

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพ
บริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ การไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ

ผู้เขียน นางสาวธัญชนธ์ จอมศักดิ์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์

บทคัดย่อ

การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการภายในด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทั้งสองด้านสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อ

องค์การได้ร้อยละ 7.5 ซึ่งมีคุณภาพบริการภายในที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสูงสุดคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร และรองลงมาคือด้านการคำนึงถึงผู้อื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

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.