

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ

ฉันทวรรณ จอมศักดิ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กุมภาพันธ์ 2554

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ

ธัญชนก จอมศักดิ์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กุมภาพันธ์ 2554

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ

ชั้นยชรรณ์ จอมศักดิ์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

กิมภากรณ์

อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์

กิมภากรณ์

กรรมการ

อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์

กิมภากรณ์

กรรมการ

ดร.ศันสนา สิริตาม

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 ที่กรุณาสละเวลา และให้คำชี้แนะเพื่อให้การค้นคว้าแบบอิสระเล่มนี้ถูกต้องยิ่งขึ้น รวมไปถึงคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้แก่ผู้วิจัย เจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ M.B.A. และบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือจนการค้นคว้าแบบอิสระเล่มนี้สำเร็จลุล่วงลงได้

กราบขอบพระคุณ คุณพุลลิสรี 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

ธัญชนธ์ จอมศักดิ์