

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ

ธัญชนก จอมศักดิ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
กุมภาพันธ์ 2554



ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ

ฉันทวรรณ จอมศักดิ์



การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
กุมภาพันธ์ 2554

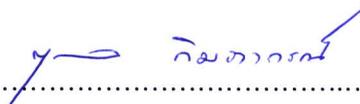
ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ

ชั้นยชรรณ จอมศักดิ์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

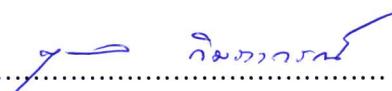
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ


.....ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล


.....กรรมการ
อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์


.....กรรมการ
ดร.ศันสนา สิริตาม

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ


.....
อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์

28 กุมภาพันธ์ 2554

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก อาจารย์ ดร. นฤมล กิมภากรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาเพื่อให้ความรู้ คำแนะนำ ซึ่งแนะแนวทางเป็นอย่างดี อีกทั้งให้ความกรุณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย และขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล และ ดร.ศันสนา สิริตาม คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ที่กรุณาเสียสละเวลา และให้คำชี้แนะเพื่อให้การค้นคว้าแบบอิสระเล่มนี้ถูกต้องยิ่งขึ้น รวมไปถึงคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้แก่ผู้วิจัย เจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ M.B.A. และบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือจนการค้นคว้าแบบอิสระเล่มนี้สำเร็จลุล่วงลงได้

กราบขอบพระคุณ คุณพูลศิริ ธรรมสโรช รองผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการเครือข่ายเขต 1 ภาคเหนือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ได้ให้โอกาส ให้ข้อมูล คำแนะนำ และความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยในการทำการค้นคว้าแบบอิสระเล่มนี้ รวมไปถึงผู้จัดการการไฟฟ้าและพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการทั้ง 39 แห่ง ที่ได้ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนพี่ๆ ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่ายเขต 1 ที่ได้ให้ความเอื้อเฟื้อแก่ผู้วิจัย

กราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษา ขอบคุณ นายวรพจน์ คุณาประสิทธิ์ และนายจักรพงษ์ เกื้อวงศ์ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี และเพื่อนๆ ทุกคน ที่เป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา

ฉันทวรรณ จอมศักดิ์

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ
ผู้เขียน	นางสาวรัชชชรรณี จอมศักดิ์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์

บทคัดย่อ

242657

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการภายในของผู้ให้บริการ เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อมิตินคุณภาพบริการและความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ จำนวนทั้งสิ้น 312 คน แบ่งออกเป็น แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา 115 คน แผนกก่อสร้าง 104 คน และแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ 93 คน แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย แบบวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและแบบวัดความผูกพันต่อองค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบริการภายในอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีความผูกพันต่อองค์กร ในส่วนการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการภายในด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการดำเนินงานอื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทั้งสองด้านสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อ

องค์การได้ร้อยละ 7.5 ซึ่งมีคุณภาพบริการภายในที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การสูงสุดคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร และรองลงมาคือด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

Independent Study Title	Relationship Between Satisfaction Towards Internal Service Quality and Employee Engagement of Regulated Retail Business Staff, Provincial Electricity Authority North 1
Author	Ms. Tanyatorn Jomsak
Degree	Master of Business Administration
Independent Study Advisor	Lecturer Dr. Narumon Kimpakorn

ABSTRACT

242657

The objectives of this study are; to investigate the internal customer satisfaction towards internal service quality, to investigate employee engagement of the internal customers, and to investigate the relationship between internal service quality satisfaction and employee engagement. The sample group of 312 persons was from the Regulated Retail Business Department comprising 115 officers from Operation and Maintenance Division, 104 officers from Construction Division, and 93 officers from Construction and Operation Division. The tool for the study was a questionnaire consisting of the measurement of satisfaction towards internal service quality together with the measurement of employee engagement. Data was analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The findings showed that overall satisfaction of internal customers towards internal service quality is in “satisfied” level and employee engagement is in “engaged” level. According to the relationship analysis between internal service quality satisfaction and employee engagement of all internal customers, it was found that the satisfaction of internal customers towards two dimensions of internal service quality, which are communication and consideration, positively correlate with employee engagement at 0.05 level of statistic significance. Both factors could predict employee engagement by 7.5% while communication factor becomes more influential to employee engagement than consideration factor.

สารบัญ (ต่อ)

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

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2.6 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ	104
4.3 ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและ ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการในภาพรวม	108
4.3.1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน ของผู้รับบริการในภาพรวม	108
4.3.2 ค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามคุณภาพบริการภายใน	118
4.3.3 ค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ ในภาพรวม	119
4.3.4 ค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร	122
4.4 ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ	123
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผล	133
5.2 อภิปรายผล	143
5.3 ข้อค้นพบ	154
5.4 ข้อเสนอแนะ	155
บรรณานุกรม	160
ภาคผนวก	163
ประวัติผู้เขียน	173

สารบัญตาราง

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

สารบัญตาราง (ต่อ)

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

สารบัญตาราง (ต่อ)

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

สารบัญตาราง (ต่อ)

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

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
48 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการทั้งหมด	119
49 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมและแต่ละองค์ประกอบ ของผู้รับบริการจำแนกตามแผนกและผู้รับบริการทั้งหมด	119
50 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ	122
51 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	123
52 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการแผนกก่อสร้าง	125
53 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ	128
54 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์การของผู้รับบริการในภาพรวม	130

ค

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการตลาดภายใน การตลาดภายนอก และการสื่อสารทางการตลาด	6
2	แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และความผูกพันต่อองค์กร	14