

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ภายในและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ ศึกษาความสัมพันธ์ต่อองค์กรของผู้รับบริการ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อมิติคุณภาพบริการแต่ละด้านและความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาถึงปัจจัยที่พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานสายงานจำหน่ายและบริการในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ จำนวน 500 คน ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมีจำนวน 360 ชุด ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์พบว่า มีแบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จำนวน 312 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล แบบวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในของผู้ให้บริการ 5 หน่วยงาน ซึ่งแปลมาจากแบบวัดของ Alexandros Paraskevas (2001) วัดค่าความเชื่อมั่นตามสูตรค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟาของครอนบาคได้ดังนี้ ด้านความเป็นมืออาชีพ = 0.918 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ = 0.894 ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ = 0.925 ด้านการติดต่อสื่อสาร = 0.918 ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น = 0.928 และแบบวัดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแปลมาจากแบบวัดของ Wilmar Schaufeli and Arnold Bakker (2003) วัดค่าความเชื่อมั่นตามสูตรค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟาของครอนบาคได้ดังนี้ ด้านความกระฉับกระเฉง = 0.885 ด้านการอุทิศตน = 0.874 ด้านความมุ่งมั่น = 0.826

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมดโดยใช้โปรแกรม SPSS Version 17 และใช้ค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

#### สรุปผล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานช่าง และมีอายุการทำงานระหว่าง 16 – 25 ปี ผู้รับบริการ

แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา แผนกก่อสร้าง และแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสามกลุ่มนี้ได้รับบริการจากสายงานปฏิบัติการเครือข่าย ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 หน่วยงาน คือ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ หน่วยงานระบบสื่อสาร หน่วยงานบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน หน่วยงานระบบฐานข้อมูลแผนที่ทางภูมิศาสตร์ (GIS) และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

### ตอนที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.1 ผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในภาพรวมของสายงานปฏิบัติการเครือข่ายอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นคุณภาพบริการภายในแต่ละด้าน พบว่าคุณภาพบริการภายในทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการทุกหน่วยงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ หน่วยงานระบบสื่อสาร หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า และหน่วยงาน GIS

ด้านการติดต่อสื่อสาร ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการทุกหน่วยงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า หน่วยงานระบบสื่อสาร และหน่วยงาน GIS

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการทุกหน่วยงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ หน่วยงานระบบสื่อสาร หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ และหน่วยงาน GIS

ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการทุกหน่วยงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงาน

บำรุงรักษาฯ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า หน่วยงานระบบสื่อสาร และหน่วยงาน GIS

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่ามีผู้ให้บริการ 4 หน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ หน่วยงานระบบสื่อสาร และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า ส่วนหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของคุณภาพบริการภายในทุกด้าน พบว่าผู้ให้บริการทุกหน่วยงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า หน่วยงานระบบสื่อสาร และหน่วยงาน GIS

1.2 ผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในภาพรวมของสายงานปฏิบัติการเครือข่ายอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นคุณภาพบริการภายในแต่ละด้าน พบว่าคุณภาพบริการภายในทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านการติดต่อสื่อสาร ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่ามีผู้ให้บริการ 4 หน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ หน่วยงานระบบสื่อสาร และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า ส่วนหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่ามีผู้ให้บริการ 4 หน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ หน่วยงานระบบสื่อสาร หน่วยงานบำรุงรักษาฯ และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า ส่วนหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการทุกหน่วยงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุม



การจ่ายไฟ หน่วยงานระบบสื่อสาร หน่วยงานบำรุงรักษาฯ หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า และ หน่วยงาน GIS

ด้านการงานที่ทันต่อสถานการณ์ ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก และเมื่อพิจารณาแยกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่ามีผู้ให้บริการ 4 หน่วยงานที่ได้รับความ พึงพอใจในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุม การจ่ายไฟ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ หน่วยงานระบบสื่อสาร และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า ส่วนหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก และเมื่อพิจารณาแยกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่ามีผู้ให้บริการ 4 หน่วยงานที่ได้รับความ พึงพอใจในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุม การจ่ายไฟ หน่วยงานระบบสื่อสาร หน่วยงานบำรุงรักษาฯ และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า ส่วนหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของคุณภาพบริการภายในทุกด้าน พบว่ามีผู้ ให้บริการ 4 หน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ หน่วยงานระบบสื่อสาร หน่วยงานบำรุงรักษาฯ และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า ส่วนหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.3 ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ภายในภาพรวมของสายงานปฏิบัติการเครือข่ายอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นคุณภาพ บริการภายในแต่ละด้าน พบว่าคุณภาพบริการภายในทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมาก เหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ เมื่อพิจารณาแยกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่ามีผู้ให้บริการ 4 หน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุมการ จ่ายไฟ หน่วยงานบำรุงรักษาฯ หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า และหน่วยงานระบบสื่อสาร ส่วน หน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อ พิจารณาแยกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการทุกหน่วยงานได้รับความพึงพอใจใน ระดับมากเหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงาน

บำรุงรักษา หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า หน่วยงานระบบสื่อสาร และหน่วยงาน GIS

ด้านการติดต่อสื่อสาร ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่ามีผู้ให้บริการ 4 หน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ หน่วยงานบำรุงรักษา หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า และหน่วยงานระบบสื่อสาร ส่วนหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการงานที่ทันต่อสถานการณ์ ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่ามีผู้ให้บริการ 4 หน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานบำรุงรักษา หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ หน่วยงานระบบสื่อสาร และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า ส่วนหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการทุกหน่วยงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ หน่วยงานบำรุงรักษา หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า หน่วยงานระบบสื่อสาร และหน่วยงาน GIS

1.4 ผู้รับบริการโดยรวม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในภาพรวมของสายงานปฏิบัติการเครือข่ายอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นคุณภาพบริการภายในแต่ละด้าน พบว่าคุณภาพบริการภายในทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่ามีผู้ให้บริการ 4 หน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานบำรุงรักษา หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ หน่วยงานระบบสื่อสาร และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า ส่วนหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการติดต่อสื่อสาร ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการทุกหน่วยงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุม

การจ่ายไฟ หน่วยงานบำรุงรักษา หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า หน่วยงานระบบสื่อสาร และ หน่วยงาน GIS

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการทุกหน่วยงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานบำรุงรักษา หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ หน่วยงานระบบสื่อสาร หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า และหน่วยงาน GIS

ด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่ามีผู้ให้บริการ 4 หน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ หน่วยงานบำรุงรักษา หน่วยงานระบบสื่อสาร หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า ส่วนหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่ามีผู้ให้บริการ 4 หน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ หน่วยงานบำรุงรักษา หน่วยงานระบบสื่อสาร หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า ส่วนหน่วยงาน GIS ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

## ตอนที่ 2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ

2.1 ผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษามีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่าองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านได้รับความความคิดเห็นในระดับมากเหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการอุทิศตน ด้านความกระฉับกระเฉง และด้านความมุ่งมั่น

2.2 ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่าองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านได้รับความความคิดเห็นในระดับมากเหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการอุทิศตน ด้านความมุ่งมั่น และด้านความกระฉับกระเฉง

2.3 ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า องค์กรประกอบความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านได้รับความคิดเห็นในระดับมากเหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการอุทิศตน ด้านความกระฉับกระเฉง และด้านความมุ่งมั่น

2.4 ผู้รับบริการโดยรวมมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายความว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่าองค์กรประกอบความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านได้รับความคิดเห็นในระดับมากเหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการอุทิศตน ด้านความกระฉับกระเฉง และด้านความมุ่งมั่น

### ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ

3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีรายละเอียดดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม พบว่ามีด้านการติดต่อสื่อสารเพียงด้านเดียวที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.348 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมได้ร้อยละ 12.1

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉง พบว่าด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.324 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงได้ร้อยละ 10.5

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตน พบว่าด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์และด้านการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.412 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตนได้ร้อยละ 17

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่น พบว่าไม่มีคุณภาพบริการภายในด้านใดที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.292 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นได้ร้อยละ 8.5

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง มีรายละเอียดดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม พบว่าไม่มีคุณภาพบริการภายในด้านใดที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.319 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมได้ร้อยละ 10.2

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉง พบมีด้านการคำนึงถึงผู้อื่นเพียงด้านเดียวที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.371 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงได้ร้อยละ 13.7

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตน พบว่าไม่มีคุณภาพบริการภายในด้านใดที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.271 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตนได้ร้อยละ 7.3

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่น พบว่าไม่มีคุณภาพบริการภายในด้านใดที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.367 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นได้ร้อยละ 13.4

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ มีรายละเอียดดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม พบว่าไม่มีคุณภาพบริการภายในด้านใดที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.406 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นได้ร้อยละ 16.5

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉง พบว่ามีด้านความเป็นมืออาชีพเพียงด้านเดียวมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.489 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงได้ร้อยละ 24

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตน พบว่ามีด้านความเป็นมืออาชีพเพียงด้านเดียวที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.342 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตนได้ร้อยละ 11.7

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่น พบว่าไม่มีคุณภาพบริการภายในด้านใดที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.365 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นได้ร้อยละ 13.3

3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการโดยรวม มีรายละเอียดดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม พบว่าด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.274 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมได้ร้อยละ 7.5

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉง พบว่ามีด้านการคำนึงถึงผู้อื่นเพียงด้านเดียวที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า

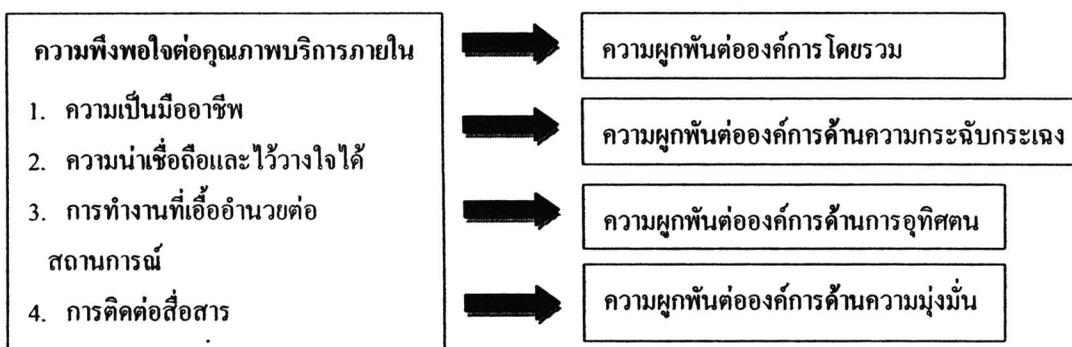
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.301 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การด้านความกระฉับกระเฉงได้ร้อยละ 9.1

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตน พบว่ามีด้านการติดต่อสื่อสารเพียงด้านเดียวที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.262 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนได้ร้อยละ 6.9

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่น พบว่าไม่มีคุณภาพบริการภายในด้านใดที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.260 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนได้ร้อยละ 6.8

## อภิปรายผล

จากกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน 5 ด้าน และศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ เพื่อนำระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในแต่ละด้านที่ได้รับ มาวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งเป็น 4 ประเด็นดังนี้



- 1.) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายใน 5 ด้านกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม
- 2.) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายใน 5 ด้านกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉง
- 3.) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายใน 5 ด้านกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตน
- 4.) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายใน 5 ด้านกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่น

ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำมาอภิปรายตามกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้

### 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการภายใน

จากสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการภายใน ผู้ศึกษาพบว่าผู้รับบริการทั้ง 3 แผนกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในอยู่ในระดับมากเหมือนกัน จึงนำผลที่ได้มาอภิปรายในภาพรวมของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าคุณภาพบริการทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

คุณภาพบริการภายในด้านความเป็นมืออาชีพ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.69 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยของด้านความเป็นมืออาชีพ พบว่าผู้รับบริการมีความพึง

พอใจเรื่อง ผู้ให้บริการภายในให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ผู้ให้บริการภายในใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ให้บริการภายในมีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ แสดงว่าผู้ให้บริการสามารถมองภาพรวมการให้บริการขององค์กรได้อย่างครอบคลุม เพราะไม่ได้มองแค่ความต้องการของผู้รับบริการภายในเพียงอย่างเดียว แต่ยังมองไปถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟหรือลูกค้าภายนอกด้วย โดยจัดการทำงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความต้องการของผู้ใช้ไฟมาเป็นอันดับแรกเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟก่อน และผู้ให้บริการยังเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์การทำงานเฉพาะด้านของแต่ละหน่วยงาน จึงมีความเชี่ยวชาญในการทำงานเป็นอย่างดี และสามารถใช้ประโยชน์จากเครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่าอย่างยิ่ง ช่วยให้การให้บริการบรรลุผลสำเร็จ

รองลงมาคือคุณภาพบริการภายในด้านการติดต่อสื่อสาร ได้รับความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยของด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรื่อง ผู้ให้บริการภายในเต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการภายในได้สะดวกรวดเร็ว และผู้ให้บริการภายในชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรคให้ท่านทราบอย่างชัดเจน แสดงว่าผู้ให้บริการแสดงออกถึงความยินดีที่ได้ให้บริการ โดยได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการติดต่อประสานเป็นอย่างดี เช่น จัดสรรวิธีการที่ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็วและสามารถติดต่อได้หลายช่องทาง ซึ่งระหว่างที่มีการติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการนั้นผู้ให้บริการได้ชี้แจงแผนการทำงาน ความถี่และความถี่ของปัญหาที่พบให้แก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและชัดเจน จนทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการนั้น

คุณภาพบริการภายในด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ได้รับความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยของด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรื่อง ผู้ให้บริการภายในมีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ผู้ให้บริการภายในสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ และผู้ให้บริการภายในให้ความคาดหวังแก่ท่านเท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง แสดงว่าผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดีและให้บริการด้วยความสุภาพ สามารถให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังมีความซื่อตรงในการทำงาน โดยให้ความเข้าใจกับผู้รับบริการถึงขอบเขตความสามารถของผู้ให้บริการที่จะให้บริการได้ตามความเป็นจริง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดหวังจากบริการที่ได้รับและจะนำมาสู่ความไม่พึงพอใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Philip Kotler (2000: 36) ที่ให้นิยามความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดีหรือผิดหวัง

ของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับความคาดหวังของบุคคลนั้น ถ้าการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะรู้สึกไม่พึงพอใจ ถ้าการรับรู้เท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็เกิดเป็นความพึงพอใจหรือพึงพอใจมาก

คุณภาพบริการภายในด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยของด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรื่อง ผู้ให้บริการภายในมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีในกรณีเร่งด่วน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ผู้ให้บริการภายในสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และผู้ให้บริการภายในมีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ แสดงว่าผู้ให้บริการมีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะในด้านบุคลากรหรืออุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ โดยจะสามารถให้บริการได้ทันทีเมื่อผู้รับบริการต้องการ และหากการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้เนื่องจากมีปัญหากเกิดขึ้น ผู้ให้บริการก็สามารถปรับวิธีการทำงานหรือแก้ไขสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี และมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการพิเศษของผู้รับบริการในบางโอกาส

คุณภาพบริการภายในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.61 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยของด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรื่อง ผู้ให้บริการภายในให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ผู้ให้บริการภายในให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการเมื่อท่านต้องการข้อมูล แสดงว่าผู้ให้บริการเป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือมาก ด้วยการยึดมั่นต่อข้อตกลงการทำงานที่ได้ให้ไว้กับผู้รับบริการในเรื่องการทำงานให้สมบูรณ์ถูกต้องตามที่ตกลงกับผู้รับบริการไว้แล้ว และการทำงานให้เสร็จตามกำหนดระยะเวลาที่ได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบ นอกจากนั้นผู้ให้บริการแต่ละหน่วยงานยังมีความพร้อมของข้อมูลที่ต้องการแม่นยำ และสามารถส่งข้อมูลให้ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการทุกครั้ง

ผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานปฏิบัติการเครือข่าย (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงานของสายงานปฏิบัติการเครือข่าย พบว่าผู้ให้บริการภายในมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสายงานปฏิบัติการเครือข่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่การศึกษารั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ 1) หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับการปฏิบัติงานด้านการวางแผนและควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้ามียุทธศาสตร์ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) หน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับคุณภาพการปฏิบัติงานด้านการบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันและ

อุปกรณ์ตัดคอนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) คุณภาพบริการภายในด้านการติดต่อสื่อสาร ประเด็นย่อยเรื่องท่านสามารถติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการภายในได้สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับคุณภาพการปฏิบัติงานด้านระบบสื่อสาร ประเด็นย่อยเรื่องความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายปฏิบัติการเครือข่ายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก 4) คุณภาพบริการภายในด้านความเป็นมืออาชีพ ประเด็นย่อยเรื่องผู้ให้บริการภายในมีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับคุณภาพการปฏิบัติงานด้านบุคลากร ประเด็นย่อยเรื่องบุคลากรมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ 5) คุณภาพบริการภายในด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ประเด็นย่อยเรื่อง ผู้ให้บริการภายในมีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับคุณภาพการปฏิบัติงานด้านบุคลากร ประเด็นย่อยเรื่องบุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

## 2. ความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ ผู้ศึกษาพบว่าผู้รับบริการทั้ง 3 แผนกมีความผูกพันต่อองค์กรเหมือนกัน จึงนำผลที่ได้มาอภิปรายในภาพรวมของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมีความผูกพัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 และเมื่อพิจารณาเป็นแยกเป็นแต่ละด้านของความผูกพันต่อองค์กรพบว่าทุกด้านมีความคิดเห็นในระดับมีความผูกพัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ผู้รับบริการภายในทั้ง 3 แผนกมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตนในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 4.09 แสดงว่าผู้รับบริการมีความรู้สึกภูมิใจมากที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้ พวกเขาเห็นคุณค่าและความสำคัญของงานที่ทำเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นจึงทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างจริงจัง ในการทำงานทุกอย่างผู้รับบริการได้มีการวางแผนเป้าหมายของงานเอาไว้เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและความท้าทายให้ตนเองสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายนั้นได้ เพื่อช่วยพัฒนาองค์กรเพราะองค์กรก็เปรียบเสมือนบ้านหลังที่สองของคน ทั้งนี้การที่ความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตนมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่นอาจเป็นเพราะว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุการทำงานระหว่าง 16 – 25 ปี ซึ่งถือได้ว่าเป็นระยะเวลาที่พอที่จะทำให้พนักงานเกิดความรักและผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Wilmar Schaufeli and Arnold Bakker (2003: Online) ที่ให้ความหมายของความผูกพันคือ ความคิดในใจทางบวก การปฏิบัติงานด้วยใจเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ความผูกพันไม่ได้เกิดขึ้นเป็นสภาวะชั่วคราว แต่เป็นสภาวะที่ยั่งยืนและแทรกซึมทางการรับรู้และความรู้สึก

รองลงมาคือ ผู้รับบริการภายในทั้ง 3 แผนกมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 3.96 ซึ่งถึงแม้ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มิอาจงานก่อนข้างนานแต่ก็ยังเป็นผู้ที่เต็มเปี่ยมไปด้วยพลังในการทำงานและมีความกระตือรือร้นอยากทำงานเสมอ ทั้งที่โดยทั่วไปแล้วผู้ที่ทำงานมานานมักจะขาดความกระตือรือร้นในการทำงานเพราะเคยชินกับงานนั้นแล้ว ดังนั้นแสดงว่าผู้รับบริการมีใจรักและผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง พวกเขาจะมีความสุขมากกับการทำงานจนทำให้สามารถทำงานต่อเนื่องได้เป็นระยะเวลาานโดยไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อยหรือเบื่อหน่ายงานที่ทำ และถึงแม้จะเผชิญกับความยากลำบากในงานที่ทำผู้รับบริการก็จะใช้ความอดทนและพยายามแก้ไขปัญหให้ได้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าผู้รับบริการเต็มใจที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานเพื่อช่วยพัฒนาให้องค์กรก้าวหน้า

และผู้รับบริการภายในทั้ง 3 แผนกมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 3.94 แสดงว่าผู้รับบริการทั้งหมดมีความหลงใหลในการทำงานพวกเขาจะจมอยู่กับงานอย่างมีความสุขและยากที่จะละทิ้งงานไปได้ หากได้ลงมือทำงานอย่างตั้งใจแล้วก็จะมีความตั้งใจอยู่กับงานนั้นจนลืมสนใจสิ่งต่างๆ รอบตัว แม้กระทั่งลืมสนใจเวลาจนทำให้รู้สึกราวกับว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วในขณะที่ทำงาน ผู้รับบริการทั้งหมดรู้สึกปลื้มปิติใจเมื่อได้มุ่งมั่นทำงานจนกระทั่งงานนั้นสำเร็จ ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นนั้นตามแนวคิดของ The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) เสนอไว้ว่าความมุ่งมั่นเป็นความผูกพันต่อองค์กรอย่างลึกซึ้ง หากพนักงานมีความคิดเห็นต่อด้านความมุ่งมั่นมากเท่าไรก็จะเป็นผลดีต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น เพราะพนักงานจะรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตจึงทุ่มเททำงานด้วยใจจริง มีใจรักงานและทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งถึงแม้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อด้านความมุ่งมั่นจะน้อยกว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านอื่นแต่ก็ยังถือว่าอยู่ในระดับมาก แสดงว่าผู้รับบริการมีความผูกพันต่อองค์กรอย่างลึกซึ้งและมุ่งมั่นจะพัฒนาองค์กรต่อไป

ผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ผศกานันท์ ภูักัณหพันธ์ (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งสามารถแปลผลความผูกพันออกมาได้เช่นเดียวกับผลของการศึกษาคั้งนี้ตามนิยามของ The Gallup Organization (1999) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร คือ พนักงานที่เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” ทำงานด้วยความมีใจรักและทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง และจะหาแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อทำให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จในที่สุด

### 3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ

การอภิปรายผลส่วนนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) ผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา 2) ผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง 3) ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ และ 4) ผู้รับบริการในภาพรวม โดยในแต่ละส่วนจะอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายใน 5 ด้านหรือตัวแปรต้น กับความผูกพันต่อองค์กรหรือตัวแปรตามใน 4 ประเด็นตามกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อหาความสัมพันธ์คุณภาพบริการภายในด้านต่างๆ ที่สามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### 3.1 ผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

จากการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีคุณภาพบริการภายใน 3 ด้าน คือ การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์ การติดต่อสื่อสาร และการคำนึงถึงผู้อื่น ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้

3.1.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายใน 5 ด้านกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม พบว่า คุณภาพบริการภายในด้านการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.348 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมได้ร้อยละ 12.1 ซึ่งตัวแปรต้นและตัวแปรตามนี้จะแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยด้านการติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลต่อความผูกพันโดยรวม 0.680 กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในด้านการติดต่อสื่อสารของผู้ให้บริการทั้ง 5 หน่วยงานมากขึ้น 1 เท่า ก็จะส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษามากขึ้น 0.680 เท่าด้วย

3.1.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายใน 5 ด้านกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉง พบว่า คุณภาพบริการภายในด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.324 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงได้ร้อยละ 10.5 ซึ่งตัวแปรต้นและตัวแปรตามนี้จะแปรผันตามกันในเชิงบวก กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษามีความ

พึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของผู้ให้บริการ ทั้ง 5 หน่วยงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษามากขึ้นด้วย ทั้งนี้เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย พบว่าด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากกว่าด้านการติดต่อสื่อสาร คือเมื่อความพึงพอใจต่อด้านการคำนึงถึงผู้อื่นเพิ่มขึ้น 1 เท่า จะส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงเพิ่มขึ้น 0.655 เท่า ในขณะที่ความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสารเพิ่ม 1 เท่า จะส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงเพิ่มขึ้น 0.642 เท่า

3.1.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายใน 5 ด้านกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตน พบว่า คุณภาพบริการภายในด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์และด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.412 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตนได้ร้อยละ 17.5 ซึ่งตัวแปรต้นและตัวแปรตามนี้จะแปรผันตามกันในเชิงบวก กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์และด้านการติดต่อสื่อสารของผู้ให้บริการทั้ง 5 หน่วยงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตนของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษามากขึ้นด้วย ทั้งนี้เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย พบว่าด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากกว่าด้านการติดต่อสื่อสาร คือเมื่อความพึงพอใจต่อด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์เพิ่มขึ้น 1 เท่า จะส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตนเพิ่มขึ้น 1.065 เท่า ในขณะที่ความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสารเพิ่ม 1 เท่า จะส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตนเพิ่มขึ้น 0.781 เท่า

3.1.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายใน 5 ด้านกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่น พบว่า ไม่มีคุณภาพบริการภายในด้านใดที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ถึงแม้ผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในด้านใดก็ตามมากขึ้น ก็จะไม่ส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษามากขึ้นด้วย

### 3.2 ผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีคุณภาพบริการภายในเพียงด้านเดียวคือ การคำนึงถึงผู้อื่น ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้

3.2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายใน 5 ด้านกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม พบว่า ไม่มีคุณภาพบริการภายในด้านใดที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ถึงแม้ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในด้านใดก็ตามมากขึ้น ก็จะไม่ส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างมากขึ้นด้วย

3.2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายใน 5 ด้านกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉง พบว่า คุณภาพบริการภายในด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.371 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงได้ร้อยละ 13.7 ซึ่งตัวแปรต้นและตัวแปรตามนี้จะแปรผันตามกันในเชิงบวกโดยด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉง 0.657 กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการแผนกก่อสร้างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของผู้ให้บริการทั้ง 5 หน่วยงานมากขึ้น 1 เท่า ก็จะส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างมากขึ้น 0.657 เท่าด้วย

3.2.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายใน 5 ด้านกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตน พบว่า ไม่มีคุณภาพบริการภายในด้านใดที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ถึงแม้ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในด้านใดก็ตามมากขึ้น ก็จะไม่ส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตนของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างมากขึ้นด้วย

3.2.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายใน 5 ด้านกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่น พบว่า ไม่มีคุณภาพบริการภายในด้านใดที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ถึงแม้ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในด้านใดก็ตามมากขึ้น ก็จะไม่ส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างมากขึ้นด้วย

### 3.3 ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีคุณภาพบริการภายในเพียงด้านเดียว คือ ความเป็นมืออาชีพ ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้

3.3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายใน 5 ด้านกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม พบว่า ไม่มีคุณภาพบริการภายในด้านใดที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ถึงแม้ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในด้านใดก็ตามมากขึ้น ก็จะไม่ส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการมากขึ้นด้วย

3.3.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายใน 5 ด้านกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉง พบว่า คุณภาพบริการภายในด้านความเป็นมืออาชีพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.489 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงได้ร้อยละ 24 ซึ่งตัวแปรต้นและตัวแปรตามนี้จะแปรผันตามกันในเชิงบวกโดยด้านความเป็นมืออาชีพมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉง 0.643 กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในด้านความเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการทั้ง 5 หน่วยงานมากขึ้น 1 เท่า ก็จะส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการมากขึ้น 0.643 เท่าด้วย

3.3.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายใน 5 ด้านกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตน พบว่า คุณภาพบริการภายในด้านความเป็นมืออาชีพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.342 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตนได้ร้อยละ 11.7 ซึ่งตัวแปรต้นและตัวแปรตามนี้จะแปรผันตามกันในเชิงบวกโดยด้านความเป็นมืออาชีพมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตน 0.666 กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในด้านความเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการทั้ง 5 หน่วยงานมากขึ้น 1 เท่า ก็จะส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตนของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการมากขึ้น 0.666 เท่าด้วย

3.3.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายใน 5 ด้านกับความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่น พบว่า ไม่มีคุณภาพบริการภายในด้านใดที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ถึงแม้ผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในด้านใดก็ตามมากขึ้น ก็จะไม่ส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการมากขึ้นด้วย

### 3.4 ผู้รับบริการ โดยรวม

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์การ พบว่ามีคุณภาพบริการภายใน 2 ด้านคือ การติดต่อสื่อสารและการคำนึงถึงผู้อื่น ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายใน 5 ด้านกับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวม พบว่า คุณภาพบริการภายในด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.274 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมได้ร้อยละ 7.5 ซึ่งตัวแปรต้นและตัวแปรตามนี้จะแปรผันตามกันในเชิงบวก กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของผู้ให้บริการทั้ง 5 หน่วยงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมของผู้รับบริการทั้งหมดมากขึ้นด้วย ทั้งนี้เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย พบว่า ด้านการติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากกว่าด้านการคำนึงถึงผู้อื่น คือเมื่อความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสารเพิ่มขึ้น 1 เท่า จะส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมเพิ่มขึ้น 0.419 เท่า ในขณะที่ความพึงพอใจต่อด้านการคำนึงถึงผู้อื่นเพิ่ม 1 เท่า จะส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมเพิ่มขึ้น 0.344 เท่า

3.4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายใน 5 ด้านกับความผูกพันต่อองค์การด้านความกระฉับกระเฉง พบว่า คุณภาพบริการภายในด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความกระฉับกระเฉงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.301 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การด้านความกระฉับกระเฉงได้ร้อยละ 9.1 ซึ่งตัวแปรต้นและตัวแปรตามนี้จะแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความกระฉับกระเฉง



0.381 กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของผู้ให้บริการทั้ง 5 หน่วยงานมากขึ้น 1 เท่า ก็จะส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความกระฉับกระเฉงของผู้รับบริการทั้งหมดมากขึ้น 0.381 เท่าด้วย

3.4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายใน 5 ด้านกับความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตน พบว่า คุณภาพบริการภายในด้านการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.262 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนได้ร้อยละ 6.9 ซึ่งตัวแปรต้นและตัวแปรตามนี้จะแปรผันตามกันในเชิงบวกโดยด้านการติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตน 0.599 กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในด้านการติดต่อสื่อสารของผู้ให้บริการทั้ง 5 หน่วยงานมากขึ้น 1 เท่า ก็จะส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนของผู้รับบริการทั้งหมดมากขึ้น 0.599 เท่าด้วย

3.4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการภายใน 5 ด้านกับความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่น พบว่า ไม่มีคุณภาพบริการภายในด้านใดที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ถึงแม้ผู้รับบริการทั้งหมดจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในด้านใดก็ตามมากขึ้น ก็จะไม่ส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นของผู้รับบริการทั้งหมดมากขึ้นด้วย

ผลการศึกษาในส่วนคุณภาพบริการภายในด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของผู้รับบริการทั้งหมด มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์ (2545) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ โดยส่วนที่สอดคล้องกับผลการศึกษานี้คือ ความพึงพอใจในงานด้านสัมพันธ์ภาพในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ กล่าวได้ว่าหากพนักงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นก็จะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น ดังนั้นเมื่อพนักงานมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันในองค์การและได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานแล้ว พนักงานก็就会有ความผูกพันต่อองค์การตามมา เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Zheng Gu and Ricardo Chi Sen Siu (2008: Online) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยของความพึงพอใจในงานที่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในกลุ่มโรงแรมคาสิโนมาเก๊า โดยส่วนที่สอดคล้องกับผลการศึกษานี้คือ การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเป็น

ปัจจัยหนึ่งของความพึงพอใจในงานที่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเป็นอย่างดีมากขึ้นเท่าไร ก็จะส่งผลให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานดีมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งนี้ที่คุณภาพบริการภายในด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของผู้รับบริการทั้งหมด กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารและการคำนึงถึงผู้อื่นมากขึ้น ก็จะส่งผลให้ผู้รับบริการทั้งหมดมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมากขึ้นเช่นกัน ทั้งนี้สามารถแปลความได้ว่า หากผู้ให้บริการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ มีความเต็มใจและตั้งใจในการติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการ เป็นเพื่อนร่วมงานที่ดีคอยให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำแก่ผู้รับบริการเสมอ ก็จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ ผู้ศึกษาได้ค้นพบประเด็นดังต่อไปนี้

1. จากผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในทำให้พบข้อดีและข้อด้อยของผู้ให้บริการ จากการพิจารณาตามรายละเอียดคุณภาพบริการภายในที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ให้บริการภายในมีความเป็นมิตรในการให้บริการ และผู้บริการภายในเต็มใจและตั้งใจในการติดต่อประสานงาน แสดงว่าเป็นข้อดีของผู้ให้บริการ ส่วนรายละเอียดที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ผู้ให้บริการภายในให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการภายในให้ความคาดหวังแก่ผู้รับบริการตามที่สามารถปฏิบัติงานได้จริง แสดงว่ายังเป็นข้อด้อยของผู้ให้บริการ

2. ผู้ให้บริการหน่วยงานระบบฐานข้อมูลแผนที่ทางภูมิศาสตร์ เป็นหน่วยงานเดียวที่ได้ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลางจากผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง และผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ ในขณะที่ผู้ให้บริการหน่วยงานอื่นได้รับความพึงพอใจระดับมาก และถึงแม้หน่วยงานระบบฐานข้อมูลแผนที่ทางภูมิศาสตร์จะได้รับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากจากผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา แต่ก็ยังเป็นค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดในกลุ่มผู้ให้บริการ แสดงว่าหน่วยงานระบบฐานข้อมูลแผนที่ทางภูมิศาสตร์ยังมีข้อบกพร่องในการให้บริการมากกว่าหน่วยงานอื่น

3. ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในด้านความเป็นมืออาชีพมากที่สุด แสดงว่าจุดเด่นของผู้ให้บริการคือความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงาน แต่ด้านความเป็นมืออาชีพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการเท่านั้น ในขณะที่ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการโดยรวม ผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา และผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้ความสนใจกับด้านการติดต่อสื่อสารและการคำนึงถึงผู้อื่นให้มากยิ่งขึ้น

4. คุณภาพบริการภายในด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการคำนึงถึงผู้อื่น เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการหลายกลุ่ม จึงสามารถตีความได้ว่าบรรยากาศในการทำงานที่ดีคือ เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตร ความร่วมมือประสานงานกันระหว่างสาขางาน การทำงานร่วมกันด้วยความซื่อตรงจริงจังล้วนแต่เป็นเรื่องของการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ดังนั้นหากผู้ให้บริการต้องการให้การทำงานของตนส่งผลไปยังระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ ก็สามารถทำได้ด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ

5. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่น ในกลุ่มผู้รับบริการแต่ละแผนกและผู้รับบริการโดยรวม พบว่าไม่มีคุณภาพบริการภายในด้านใดที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงว่าคุณภาพบริการภายในด้านใดก็ตามไม่สามารถเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นของผู้รับบริการได้ และจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน พบว่า ด้านความมุ่งมั่นได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าด้านความมุ่งมั่นเป็นความผูกพันต่อองค์กรอย่างลึกซึ้ง จะต้องเป็นผู้ที่หลงใหลในงาน มีความสุขในการทำงานอย่างจริงจังและจดจ่อจนลืมทุกสิ่งรอบตัว ดังนั้นปัจจัยที่จะเพิ่มระดับความมุ่งมั่นจึงเป็นปัจจัยอื่นที่ทำให้พนักงานเกิดความหลงใหลในงานได้

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้

จากผลการศึกษาและข้อค้นพบที่ได้ทำให้ทราบว่าในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในของสาขางานปฏิบัติการเครือข่ายอยู่ในระดับมาก และมีความผูกพันต่อองค์กรระดับมากเช่นกัน และคุณภาพบริการภายในบางด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือมีอิทธิพลต่อการเพิ่มขึ้นของระดับความผูกพันต่อองค์กร การศึกษาครั้งนี้จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในทำให้ทราบว่า ผู้ให้บริการมีข้อดีและข้อด้อยอย่างไรบ้างตามคะแนนประเมินความพึงพอใจที่ได้รับจากผู้รับบริการ ซึ่งพบว่าคุณภาพบริการภายในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นด้านที่ผู้รับบริการมองว่าเป็นข้อดีของผู้ให้บริการทั้ง 5 หน่วยงาน แต่จากคะแนนโดยรวมที่ได้ก็ยังคงถือว่าอยู่ในระดับมากซึ่งก็ยังคงถือว่าผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ดี ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอเสนอความคิดเห็นว่า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของผู้ให้บริการถือได้ว่าเป็นด้านที่แสดงถึงภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการว่าเป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือหรือไม่ ซึ่งผู้ให้บริการไม่ควรละเลยในการพัฒนาด้านนี้เนื่องจากเห็นว่าไม่เกี่ยวกับหน้าที่งาน แนวที่ผู้ศึกษาขอเสนอคือ หัวหน้าของแต่ละหน่วยงานผู้ให้บริการควรนำคะแนนที่หน่วยงานของตนเองได้รับการประเมินไปแจ้งให้กับพนักงานในหน่วยงานของตนทราบ เพื่อชี้แจงถึงข้อดีและข้อด้อยของหน่วยงานตนเอง ตามผลการศึกษานี้พบว่า หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟได้รับความพึงพอใจด้านการคำนึงถึงผู้อื่นต่ำกว่าด้านอื่นๆ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้ความคาดหวังแก่ท่าน เท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง ดังนั้นหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟควรจะต้องมีการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการก่อนให้บริการถึงขอบเขตความสามารถในการทำงานและระยะเวลาในการทำงานหรือประเด็นอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงาน เพื่อให้ผู้รับบริการทราบถึงสภาพความเป็นจริงและมีคาดหวังตรงกับความสามารถของผู้ให้บริการ ในส่วนหน่วยงานระบบสื่อสาร หน่วยงานบำรุงรักษาฯ หน่วยงาน GIS และหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า ได้รับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ต่ำกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้นแนวทางในการพัฒนาเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการให้บริการ ผู้ให้บริการสามารถทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งฝ่ายผู้ให้และผู้รับบริการ และเป็นแนวทางในการดำเนินงานตามข้อตกลงนั้นๆ ในส่วนของการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันต่อความต้องการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องเพิ่มความถี่ในการตรวจทานซึ่งทำได้โดยตั้งกลุ่มพนักงานเป็นผู้ตรวจทานและเก็บข้อมูลที่ถูกต้องไว้ที่เพิ่มข้อมูลเดียว เพื่อป้องกันการส่งข้อมูลผิดพลาด และเพื่อให้ส่งข้อมูลได้ทันความต้องการควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าสามารถขอข้อมูลได้จากกลุ่มพนักงานที่ดูแลข้อมูลโดยเฉพาะ เพราะเป็นผู้ที่รู้สถานะข้อมูลว่าพร้อมส่งหรือไม่ยังทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องที่สุดด้วย

2. หน่วยงานระบบฐานข้อมูลแผนที่ทางภูมิศาสตร์เป็นหน่วยงานที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุดในกลุ่มผู้ให้บริการ ดังนั้นสายงานปฏิบัติการเครือข่ายควรให้ความสนใจแก่หน่วยงานนี้เป็นพิเศษ โดยให้หัวหน้าหน่วยงาน GIS วิเคราะห์ที่รายละเอียดของคุณภาพบริการที่หน่วยงานบกพร่องตามที่ได้รับบริการประเมิน ซึ่งคุณภาพบริการภายในด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านการดำเนินงานที่ทันต่อสถานการณ์ เป็นด้านที่หน่วยงาน GIS

ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางจากผู้รับบริการโดยรวม ดังนั้นเมื่อวิเคราะห์ที่รายละเอียดของด้านความเป็นมืออาชีพสามารถเสนอแนะเพื่อการพัฒนาได้ดังนี้ หน่วยงาน GIS ควรจัดการอบรมพนักงานให้มากขึ้นทั้งในเรื่องความรู้ในงานและความรู้ในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์การทำงาน ทั้งนี้เมื่อมีการออกพื้นที่ปฏิบัติงานควรมีพนักงานที่ยังขาดประสบการณ์ไปทำงานด้วยเพื่อเป็นการฝึกทักษะการทำงานให้มากขึ้น เมื่อพบปัญหาในการทำงานหรือคำถามจากผู้รับบริการที่ไม่สามารถหาคำตอบได้ พนักงาน GIS ไม่ควรละเลยปัญหานั้นควรหาความรู้เพิ่มหรือนำไปปรึกษาหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยกันหาคำตอบ หน่วยงาน GIS ควรทำการสำรวจความต้องการของพนักงานว่าต้องการพัฒนาความรู้ในงานเรื่องใดบ้าง และควรสำรวจว่าผู้รับบริการต้องการให้หน่วยงาน GIS พัฒนาความรู้เรื่องใดบ้าง ส่วนด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้สามารถเสนอแนะเพื่อการพัฒนาได้ดังนี้ หน่วยงาน GIS ต้องทำการตกลงกับผู้รับบริการให้ชัดเจนถึงวิธีการความสามารถ และระยะเวลาการให้บริการ โดยจะต้องทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งเป็นรูปแบบใบงาน เพื่อที่หน่วยงาน GIS จะได้ดำเนินงานตามข้อตกลงในใบงานนั้นป้องกันข้อผิดพลาดในการทำงานไม่ครบถ้วน และหน่วยงาน GIS ควรตั้งกลุ่มพนักงานไว้ตรวจสอบคัดกรองและบันทึกเฉพาะข้อมูลที่ถูกต้องเท่านั้น เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการส่งข้อมูลให้ผู้รับบริการ และส่วนด้านการทำงานที่ทันต่อสถานการณ์สามารถเสนอแนะเพื่อการพัฒนาได้ดังนี้ หน่วยงาน GIS ควรทำการสำรวจว่าจำนวนพนักงานและอุปกรณ์เครื่องมือการทำงานต่างๆ มีเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมทำงานในกรณีเร่งด่วนหรือไม่ หากไม่เพียงพอก็จัดสรรเพิ่มทั้งพนักงานและอุปกรณ์เครื่อง แต่ถ้าหากเพียงพอแล้วหน่วยงาน GIS ได้มีการแบ่งสรรหน้าที่ให้พนักงานแต่ละคนเหมาะสมแล้วหรือยัง เพื่อที่หากมีงานด่วนเข้ามาจะได้จัดพนักงานให้บริการได้ ในการวางแผนการทำงานหน่วยงาน GIS ควรวางแผนสำรองไว้รองรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น โดยขอคำปรึกษาจากพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมานานและมีความเชี่ยวชาญในงาน ซึ่งการวางแผนสำรองไว้จะทำให้สามารถปรับแผนการทำงานให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ทัน่วงที

3. จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ พบว่า มิตិคุณภาพบริการภายในที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนใหญ่แล้วคือด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ดังนั้นหากผู้ให้บริการต้องการที่จะพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานตนเองควบคู่ไปกับการเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ประโยชน์ต่อองค์กรมากขึ้นผู้ให้บริการจะต้องพัฒนาด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการคำนึงถึงผู้อื่นให้มากขึ้น ซึ่งทำได้โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการเพื่อลดช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เช่น จัดคณะทำงานร่วมกันระหว่างผู้

ให้บริการและผู้รับบริการในการทำงานโครงการหนึ่งๆ จัดการอบรมสัมมนาร่วมกันเพื่อให้ความรู้แก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และทั้งสองฝ่ายก็จะได้ทำความรู้จักคุ้นเคยกัน ส่งผลให้การติดต่อประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นด้วย นอกจากนี้การพัฒนาด้านการติดต่อสื่อสารและการคำนึงถึงผู้อื่นยังเป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี ทำให้ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการทำงานอย่างมีความสุข และบรรยากาศในการทำงานที่ดีนั้นไม่เพียงแต่จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น แต่อาจส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นด้วย

### ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป

1. การศึกษารั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะกับกลุ่มพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจเพียงกลุ่มเดียว การศึกษารั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับหน่วยงานเอกชนด้วย เนื่องจากคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานเอกชนอาจแตกต่างจากพนักงานหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในกับความผูกพันต่อองค์กร ผลที่ได้ของ 2 หน่วยงานนี้เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร และปัจจัยพยากรณ์ของคุณภาพบริการภายในปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรบ้าง

2. ควรมีการขยายผลเพิ่มเติมกับหน่วยงานอื่นที่อยู่ในห่วงโซ่การให้บริการภายในของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อศึกษาถึงผลความพึงพอใจที่ผู้รับบริการมีต่อผู้ให้บริการ แล้วนำผลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการพัฒนาผู้บริการภายในไปเป็นทอดๆ ในห่วงโซ่นั้นก็จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพการทำงานทั่วทั้งองค์กรดียิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลดีแก่ลูกค้าภายนอกหรือผู้ใช้ไฟด้วย

3. ในส่วนของผู้รับบริการบางแผนก มิติคุณภาพบริการภายในยังไม่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม และองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรบางด้านได้ ดังนั้นหากต้องการศึกษาเรื่องปัจจัยที่สามารถเพิ่มความผูกพันของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริงแล้ว จะต้องศึกษาทฤษฎีอื่นที่สามารถสร้างความผูกพัน โดยเฉพาะความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นที่คุณภาพบริการภายในไม่สามารถทำนายได้ หากค้นพบปัจจัยอื่นที่สามารถเพิ่มความผูกพันด้านความมุ่งมั่นได้แล้ว ก็จะส่งผลดีต่อองค์กรเพราะพนักงานที่มีความผูกพันด้านความมุ่งมั่นมากจะสามารถทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรอย่างแท้จริง

4. การที่หน่วยงานระบบฐานข้อมูลแผนที่ทางภูมิศาสตร์ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าหน่วยงานอื่นอย่างเห็นได้ชัด แสดงว่ายังมีข้อบกพร่องอยู่บางประการ หากต้องการศึกษาเฉพาะหน่วยงานนี้เพื่อนำผลที่ได้มาแก้ไขปรับปรุง ก็สามารทำได้โดยการศึกษาความแตกต่างระหว่าง

การรับรู้และการคาดหวังต่อคุณภาพบริการภายในของหน่วยงานระบบฐานข้อมูลแผนที่ทางภูมิศาสตร์ เพื่อวิเคราะห์ว่าผู้รับบริการมีการคาดหวังต่อการให้บริการไว้สูงกว่าที่ผู้ให้บริการจะทำได้จริงหรือไม่ และเพื่อวิเคราะห์ดูความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างผู้รับบริการ 3 แผนกนี้ว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป