อประสานงาน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา คือ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.75) และท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา คือ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที ในกรณีเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมา คือ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ตอนที่ 2.1.1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบฐานข้อมูลแผนที่ทางภูมิศาสตร์ (GIS)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงาน GIS

| มิติของคุณภาพบริการภายใน      | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | S.D         |
|-------------------------------|-------------------|-------------|
| ความเป็นมืออาชีพ              | 3.46 (มาก)        | 0.69        |
| ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ | 3.37 (ปานกลาง)    | 0.69        |
| การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์    | 3.42 (มาก)        | 0.66        |
| การติดต่อสื่อสาร              | 3.49 (มาก)        | 0.69        |
| การคำนึงถึงผู้อื่น            | 3.56 (มาก)        | 0.75        |
| <b>ภาพรวม</b>                 | <b>3.46 (มาก)</b> | <b>0.69</b> |

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงาน GIS พบว่าผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นเป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.49) ด้านความเป็นมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.42) และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.37) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงาน GIS (N=89)

| ตัวแปร  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)      |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                           |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                           |
| <b>ความเป็นมืออาชีพ</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                           |
| 1. พนักงานหน่วยงาน GIS มีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ                  | 8<br>(9.0)        | 36<br>(40.4)      | 40<br>(44.9)      | 4<br>(4.5)        | 1<br>(1.1)        | 3.51<br>(มาก)             |
| 2. หน่วยงาน GIS ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ                       | 8<br>(9.0)        | 35<br>(39.3)      | 40<br>(44.9)      | 5<br>(5.6)        | 1<br>(1.1)        | 3.49<br>(มาก)             |
| 3. พนักงานหน่วยงาน GIS ใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ               | 6<br>(6.7)        | 31<br>(34.8)      | 46<br>(51.7)      | 5<br>(5.6)        | 1<br>(1.1)        | 3.40<br>(ปานกลาง)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.46 (มาก)</b>         |
| <b>ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                           |
| 4. หน่วยงาน GIS ให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน                | 5<br>(5.6)        | 33<br>(37.1)      | 44<br>(49.4)      | 6<br>(6.7)        | 1<br>(1.1)        | 3.39<br>(ปานกลาง)         |
| 5. หน่วยงาน GIS ให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล | 5<br>(5.6)        | 30<br>(33.7)      | 47<br>(52.8)      | 6<br>(6.7)        | 1<br>(1.1)        | 3.35<br>(ปานกลาง)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.37<br/>(ปานกลาง)</b> |
| <b>การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                           |
| 6. หน่วยงาน GIS มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีในกรณีเร่งด่วน            | 5<br>(5.6)        | 37<br>(41.6)      | 41<br>(46.1)      | 5<br>(5.6)        | 1<br>(1.1)        | 3.44<br>(มาก)             |

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงาน GIS (ต่อ)

| ตัวแปร  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 7. หน่วยงาน GIS มีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์                             | 3<br>(3.4)        | 38<br>(42.7)      | 42<br>(47.2)      | 5<br>(5.6)        | 1<br>(1.1)        | 3.41<br>(มาก)        |
| 8. หน่วยงาน GIS สามารถแก้ไขปัญหาได้ดีในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง                                  | 5<br>(5.6)        | 36<br>(40.4)      | 42<br>(47.2)      | 4<br>(4.5)        | 2<br>(2.2)        | 3.42<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.42 (มาก)</b>    |
| <b>การติดต่อสื่อสาร</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 9. พนักงานหน่วยงาน GIS เต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน                                     | 7<br>(7.9)        | 39<br>(43.8)      | 38<br>(42.7)      | 4<br>(4.5)        | 1<br>(1.1)        | 3.52<br>(มาก)        |
| 10. หน่วยงาน GIS ชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรคให้ท่านทราบอย่างชัดเจน | 3<br>(3.4)        | 44<br>(49.4)      | 34<br>(38.2)      | 7<br>(7.9)        | 1<br>(1.1)        | 3.46<br>(มาก)        |
| 11. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน GIS ได้สะดวกรวดเร็ว                                    | 6<br>(6.7)        | 43<br>(48.3)      | 31<br>(34.8)      | 8<br>(9.0)        | 1<br>(1.1)        | 3.50<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.49 (มาก)</b>    |



ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงาน GIS (ต่อ)

| ตัวแปร  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| <b>การคำนึงถึงผู้อื่น</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 12. พนักงานหน่วยงาน GIS มีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน                   | 12<br>(13.5)      | 39<br>(43.8)      | 32<br>(36.0)      | 5<br>(5.6)        | 1<br>(1.1)        | 3.62<br>(มาก)        |
| 13. พนักงานหน่วยงาน GIS สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ      | 10<br>(11.2)      | 40<br>(44.9)      | 32<br>(36.0)      | 6<br>(6.7)        | 1<br>(1.1)        | 3.58<br>(มาก)        |
| 14. หน่วยงาน GIS ให้ความคาดหวังแก่ท่านเท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง | 7<br>(7.9)        | 37<br>(41.6)      | 40<br>(44.9)      | 4<br>(4.5)        | 1<br>(1.1)        | 3.50<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.56 (มาก)</b>    |

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงาน GIS มีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงาน GIS สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และหน่วยงาน GIS ให้ความคาดหวังแก่ท่านเท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อสื่อสารของหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงาน GIS เต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.52) รองลงมา คือ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน

กับหน่วยงาน GIS ได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.50) และหน่วยงาน GIS ชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ

ด้านความเป็นมืออาชีพของหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงาน GIS มีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.51) รองลงมา คือ หน่วยงาน GIS ให้ความสำคัญกับความ ต้องการของผู้ใช้ไฟ (ค่าเฉลี่ย 3.49) และพนักงานหน่วยงาน GIS ใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

ด้านความการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ของหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงาน GIS มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที ในกรณีเร่งด่วน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.44) รองลงมา คือ หน่วยงาน GIS สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย 3.42) และหน่วยงาน GIS มีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.41) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงาน GIS ให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.39) รองลงมา คือ หน่วยงาน GIS ให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.35)

**ตอนที่ 2.1.1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า**

**ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า**

| มิติของคุณภาพบริการภายใน      | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | S.D         |
|-------------------------------|-------------------|-------------|
| ความเป็นมืออาชีพ              | 3.66 (มาก)        | 0.64        |
| ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ | 3.61 (มาก)        | 0.80        |
| การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์    | 3.60 (มาก)        | 0.70        |
| การติดต่อสื่อสาร              | 3.69 (มาก)        | 0.69        |
| การคำนึงถึงผู้อื่น            | 3.64 (มาก)        | 0.70        |
| <b>ภาพรวม</b>                 | <b>3.64 (มาก)</b> | <b>0.70</b> |

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า พบว่า ผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพบริการภายในทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมา คือ ด้านความเป็นมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.64) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และด้านการงานที่ทันต่อสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า (N=92)

| ตัวแปร  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| <b>ความเป็นมืออาชีพ</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 1. พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ    | 6<br>(6.5)        | 52<br>(56.5)      | 31<br>(33.7)      | 2<br>(2.2)        | 1<br>(1.1)        | 3.65<br>(มาก)        |
| 2. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ         | 9<br>(9.8)        | 50<br>(54.3)      | 29<br>(31.5)      | 3<br>(3.3)        | 1<br>(1.1)        | 3.68<br>(มาก)        |
| 3. พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ | 6<br>(6.5)        | 54<br>(58.7)      | 29<br>(31.5)      | 2<br>(2.2)        | 1<br>(1.1)        | 3.67<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.66 (มาก)</b>    |
| <b>ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้</b>                                    |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 4. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน  | 13<br>(14.1)      | 44<br>(47.8)      | 29<br>(31.5)      | 5<br>(5.4)        | 1<br>(1.1)        | 3.68<br>(มาก)        |

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า (ต่อ)

| ตัวแปร  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 5. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล | 11<br>(12.0)      | 39<br>(42.4)      | 33<br>(35.9)      | 8<br>(8.7)        | 1<br>(1.1)        | 3.55<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.61 (มาก)</b>    |
| <b>การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 6. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีในกรณีเร่งด่วน            | 9<br>(9.8)        | 45<br>(48.9)      | 32<br>(34.8)      | 6<br>(6.5)        | 0<br>(0)          | 3.61<br>(มาก)        |
| 7. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์         | 10<br>(10.9)      | 40<br>(43.5)      | 36<br>(39.1)      | 6<br>(6.5)        | 0<br>(0)          | 3.58<br>(มาก)        |
| 8. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง             | 8<br>(8.7)        | 48<br>(52.2)      | 30<br>(32.6)      | 5<br>(5.4)        | 1<br>(1.1)        | 3.61<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.60 (มาก)</b>    |
| <b>การติดต่อสื่อสาร</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 9. พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าเต็มใจและตั้งใจในการติดต่อประสานงาน                  | 11<br>(12.0)      | 52<br>(56.5)      | 22<br>(23.9)      | 6<br>(6.5)        | 1<br>(1.1)        | 3.71<br>(มาก)        |

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 10. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน | 9<br>(9.8)        | 51<br>(55.4)      | 27<br>(29.3)      | 5<br>(5.4)        | 0<br>(0)          | 3.69<br>(มาก)        |
| 11. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าได้สะดวกรวดเร็ว                                     | 8<br>(8.7)        | 53<br>(57.6)      | 24<br>(26.1)      | 7<br>(7.6)        | 0<br>(0)          | 3.67<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.69 (มาก)</b>    |
| <b>การคำนึงถึงผู้อื่น</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 12. พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน                                      | 14<br>(15.2)      | 41<br>(44.6)      | 31<br>(33.7)      | 6<br>(6.5)        | 0<br>(0)          | 3.68<br>(มาก)        |
| 13. พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ                         | 10<br>(10.9)      | 45<br>(48.9)      | 32<br>(34.8)      | 5<br>(5.4)        | 0<br>(0)          | 3.65<br>(มาก)        |
| 14. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้ความสำคัญคาดหวังแก่ท่านเท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง               | 9<br>(9.8)        | 43<br>(46.7)      | 34<br>(37.0)      | 6<br>(6.5)        | 0<br>(0)          | 3.59<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.64 (มาก)</b>    |

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในทุกด้านของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าเต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมา คือ หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.69) และท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ด้านความเป็นมืออาชีพของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และพนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้ความคาดหวังแก่ท่านเท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมา คือ หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ด้านการงานที่ทันต่อสถานการณ์ของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที ในกรณีเร่งด่วน และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.61)



รองลงมา คือ และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

### ตอนที่ 2.1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนก่อสร้าง

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนก่อสร้าง ที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน จำแนกตามผู้ให้บริการ

| หน่วยงาน  | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|-------------------|
| หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ                             | 3.77 (มาก)        |
| หน่วยงานระบบสื่อสาร                                 | 3.70 (มาก)        |
| หน่วยงานบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน | 3.69 (มาก)        |
| หน่วยงานระบบฐานข้อมูลแผนที่ทางภูมิศาสตร์ (GIS)      | 3.35 (ปานกลาง)    |
| หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า                             | 3.63 (มาก)        |
| <b>ภาพรวม</b>                                       | <b>3.62 (มาก)</b> |

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในโดยรวมต่อผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการแผนก่อสร้างมีความพึงพอใจต่อภาพรวมของผู้ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) และเมื่อพิจารณาเป็นแยกเป็นแต่ละหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ หน่วยงานระบบสื่อสาร หน่วยงานบำรุงรักษาฯ และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่หน่วยงาน GIS มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา คือ หน่วยงานระบบสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.70) หน่วยงานบำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 3.69) หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.63) และหน่วยงาน GIS (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ



ตอนที่ 2.1.2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ

| มิติของคุณภาพบริการภายใน      | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | S.D         |
|-------------------------------|-------------------|-------------|
| ความเป็นมืออาชีพ              | 3.76 (มาก)        | 0.55        |
| ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ | 3.77 (มาก)        | 0.54        |
| การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์    | 3.77 (มาก)        | 0.55        |
| การติดต่อสื่อสาร              | 3.83 (มาก)        | 0.61        |
| การคำนึงถึงผู้อื่น            | 3.74 (มาก)        | 0.66        |
| <b>ภาพรวม</b>                 | <b>3.77 (มาก)</b> | <b>0.58</b> |

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ พบว่าผู้รับบริการแผนกก่อสร้างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพบริการภายในทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านความเป็นมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ (N=81)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ |                |                |                |                | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|
|  | มากที่สุด        | มาก            | ปานกลาง        | น้อย           | น้อยที่สุด     |                   |
|  | จำนวน (ร้อยละ)   | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |                   |
| <b>ความเป็นมืออาชีพ</b>  |                  |                |                |                |                |                   |
| 1. พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ | 5 (6.2)          | 51 (63.0)      | 25 (30.9)      | 0 (0)          | 0 (0)          | 3.75 (มาก)        |

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง  
ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 2. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ                      | 7<br>(8.6)        | 51<br>(63.0)      | 21<br>(25.9)      | 2<br>(2.5)        | 0<br>(0)          | 3.77<br>(มาก)        |
| 3. พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟใช้อุปกรณ์การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ                | 7<br>(8.6)        | 53<br>(65.4)      | 17<br>(21.0)      | 3<br>(3.7)        | 1<br>(1.2)        | 3.76<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.76 (มาก)</b>    |
| <b>ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 4. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน               | 4<br>(4.9)        | 55<br>(67.9)      | 21<br>(25.9)      | 1<br>(1.2)        | 0<br>(0)          | 3.76<br>(มาก)        |
| 5. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการเมื่อท่านต้องการข้อมูล | 7<br>(8.6)        | 52<br>(64.2)      | 20<br>(24.7)      | 2<br>(2.5)        | 0<br>(0)          | 3.79<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.77 (มาก)</b>    |
| <b>การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 6. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีในกรณีเร่งด่วน           | 9<br>(11.1)       | 49<br>(60.5)      | 22<br>(27.2)      | 1<br>(1.2)        | 0<br>(0)          | 3.81<br>(มาก)        |
| 7. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์        | 6<br>(7.4)        | 55<br>(67.9)      | 17<br>(21.0)      | 3<br>(3.7)        | 0<br>(0)          | 3.79<br>(มาก)        |

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง  
ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 8. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟสามารถแก้ไข<br>ปัญหาได้ดี ในสถาน<br>การณ์ที่เปลี่ยนแปลง  | 5<br>(6.2)        | 51<br>(63.0)      | 22<br>(27.2)      | 3<br>(3.7)        | 0<br>(0)          | 3.71<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.77 (มาก)</b>    |
| <b>การติดต่อสื่อสาร</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 9. พนักงานหน่วยงาน<br>ควบคุมการจ่ายไฟเต็มใจ<br>และตั้งใจในการติดต่อ<br>ประสานงาน   | 12<br>(14.8)      | 50<br>(61.7)      | 18<br>(22.2)      | 0<br>(0)          | 1<br>(1.2)        | 3.88<br>(มาก)        |
| 10. หน่วยงานควบคุม<br>การจ่ายไฟชี้แจงแผนการ<br>ดำเนินงาน ความก้าวหน้า<br>ของงาน ปัญหาและ<br>อุปสรรค ให้ท่านทราบ<br>อย่างชัดเจน | 10<br>(12.3)      | 45<br>(55.6)      | 23<br>(28.4)      | 3<br>(3.7)        | 0<br>(0)          | 3.76<br>(มาก)        |
| 11. ท่านสามารถติดต่อ<br>ประสานงานกับ<br>หน่วยงานควบคุมการ<br>จ่ายไฟได้สะดวกรวดเร็ว   | 12<br>(14.8)      | 47<br>(58.0)      | 20<br>(24.7)      | 2<br>(2.5)        | 0<br>(0)          | 3.85<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.83 (มาก)</b>    |
| <b>การคำนึงถึงผู้อื่น</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 12. พนักงานหน่วยงาน<br>ควบคุมการจ่ายไฟมี<br>ความเป็นมิตรในการ<br>ให้บริการแก่ท่าน  | 11<br>(13.6)      | 48<br>(59.3)      | 19<br>(23.5)      | 3<br>(3.7)        | 0<br>(0)          | 3.82<br>(มาก)        |

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 13. พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟสามารถให้คำปรึกษาคำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ        | 12<br>(14.8)      | 39<br>(48.1)      | 25<br>(30.9)      | 5<br>(6.2)        | 0<br>(0)          | 3.71<br>(มาก)        |
| 14. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้ความคาดหวังแก่ท่าน เท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง | 6<br>(7.4)        | 49<br>(60.5)      | 21<br>(25.9)      | 5<br>(6.2)        | 0<br>(0)          | 3.69<br>(มาก)        |
| ค่าเฉลี่ยรวม   |                   |                   |                   |                   |                   | 3.74 (มาก)           |

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้รับบริการแผนกก่อสร้างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในทุกด้านของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟเต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา คือ ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.85) และหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรคให้ท่านทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมา คือ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ด้านการงานที่ทันต่อสถานการณ์ของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีในกรณีเร่งด่วน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา คือ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ด้านความเป็นมืออาชีพของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟใช้อุปกรณ์การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และพนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้ความคาดหวังแก่ท่าน เท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ตอนที่ 2.1.2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบสื่อสาร

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบสื่อสาร

| มิติของคุณภาพบริการภายใน      | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | S.D         |
|-------------------------------|-------------------|-------------|
| ความเป็นมืออาชีพ              | 3.75 (มาก)        | 0.54        |
| ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ | 3.67 (มาก)        | 0.70        |
| การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์    | 3.68 (มาก)        | 0.58        |
| การติดต่อสื่อสาร              | 3.71 (มาก)        | 0.64        |
| การคำนึงถึงผู้อื่น            | 3.69 (มาก)        | 0.66        |
| <b>ภาพรวม</b>                 | <b>3.70 (มาก)</b> | <b>0.62</b> |

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบสื่อสาร พบว่าผู้รับบริการแผนกก่อสร้างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพบริการภายในทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยด้านความเป็นมืออาชีพ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.71) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.69) ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบสื่อสาร (N=83)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ |                |                |                |                | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|
|  | มากที่สุด        | มาก            | ปานกลาง        | น้อย           | น้อยที่สุด     |                   |
|  | จำนวน (ร้อยละ)   | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |                   |
| <b>ความเป็นมืออาชีพ</b>  |                  |                |                |                |                |                   |
| 1. พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารมีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ | 5 (6.0)          | 52 (62.7)      | 25 (30.1)      | 1 (1.2)        | 0 (0)          | 3.73 (มาก)        |

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง  
ที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน ของหน่วยงานระบบสื่อสาร (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 2. หน่วยงานระบบสื่อสารให้ความสำคัญกับความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ          | 7<br>(8.4)        | 53<br>(63.9)      | 20<br>(24.1)      | 2<br>(2.4)        | 1<br>(1.2)        | 3.75<br>(มาก)        |
| 3. พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ              | 6<br>(7.2)        | 54<br>(65.1)      | 21<br>(25.3)      | 2<br>(2.4)        | 0<br>(0)          | 3.77<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.75 (มาก)</b>    |
| <b>ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 4. หน่วยงานระบบสื่อสารให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน               | 11<br>(13.3)      | 44<br>(53.0)      | 24<br>(28.9)      | 4<br>(4.8)        | 0<br>(0)          | 3.74<br>(มาก)        |
| 5. หน่วยงานระบบสื่อสารให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการเมื่อท่านต้องการข้อมูล | 5<br>(6.0)        | 48<br>(57.8)      | 25<br>(30.1)      | 3<br>(3.6)        | 2<br>(2.4)        | 3.61<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.67 (มาก)</b>    |
| <b>การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 6. หน่วยงานระบบสื่อสารมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีในกรณีเร่งด่วน           | 10<br>(12.0)      | 46<br>(55.4)      | 24<br>(28.9)      | 3<br>(3.6)        | 0<br>(0)          | 3.75<br>(มาก)        |
| 7. หน่วยงานระบบสื่อสารมีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์        | 6<br>(7.2)        | 45<br>(54.2)      | 32<br>(38.6)      | 0<br>(0)          | 0<br>(0)          | 3.68<br>(มาก)        |



ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง  
ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบสื่อสาร (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 8. หน่วยงานระบบ<br>สื่อสารสามารถแก้ไข<br>ปัญหาได้ดี ในสถาน<br>การณ์ที่เปลี่ยนแปลง  | 6<br>(7.2)        | 43<br>(51.8)      | 32<br>(38.6)      | 2<br>(2.4)        | 0<br>(0)          | 3.63<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.68 (มาก)</b>    |
| <b>การติดต่อสื่อสาร</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 9. พนักงานหน่วยงาน<br>ระบบสื่อสารเต็มใจ และ<br>ตั้งใจในการติดต่อ<br>ประสานงาน  | 10<br>(12.0)      | 49<br>(59.0)      | 22<br>(26.5)      | 1<br>(1.2)        | 1<br>(1.2)        | 3.79<br>(มาก)        |
| 10. หน่วยงาน<br>ระบบสื่อสารชี้แจง<br>แผนการดำเนินงาน<br>ความก้าวหน้าของงาน<br>ปัญหาและอุปสรรค ให้<br>ท่านทราบอย่างชัดเจน | 9<br>(10.8)       | 44<br>(53.0)      | 26<br>(31.3)      | 3<br>(3.6)        | 1<br>(1.2)        | 3.68<br>(มาก)        |
| 11. ท่านสามารถติดต่อ<br>ประสานงานกับ<br>หน่วยงานระบบสื่อสาร<br>ได้สะดวกรวดเร็ว   | 8<br>(9.6)        | 44<br>(53.0)      | 28<br>(33.7)      | 3<br>(3.6)        | 0<br>(0)          | 3.68<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.71 (มาก)</b>    |
| <b>การคำนึงถึงผู้อื่น</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 12. พนักงานหน่วยงาน<br>ระบบสื่อสารมีความเป็น<br>มิตรในการให้บริการแก่<br>ท่าน  | 10<br>(12.0)      | 45<br>(54.2)      | 26<br>(31.3)      | 1<br>(1.2)        | 1<br>(1.2)        | 3.74<br>(มาก)        |

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบสื่อสาร (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 13. พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ           | 7<br>(8.4)        | 51<br>(61.4)      | 22<br>(26.5)      | 2<br>(2.4)        | 1<br>(1.2)        | 3.73<br>(มาก)        |
| 14. หน่วยงานระบบสื่อสารให้ความสำคัญห่วงใยแก่ท่าน เท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง | 5<br>(6.0)        | 48<br>(57.8)      | 27<br>(32.5)      | 0<br>(0)          | 3<br>(3.6)        | 3.62<br>(มาก)        |
| ค่าเฉลี่ยรวม   |                   |                   |                   |                   |                   | 3.69 (มาก)           |

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้รับบริการแผนกก่อสร้างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในทุกด้านของหน่วยงานระบบสื่อสารอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านความเป็นมืออาชีพอของหน่วยงานระบบสื่อสารได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา คือ หน่วยงานระบบสื่อสารให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และพนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารมีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานระบบสื่อสารได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารเต็มใจและตั้งใจในการติดต่อประสานงาน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมา คือ หน่วยงานระบบสื่อสารชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน และท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานระบบสื่อสารได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของหน่วยงานระบบสื่อสารได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารมีความ

เป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และหน่วยงานระบบสื่อสารให้ความคาดหวังแก่ท่าน เท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ด้านการงานที่ทันต่อสถานการณ์ของหน่วยงานระบบสื่อสารได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานระบบสื่อสารมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที ในกรณีเร่งด่วน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา คือ หน่วยงานระบบสื่อสารมีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และหน่วยงานระบบสื่อสารสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของหน่วยงานระบบสื่อสารได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานระบบสื่อสารให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา คือ หน่วยงานระบบสื่อสารให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.61)

**ตอนที่ 2.1.2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน**

**ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ**

| มิติของคุณภาพบริการภายใน      | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | S.D         |
|-------------------------------|-------------------|-------------|
| ความเป็นมืออาชีพ              | 3.74 (มาก)        | 0.68        |
| ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ | 3.66 (มาก)        | 0.77        |
| การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์    | 3.69 (มาก)        | 0.66        |
| การติดต่อสื่อสาร              | 3.71 (มาก)        | 0.70        |
| การคำนึงถึงผู้อื่น            | 3.67 (มาก)        | 0.72        |
| <b>ภาพรวม</b>                 | <b>3.69 (มาก)</b> | <b>0.70</b> |

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ พบว่าผู้รับบริการแผนกก่อสร้างมีความ

พึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพบริการภายในทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยด้านความเป็นมืออาชีพ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.71) ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.67) และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

**ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน ของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ (N=87)**

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| <b>ความเป็นมืออาชีพ</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 1. พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ    | 6<br>(6.9)        | 60<br>(69.0)      | 16<br>(18.4)      | 4<br>(4.6)        | 1<br>(1.1)        | 3.75<br>(มาก)        |
| 2. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ         | 11<br>(12.6)      | 54<br>(62.1)      | 18<br>(20.1)      | 3<br>(3.4)        | 1<br>(1.1)        | 3.81<br>(มาก)        |
| 3. พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ | 10<br>(11.5)      | 48<br>(55.2)      | 22<br>(25.3)      | 6<br>(6.9)        | 1<br>(1.1)        | 3.68<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.74 (มาก)</b>    |
| <b>ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้</b>                                 |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 4. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน  | 9<br>(10.3)       | 53<br>(60.9)      | 18<br>(20.7)      | 3<br>(3.4)        | 4<br>(4.6)        | 3.68<br>(มาก)        |

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง  
ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ (ต่อ)

| ตัวแปร  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 5. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ<br>ให้ข้อมูลถูกต้องและทัน<br>ต่อความต้องการ เมื่อ<br>ท่านต้องการข้อมูล | 3<br>(3.4)        | 60<br>(69.0)      | 17<br>(19.5)      | 5<br>(5.7)        | 2<br>(2.3)        | 3.65<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.66 (มาก)</b>    |
| <b>การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 6. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ<br>มีความพร้อมที่จะ<br>ปฏิบัติงานได้ทันทีใน<br>กรณีเร่งด่วน            | 11<br>(12.6)      | 46<br>(52.9)      | 28<br>(32.2)      | 1<br>(1.1)        | 1<br>(1.1)        | 3.74<br>(มาก)        |
| 7. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ<br>มีความยืดหยุ่นในการ<br>ทำงานให้เหมาะสมกับ<br>แต่ละสถานการณ์         | 6<br>(6.9)        | 50<br>(57.5)      | 27<br>(31.0)      | 3<br>(3.4)        | 1<br>(1.1)        | 3.65<br>(มาก)        |
| 8. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ<br>สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี<br>ในสถานการณ์ที่<br>เปลี่ยนแปลง              | 6<br>(6.9)        | 54<br>(62.1)      | 23<br>(26.4)      | 2<br>(2.3)        | 2<br>(2.3)        | 3.68<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.69 (มาก)</b>    |
| <b>การติดต่อสื่อสาร</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 9. พนักงานหน่วยงาน<br>บำรุงรักษาฯ เต็มใจ และ<br>ตั้งใจในการติดต่อ<br>ประสานงาน                | 14<br>(16.1)      | 49<br>(56.3)      | 19<br>(21.8)      | 4<br>(4.6)        | 1<br>(1.1)        | 3.81<br>(มาก)        |

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง  
ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ (ต่อ)

| ตัวแปร  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 10. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน | 7<br>(8.0)        | 47<br>(54.0)      | 28<br>(32.2)      | 2<br>(2.3)        | 3<br>(3.4)        | 3.60<br>(มาก)        |
| 11. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ได้สะดวกรวดเร็ว                                     | 8<br>(9.2)        | 52<br>(59.8)      | 24<br>(27.6)      | 2<br>(2.3)        | 1<br>(1.1)        | 3.73<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.71 (มาก)</b>    |
| <b>การคำนึงถึงผู้อื่น</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 12. พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน                                      | 9<br>(10.3)       | 56<br>(64.4)      | 17<br>(19.5)      | 4<br>(4.6)        | 1<br>(1.1)        | 3.78<br>(มาก)        |
| 13. พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ                         | 8<br>(9.2)        | 47<br>(54.0)      | 25<br>(28.7)      | 4<br>(4.6)        | 3<br>(3.4)        | 3.60<br>(มาก)        |
| 14. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้ความสำคัญหวังแก่ท่านเท่ากับความสามรถในการปฏิบัติงานได้จริง                   | 5<br>(5.7)        | 52<br>(59.8)      | 25<br>(28.7)      | 3<br>(3.4)        | 2<br>(2.3)        | 3.63<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.67 (มาก)</b>    |



จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในทุกด้านของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ อยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านความเป็นมืออาชีพของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และพนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ เต็มใจและตั้งใจในการติดต่อประสานงาน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา คือ ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) และหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที ในกรณีเร่งด่วน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา คือ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย 3.68) และหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมา คือ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้ความคาดหวังแก่ท่านเท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.63) และพนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมา คือ



หน่วยงานบำรุงรักษา ให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ตอนที่ 2.1.2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบฐานข้อมูลแผนที่ทางภูมิศาสตร์ (GIS)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงาน GIS

| มิติของคุณภาพบริการภายใน      | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)     | S.D         |
|-------------------------------|-----------------------|-------------|
| ความเป็นมืออาชีพ              | 3.30 (ปานกลาง)        | 0.66        |
| ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ | 3.28 (ปานกลาง)        | 0.74        |
| การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์    | 3.35 (ปานกลาง)        | 0.71        |
| การติดต่อสื่อสาร              | 3.40 (ปานกลาง)        | 0.71        |
| การคำนึงถึงผู้อื่น            | 3.42 (มาก)            | 0.68        |
| <b>ภาพรวม</b>                 | <b>3.35 (ปานกลาง)</b> | <b>0.70</b> |

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงาน GIS พบว่าผู้รับบริการแผนกก่อสร้างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ และด้านการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.42) รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.40) ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.35) ด้านความเป็นมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.30) และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.28) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง  
ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงาน GIS (N=84)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)      |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                           |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                           |
| <b>ความเป็นมืออาชีพ</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                           |
| 1. พนักงานหน่วยงาน GIS มีความรู้/ประสบ การณ์ในงานที่ปฏิบัติ                    | 4<br>(4.8)        | 24<br>(28.6)      | 47<br>(56.0)      | 8<br>(9.5)        | 1<br>(1.2)        | 3.26<br>(ปานกลาง)         |
| 2. หน่วยงาน GIS ให้ ความสำคัญกับความ ต้องการของผู้ใช้ไฟ                        | 1<br>(1.2)        | 35<br>(41.7)      | 42<br>(50.0)      | 4<br>(4.8)        | 2<br>(2.4)        | 3.34<br>(ปานกลาง)         |
| 3. พนักงานหน่วยงาน GIS ใช้อุปกรณ์ในการ ทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ                | 1<br>(1.2)        | 37<br>(44.0)      | 37<br>(44.0)      | 6<br>(7.1)        | 3<br>(3.6)        | 3.32<br>(ปานกลาง)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.30<br/>(ปานกลาง)</b> |
| <b>ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                           |
| 4. หน่วยงาน GIS ให้ บริการตามที่ได้แจ้งให้ ท่านทราบหรือตกลงกัน                 | 3<br>(3.6)        | 28<br>(33.3)      | 45<br>(53.6)      | 6<br>(7.1)        | 2<br>(2.4)        | 3.28<br>(ปานกลาง)         |
| 5. หน่วยงาน GIS ให้ ข้อมูลถูกต้องและทันต่อ ความต้องการ เมื่อท่าน ต้องการข้อมูล | 4<br>(4.8)        | 28<br>(33.3)      | 43<br>(51.2)      | 7<br>(8.3)        | 2<br>(2.4)        | 3.29<br>(มาก)             |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.28<br/>(ปานกลาง)</b> |

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง  
ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงาน GIS (ต่อ)

| ตัวแปร  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)      |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                           |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                           |
| <b>การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                           |
| 6. หน่วยงาน GIS มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที ในกรณีเร่งด่วน                               | 3<br>(3.6)        | 33<br>(39.3)      | 42<br>(50.0)      | 5<br>(6.0)        | 1<br>(1.2)        | 3.38<br>(ปานกลาง)         |
| 7. หน่วยงาน GIS มีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์                             | 5<br>(6.0)        | 27<br>(32.1)      | 45<br>(53.6)      | 6<br>(7.1)        | 1<br>(1.2)        | 3.34<br>(ปานกลาง)         |
| 8. หน่วยงาน GIS สามารถแก้ไขปัญหาได้ดีในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง                                  | 5<br>(6.0)        | 31<br>(36.9)      | 40<br>(47.6)      | 5<br>(6.0)        | 3<br>(3.6)        | 3.35<br>(ปานกลาง)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.35<br/>(ปานกลาง)</b> |
| <b>การติดต่อสื่อสาร</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                           |
| 9. พนักงานหน่วยงาน GIS เต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน                                     | 7<br>(8.3)        | 36<br>(42.9)      | 36<br>(42.9)      | 3<br>(3.6)        | 2<br>(2.4)        | 3.51<br>(มาก)             |
| 10. หน่วยงาน GIS ชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรคให้ท่านทราบอย่างชัดเจน | 4<br>(4.8)        | 27<br>(32.1)      | 47<br>(56.0)      | 3<br>(3.6)        | 3<br>(3.6)        | 3.30<br>(ปานกลาง)         |

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงาน GIS (ต่อ)

| ตัวแปร  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)      |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                           |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                           |
| 11. ท่านสามารถติดต่อ<br>ประสานงานกับ<br>หน่วยงาน GIS ได้<br>สะดวกรวดเร็ว                  | 2<br>(2.4)        | 37<br>(44.0)      | 40<br>(47.6)      | 3<br>(3.6)        | 2<br>(2.4)        | 3.40<br>(มาก)             |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.40<br/>(ปานกลาง)</b> |
| <b>การคำนึงถึงผู้อื่น</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                           |
| 12. พนักงานหน่วยงาน<br>GIS มีความเป็นมิตรใน<br>การให้บริการแก่ท่าน                        | 6<br>(7.1)        | 34<br>(40.5)      | 42<br>(50.0)      | 1<br>(1.2)        | 1<br>(1.2)        | 3.51<br>(มาก)             |
| 13. พนักงานหน่วยงาน<br>GIS สามารถให้<br>คำปรึกษา คำแนะนำแก่<br>ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ       | 5<br>(6.0)        | 32<br>(38.1)      | 42<br>(50.0)      | 2<br>(2.4)        | 3<br>(3.6)        | 3.40<br>(มาก)             |
| 14. หน่วยงาน GIS ให้<br>ความคาดหวังแก่ท่าน<br>เท่ากับความสามารถใน<br>การปฏิบัติงานได้จริง | 4<br>(4.8)        | 31<br>(36.9)      | 42<br>(50.0)      | 5<br>(6.0)        | 2<br>(2.4)        | 3.35<br>(มาก)             |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.42 (มาก)</b>         |

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้รับบริการแผนกก่อสร้างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ และด้านการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงาน GIS มีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.51) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงาน GIS สามารถให้

คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.40) และหน่วยงาน GIS ให้ความคาดหวังแก่ท่านเท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อสื่อสารของหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงาน GIS เต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.51) รองลงมา คือ ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน GIS ได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.40) และหน่วยงาน GIS ชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

ด้านการงานที่ทันต่อสถานการณ์ของหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงาน GIS มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที ในกรณีเร่งด่วน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.38) รองลงมา คือ หน่วยงาน GIS สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย 3.35) และหน่วยงาน GIS มีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.34) ตามลำดับ

ด้านความเป็นมืออาชีพของหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงาน GIS ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.34) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงาน GIS ใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.32) และพนักงานหน่วยงาน GIS มีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงาน GIS ให้ข้อมูลถูกต้อง และทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.29) รองลงมา คือ หน่วยงาน GIS ให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ตอนที่ 2.1.2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า

| มิติของคุณภาพบริการภายใน      | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | S.D         |
|-------------------------------|-------------------|-------------|
| ความเป็นมืออาชีพ              | 3.65 (มาก)        | 0.55        |
| ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ | 3.55 (มาก)        | 0.66        |
| การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์    | 3.64 (มาก)        | 0.53        |
| การติดต่อสื่อสาร              | 3.68 (มาก)        | 0.60        |
| การคำนึงถึงผู้อื่น            | 3.66 (มาก)        | 0.58        |
| <b>ภาพรวม</b>                 | <b>3.63 (มาก)</b> | <b>0.58</b> |

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า พบว่าผู้รับบริการแผนกก่อสร้างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพบริการภายในทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมา คือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.66) ด้านความเป็นมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า (N=79)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ |                |                |                |                | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|
|  | มากที่สุด        | มาก            | ปานกลาง        | น้อย           | น้อยที่สุด     |                   |
|  | จำนวน (ร้อยละ)   | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |                   |
| <b>ความเป็นมืออาชีพ</b>  |                  |                |                |                |                |                   |
| 1. พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ | 5 (6.3)          | 45 (57.0)      | 28 (35.4)      | 1 (1.3)        | 0 (0)          | 3.68 (มาก)        |

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า (ต่อ)

| ตัวแปร  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 2. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ                       | 4<br>(5.1)        | 45<br>(57.0)      | 29<br>(36.7)      | 1<br>(1.3)        | 0<br>(0)          | 3.65<br>(มาก)        |
| 3. พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ               | 6<br>(7.6)        | 42<br>(53.2)      | 29<br>(36.7)      | 1<br>(1.3)        | 1<br>(1.3)        | 3.64<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.65 (มาก)</b>    |
| <b>ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 4. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน                | 2<br>(2.5)        | 44<br>(55.7)      | 27<br>(34.2)      | 5<br>(6.3)        | 1<br>(1.3)        | 3.51<br>(มาก)        |
| 5. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล | 2<br>(2.5)        | 49<br>(62.0)      | 23<br>(29.1)      | 4<br>(5.1)        | 1<br>(1.3)        | 3.59<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.55 (มาก)</b>    |
| <b>การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 6. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีในกรณีเร่งด่วน            | 4<br>(5.1)        | 42<br>(53.2)      | 32<br>(40.5)      | 1<br>(1.3)        | 0<br>(0)          | 3.62<br>(มาก)        |



ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 7. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์                              | 2<br>(2.5)        | 49<br>(62.0)      | 26<br>(32.9)      | 2<br>(2.5)        | 0<br>(0)          | 3.64<br>(มาก)        |
| 8. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง                                  | 4<br>(5.1)        | 47<br>(59.5)      | 26<br>(32.9)      | 2<br>(2.5)        | 0<br>(0)          | 3.67<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.64 (มาก)</b>    |
| <b>การติดต่อสื่อสาร</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 9. พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าเต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน                                      | 10<br>(12.7)      | 39<br>(49.4)      | 28<br>(35.4)      | 2<br>(2.5)        | 0<br>(0)          | 3.72<br>(มาก)        |
| 10. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน | 7<br>(8.9)        | 40<br>(50.6)      | 30<br>(38.0)      | 2<br>(2.5)        | 0<br>(0)          | 3.65<br>(มาก)        |
| 11. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าได้สะดวกรวดเร็ว                                     | 4<br>(5.1)        | 50<br>(63.3)      | 22<br>(27.8)      | 3<br>(3.8)        | 0<br>(0)          | 3.69<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.68 (มาก)</b>    |

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า (ต่อ)

| ตัวแปร  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| <b>การคำนึงถึงผู้อื่น</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 12. พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน                     | 6<br>(7.6)        | 47<br>(59.5)      | 25<br>(31.6)      | 1<br>(1.3)        | 0<br>(0)          | 3.73<br>(มาก)        |
| 13. พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าสามารถให้คำปรึกษาคำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ         | 3<br>(3.8)        | 50<br>(63.3)      | 23<br>(29.1)      | 2<br>(2.5)        | 1<br>(1.3)        | 3.65<br>(มาก)        |
| 14. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้ความสำคัญหวังแก่ท่านเท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง | 3<br>(3.8)        | 48<br>(60.8)      | 24<br>(30.4)      | 3<br>(3.8)        | 1<br>(1.3)        | 3.62<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.66 (มาก)</b>    |

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในทุกด้านของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าเต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาคือ ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.69) และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้ความคาดหวังแก่ท่านเท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ด้านความเป็นมืออาชีพของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมา คือ หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และพนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมา คือ หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที ในกรณีเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมา คือ หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบ หรือตกลงกัน (ค่าเฉลี่ย 3.51)

### ตอนที่ 2.1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน จำแนกตามผู้ให้บริการ

| หน่วยงาน  | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|-------------------|
| หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ                             | 3.84 (มาก)        |
| หน่วยงานระบบสื่อสาร                                 | 3.70 (มาก)        |
| หน่วยงานบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน | 3.85 (มาก)        |
| หน่วยงานระบบฐานข้อมูลแผนที่ทางภูมิศาสตร์ (GIS)      | 3.39 (ปานกลาง)    |
| หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า                             | 3.74 (มาก)        |
| <b>ภาพรวม</b>                                       | <b>3.70 (มาก)</b> |

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในโดยรวมที่มีต่อผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อภาพรวมของผู้ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) และเมื่อพิจารณาเป็นแยกเป็นแต่ละหน่วยงาน พบว่าหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ หน่วยงานระบบสื่อสาร หน่วยงานบำรุงรักษาฯ และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่หน่วยงาน GIS มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมา คือ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ (ค่าเฉลี่ย 3.84) หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.74) หน่วยงานระบบสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.70) และหน่วยงาน GIS (ค่าเฉลี่ย 3.39) ตามลำดับ

ตอนที่ 2.1.3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ

| มิติของคุณภาพบริการภายใน      | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | S.D         |
|-------------------------------|-------------------|-------------|
| ความเป็นมืออาชีพ              | 3.93 (มาก)        | 0.60        |
| ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ | 3.81 (มาก)        | 0.66        |
| การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์    | 3.78 (มาก)        | 0.63        |
| การติดต่อสื่อสาร              | 3.88 (มาก)        | 0.71        |
| การคำนึงถึงผู้อื่น            | 3.84 (มาก)        | 0.68        |
| <b>ภาพรวม</b>                 | <b>3.84 (มาก)</b> | <b>0.65</b> |

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ พบว่าผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพบริการภายในทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยด้านความเป็นมืออาชีพ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.88) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ (N=81)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ |                |                |                |                | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|
|  | มากที่สุด        | มาก            | ปานกลาง        | น้อย           | น้อยที่สุด     |                   |
|  | จำนวน (ร้อยละ)   | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |                   |
| <b>ความเป็นมืออาชีพ</b>  |                  |                |                |                |                |                   |
| 1. พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ | 8 (9.9)          | 52 (64.2)      | 20 (24.7)      | 1 (1.2)        | 0 (0)          | 3.82 (มาก)        |

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง และปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 2. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ                      | 22<br>(27.2)      | 46<br>(56.8)      | 10<br>(12.3)      | 2<br>(2.5)        | 1<br>(1.2)        | 4.06<br>(มาก)        |
| 3. พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟใช้อุปกรณ์การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ                | 15<br>(18.5)      | 47<br>(58.0)      | 18<br>(22.2)      | 1<br>(1.2)        | 0<br>(0)          | 3.93<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.93 (มาก)</b>    |
| <b>ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 4. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน               | 11<br>(13.6)      | 51<br>(63.0)      | 16<br>(19.8)      | 3<br>(3.7)        | 0<br>(0)          | 3.86<br>(มาก)        |
| 5. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการเมื่อท่านต้องการข้อมูล | 11<br>(13.6)      | 43<br>(53.1)      | 24<br>(29.6)      | 3<br>(3.7)        | 0<br>(0)          | 3.76<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.81 (มาก)</b>    |
| <b>การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 6. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีในกรณีเร่งด่วน           | 13<br>(16.0)      | 44<br>(54.3)      | 22<br>(27.2)      | 2<br>(2.5)        | 0<br>(0)          | 3.83<br>(มาก)        |
| 7. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์        | 9<br>(11.1)       | 52<br>(64.2)      | 16<br>(19.8)      | 3<br>(3.7)        | 1<br>(1.2)        | 3.80<br>(มาก)        |

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง และปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 8. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟสามารถแก้ไข<br>ปัญหาได้ดี ในสถาน<br>การณ์ที่เปลี่ยนแปลง  | 10<br>(12.3)      | 42<br>(51.9)      | 26<br>(32.1)      | 2<br>(2.5)        | 1<br>(1.2)        | 3.71<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.78 (มาก)</b>    |
| <b>การติดต่อสื่อสาร</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 9. พนักงานหน่วยงาน<br>ควบคุมการจ่ายไฟเต็มใจ<br>และตั้งใจในการติดต่อ<br>ประสานงาน   | 18<br>(22.2)      | 48<br>(59.3)      | 12<br>(14.8)      | 2<br>(2.5)        | 1<br>(1.2)        | 3.98<br>(มาก)        |
| 10. หน่วยงานควบคุม<br>การจ่ายไฟชี้แจงแผนการ<br>ดำเนินงาน ความก้าวหน้า<br>ของงาน ปัญหาและ<br>อุปสรรค ให้ท่านทราบ<br>อย่างชัดเจน | 12<br>(14.8)      | 43<br>(53.1)      | 22<br>(27.2)      | 3<br>(3.7)        | 1<br>(1.2)        | 3.76<br>(มาก)        |
| 11. ท่านสามารถติดต่อ<br>ประสานงานกับ<br>หน่วยงานควบคุมการ<br>จ่ายไฟได้สะดวกรวดเร็ว   | 19<br>(23.5)      | 42<br>(51.9)      | 16<br>(19.8)      | 3<br>(3.7)        | 1<br>(1.2)        | 3.92<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.88 (มาก)</b>    |
| <b>การคำนึงถึงผู้อื่น</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 12. พนักงานหน่วยงาน<br>ควบคุมการจ่ายไฟมี<br>ความเป็นมิตรในการ<br>ให้บริการแก่ท่าน  | 18<br>(22.2)      | 47<br>(58.0)      | 13<br>(16.0)      | 2<br>(2.5)        | 1<br>(1.2)        | 3.97<br>(มาก)        |



ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง และปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 13. พนักงานหน่วยงาน<br>ควบคุมการจ่ายไฟ<br>สามารถให้คำปรึกษา<br>คำแนะนำแก่ท่านจนเป็น<br>ที่น่าพอใจ        | 14<br>(17.3)      | 47<br>(58.0)      | 16<br>(19.8)      | 3<br>(3.7)        | 1<br>(1.2)        | 3.86<br>(มาก)        |
| 14. หน่วยงานควบคุม<br>การจ่ายไฟให้ความ<br>คาดหวังแก่ท่าน เท่ากับ<br>ความสามารถในการ<br>ปฏิบัติงานได้จริง | 8<br>(9.9)        | 45<br>(55.6)      | 25<br>(30.9)      | 2<br>(2.5)        | 1<br>(1.2)        | 3.70<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.84 (มาก)</b>    |

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในทุกด้านของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านความเป็นมืออาชีพของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟใช้อุปกรณ์การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และพนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟเต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา คือ ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.92) และหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรคให้ท่านทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้ความคาดหวังแก่ท่าน เท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และรองลงมา คือ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ด้านการงานที่ทันต่อสถานการณ์ของหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีในกรณีเร่งด่วน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา คือ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

**ตอนที่ 2.1.3.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบสื่อสาร**

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบสื่อสาร

| มิติของคุณภาพบริการภายใน      | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | S.D         |
|-------------------------------|-------------------|-------------|
| ความเป็นมืออาชีพ              | 3.77 (มาก)        | 0.58        |
| ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ | 3.58 (มาก)        | 0.63        |
| การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์    | 3.75 (มาก)        | 0.67        |
| การติดต่อสื่อสาร              | 3.69 (มาก)        | 0.58        |
| การคำนึงถึงผู้อื่น            | 3.73 (มาก)        | 0.63        |
| <b>ภาพรวม</b>                 | <b>3.70 (มาก)</b> | <b>0.61</b> |

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบสื่อสาร พบว่าผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพบริการภายในทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยด้านความเป็นมืออาชีพ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา คือ ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.73) ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.69) และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบสื่อสาร (N=73)

| ตัวแปร  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| <b>ความเป็นมืออาชีพ</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 1. พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารมีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ    | 3<br>(4.1)        | 51<br>(69.9)      | 17<br>(23.3)      | 1<br>(1.4)        | 1<br>(1.4)        | 3.73<br>(มาก)        |
| 2. หน่วยงานระบบสื่อสารให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ         | 7<br>(9.6)        | 48<br>(65.8)      | 16<br>(21.9)      | 1<br>(1.4)        | 1<br>(1.4)        | 3.80<br>(มาก)        |
| 3. พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ | 5<br>(6.8)        | 52<br>(71.2)      | 14<br>(19.2)      | 1<br>(1.4)        | 1<br>(1.4)        | 3.80<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.77 (มาก)</b>    |
| <b>ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้</b>                                |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 4. หน่วยงานระบบสื่อสารให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน  | 3<br>(4.1)        | 42<br>(57.5)      | 22<br>(30.1)      | 6<br>(8.2)        | 0<br>(0)          | 3.57<br>(มาก)        |

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง และปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบสื่อสาร (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 5. หน่วยงานระบบสื่อสารให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการเมื่อท่านต้องการข้อมูล | 1<br>(1.4)        | 46<br>(63.0)      | 23<br>(31.5)      | 2<br>(2.7)        | 1<br>(1.4)        | 3.60<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.58 (มาก)</b>    |
| <b>การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 6. หน่วยงานระบบสื่อสารมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที ในกรณีเร่งด่วน          | 10<br>(13.7)      | 38<br>(52.1)      | 19<br>(26.0)      | 6<br>(8.2)        | 0<br>(0)          | 3.71<br>(มาก)        |
| 7. หน่วยงานระบบสื่อสารมีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์        | 8<br>(11.0)       | 40<br>(54.8)      | 22<br>(30.1)      | 3<br>(4.1)        | 0<br>(0)          | 3.72<br>(มาก)        |
| 8. หน่วยงานระบบสื่อสารสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง            | 12<br>(16.4)      | 39<br>(53.4)      | 19<br>(26.0)      | 3<br>(4.1)        | 0<br>(0)          | 3.82<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.75 (มาก)</b>    |
| <b>การติดต่อสื่อสาร</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 9. พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารเต็มใจและตั้งใจในการติดต่อประสานงาน                 | 5<br>(6.8)        | 45<br>(61.6)      | 20<br>(27.4)      | 3<br>(4.1)        | 0<br>(0)          | 3.71<br>(มาก)        |

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง และปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบสื่อสาร (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 10. หน่วยงานระบบสื่อสารชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน | 4<br>(5.5)        | 45<br>(61.6)      | 19<br>(26.0)      | 5<br>(6.8)        | 0<br>(0)          | 3.65<br>(มาก)        |
| 11. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานระบบสื่อสารได้สะดวกรวดเร็ว                                     | 7<br>(9.6)        | 42<br>(57.5)      | 20<br>(27.4)      | 4<br>(5.5)        | 0<br>(0)          | 3.71<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.69 (มาก)</b>    |
| <b>การคำนึงถึงผู้อื่น</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 12. พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารมีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน                                      | 7<br>(9.6)        | 49<br>(67.1)      | 14<br>(19.2)      | 2<br>(2.7)        | 1<br>(1.4)        | 3.80<br>(มาก)        |
| 13. พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ                         | 9<br>(12.3)       | 42<br>(57.5)      | 19<br>(26.0)      | 2<br>(2.7)        | 1<br>(1.4)        | 3.76<br>(มาก)        |
| 14. หน่วยงานระบบสื่อสารให้ความสำคัญห่วงใยแก่ท่าน เท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง               | 6<br>(8.2)        | 39<br>(53.4)      | 24<br>(32.9)      | 4<br>(5.5)        | 0<br>(0)          | 3.64<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.73 (มาก)</b>    |

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในทุกด้านของหน่วยงานระบบสื่อสารอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านความเป็นมืออาชีพของหน่วยงานระบบสื่อสารได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานระบบสื่อสารให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ และพนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารมีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ด้านการงานที่ทันต่อสถานการณ์ของหน่วยงานระบบสื่อสารได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานระบบสื่อสารสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา คือ หน่วยงานระบบสื่อสารมีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.72) และหน่วยงานระบบสื่อสารมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที ในกรณีเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของหน่วยงานระบบสื่อสารได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารมีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และหน่วยงานระบบสื่อสารให้ความคาดหวังแก่ท่าน เท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานระบบสื่อสารได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารเต็มใจและตั้งใจในการติดต่อประสานงาน และท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานระบบสื่อสารได้สะดวกรวดเร็ว เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมา คือ หน่วยงานระบบสื่อสารชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของหน่วยงานระบบสื่อสารได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานระบบสื่อสารให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.60)



รองลงมา คือ หน่วยงานระบบสื่อสารให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตอนที่ 2.1.3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ

| มิติของคุณภาพบริการภายใน      | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | S.D         |
|-------------------------------|-------------------|-------------|
| ความเป็นมืออาชีพ              | 3.89 (มาก)        | 0.55        |
| ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ | 3.80 (มาก)        | 0.59        |
| การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์    | 3.83 (มาก)        | 0.62        |
| การติดต่อสื่อสาร              | 3.85 (มาก)        | 0.54        |
| การคำนึงถึงผู้อื่น            | 3.88 (มาก)        | 0.55        |
| <b>ภาพรวม</b>                 | <b>3.85 (มาก)</b> | <b>0.57</b> |

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ พบว่า ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพบริการภายในทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยความเป็นมืออาชีพ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา คือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.88) ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.85) ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ



ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง และปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ (N=89)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| <b>ความเป็นมืออาชีพ</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 1. พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ                  | 11<br>(12.4)      | 57<br>(64.0)      | 19<br>(21.3)      | 2<br>(2.2)        | 0<br>(0)          | 3.86<br>(มาก)        |
| 2. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ                       | 13<br>(14.6)      | 58<br>(65.2)      | 16<br>(18.0)      | 2<br>(2.2)        | 0<br>(0)          | 3.92<br>(มาก)        |
| 3. พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ               | 14<br>(15.7)      | 53<br>(59.6)      | 21<br>(23.6)      | 1<br>(1.1)        | 0<br>(0)          | 3.89<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.89 (มาก)</b>    |
| <b>ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 4. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน                | 11<br>(12.4)      | 54<br>(60.7)      | 23<br>(25.8)      | 0<br>(0)          | 1<br>(1.1)        | 3.83<br>(มาก)        |
| 5. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล | 7<br>(7.9)        | 57<br>(64.0)      | 23<br>(25.8)      | 2<br>(2.2)        | 0<br>(0)          | 3.77<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.80 (มาก)</b>    |
| <b>การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 6. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีในกรณีเร่งด่วน            | 15<br>(16.9)      | 45<br>(50.6)      | 25<br>(28.1)      | 4<br>(4.5)        | 0<br>(0)          | 3.79<br>(มาก)        |

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง และปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ (ต่อ)

| ตัวแปร  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 7. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์                              | 11<br>(12.4)      | 54<br>(60.7)      | 23<br>(25.8)      | 1<br>(1.1)        | 0<br>(0)          | 3.84<br>(มาก)        |
| 8. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้ดีในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง                                   | 14<br>(15.7)      | 53<br>(59.6)      | 20<br>(22.5)      | 2<br>(2.2)        | 0<br>(0)          | 3.88<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.83 (มาก)</b>    |
| <b>การติดต่อสื่อสาร</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 9. พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ เต็มใจและตั้งใจในการติดต่อประสานงาน                                       | 13<br>(14.6)      | 61<br>(68.5)      | 13<br>(14.6)      | 2<br>(2.2)        | 0<br>(0)          | 3.95<br>(มาก)        |
| 10. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน | 9<br>(10.1)       | 60<br>(67.4)      | 19<br>(21.3)      | 1<br>(1.1)        | 0<br>(0)          | 3.86<br>(มาก)        |
| 11. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ได้สะดวกรวดเร็ว                                     | 10<br>(11.2)      | 50<br>(56.2)      | 27<br>(30.3)      | 2<br>(2.2)        | 0<br>(0)          | 3.76<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.85 (มาก)</b>    |

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง และปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| <b>การคำนึงถึงผู้อื่น</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 12. พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน                   | 13<br>(14.6)      | 63<br>(70.8)      | 10<br>(11.2)      | 3<br>(3.4)        | 0<br>(0)          | 3.96<br>(มาก)        |
| 13. พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ      | 10<br>(11.2)      | 60<br>(67.4)      | 18<br>(20.2)      | 1<br>(1.1)        | 0<br>(0)          | 3.88<br>(มาก)        |
| 14. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้ความคาดหวังแก่ท่านเท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง | 9<br>(10.1)       | 57<br>(64.0)      | 20<br>(22.5)      | 3<br>(3.4)        | 0<br>(0)          | 3.80<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.88 (มาก)</b>    |

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในทุกด้านของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ อยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านความเป็นมืออาชีของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และพนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ

หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้ความคาดหวังแก่ท่านเท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ เต็มใจและตั้งใจในการติดต่อประสานงาน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา คือ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.86) และท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา คือ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที ในกรณีเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา คือ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตอนที่ 2.1.3.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบฐานข้อมูลแผนที่ทางภูมิศาสตร์ (GIS)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงาน GIS

| มิติของคุณภาพบริการภายใน      | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)     | S.D         |
|-------------------------------|-----------------------|-------------|
| ความเป็นมืออาชีพ              | 3.38 (ปานกลาง)        | 0.85        |
| ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ | 3.42 (มาก)            | 0.89        |
| การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์    | 3.32 (ปานกลาง)        | 0.83        |
| การติดต่อสื่อสาร              | 3.40 (ปานกลาง)        | 0.95        |
| การคำนึงถึงผู้อื่น            | 3.43 (มาก)            | 0.88        |
| <b>ภาพรวม</b>                 | <b>3.39 (ปานกลาง)</b> | <b>0.88</b> |

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงาน GIS พบว่า ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ และด้านการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นเป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.43) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.42) ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.40) ด้านความเป็นมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.38) และด้านการการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.32) ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง และปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงาน GIS (N=73)

| ตัวแปร  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)      |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                           |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                           |
| <b>ความเป็นมืออาชีพ</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                           |
| 1. พนักงานหน่วยงาน GIS มีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ                  | 3<br>(4.1)        | 37<br>(50.7)      | 23<br>(31.5)      | 7<br>(9.6)        | 3<br>(4.1)        | 3.41<br>(มาก)             |
| 2. หน่วยงาน GIS ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ                       | 6<br>(8.2)        | 25<br>(34.2)      | 30<br>(41.1)      | 9<br>(12.3)       | 3<br>(4.1)        | 3.30<br>(ปานกลาง)         |
| 3. พนักงานหน่วยงาน GIS ใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ               | 5<br>(6.8)        | 36<br>(49.3)      | 23<br>(31.5)      | 5<br>(6.8)        | 4<br>(5.5)        | 3.45<br>(มาก)             |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.38<br/>(ปานกลาง)</b> |
| <b>ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                           |
| 4. หน่วยงาน GIS ให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน                | 4<br>(5.5)        | 36<br>(49.3)      | 22<br>(30.1)      | 9<br>(12.3)       | 2<br>(2.7)        | 3.42<br>(มาก)             |
| 5. หน่วยงาน GIS ให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล | 6<br>(8.2)        | 35<br>(47.9)      | 19<br>(26.0)      | 10<br>(13.7)      | 3<br>(4.1)        | 3.42<br>(มาก)             |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.42 (มาก)</b>         |
| <b>การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                           |
| 6. หน่วยงาน GIS มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที ในกรณีเร่งด่วน           | 3<br>(4.1)        | 32<br>(43.8)      | 25<br>(34.2)      | 11<br>(15.1)      | 2<br>(2.7)        | 3.31<br>(ปานกลาง)         |

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง และปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงาน GIS (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)     |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                          |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                          |
| 7. หน่วยงาน GIS มีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์                              | 3<br>(4.1)        | 32<br>(43.8)      | 24<br>(32.9)      | 13<br>(17.8)      | 1<br>(1.4)        | 3.31<br>(ปานกลาง)        |
| 8. หน่วยงาน GIS สามารถแก้ไขปัญหาได้ดีในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง                                   | 4<br>(5.5)        | 33<br>(45.2)      | 25<br>(34.2)      | 8<br>(11.0)       | 3<br>(4.1)        | 3.36<br>(ปานกลาง)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.32</b><br>(ปานกลาง) |
| <b>การติดต่อสื่อสาร</b>  |                   |                   |                   |                   |                   |                          |
| 9. พนักงานหน่วยงาน GIS เต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน                                      | 9<br>(12.3)       | 35<br>(47.9)      | 19<br>(26.0)      | 6<br>(8.2)        | 4<br>(5.5)        | 3.53<br>(มาก)            |
| 10. หน่วยงาน GIS ชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน | 5<br>(6.8)        | 32<br>(43.8)      | 22<br>(30.1)      | 10<br>(13.7)      | 4<br>(5.5)        | 3.32<br>(ปานกลาง)        |
| 11. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน GIS ได้สะดวกรวดเร็ว                                     | 6<br>(8.2)        | 35<br>(47.9)      | 15<br>(20.5)      | 13<br>(17.8)      | 4<br>(5.5)        | 3.35<br>(ปานกลาง)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.40</b><br>(ปานกลาง) |



ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง และปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงาน GIS (ต่อ)

| ตัวแปร  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| <b>การคำนึงถึงผู้อื่น</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 12. พนักงานหน่วยงาน GIS มีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน                   | 5<br>(6.8)        | 42<br>(57.5)      | 14<br>(19.2)      | 10<br>(13.7)      | 2<br>(2.7)        | 3.52<br>(มาก)        |
| 13. พนักงานหน่วยงาน GIS สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ      | 4<br>(5.5)        | 38<br>(52.1)      | 20<br>(27.4)      | 8<br>(11.0)       | 3<br>(4.1)        | 3.43<br>(มาก)        |
| 14. หน่วยงาน GIS ให้ความคาดหวังแก่ท่านเท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง | 7<br>(9.6)        | 31<br>(42.5)      | 20<br>(27.4)      | 10<br>(13.7)      | 5<br>(6.8)        | 3.34<br>(ปานกลาง)    |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.43 (มาก)</b>    |

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ และด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงาน GIS มีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.52) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงาน GIS สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.43) และหน่วยงาน GIS ให้ความคาดหวังแก่ท่านเท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.34) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงาน GIS ให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน และหน่วยงาน GIS ให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ด้านการติดต่อสื่อสารของหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงาน GIS เต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมา คือ ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน GIS ได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.35) และหน่วยงาน GIS ชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.32) ตามลำดับ

ด้านความเป็นมืออาชีพของหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงาน GIS ใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.45) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงาน GIS มีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.41) และหน่วยงาน GIS ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

ด้านความการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ของหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงาน GIS สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.36) รองลงมา คือ หน่วยงาน GIS มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที ในกรณีเร่งด่วน และหน่วยงาน GIS มีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.31)

**ตอนที่ 2.1.3.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า**

**ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า**

| มิติของคุณภาพบริการภายใน      | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | S.D         |
|-------------------------------|-------------------|-------------|
| ความเป็นมืออาชีพ              | 3.80 (มาก)        | 0.67        |
| ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ | 3.70 (มาก)        | 0.67        |
| การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์    | 3.72 (มาก)        | 0.65        |
| การติดต่อสื่อสาร              | 3.72 (มาก)        | 0.60        |
| การคำนึงถึงผู้อื่น            | 3.76 (มาก)        | 0.61        |
| <b>ภาพรวม</b>                 | <b>3.74 (มาก)</b> | <b>0.64</b> |

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า พบว่า ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพบริการภายในทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยด้านความเป็นมืออาชีพ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา คือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.76) ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.72) ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.72) และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า (N=77)

| ตัวแปร  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| <b>ความเป็นมืออาชีพ</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 1. พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ    | 11<br>(14.3)      | 43<br>(55.8)      | 21<br>(27.3)      | 1<br>(1.3)        | 1<br>(1.3)        | 3.80<br>(มาก)        |
| 2. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ         | 11<br>(14.3)      | 42<br>(54.5)      | 22<br>(28.6)      | 1<br>(1.3)        | 1<br>(1.3)        | 3.79<br>(มาก)        |
| 3. พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ | 10<br>(13.0)      | 46<br>(59.7)      | 20<br>(26.0)      | 0<br>(0)          | 1<br>(1.3)        | 3.83<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.80 (มาก)</b>    |
| <b>ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้</b>                                    |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 4. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน  | 7<br>(9.1)        | 43<br>(55.8)      | 23<br>(29.9)      | 4<br>(5.2)        | 0<br>(0)          | 3.68<br>(มาก)        |

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า (ต่อ)

| ตัวแปร  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 5. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล | 8<br>(10.4)       | 44<br>(57.1)      | 21<br>(27.3)      | 4<br>(5.2)        | 0<br>(0)          | 3.72<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.70 (มาก)</b>    |
| <b>การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 6. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีในกรณีเร่งด่วน            | 11<br>(14.3)      | 38<br>(49.4)      | 22<br>(28.6)      | 5<br>(6.5)        | 1<br>(1.3)        | 3.68<br>(มาก)        |
| 7. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์         | 9<br>(11.7)       | 42<br>(54.5)      | 25<br>(32.5)      | 1<br>(1.3)        | 0<br>(0)          | 3.76<br>(มาก)        |
| 8. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง             | 7<br>(9.1)        | 44<br>(57.1)      | 24<br>(31.2)      | 2<br>(2.6)        | 0<br>(0)          | 3.72<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.72 (มาก)</b>    |
| <b>การติดต่อสื่อสาร</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 9. พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าเต็มใจและตั้งใจในการติดต่อประสานงาน                  | 9<br>(11.7)       | 43<br>(55.8)      | 21<br>(27.3)      | 4<br>(5.2)        | 0<br>(0)          | 3.74<br>(มาก)        |

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ ที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า (ต่อ)

| ตัวแปร  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปานกลาง           | น้อย              | น้อยที่สุด        |                      |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                      |
| 10. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าชี้แจงแผนการดำเนินงานความก้าวหน้าของงานปัญหาและอุปสรรคให้ท่านทราบอย่างชัดเจน | 4<br>(5.2)        | 53<br>(68.8)      | 17<br>(22.1)      | 2<br>(2.6)        | 1<br>(1.3)        | 3.74<br>(มาก)        |
| 11. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าได้สะดวกรวดเร็ว                                  | 6<br>(7.8)        | 45<br>(58.4)      | 23<br>(29.9)      | 3<br>(3.9)        | 0<br>(0)          | 3.70<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.72 (มาก)</b>    |
| <b>การคำนึงถึงผู้อื่น</b>   |                   |                   |                   |                   |                   |                      |
| 12. พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน                                   | 11<br>(14.3)      | 47<br>(61.0)      | 17<br>(22.1)      | 2<br>(2.6)        | 0<br>(0)          | 3.87<br>(มาก)        |
| 13. พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าสามารถให้คำปรึกษาคำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ                       | 6<br>(7.8)        | 47<br>(61.0)      | 20<br>(26.0)      | 4<br>(5.2)        | 0<br>(0)          | 3.71<br>(มาก)        |
| 14. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้ความสำคัญคาดหวังแก่ท่านเท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง            | 8<br>(10.4)       | 45<br>(58.4)      | 20<br>(26.0)      | 3<br>(3.9)        | 1<br>(1.3)        | 3.72<br>(มาก)        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>3.76 (มาก)</b>    |

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในทุกด้านของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านความเป็นมืออาชีพของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา คือ พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา คือ หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้ความคาดหวังแก่ท่านเท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.72) และพนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าเต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา คือ ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา คือ หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย 3.72) และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที ในกรณีเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล เป็นอันดับแรก



(ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมา คือ หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบ หรือตกลงกัน (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ตอนที่ 2.2 ระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการ จำแนกตามแผนก

ตอนที่ 2.2.1 ระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

| ความผูกพันต่อองค์การ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)          | S.D         |
|----------------------|----------------------------|-------------|
| ความกระฉับกระเฉง     | 4.00 (มีความผูกพัน)        | 0.56        |
| การอุทิศตน           | 4.09 (มีความผูกพัน)        | 0.55        |
| ความมุ่งมั่น         | 3.95 (มีความผูกพัน)        | 0.62        |
| <b>ภาพรวม</b>        | <b>4.01 (มีความผูกพัน)</b> | <b>0.57</b> |

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา พบว่าผู้รับบริการมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมในระดับมีความผูกพัน (ค่าเฉลี่ย 4.01) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความผูกพันต่อองค์การทุกด้านอยู่ในระดับมีความผูกพันเหมือนกัน โดยด้านการอุทิศตน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา คือ ด้านความกระฉับกระเฉง (ค่าเฉลี่ย 4.00) และด้านความมุ่งมั่น (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ



ตารางที่ 39 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการแผนก  
ปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร (N=115)

| ตัวแปร   | ระดับความคิดเห็น      |                   |                   |                   |                          | ค่าเฉลี่ย<br>(แปดผล) |
|--|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|----------------------|
|  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย          | เฉยๆ              | ไม่เห็น<br>ด้วย   | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ)     | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ)        |                      |
| <b>ความกระฉับกระเฉง</b>  |                       |                   |                   |                   |                          |                      |
| 1. ท่านรู้สึกมีพลัง<br>เต็มทีเมื่ออยู่ในสถานที่<br>ทำงาน           | 28<br>(24.3)          | 69<br>(60.0)      | 18<br>(15.7)      | 0<br>(0)          | 0<br>(0)                 | 4.08<br>(ผูกพัน)     |
| 2. ท่านรู้สึกมีแรงและ<br>กระฉับกระเฉงต่องาน<br>ที่ท่านทำ           | 28<br>(24.3)          | 66<br>(57.4)      | 20<br>(17.4)      | 1<br>(0.9)        | 0<br>(0)                 | 4.05<br>(ผูกพัน)     |
| 3. เมื่อท่านตื่นมาใน<br>ตอนเช้า ท่านรู้สึก<br>อยากไปทำงาน          | 23<br>(20.0)          | 67<br>(58.3)      | 23<br>(20.0)      | 2<br>(1.7)        | 0<br>(0)                 | 3.96<br>(ผูกพัน)     |
| 4. ท่านสามารถทำงาน<br>ต่อเนื่องได้เป็นระยะ<br>เวลานาน              | 19<br>(16.5)          | 72<br>(62.6)      | 19<br>(16.5)      | 5<br>(4.3)        | 0<br>(0)                 | 3.91<br>(ผูกพัน)     |
| 5. ท่านรู้สึกมีความสุข<br>ในการทำงาน                               | 25<br>(21.7)          | 68<br>(59.1)      | 21<br>(18.3)      | 1<br>(0.9)        | 0<br>(0)                 | 4.01<br>(ผูกพัน)     |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                       |                   |                   |                   |                          | <b>4.00 (ผูกพัน)</b> |
| <b>การอุทิศตน</b>  |                       |                   |                   |                   |                          |                      |
| 6. ท่านพบว่างานที่ท่าน<br>ทำเป็นสิ่งที่มีความ<br>หมายและมีเป้าหมาย | 37<br>(32.2)          | 67<br>(58.3)      | 11<br>(9.6)       | 0<br>(0)          | 0<br>(0)                 | 4.22<br>(ผูกพัน)     |
| 7. ท่านมีความกระตือ<br>รือร้นในการทำงาน                            | 29<br>(25.2)          | 68<br>(59.1)      | 17<br>(14.8)      | 1<br>(0.9)        | 0<br>(0)                 | 4.08<br>(ผูกพัน)     |
| 8. งานที่ท่านทำช่วย<br>สร้างแรงบันดาลใจ<br>ให้กับท่าน              | 26<br>(22.6)          | 61<br>(53.0)      | 26<br>(22.6)      | 2<br>(1.7)        | 0<br>(0)                 | 3.96<br>(ผูกพัน)     |
| 9. ท่านมีความรู้สึก<br>ภูมิใจในงานที่ท่านทำ                        | 40<br>(34.8)          | 63<br>(54.8)      | 8<br>(7.0)        | 4<br>(3.5)        | 0<br>(0)                 | 4.20<br>(ผูกพัน)     |

ตารางที่ 39 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความคิดเห็น      |                   |                   |                   |                          | ค่าเฉลี่ย<br>(แปดผล) |
|--|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|----------------------|
|  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย          | เฉยๆ              | ไม่เห็น<br>ด้วย   | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ)     | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ)        |                      |
| 10. ท่านพบว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นสิ่งท้าทาย              | 34<br>(29.6)          | 54<br>(47.0)      | 24<br>(20.9)      | 3<br>(2.6)        | 0<br>(0)                 | 4.03<br>(ผูกพัน)     |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                      |                       |                   |                   |                   |                          | <b>4.09 (ผูกพัน)</b> |
| <b>ความมุ่งมั่น</b>                                      |                       |                   |                   |                   |                          |                      |
| 11. ท่านรู้สึกใช้เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วในขณะที่ท่านทำงาน | 32<br>(27.8)          | 56<br>(48.7)      | 26<br>(22.6)      | 1<br>(0.9)        | 0<br>(0)                 | 4.03<br>(ผูกพัน)     |
| 12. ในขณะที่ท่านทำงาน ท่านจะลืมทุกสิ่งที่อยู่รอบตัว      | 25<br>(21.7)          | 47<br>(40.9)      | 34<br>(29.6)      | 7<br>(6.1)        | 2<br>(1.7)               | 3.74<br>(ผูกพัน)     |
| 13. ท่านมีความสุขเมื่อได้ทำงานอย่างจริงจัง               | 31<br>(27.0)          | 61<br>(53.0)      | 23<br>(20.0)      | 0<br>(0)          | 0<br>(0)                 | 4.06<br>(ผูกพัน)     |
| 14. ท่านมีใจจดจ่ออยู่กับงานที่ท่านทำ                     | 27<br>(23.5)          | 65<br>(56.5)      | 20<br>(17.4)      | 3<br>(2.6)        | 0<br>(0)                 | 4.00<br>(ผูกพัน)     |
| 15. ท่านรู้สึกตื่นเต้นดีใจเมื่อได้ทำงาน                  | 23<br>(20.0)          | 63<br>(54.8)      | 28<br>(24.3)      | 1<br>(0.9)        | 0<br>(0)                 | 3.93<br>(ผูกพัน)     |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                      |                       |                   |                   |                   |                          | <b>3.95 (ผูกพัน)</b> |

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านอยู่ในระดับมีความผูกพัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านการอุทิศตนได้รับความความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมีความผูกพัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ท่านพบว่างานที่ท่านทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมาย เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา คือ ท่านมีความรู้สึกภูมิใจในงานที่ท่านทำ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.08) ท่านพบว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นสิ่งท้าทาย (ค่าเฉลี่ย 4.03) และงานที่ท่านทำช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้กับท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ

ด้านความกระตือรือร้นได้รับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมีความผูกพัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ท่านรู้สึกมีพลังเต็มที่เมื่ออยู่ในสถานที่ทำงาน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกมีแรงและกระตือรือร้นต่องานที่ท่านทำ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ท่านรู้สึกมีความสุขในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.01) เมื่อท่านตื่นมาในตอนเช้า ท่านรู้สึกอยากไปทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.96) และท่านสามารถทำงานต่อเนื่องได้เป็นระยะเวลาานาน (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ด้านความมุ่งมั่นได้รับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมีความผูกพัน (ค่าเฉลี่ย 3.95) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ท่านมีความสุขเมื่อได้ทำงานอย่างจริงจัง เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วในขณะที่ท่านทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.03) ท่านมีใจจดจ่ออยู่กับงานที่ท่านทำ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ท่านรู้สึกตื่นเต้นดีใจเมื่อได้ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.93) และในขณะที่ท่านทำงาน ท่านจะลืมทุกสิ่งที่อยู่รอบตัว (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

#### ตอนที่ 2.2.2 ระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง

| ความผูกพันต่อองค์การ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)          | S.D         |
|----------------------|----------------------------|-------------|
| ความกระตือรือร้น     | 3.93 (มีความผูกพัน)        | 0.43        |
| การอุทิศตน           | 4.05 (มีความผูกพัน)        | 0.42        |
| ความมุ่งมั่น         | 3.94 (มีความผูกพัน)        | 0.43        |
| <b>ภาพรวม</b>        | <b>3.97 (มีความผูกพัน)</b> | <b>0.42</b> |

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง พบว่าผู้รับบริการมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมในระดับมีความผูกพัน (ค่าเฉลี่ย 3.97) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความผูกพันต่อองค์การทุกด้านอยู่ในระดับมีความผูกพันเหมือนกัน โดยด้านการอุทิศตน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา คือ ด้านความมุ่งมั่น (ค่าเฉลี่ย 3.94) และด้านความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง  
ที่มีต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร (N=104)

| ตัวแปร   | ระดับความคิดเห็น      |                   |                   |                   |                          | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|----------------------|
|  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย          | เฉยๆ              | ไม่เห็น<br>ด้วย   | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ)     | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ)        |                      |
| <b>ความกระฉับกระเฉง</b>  |                       |                   |                   |                   |                          |                      |
| 1. ท่านรู้สึกมีพลัง<br>เต็มที่มีเมื่ออยู่ในสถานที่<br>ทำงาน        | 10<br>(9.6)           | 77<br>(74.0)      | 17<br>(16.3)      | 0<br>(0)          | 0<br>(0)                 | 3.93<br>(ผูกพัน)     |
| 2. ท่านรู้สึกมีแรงและ<br>กระฉับกระเฉงต่องาน<br>ที่ท่านทำ           | 11<br>(10.6)          | 78<br>(75.0)      | 15<br>(14.4)      | 0<br>(0)          | 0<br>(0)                 | 3.96<br>(ผูกพัน)     |
| 3. เมื่อท่านตื่นมาใน<br>ตอนเช้า ท่านรู้สึก<br>อยากไปทำงาน          | 11<br>(10.6)          | 73<br>(70.2)      | 20<br>(19.2)      | 0<br>(0)          | 0<br>(0)                 | 3.91<br>(ผูกพัน)     |
| 4. ท่านสามารถทำงาน<br>ต่อเนื่องได้เป็นระยะ<br>เวลานาน              | 11<br>(10.6)          | 70<br>(67.3)      | 20<br>(19.2)      | 3<br>(2.9)        | 0<br>(0)                 | 3.85<br>(ผูกพัน)     |
| 5. ท่านรู้สึกมีความสุข<br>ในการทำงาน                               | 17<br>(16.3)          | 70<br>(67.3)      | 17<br>(16.3)      | 0<br>(0)          | 0<br>(0)                 | 4.00<br>(ผูกพัน)     |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                       |                   |                   |                   |                          | <b>3.93 (ผูกพัน)</b> |
| <b>การอุทิศตน</b>  |                       |                   |                   |                   |                          |                      |
| 6. ท่านพบว่างานที่ท่าน<br>ทำเป็นสิ่งที่มีความ<br>หมายและมีเป้าหมาย | 20<br>(19.2)          | 71<br>(68.3)      | 13<br>(12.5)      | 0<br>(0)          | 0<br>(0)                 | 4.06<br>(ผูกพัน)     |
| 7. ท่านมีความกระตือ<br>รือร้นในการทำงาน                            | 15<br>(14.4)          | 77<br>(74.0)      | 12<br>(11.5)      | 0<br>(0)          | 0<br>(0)                 | 4.02<br>(ผูกพัน)     |
| 8. งานที่ท่านทำช่วย<br>สร้างแรงบันดาลใจ<br>ให้กับท่าน              | 14<br>(13.5)          | 77<br>(74.0)      | 13<br>(12.5)      | 0<br>(0)          | 0<br>(0)                 | 4.00<br>(ผูกพัน)     |

ตารางที่ 41 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง  
ที่มีต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความคิดเห็น      |                   |                   |                   |                          | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|----------------------|
|  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย          | เฉยๆ              | ไม่เห็น<br>ด้วย   | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ)     | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ)        |                      |
| 9. ท่านมีความรู้สึก<br>ภูมิใจในงานที่ทำ                          | 23<br>(22.1)          | 74<br>(71.2)      | 7<br>(6.7)        | 0<br>(0)          | 0<br>(0)                 | 4.15<br>(ผูกพัน)     |
| 10. ท่านพบว่างานที่ทำ<br>อยู่เป็นสิ่งท้าทาย                      | 21<br>(20.2)          | 68<br>(65.4)      | 14<br>(13.5)      | 1<br>(1.0)        | 0<br>(0)                 | 4.04<br>(ผูกพัน)     |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                       |                   |                   |                   |                          | <b>4.05 (ผูกพัน)</b> |
| <b>ความมุ่งมั่น</b>  |                       |                   |                   |                   |                          |                      |
| 11. ท่านรู้สึกใช้เวลา<br>ผ่านไปอย่างรวดเร็วใน<br>ขณะที่ท่านทำงาน | 17<br>(16.3)          | 73<br>(70.2)      | 14<br>(13.5)      | 0<br>(0)          | 0<br>(0)                 | 4.02<br>(ผูกพัน)     |
| 12. ในขณะที่ท่าน<br>ทำงาน ท่านจะลืมทุก<br>สิ่งที่อยู่รอบตัว      | 8<br>(7.7)            | 66<br>(63.5)      | 19<br>(18.3)      | 11<br>(10.6)      | 0<br>(0)                 | 3.68<br>(ผูกพัน)     |
| 13. ท่านมีความสุขเมื่อ<br>ได้ทำงานอย่างจริงจัง                   | 17<br>(16.3)          | 76<br>(73.1)      | 11<br>(10.6)      | 0<br>(0)          | 0<br>(0)                 | 4.05<br>(ผูกพัน)     |
| 14. ท่านมีใจจดจ่ออยู่<br>กับงานที่ทำ                             | 14<br>(13.5)          | 78<br>(75.0)      | 12<br>(11.5)      | 0<br>(0)          | 0<br>(0)                 | 4.01<br>(ผูกพัน)     |
| 15. ท่านรู้สึกตื่นเต้นดี<br>ใจเมื่อได้ทำงาน                      | 15<br>(14.4)          | 70<br>(67.3)      | 19<br>(18.3)      | 0<br>(0)          | 0<br>(0)                 | 3.96<br>(ผูกพัน)     |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                       |                   |                   |                   |                          | <b>3.94 (ผูกพัน)</b> |

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างมีความผูกพันต่อองค์การทุกด้านอยู่ในระดับมีความผูกพัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านการอุทิศตน ได้รับความความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมีความผูกพัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ท่านมีความรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา คือ ท่านพบว่างานที่ท่านทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.06) ท่านพบว่างานที่ทำอยู่เป็นสิ่งท้าทาย (ค่าเฉลี่ย 4.04) ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.02) และงานที่ท่านทำช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้กับท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ด้านความมุ่งมั่นได้รับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมีความผูกพัน (ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ท่านมีความสุขเมื่อได้ทำงานอย่างจริงจัง เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกใช้เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วในขณะที่ท่านทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.02) ท่านมีใจจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ท่านรู้สึกตื่นเต้นดีใจเมื่อได้ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.96) และในขณะที่ท่านทำงาน ท่านจะลืมทุกสิ่งที่อยู่รอบตัว (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ด้านความกระฉับกระเฉงได้รับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมีความผูกพัน (ค่าเฉลี่ย 3.93) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ท่านรู้สึกมีความสุขในการทำงาน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกมีแรงและกระฉับกระเฉงต่องานที่ท่านทำ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ท่านรู้สึกมีพลังเต็มที่มีเมื่ออยู่ในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.93) เมื่อท่านตื่นมาในตอนเช้า ท่านรู้สึกอยากไปทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.91) และท่านสามารถทำงานต่อเนื่องได้เป็นระยะเวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

### ตอนที่ 2.2.3 ระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

| ความผูกพันต่อองค์การ | ค่าเฉลี่ย (แปดผล)          | S.D         |
|----------------------|----------------------------|-------------|
| ความกระฉับกระเฉง     | 3.96 (มีความผูกพัน)        | 0.57        |
| การอุทิศตน           | 4.14 (มีความผูกพัน)        | 0.60        |
| ความมุ่งมั่น         | 3.94 (มีความผูกพัน)        | 0.51        |
| <b>ภาพรวม</b>        | <b>4.01 (มีความผูกพัน)</b> | <b>0.56</b> |

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย การแปดผล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ พบว่าผู้รับบริการมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมในระดับมีความผูกพัน (ค่าเฉลี่ย 4.01) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความผูกพันต่อองค์การทุกด้านอยู่ในระดับมีความผูกพันเหมือนกัน โดยด้านการอุทิศตน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา คือ ด้านความกระฉับกระเฉง (ค่าเฉลี่ย 3.96) และด้านความมุ่งมั่น (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ



ตารางที่ 43 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง และปฏิบัติการ ที่มีต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร (N=93)

| ตัวแปร   | ระดับความคิดเห็น      |                   |                   |                   |                          | ค่าเฉลี่ย<br>(แปดผล) |
|--|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|----------------------|
|  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย          | เฉยๆ              | ไม่เห็น<br>ด้วย   | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ)     | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ)        |                      |
| <b>ความกระฉับกระเฉง</b>  |                       |                   |                   |                   |                          |                      |
| 1. ท่านรู้สึกมีพลัง<br>เต็มทีเมื่ออยู่ในสถานที่<br>ทำงาน           | 13<br>(14.0)          | 67<br>(72.0)      | 12<br>(12.9)      | 0<br>(0)          | 1<br>(1.1)               | 3.97<br>(ผูกพัน)     |
| 2. ท่านรู้สึกมีแรงและ<br>กระฉับกระเฉงต่องาน<br>ที่ท่านทำ           | 19<br>(20.4)          | 63<br>(67.7)      | 10<br>(10.8)      | 0<br>(0)          | 1<br>(1.1)               | 4.06<br>(ผูกพัน)     |
| 3. เมื่อท่านตื่นมาใน<br>ตอนเช้า ท่านรู้สึก<br>อยากไปทำงาน          | 21<br>(22.6)          | 56<br>(60.2)      | 15<br>(16.1)      | 1<br>(1.1)        | 0<br>(0)                 | 4.04<br>(ผูกพัน)     |
| 4. ท่านสามารถทำงาน<br>ต่อเนื่องได้เป็นระยะ<br>เวลานาน              | 14<br>(15.1)          | 56<br>(60.2)      | 18<br>(19.4)      | 5<br>(5.4)        | 0<br>(0)                 | 3.84<br>(ผูกพัน)     |
| 5. ท่านรู้สึกมีความสุข<br>ในการทำงาน                               | 15<br>(16.1)          | 59<br>(63.4)      | 15<br>(16.1)      | 3<br>(3.2)        | 1<br>(1.1)               | 3.90<br>(ผูกพัน)     |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                       |                   |                   |                   |                          | <b>3.96 (ผูกพัน)</b> |
| <b>การอุทิศตน</b>  |                       |                   |                   |                   |                          |                      |
| 6. ท่านพบว่างานที่ท่าน<br>ทำเป็นสิ่งที่มีความ<br>หมายและมีเป้าหมาย | 29<br>(31.2)          | 59<br>(63.4)      | 3<br>(3.2)        | 0<br>(0)          | 2<br>(2.2)               | 4.21<br>(ผูกพัน)     |
| 7. ท่านมีความกระตือ<br>รือร้อนในการทำงาน                           | 24<br>(25.8)          | 59<br>(63.4)      | 8<br>(8.6)        | 1<br>(1.1)        | 1<br>(1.1)               | 4.11<br>(ผูกพัน)     |
| 8. งานที่ท่านทำช่วย<br>สร้างแรงบันดาลใจ<br>ให้กับท่าน              | 20<br>(21.5)          | 58<br>(62.4)      | 13<br>(14.0)      | 0<br>(0)          | 2<br>(2.2)               | 4.01<br>(ผูกพัน)     |



ตารางที่ 43 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง และปฏิบัติการ ที่มีต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร (ต่อ)

| ตัวแปร   | ระดับความคิดเห็น      |                   |                   |                   |                          | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
|--|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|----------------------|
|  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย          | เฉยๆ              | ไม่เห็น<br>ด้วย   | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |                      |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ)     | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ)        |                      |
| 9. ท่านมีความรู้สึก<br>ภูมิใจในงานที่ทำ                          | 33<br>(35.5)          | 55<br>(59.1)      | 4<br>(4.3)        | 0<br>(0)          | 1<br>(1.1)               | 4.27<br>(ผูกพัน)     |
| 10. ท่านพบว่างานที่ทำ<br>อยู่เป็นสิ่งที่ท้าทาย                   | 28<br>(30.1)          | 50<br>(53.8)      | 12<br>(12.9)      | 3<br>(3.2)        | 0<br>(0)                 | 4.10<br>(ผูกพัน)     |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                       |                   |                   |                   |                          | <b>4.14 (ผูกพัน)</b> |
| <b>ความมุ่งมั่น</b>  |                       |                   |                   |                   |                          |                      |
| 11. ท่านรู้สึกใช้เวลา<br>ผ่านไปอย่างรวดเร็วใน<br>ขณะที่ท่านทำงาน | 29<br>(31.2)          | 48<br>(51.6)      | 14<br>(15.1)      | 2<br>(2.2)        | 0<br>(0)                 | 4.11<br>(ผูกพัน)     |
| 12. ในขณะที่ท่าน<br>ทำงาน ท่านจะลืมทุก<br>สิ่งที่อยู่รอบตัว      | 12<br>(12.9)          | 55<br>(59.1)      | 16<br>(17.2)      | 7<br>(7.5)        | 3<br>(3.2)               | 3.70<br>(ผูกพัน)     |
| 13. ท่านมีความสุขเมื่อ<br>ได้ทำงานอย่างจริงจัง                   | 18<br>(19.4)          | 59<br>(63.4)      | 12<br>(12.9)      | 4<br>(4.3)        | 0<br>(0)                 | 3.97<br>(ผูกพัน)     |
| 14. ท่านมีใจจดจ่ออยู่<br>กับงานที่ทำ                             | 13<br>(14.0)          | 67<br>(72.0)      | 13<br>(14.0)      | 0<br>(0)          | 0<br>(0)                 | 4.00<br>(ผูกพัน)     |
| 15. ท่านรู้สึกตื่นเต้นดี<br>ใจเมื่อได้ทำงาน                      | 17<br>(18.3)          | 53<br>(57.0)      | 23<br>(24.7)      | 0<br>(0)          | 0<br>(0)                 | 3.93<br>(ผูกพัน)     |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>  |                       |                   |                   |                   |                          | <b>3.94 (ผูกพัน)</b> |

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านอยู่ในระดับมีความผูกพัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านการอุทิศตนได้รับความความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมีความผูกพัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ท่านมีความรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา คือ ท่านพบว่างานที่ท่านทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.21) ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.11) ท่านพบว่างานที่ทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทาย (ค่าเฉลี่ย 4.10) และงานที่ท่านทำช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้กับท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.01) ตามลำดับ

ด้านความกระฉับกระเฉงได้รับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมีความผูกพัน (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ท่านรู้สึกมีแรงและกระฉับกระเฉงต่องานที่ท่านทำ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา คือ เมื่อท่านตื่นมาในตอนเช้า ท่านรู้สึกอยากไปทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.04) ท่านรู้สึกมีพลังเต็มที่มีเมื่ออยู่ในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.97) ท่านรู้สึกมีความสุขในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.90) และท่านสามารถทำงานต่อเนื่องได้เป็นระยะเวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ด้านความมุ่งมั่นได้รับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมีความผูกพัน (ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วในขณะที่ท่านทำงาน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา คือ ท่านมีใจจดจ่ออยู่กับงานที่ท่านทำ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ท่านมีความสุขเมื่อได้ทำงานอย่างจริงจัง (ค่าเฉลี่ย 3.97) ท่านรู้สึกตื่นเต้นดีใจเมื่อได้ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.93) และในขณะที่ท่านทำงาน ท่านจะลืมทุกสิ่งที่อยู่รอบตัว (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการในภาพรวม

ตอนที่ 3.1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในของผู้รับบริการในภาพรวม

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการทั้งหมดมีต่อคุณภาพบริการภายในของผู้ให้บริการทั้ง 5 หน่วยงาน

| มิติของคุณภาพบริการภายใน      | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|-------------------------------|-------------------|
| ความเป็นมืออาชีพ              | 3.69 (มาก)        |
| ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ | 3.61 (มาก)        |
| การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์    | 3.63 (มาก)        |
| การติดต่อสื่อสาร              | 3.67 (มาก)        |
| การคำนึงถึงผู้อื่น            | 3.67 (มาก)        |
| <b>ภาพรวม</b>                 | <b>3.65 (มาก)</b> |

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพบริการภายในทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยด้านความเป็นมืออาชีพ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.67) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.67) ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการภายในทุกด้าน จำแนกตามหน่วยงานของผู้ให้บริการ

| หน่วยงาน  | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|-------------------|
| หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ                             | 3.76 (มาก)        |
| หน่วยงานระบบสื่อสาร                                 | 3.67 (มาก)        |
| หน่วยงานบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน | 3.76 (มาก)        |
| หน่วยงานระบบฐานข้อมูลแผนที่ทางภูมิศาสตร์ (GIS)      | 3.40 (ปานกลาง)    |
| หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า                             | 3.67 (มาก)        |
| <b>ภาพรวม</b>                                       | <b>3.65 (มาก)</b> |

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในโดยรวมที่มีต่อผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผู้ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) และเมื่อพิจารณาเป็นแยกเป็นแต่ละหน่วยงาน พบว่าหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ หน่วยงานระบบสื่อสาร หน่วยงานบำรุงรักษาฯ และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่หน่วยงาน GIS มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา คือ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ (ค่าเฉลี่ย 3.76) หน่วยงานระบบสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.67) หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.67) และหน่วยงาน GIS (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ



ตารางที่ 46 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน โดยจำแนกตามผู้รับบริการแต่ละแผนกและโดยรวม หน่วยงานผู้ให้บริการ และมิติคุณภาพบริการภายใน (ต่อ)

| มิติคุณภาพบริการภายใน  | แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา |      |      |      |      | แผนกก่อสร้าง |      |      |      |      | แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ |      |      |      |      | รวม  | รวม  | รวม  |
|--|-----------------------------|------|------|------|------|--------------|------|------|------|------|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|
|  | 1                           | 2    | 3    | 4    | 5    | 1            | 2    | 3    | 4    | 5    | 1                         | 2    | 3    | 4    | 5    |      |      |      |
| * แผนกผู้ดูแล  |                             |      |      |      |      |              |      |      |      |      |                           |      |      |      |      |      |      |      |
| 5. ผู้ให้บริการภายในให้ข้อมูล ถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล | 3.65                        | 3.64 | 3.67 | 3.35 | 3.55 | 3.57         | 3.79 | 3.61 | 3.29 | 3.59 | 3.58                      | 3.76 | 3.60 | 3.77 | 3.42 | 3.72 | 3.65 | 3.60 |
| รวม  | 3.64                        | 3.62 | 3.68 | 3.37 | 3.61 | 3.58         | 3.77 | 3.67 | 3.28 | 3.55 | 3.58                      | 3.81 | 3.58 | 3.80 | 3.42 | 3.70 | 3.66 | 3.61 |
| <b>การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์</b>  |                             |      |      |      |      |              |      |      |      |      |                           |      |      |      |      |      |      |      |
| 6. ผู้ให้บริการภายในมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีในกรณีเร่งด่วน             | 3.75                        | 3.59 | 3.71 | 3.44 | 3.61 | 3.62         | 3.81 | 3.75 | 3.74 | 3.62 | 3.66                      | 3.83 | 3.71 | 3.79 | 3.31 | 3.68 | 3.66 | 3.64 |
| 7. ผู้ให้บริการภายในมีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์          | 3.68                        | 3.54 | 3.61 | 3.41 | 3.58 | 3.56         | 3.79 | 3.68 | 3.65 | 3.64 | 3.62                      | 3.80 | 3.72 | 3.84 | 3.31 | 3.76 | 3.68 | 3.62 |
| 8. ผู้ให้บริการภายในสามารถแก้ไขปัญหาได้ ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง                | 3.65                        | 3.59 | 3.75 | 3.42 | 3.61 | 3.60         | 3.71 | 3.63 | 3.68 | 3.67 | 3.60                      | 3.71 | 3.82 | 3.88 | 3.36 | 3.72 | 3.69 | 3.63 |

ตารางที่ 46 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน โดยจำแนกตามผู้รับบริการแต่ละแผนกและโดยรวม หน่วยงานผู้ให้บริการ และมิติคุณภาพบริการภายใน (ต่อ)

| มิติคุณภาพบริการภายใน   | แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา |      |      |      |      | แผนกก่อสร้าง |      |      |      |      | แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ |      |      |      |      | รวม  | รวม  |      |      |      |
|---|-----------------------------|------|------|------|------|--------------|------|------|------|------|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|   | 1                           | 2    | 3    | 4    | 5    | 1            | 2    | 3    | 4    | 5    | 1                         | 2    | 3    | 4    | 5    |      |      | รวม  |      |      |
| รวม   | 3.69                        | 3.57 | 3.69 | 3.42 | 3.60 | 3.59         | 3.77 | 3.68 | 3.69 | 3.35 | 3.64                      | 3.62 | 3.78 | 3.75 | 3.83 | 3.32 | 3.72 | 3.68 | 3.63 |      |
| การติดต่อสื่อสาร  |                             |      |      |      |      |              |      |      |      |      |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 9. ผู้ให้บริการภายในเต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน  | 3.89                        | 3.75 | 3.84 | 3.52 | 3.71 | 3.74         | 3.88 | 3.79 | 3.81 | 3.51 | 3.72                      | 3.74 | 3.98 | 3.71 | 3.95 | 3.53 | 3.74 | 3.78 | 3.75 |      |
| 10. ผู้ให้บริการภายในชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรคให้ท่านทราบอย่างชัดเจน | 3.57                        | 3.55 | 3.75 | 3.46 | 3.69 | 3.60         | 3.76 | 3.68 | 3.60 | 3.30 | 3.65                      | 3.59 | 3.76 | 3.65 | 3.86 | 3.32 | 3.74 | 3.66 | 3.62 |      |
| 11. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการภายในได้สะดวกรวดเร็ว                                    | 3.67                        | 3.54 | 3.74 | 3.50 | 3.67 | 3.62         | 3.85 | 3.68 | 3.73 | 3.40 | 3.69                      | 3.67 | 3.92 | 3.71 | 3.76 | 3.35 | 3.70 | 3.68 | 3.66 |      |
| รวม   | 3.71                        | 3.61 | 3.77 | 3.49 | 3.69 | 3.65         | 3.83 | 3.71 | 3.71 | 3.40 | 3.68                      | 3.66 | 3.88 | 3.69 | 3.85 | 3.40 | 3.72 | 3.70 | 3.67 |      |
|   |                             |      |      |      |      |              |      |      |      |      |                           |      |      |      |      |      |      | รวม  |      | 3.67 |



ตารางที่ 46 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน โดยจำแนกตามผู้รับบริการแต่ละแผนกและโดยรวม หน่วยงานผู้ให้บริการ และมีคุณภาพบริการภายใน (ต่อ)

| มิติคุณภาพบริการภายใน   | แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา |      |      |      |      | แผนกก่อสร้าง |      |      |      |      | แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ |      |      |      |      | รวม  | รวม  |      |      |      |   |   |
|---|-----------------------------|------|------|------|------|--------------|------|------|------|------|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|---|
|   | *คะแนนผู้                   |      |      |      |      |              |      |      |      |      |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |   |   |
|   | 1                           | 2    | 3    | 4    | 5    | 1            | 2    | 3    | 4    | 5    | 1                         | 2    | 3    | 4    | 5    |      |      | 1    | 2    | 3    | 4 | 5 |
| การคำนึงถึงผู้อื่น  | 3.77                        | 3.78 | 3.86 | 3.62 | 3.68 | 3.74         | 3.82 | 3.74 | 3.78 | 3.51 | 3.73                      | 3.71 | 3.97 | 3.80 | 3.96 | 3.52 | 3.87 | 3.82 | 3.76 | 3.67 |   |   |
| 12. ผู้ให้บริการภายในมีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน              | 3.59                        | 3.59 | 3.78 | 3.58 | 3.65 | 3.63         | 3.71 | 3.73 | 3.60 | 3.40 | 3.65                      | 3.61 | 3.86 | 3.76 | 3.88 | 3.43 | 3.71 | 3.72 | 3.66 |      |   |   |
| 13. ผู้ให้บริการภายในสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ | 3.54                        | 3.59 | 3.73 | 3.50 | 3.59 | 3.59         | 3.69 | 3.62 | 3.63 | 3.35 | 3.62                      | 3.58 | 3.70 | 3.64 | 3.80 | 3.34 | 3.72 | 3.64 | 3.60 |      |   |   |
| รวม   | 3.63                        | 3.65 | 3.79 | 3.56 | 3.64 | 3.65         | 3.74 | 3.69 | 3.67 | 3.42 | 3.66                      | 3.63 | 3.84 | 3.73 | 3.88 | 3.43 | 3.76 | 3.72 | 3.67 |      |   |   |
| ภาพรวม  | 3.67                        | 3.63 | 3.75 | 3.46 | 3.64 | 3.63         | 3.77 | 3.70 | 3.69 | 3.35 | 3.63                      | 3.62 | 3.84 | 3.70 | 3.85 | 3.39 | 3.74 | 3.70 | 3.65 |      |   |   |

\*ผู้ให้บริการ ได้แก่ (1)หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ (2)หน่วยงานระบบสื่อสาร (3)หน่วยงานบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน (4)หน่วยงานระบบฐานข้อมูล และ (5)หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า

ตารางที่ 46 แสดงรายละเอียดของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านที่ผู้รับบริการ โดยรวมและจำแนกตามแผนกมีต่อผู้ให้บริการ โดยรวมและจำแนกตามหน่วยงาน แต่เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามแผนกที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของผู้ให้บริการจำแนกตามหน่วยงาน ใ้ข้อธิบายไว้ในตอนที่ 2.1 แล้ว ดังนั้นในส่วนนี้จะอธิบายเฉพาะความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมและจำแนกตามแผนกมีต่อผู้ให้บริการ โดยรวม ดังนี้

1.) ผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในของผู้ให้บริการทั้ง 5 หน่วยงาน โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) เมื่อพิจารณาตามด้านคุณภาพบริการภายใน พบว่าคุณภาพบริการภายในทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้รับความพึงพอใจโดยรวมโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ผู้ให้บริการภายในให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการภายในมีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และผู้ให้บริการภายในใช้อุปกรณ์การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ผู้ให้บริการภายในเต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา คือ ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการภายในได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.62) และผู้ให้บริการภายในชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ผู้ให้บริการภายในมีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการภายในสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่าน จนเป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และผู้ให้บริการภายในให้ความคาดหวังแก่ท่าน เท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ผู้ให้บริการภายในมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีในกรณีเร่งด่วน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการภายในสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย 3.60) และผู้ให้บริการภายในมีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ผู้ให้บริการภายในให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการภายในให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.57)

เมื่อพิจารณาตามผู้ให้บริการ พบว่าทุกหน่วยงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยหน่วยงานบำรุงรักษา เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา คือ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ (ค่าเฉลี่ย 3.67) หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.64) หน่วยงานระบบสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.63) และหน่วยงาน GIS (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ

2.) ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในของผู้ให้บริการทั้ง 5 หน่วยงานโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) เมื่อพิจารณาตามด้านคุณภาพบริการภายในพบว่าคุณภาพบริการภายในทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านการติดต่อสื่อสารได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ผู้ให้บริการภายในเต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา คือ ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการภายในได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.67) และผู้ให้บริการภายในชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

รองลงมา คือ ด้านความเป็นมืออาชีพได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ผู้ให้บริการภายในให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการภายในมีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และผู้ให้บริการภายในใช้อุปกรณ์การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ผู้ให้บริการภายในมีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการภายในสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และผู้ให้บริการภายในให้ความคาดหวังแก่ท่าน เท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ผู้ให้บริการภายในมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้

ทันทีในกรณีเร่งด่วน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการภายในมีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และผู้ให้บริการภายในสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ผู้ให้บริการภายในให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการภายในให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.58)

เมื่อพิจารณาตามผู้ให้บริการ พบว่ามีผู้ให้บริการ 4 หน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา คือ หน่วยงานระบบสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.70) หน่วยงานบำรุงรักษาฯ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.63) ส่วนหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35)

3.) ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในของผู้ให้บริการทั้ง 5 หน่วยงานโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) เมื่อพิจารณาตามด้านคุณภาพบริการภายใน พบว่าคุณภาพบริการภายในทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านความเป็นมืออาชีพได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ผู้ให้บริการภายในใช้อุปกรณ์การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการภายในให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และผู้ให้บริการภายในมีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

รองลงมา คือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ผู้ให้บริการภายในมีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการภายในสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.72) และผู้ให้บริการภายในให้ความคาดหวังแก่ท่าน เท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อสื่อสาร ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ผู้ให้บริการภายในเต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมา คือ ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการภายในได้

สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.68) และผู้ให้บริการภายในชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ด้านการงานที่ทันต่อสถานการณ์ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ผู้ให้บริการภายในสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการภายในมีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และผู้ให้บริการภายในมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีในกรณีเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ผู้ให้บริการภายในให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการภายในให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.65)

เมื่อพิจารณาตามผู้ให้บริการ พบว่า หน่วยงานบำรุงรักษาฯ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมา คือ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ (ค่าเฉลี่ย 3.84) หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.74) หน่วยงานระบบสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.70) และหน่วยงาน GIS (ค่าเฉลี่ย 3.39) ตามลำดับ

4.) ผู้รับบริการโดยรวมมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในของผู้ให้บริการทั้ง 5 หน่วยงานโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) เมื่อพิจารณาตามด้านคุณภาพบริการภายใน พบว่าคุณภาพบริการภายในทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านความเป็นมืออาชีพได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ผู้ให้บริการภายในให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการภายในใช้อุปกรณ์การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และผู้ให้บริการภายในมีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสารได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ผู้ให้บริการภายในเต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา คือ ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการภายในได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.66) และผู้ให้บริการภายในชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ



ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ผู้ให้บริการภายในมีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการภายในสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่าน จนเป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และผู้ให้บริการภายในให้ความคาดหวังแก่ท่าน เท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ผู้ให้บริการภายในมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีในกรณีเร่งด่วน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการภายในสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.63) และผู้ให้บริการภายในมีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ผู้ให้บริการภายในให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการภายในให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.60)

เมื่อพิจารณาตามผู้ให้บริการ พบว่าหน่วยงานบำรุงรักษาฯ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา คือ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ (ค่าเฉลี่ย 3.76) หน่วยงานระบบสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.67) หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.67) และหน่วยงาน GIS (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

#### ตารางที่ 47 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามคุณภาพบริการภายใน

| มิติคุณภาพบริการภายใน         | ค่า Alpha ( $\alpha$ ) |
|-------------------------------|------------------------|
| ความเป็นมืออาชีพ              | 0.918                  |
| ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ | 0.894                  |
| การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์    | 0.925                  |
| การติดต่อสื่อสาร              | 0.918                  |
| การคำนึงถึงผู้อื่น            | 0.928                  |

จากตารางที่ 47 การหาค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามคุณภาพบริการภายใน โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) พบว่า ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ได้ค่าความเชื่อมั่นในมากกว่า 0.90 ดังนั้นจึงถือว่าคำถามที่ใช้มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้าน

ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.80 จึงถือว่าคำถามที่ใช้มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับดี (George & Paul, 2006: 231)

### ตอนที่ 3.2 ค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการในภาพรวม

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการทั้งหมด

| ความผูกพันต่อองค์การ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล)   |
|----------------------|---------------------|
| ความกระฉับกระเฉง     | 3.96 (มีความผูกพัน) |
| การอุทิศตน           | 4.09 (มีความผูกพัน) |
| ความมุ่งมั่น         | 3.94 (มีความผูกพัน) |
| ภาพรวม               | 3.99 (มีความผูกพัน) |

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการทั้งหมด พบว่า ผู้รับบริการทั้งหมดมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ในระดับมีความผูกพัน (ค่าเฉลี่ย 3.99) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการอุทิศตน เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา คือ ด้านความกระฉับกระเฉง (ค่าเฉลี่ย 3.96) และด้านความมุ่งมั่น (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ

ตารางที่ 49 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การโดยรวมและแต่ละองค์ประกอบ ของผู้รับบริการจำแนกตามแผนกและผู้รับบริการโดยรวม (N=312)

| มิติความผูกพันต่อองค์การ                          | แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา | แผนกก่อสร้าง | แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ | รวม  | ภาพรวม |
|---|-----------------------------|--------------|---------------------------|------|--------|
| <b>ความกระฉับกระเฉง</b>                           |                             |              |                           |      |        |
| 1. ท่านรู้สึกมีพลังเต็มที่เมื่ออยู่ในสถานที่ทำงาน | 4.08                        | 3.93         | 3.97                      | 3.99 | 3.96   |
| 2. ท่านรู้สึกมีแรงและกระฉับกระเฉงต่องานที่ท่านทำ  | 4.05                        | 3.96         | 4.06                      | 4.02 |        |
| 3. เมื่อท่านตื่นมาในตอนเช้า ท่านรู้สึกอยากไปทำงาน | 3.96                        | 3.91         | 4.04                      | 3.97 |        |



ตารางที่ 49 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและแต่ละองค์ประกอบ ของ ผู้รับบริการจำแนกตามแผนกและผู้รับบริการโดยรวม (ต่อ)

| มิติความผูกพันต่อ<br>องค์กร  | แผนกปฏิบัติการ<br>และบำรุงรักษา | แผนกก่อสร้าง | แผนกก่อสร้าง<br>และปฏิบัติการ | รวม         | ภาพรวม      |
|--|---------------------------------|--------------|-------------------------------|-------------|-------------|
| 4. ท่านสามารถทำงาน<br>ต่อเนื่องได้เป็นระยะ<br>เวลานาน              | 3.91                            | 3.85         | 3.84                          | <b>3.86</b> |             |
| 5. ท่านรู้สึกมีความสุข<br>ในการทำงาน                               | 4.01                            | 4.00         | 3.90                          | <b>3.97</b> |             |
| <b>รวม</b>   | 4.00                            | 3.93         | 3.96                          |             |             |
| <b>การอุทิศตน</b>  |                                 |              |                               |             |             |
| 6. ท่านพบว่างานที่ท่าน<br>ทำเป็นสิ่งที่มีความหมาย<br>และมีเป้าหมาย | 4.22                            | 4.06         | 4.21                          | <b>4.16</b> | <b>4.09</b> |
| 7. ท่านมีความกระตือ<br>รือร้นในการทำงาน                            | 4.08                            | 4.02         | 4.11                          | <b>4.07</b> |             |
| 8. งานที่ท่านทำช่วยสร้าง<br>แรงบันดาลใจให้กับท่าน                  | 3.96                            | 4.00         | 4.01                          | <b>3.99</b> |             |
| 9. ท่านมีความรู้สึกภูมิใจ<br>ในงานที่ทำ                            | 4.20                            | 4.15         | 4.27                          | <b>4.20</b> |             |
| 10. ท่านพบว่างานที่ทำ<br>อยู่เป็นสิ่งที่ท้าทาย                     | 4.03                            | 4.04         | 4.10                          | <b>4.05</b> |             |
| <b>รวม</b>   | 4.09                            | 4.05         | 4.14                          |             |             |
| <b>ความมุ่งมั่น</b>  |                                 |              |                               |             |             |
| 11. ท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไป<br>อย่างรวดเร็วในขณะที่<br>ท่านทำงาน   | 4.03                            | 4.02         | 4.11                          | <b>4.05</b> | <b>3.94</b> |
| 12. ในขณะที่ท่านทำงาน<br>ท่านจะลืมทุกสิ่งที่อยู่<br>รอบตัว         | 3.74                            | 3.68         | 3.70                          | <b>3.70</b> |             |
| 13. ท่านมีความสุขเมื่อได้<br>ทำงานอย่างจริงจัง                     | 4.06                            | 4.05         | 3.97                          | <b>4.02</b> |             |

ตารางที่ 49 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและแต่ละองค์ประกอบ ของผู้รับบริการจำแนกตามแผนกและผู้รับบริการโดยรวม (ต่อ)

| มิติความผูกพันต่อ<br>องค์กร                 | แผนกปฏิบัติการ<br>และบำรุงรักษา | แผนกก่อสร้าง | แผนกก่อสร้าง<br>และปฏิบัติการ | รวม         | ภาพรวม      |
|---|---------------------------------|--------------|-------------------------------|-------------|-------------|
| 14. ท่านมีใจจดจ่ออยู่กับ<br>งานที่ทำ        | 4.00                            | 4.01         | 4.00                          | <b>4.00</b> |             |
| 15. ท่านรู้สึกตื่นเต้นดีใจ<br>เมื่อได้ทำงาน | 3.93                            | 3.96         | 3.93                          | <b>3.94</b> |             |
| รวม   | 3.95                            | 3.94         | 3.94                          |             | รวม         |
| ภาพรวม                                      | 4.01                            | 3.97         | 4.01                          | <b>3.99</b> | <b>3.99</b> |

ตารางที่ 49 แสดงรายละเอียดของค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและจำแนกเป็นแต่ละองค์ประกอบ ของผู้รับบริการทั้งหมดและจำแนกตามแผนก ซึ่งรายละเอียดความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการจำแนกตามแผนกได้อธิบายไว้ในตอนที่ 2.2 แล้ว ในส่วนนี้จึงอธิบายเฉพาะรายละเอียดความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการโดยรวม ดังนี้

ผู้รับบริการโดยรวมมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในระดับมีความผูกพัน (ค่าเฉลี่ย 3.99) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านอยู่ในระดับมีความผูกพัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านการอุทิศตนได้รับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมีความผูกพัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ท่านมีความรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา คือ ท่านพบว่างานที่ท่านทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.16) ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07) ท่านพบว่างานที่ทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทาย (ค่าเฉลี่ย 4.05) และงานที่ท่านทำช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้กับท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับ

รองลงมา คือ ด้านความกระตือรือร้นได้รับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมีความผูกพัน (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ท่านรู้สึกมีแรงและกระตือรือร้นต่องานที่ท่านทำ เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกมีพลังเต็มที่เมื่ออยู่ในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.99) เมื่อท่านตื่นมาในตอนเช้า ท่านรู้สึกอยากไปทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.97) ท่านรู้สึกมีความสุขในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.97) และท่านสามารถทำงานต่อเนื่องได้เป็นระยะเวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

และด้านความมุ่งมั่นได้รับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมีความผูกพัน (ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้ ท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วในขณะที่ท่านทำงาน

เป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา คือ ท่านมีความสุขเมื่อได้ทำงานอย่างจริงจัง (ค่าเฉลี่ย 4.02) ท่านมีใจจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ท่านรู้สึกตื่นเต้นดีใจเมื่อได้ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.94) และในขณะที่ท่านทำงาน ท่านจะลืมทุกสิ่งที่อยู่รอบตัว (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 50 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

| ความผูกพันต่อองค์กร | ค่า Alpha ( $\alpha$ ) |
|---------------------|------------------------|
| ความกระตือรือร้น    | 0.885                  |
| การอุทิศตน          | 0.874                  |
| ความมุ่งมั่น        | 0.826                  |

จากตารางที่ 50 การหาค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) พบว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นในด้านความกระตือรือร้น ด้านการอุทิศตน และด้านความมุ่งมั่นมากกว่า 0.80 ดังนั้นจึงถือว่าการคำถามที่ใช้มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับดี (George & Paul, 2006: 231)

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ จำแนกตามแผนกผู้รับบริการและผู้รับบริการโดยรวม

ตารางที่ 51 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา (N=76)

ตัวแปรต้น : คุณภาพบริการภายใน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นมืออาชีพ (X1), ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (X2), การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ (X3), การติดต่อสื่อสาร (X4), การคำนึงถึงผู้อื่น (X5)

ตัวแปรตาม : ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (Y), ความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉง (Y1), ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตน (Y2), ความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่น (Y3)

| ตัวแปร | Constant | X1    | X2    | X3    | X4     | X5     | R, R <sup>2</sup> , F                            |        |
|--------|----------|-------|-------|-------|--------|--------|--|--------|
| Y      | B        | 3.957 | 0.238 | 0.172 | 0.588  | 0.714  | R = 0.348<br>R <sup>2</sup> = 0.121<br>F = 1.930 |        |
|        | $\beta$  | -     | 0.215 | 0.160 | 0.593  | 0.680  |  |        |
|        | t        | 8.261 | 0.671 | 0.502 | 1.552  | 2.244  |  | 1.864  |
|        | Sig      | 0.000 | 0.504 | 0.617 | 0.125  | 0.028* |  | 0.066  |
| Y1     | B        | 3.917 | 0.074 | 0.309 | 0.278  | 0.716  | R = 0.324<br>R <sup>2</sup> = 0.105<br>F = 1.637 |        |
|        | $\beta$  | -     | 0.063 | 0.270 | 0.263  | 0.642  |  | 0.655  |
|        | t        | 7.624 | 0.194 | 0.840 | 0.683  | 2.097  |  | 2.133  |
|        | Sig      | 0.000 | 0.846 | 0.404 | 0.497  | 0.040* |  | 0.036* |
| Y2     | B        | 4.178 | 0.381 | 0.207 | 1.102  | 0.856  | R = 0.412<br>R <sup>2</sup> = 0.170<br>F = 2.868 |        |
|        | $\beta$  | -     | 0.331 | 0.185 | 1.065  | 0.781  |  | 0.328  |
|        | t        | 8.602 | 1.061 | 0.597 | 2.870  | 2.650  |  | 1.108  |
|        | Sig      | 0.000 | 0.292 | 0.552 | 0.005* | 0.010* |  | 0.272  |
| Y3     | B        | 3.776 | 0.406 | 0.000 | 0.383  | 0.572  | R = 0.292<br>R <sup>2</sup> = 0.085<br>F = 1.308 |        |
|        | $\beta$  | -     | 0.314 | 0.000 | 0.331  | 0.466  |  | 0.568  |
|        | t        | 6.608 | 0.960 | 0.000 | 0.848  | 1.505  |  | 1.828  |
|        | Sig      | 0.000 | 0.340 | 1.000 | 0.399  | 0.137  |  | 0.072  |

\*ระดับนัยสำคัญน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

หมายเหตุ : (N=76) คือ จำนวนผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการทั้ง 5 หน่วยงาน

จากตารางที่ 51 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายในทั้ง 5 ด้าน (X1 - X5) ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (Y) พบว่าคุณภาพบริการภายในด้านการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.348 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมได้ร้อยละ 12.1 ส่วนด้านความเป็นมืออาชีพรู้ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ และด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมากที่สุด คือ การติดต่อสื่อสาร ( $\beta = 0.680$ ) รองลงมาคือการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ( $\beta = 0.593$ ) การคำนึงถึงผู้อื่น ( $\beta = 0.567$ ) ความเป็นมืออาชีพ ( $\beta = 0.215$ ) และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ( $\beta = 0.160$ )

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายในทั้ง 5 ด้าน (X1 - X5) ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉง (Y1) พบว่าคุณภาพบริการภายในด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.324 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมได้ร้อยละ 10.5 ส่วนด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงมากที่สุด คือ การคำนึงถึงผู้อื่น ( $\beta = 0.655$ ) รองลงมา คือ การติดต่อสื่อสาร ( $\beta = 0.642$ ) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ( $\beta = 0.270$ ) การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ( $\beta = 0.263$ ) และความเป็นมืออาชีพ ( $\beta = 0.063$ )

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายในทั้ง 5 ด้าน (X1 - X5) ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตน (Y2) พบว่าคุณภาพบริการภายในด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์และด้านการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.412 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตนได้ร้อยละ 17 ส่วนด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อ

องค์การด้านการอุทิศตนมากที่สุด คือ การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ( $\beta = 1.065$ ) รองลงมา คือ การติดต่อสื่อสาร ( $\beta = 0.781$ ) ความเป็นมืออาชีพ ( $\beta = 0.331$ ) การคำนึงถึงผู้อื่น ( $\beta = 0.328$ ) และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ( $\beta = 0.185$ )

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายในทั้ง 5 ด้าน (X1 – X5) ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่น (Y3) พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.292 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่น ได้ร้อยละ 8.5 แต่คุณภาพบริการภายในทั้ง 5 ด้านไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นมากที่สุด คือ การคำนึงถึงผู้อื่น ( $\beta = 0.568$ ) รองลงมา คือ การติดต่อสื่อสาร ( $\beta = 0.466$ ) การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ( $\beta = 0.331$ ) และความเป็นมืออาชีพ ( $\beta = 0.314$ ) ส่วนความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่น ( $\beta = 0.000$ )

**ตารางที่ 52 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง (N=68)**

*ตัวแปรต้น* : คุณภาพบริการภายใน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นมืออาชีพ (X1), ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (X2), การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ (X3), การติดต่อสื่อสาร (X4), การคำนึงถึงผู้อื่น (X5)

*ตัวแปรตาม* : ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม (Y), ความผูกพันต่อองค์การด้านความกระฉับกระเฉง (Y1), ความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตน (Y2), ความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่น (Y3)

| ตัวแปร |         | Constant | X1    | X2    | X3    | X4    | X5     | R, R <sup>2</sup> , F                            |
|--------|---------|----------|-------|-------|-------|-------|--------|--|
| Y      | B       | 3.631    | 0.296 | 0.034 | 0.002 | 0.012 | 0.400  | R = 0.319<br>R <sup>2</sup> = 0.102<br>F = 1.408 |
|        | $\beta$ | -        | 0.403 | 0.053 | 0.003 | 0.017 | 0.622  |  |
|        | t       | 10.694   | 1.422 | 0.184 | 0.010 | 0.049 | 1.894  |  |
|        | Sig     | 0.000    | 0.160 | 0.855 | 0.992 | 0.961 | 0.063  |  |
| Y1     | B       | 3.337    | 0.315 | 0.116 | 0.092 | 0.172 | 0.501  | R = 0.371<br>R <sup>2</sup> = 0.137<br>F = 1.973 |
|        | $\beta$ | -        | 0.362 | 0.153 | 0.108 | 0.211 | 0.657  |  |
|        | t       | 8.451    | 1.303 | 0.545 | 0.347 | 0.631 | 2.041  |  |
|        | Sig     | 0.000    | 0.197 | 0.588 | 0.730 | 0.530 | 0.046* |  |



ตารางที่ 52 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง (ต่อ)

| ตัวแปร | Constant | X1     | X2    | X3    | X4    | X5    | R, R <sup>2</sup> , F |  |
|--------|----------|--------|-------|-------|-------|-------|-----------------------|--|
| Y2     | B        | 4.299  | 0.131 | 0.116 | 0.104 | 0.362 | 0.423                 | R = 0.271<br>R <sup>2</sup> = 0.073<br>F = 0.983 |
|        | $\beta$  | -      | 0.168 | 0.172 | 0.137 | 0.498 | 0.622                 |  |
|        | t        | 11.777 | 0.585 | 0.588 | 0.425 | 1.441 | 1.865                 |  |
|        | Sig      | 0.000  | 0.561 | 0.558 | 0.672 | 0.155 | 0.067                 |  |
| Y3     | B        | 3.256  | 0.441 | 0.131 | 0.005 | 0.225 | 0.275                 | R = 0.367<br>R <sup>2</sup> = 0.134<br>F = 1.926 |
|        | $\beta$  | -      | 0.465 | 0.159 | 0.006 | 0.254 | 0.332                 |  |
|        | t        | 7.570  | 1.674 | 0.565 | 0.018 | 0.760 | 1.028                 |  |
|        | Sig      | 0.000  | 0.099 | 0.574 | 0.986 | 0.450 | 0.308                 |  |

\*ระดับนัยสำคัญน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

หมายเหตุ : (N=68) คือ จำนวนผู้รับบริการแผนกก่อสร้างที่เกี่ยวข้องกับทั้ง 5 หน่วยงานผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 52 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายในทั้ง 5 ด้าน (X1 – X5) ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (Y) พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.319 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมได้ร้อยละ 10.2 แต่คุณภาพบริการภายในทั้ง 5 ด้านไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมากที่สุด คือ การคำนึงถึงผู้อื่น ( $\beta = 0.622$ ) รองลงมา คือ ความเป็นมืออาชีพ ( $\beta = 0.403$ ) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ( $\beta = 0.053$ ) การติดต่อสื่อสาร ( $\beta = 0.017$ ) และการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ( $\beta = 0.003$ )

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายในทั้ง 5 ด้าน (X1 – X5) ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉง (Y1) พบว่า คุณภาพบริการภายในด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.371 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมได้ร้อยละ 13.7 ส่วนด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการคำนึงถึงผู้อื่นไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงมากที่สุด คือ การคำนึงถึงผู้อื่น ( $\beta = 0.657$ )

รองลงมาคือ ความเป็นมืออาชีพ ( $\beta = 0.362$ ) การติดต่อสื่อสาร ( $\beta = 0.211$ ) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ( $\beta = 0.153$ ) และการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ( $\beta = 0.108$ )

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายในทั้ง 5 ด้าน ( $X_1 - X_5$ ) ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตน ( $Y_2$ ) พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.271 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนได้ร้อยละ 7.3 แต่คุณภาพบริการภายในทั้ง 5 ด้านไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนมากที่สุด คือ การคำนึงถึงผู้อื่น ( $\beta = 0.622$ ) รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร ( $\beta = 0.498$ ) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ( $\beta = 0.172$ ) ความเป็นมืออาชีพ ( $\beta = 0.168$ ) และการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ( $\beta = 0.137$ )

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายในทั้ง 5 ด้าน ( $X_1 - X_5$ ) ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่น ( $Y_3$ ) พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.367 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนได้ร้อยละ 13.4 แต่คุณภาพบริการภายในทั้ง 5 ด้านไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นมากที่สุด คือ ความเป็นมืออาชีพ ( $\beta = 0.465$ ) รองลงมาคือ การคำนึงถึงผู้อื่น ( $\beta = 0.332$ ) การติดต่อสื่อสาร ( $\beta = 0.254$ ) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ( $\beta = 0.159$ ) และการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ( $\beta = 0.006$ )

ตารางที่ 53 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ (N=65)

ตัวแปรต้น : คุณภาพบริการภายใน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นมืออาชีพ (X1), ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (X2), การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ (X3), การติดต่อสื่อสาร (X4), การคำนึงถึงผู้อื่น (X5)

ตัวแปรตาม : ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (Y), ความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระชับกระเฉง (Y1), ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตน (Y2), ความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่น (Y3)

| ตัวแปร | Constant | X1    | X2     | X3     | X4    | X5    | R, R <sup>2</sup> , F                            |
|--------|----------|-------|--------|--------|-------|-------|--|
| Y      | B        | 2.595 | 0.623  | 0.024  | 0.073 | 0.214 | 0.065  |
|        | $\beta$  | -     | 0.594  | 0.024  | 0.069 | 0.199 | 0.063  |
|        | t        | 5.271 | 1.972  | -0.070 | 0.196 | 0.499 | 0.191  |
|        | Sig      | 0.000 | 0.053  | 0.944  | 0.845 | 0.620 | 0.849  |
|        |          |       |        |        |       |       | R = 0.406<br>R <sup>2</sup> = 0.165<br>F = 2.333 |
| Y1     | B        | 2.141 | 0.691  | 0.039  | 0.191 | 0.167 | 0.114  |
|        | $\beta$  | -     | 0.643  | 0.038  | 0.177 | 0.152 | 0.106  |
|        | t        | 4.451 | 2.236  | 0.116  | 0.524 | 0.398 | 0.340  |
|        | Sig      | 0.000 | 0.029* | 0.908  | 0.602 | 0.692 | 0.735  |
|        |          |       |        |        |       |       | R = 0.489<br>R <sup>2</sup> = 0.240<br>F = 3.717 |
| Y2     | B        | 3.049 | 0.827  | 0.166  | 0.019 | 0.325 | 0.074  |
|        | $\beta$  | -     | 0.666  | 0.136  | 0.015 | 0.255 | 0.060  |
|        | t        | 5.084 | 2.149  | 0.391  | 0.042 | 0.622 | 0.176  |
|        | Sig      | 0.000 | 0.036* | 0.697  | 0.966 | 0.537 | 0.861  |
|        |          |       |        |        |       |       | R = 0.342<br>R <sup>2</sup> = 0.117<br>F = 1.562 |
| Y3     | B        | 2.595 | 0.352  | 0.053  | 0.048 | 0.151 | 0.156  |
|        | $\beta$  | -     | 0.350  | 0.054  | 0.047 | 0.146 | 0.156  |
|        | t        | 5.389 | 1.138  | 0.156  | 0.132 | 0.359 | 0.465  |
|        | Sig      | 0.000 | 0.260  | 0.877  | 0.896 | 0.721 | 0.644  |
|        |          |       |        |        |       |       | R = 0.365<br>R <sup>2</sup> = 0.133<br>F = 1.816 |

\*ระดับนัยสำคัญน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

หมายเหตุ : (N=65) คือ จำนวนผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการทั้ง 5 หน่วยงาน จากตารางที่ 53 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายในทั้ง 5 ด้าน (X1 – X5) ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม (Y) พบว่า มีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.406 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมได้ร้อยละ 16.5 แต่คุณภาพบริการภายในทั้ง 5 ด้านไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมากที่สุด คือ ความเป็นมืออาชีพ ( $\beta = 0.594$ ) รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร ( $\beta = 0.199$ ) การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ( $\beta = 0.069$ ) การคำนึงถึงผู้อื่น ( $\beta = 0.063$ ) และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ( $\beta = 0.024$ )

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายในทั้ง 5 ด้าน ( $X_1 - X_5$ ) ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความกระฉับกระเฉง ( $Y_1$ ) พบว่า คุณภาพบริการภายในด้านความเป็นมืออาชีพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความกระฉับกระเฉงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.489 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การด้านความกระฉับกระเฉงได้ร้อยละ 24 ส่วนด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการคำนึงถึงผู้อื่นไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความกระฉับกระเฉงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความกระฉับกระเฉงมากที่สุด คือ ความเป็นมืออาชีพ ( $\beta = 0.643$ ) รองลงมาคือ การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ( $\beta = 0.177$ ) การติดต่อสื่อสาร ( $\beta = 0.152$ ) การคำนึงถึงผู้อื่น ( $\beta = 0.106$ ) และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ( $\beta = 0.038$ )

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายในทั้ง 5 ด้าน ( $X_1 - X_5$ ) ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตน ( $Y_2$ ) พบว่า คุณภาพบริการภายในด้านความเป็นมืออาชีพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.342 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมได้ร้อยละ 11.7 ส่วนด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการคำนึงถึงผู้อื่นไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนมากที่สุด คือ ความเป็นมืออาชีพ ( $\beta = 0.666$ ) รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร ( $\beta = 0.255$ ) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ( $\beta = 0.136$ ) การคำนึงถึงผู้อื่น ( $\beta = 0.060$ ) และการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ( $\beta = 0.015$ )

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายในทั้ง 5 ด้าน ( $X_1 - X_5$ ) ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่น ( $Y_3$ ) พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.365 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนได้ร้อยละ 13.3 แต่คุณภาพ

บริการภายในทั้ง 5 ด้านไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นมากที่สุด คือ ความเป็นมืออาชีพ ( $\beta = 0.350$ ) รองลงมาคือ การคำนึงถึงผู้อื่น ( $\beta = 0.156$ ) การติดต่อสื่อสาร ( $\beta = 0.146$ ) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ( $\beta = 0.054$ ) และการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ( $\beta = 0.047$ )

ตารางที่ 54 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการโดยรวม (N=209)

ตัวแปรต้น : คุณภาพบริการภายใน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นมืออาชีพ (X1), ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (X2), การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ (X3), การติดต่อสื่อสาร (X4), การคำนึงถึงผู้อื่น (X5)

ตัวแปรตาม : ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม (Y), ความผูกพันต่อองค์การด้านความกระฉับกระเฉง (Y1), ความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตน (Y2), ความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่น (Y3)

| ตัวแปร |         | Constant | X1    | X2    | X3    | X4     | X5     | R, R <sup>2</sup> , F                            |
|--------|---------|----------|-------|-------|-------|--------|--------|--|
| Y      | B       | 3.250    | 0.144 | 0.012 | 0.137 | 0.411  | 0.322  | R = 0.274<br>R <sup>2</sup> = 0.075<br>F = 3.298 |
|        | $\beta$ | -        | 0.143 | 0.013 | 0.143 | 0.419  | 0.344  |  |
|        | t       | 12.505   | 0.856 | 0.076 | 0.733 | 2.188  | 2.008  |  |
|        | Sig     | 0.000    | 0.393 | 0.939 | 0.465 | 0.030* | 0.046* |  |
| Y1     | B       | 3.006    | 0.274 | 0.014 | 0.049 | 0.334  | 0.379  | R = 0.301<br>R <sup>2</sup> = 0.091<br>F = 4.057 |
|        | $\beta$ | -        | 0.256 | 0.014 | 0.048 | 0.320  | 0.381  |  |
|        | t       | 10.979   | 1.538 | 0.081 | 0.248 | 1.687  | 2.247  |  |
|        | Sig     | 0.000    | 0.126 | 0.935 | 0.804 | 0.093  | 0.026* |  |
| Y2     | B       | 3.620    | 0.250 | 0.074 | 0.361 | 0.654  | 0.243  | R = 0.262<br>R <sup>2</sup> = 0.069<br>F = 3.004 |
|        | $\beta$ | -        | 0.223 | 0.070 | 0.337 | 0.599  | 0.233  |  |
|        | t       | 12.473   | 1.326 | 0.409 | 1.728 | 3.116  | 1.358  |  |
|        | Sig     | 0.000    | 0.186 | 0.683 | 0.085 | 0.002* | 0.176  |  |



ตารางที่ 54 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการโดยรวม (ต่อ)

| ตัวแปร | Constant | X1     | X2    | X3    | X4    | X5    | R, R <sup>2</sup> , F                            |
|--------|----------|--------|-------|-------|-------|-------|--|
| Y3     | B        | 3.123  | 0.090 | 0.125 | 0.099 | 0.245 | 0.343  |
|        | $\beta$  | -      | 0.081 | 0.119 | 0.094 | 0.228 | 0.333  |
|        | t        | 10.890 | 0.484 | 0.699 | 0.480 | 1.184 | 1.940  |
|        | Sig      | 0.000  | 0.629 | 0.486 | 0.632 | 0.238 | 0.054  |
|        |          |        |       |       |       |       | R = 0.260<br>R <sup>2</sup> = 0.068<br>F = 2.947 |

\*ระดับนัยสำคัญน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

หมายเหตุ : (N=209) คือ จำนวนผู้รับบริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการทั้ง 5 หน่วยงาน

จากตารางที่ 54 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายในทั้ง 5 ด้าน (X1 – X5) ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (Y) พบว่าคุณภาพบริการภายในด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.274 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมได้ร้อยละ 7.5 ส่วนด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านการงานที่ทันต่อสถานการณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมากที่สุด คือ การติดต่อสื่อสาร ( $\beta = 0.419$ ) รองลงมา คือ การคำนึงถึงผู้อื่น ( $\beta = 0.344$ ) ความเป็นมืออาชีพ ( $\beta = 0.143$ ) การงานที่ทันต่อสถานการณ์ ( $\beta = 0.143$ ) และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ( $\beta = 0.013$ )

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายในทั้ง 5 ด้าน (X1 – X5) ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉง (Y1) พบว่าคุณภาพบริการภายในด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.301 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงได้ร้อยละ 9.1 ส่วนด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการงานที่ทันต่อสถานการณ์ และด้านการติดต่อสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงมากที่สุด คือ การคำนึงถึงผู้อื่น ( $\beta = 0.381$ ) รองลงมา คือ การติดต่อสื่อสาร ( $\beta = 0.320$ ) ความเป็นมืออาชีพ ( $\beta = 0.256$ ) การงานที่ทันต่อสถานการณ์ ( $\beta = 0.048$ ) และการคำนึงถึงผู้อื่น ( $\beta = 0.014$ )



ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายในทั้ง 5 ด้าน (X1 – X5) ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตน (Y2) พบว่า คุณภาพบริการภายในด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.262 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนได้ร้อยละ 6.9 ส่วนด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ และด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนมากที่สุด คือ การติดต่อสื่อสาร ( $\beta = 0.599$ ) รองลงมา คือ การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ( $\beta = 0.337$ ) การคำนึงถึงผู้อื่น ( $\beta = 0.233$ ) ความเป็นมืออาชีพ ( $\beta = 0.223$ ) และ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ( $\beta = 0.070$ )

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายในทั้ง 5 ด้าน (X1 – X5) ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่น (Y3) พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.260 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนได้ร้อยละ 6.8 แต่คุณภาพบริการภายในทั้ง 5 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นมากที่สุด คือ การคำนึงถึงผู้อื่น ( $\beta = 0.333$ ) รองลงมา คือ การติดต่อสื่อสาร ( $\beta = 0.228$ ) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ( $\beta = 0.119$ ) การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ( $\beta = 0.094$ ) และความเป็นมืออาชีพ ( $\beta = 0.081$ )