

บรรณานุกรม

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์. 2552. “รายงานผลการดำเนินงาน ประจำปี 2552 ไตรมาสที่ 1 - 3.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.pea.co.th/th/about/pdf/2551.pdf>. (12 กุมภาพันธ์ 2553).
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. สายงานปฏิบัติการเครือข่าย. 2552. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงานของสายงานปฏิบัติการเครือข่าย ปี พ.ศ.2552. กรุงเทพฯ: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- _____. 2553. จำนวนพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ. เชียงใหม่. สายงานปฏิบัติการเครือข่าย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ. (เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์).
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. สำนักรองผู้ว่าการปฏิบัติการเครือข่าย. 2552. คำสั่งที่ 4/2552 เรื่อง มอบหมายงานในสายงานปฏิบัติการเครือข่าย. สั่ง ณ วันที่ 30 มีนาคม.
- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. 2549. คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ผกานันท์ ภูักัณห์พันธ์. 2552. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สถาบันวิจัยสังคม. 2551. “จังหวัดเชียงใหม่.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.sri.cmu.ac.th/~transportation/province.php?id=1> (18 มิถุนายน 2553).
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สวณีย์ แก้วมณี. 2549. “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement).” วารสารการบริหารคน 27, 3 (มีนาคม): 12-13.
- สิทธิ์ ชีรสรณ์. 2551. เทคนิคการเขียนรายงานวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิชัย ศรีเมือง. 2549. “HR Champion ก็กับการพัฒนา Employee Engagement.” วารสารการบริหารคน 27, 3 (มีนาคม): 36.

- Bellou, Victoria and Andronikidis, Andreas. 2008. "The impact of internal service quality on customer service behavior." [Online]. Available <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/0400250904.pdf> (2 April 2010).
- Bouranta, Nancy, Ghitris, Leonidas and Paravantis, John. 2008. "The relationship between internal and external service quality." [Online]. Available <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/0410210303.pdf> (23 February 2010).
- Burk, J. Ronald, Koyuncu, Mustafa, Jing, Wang and Fiksenbaum, Lisa. 2009. "Work engagement among hotel managers in Beijing, China: potential antecedents and consequences." [Online]. Available <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/3690640301.pdf> (26 March 2010).
- George, Darren and Mallery, Paul. 2006. **SPSS for Windows Step by Step**. 6th ed. Singapore: Pearson Education.
- Gilbert, Ronald G.. 2000. "Measuring internal customer satisfaction." [Online]. Available <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/1080100306.pdf> (23 February 2010).
- Gu, Zheng and Chi Sen Siu, Ricardo. 2008. "Drivers of job satisfaction as related to work performance in Macao casino hotels." [Online]. Available <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/0410210504.pdf> (18 April 2010).
- Guzzoni, Marie-Luise. 2005. "Models of Service Marketing – a Study on the Marketing Functions of Project Workers in Knowledge-Intensive Companies." [Online]. Available http://www.fek.lu.se/supp/supp_download.asp?EB_iid=%7BCBFFB5F5-EF15-462A-9358-8AD845DBD559%7D&id=2170&filename=FEK-00012189.pdf service marketing triangle (23 June 2010).
- Heskett, James L. et al. 1994. "Putting the Service-Profit Chain to Work." [Online]. Available http://www.busi.mun.ca/semyrden/6230/Heskett_ServiceProfitChain.pdf (2 July 2010).

- Hoffman, K. Douglas and Bateson, John E.G. 2006. **Services Marketing: Concepts, Strategies & Cases**. 3rd ed. Australia: Thomson Higher Education.
- Kotler, Philip. 2000. **Marketing Management**. Millennium ed. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Paraskevas, Alexandros. 2001. "Internal service encounter in hotels: an empirical study." [Online]. Available [http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&File name=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/0410130603.pdf](http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&File%20name=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/0410130603.pdf) (5 March 2010).
- Rafiq, Mohammed and Ahmed, K. Pervaiz. 2000. "Advances in the internal marketing concept: definition, synthesis and extension." [Online]. Available <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/0750140601.pdf> (6 May 2010).
- Schaufeli, Wilmar and Bakker, Arnold. 2003. "UWES Utrecht Work Engagement Scale." [Online]. Available http://www.beanmanaged.eu/pdf/articles/arnoldbakker/article_arnold_bakker_87.pdf (20 May 2010).

ภาคผนวก

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย เขต 1 ภาคเหนือ

วันที่ 15 กรกฎาคม 2553

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นายพลลลิตี ธรรมสโรช (ผู้มีอำนาจลงนาม) ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย เขต 1 ภาคเหนือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตั้งอยู่เลขที่ 180 หมู่ 8 ถ.เชียงใหม่-ลำปาง ต.อุโมงค์ อ.เมือง จ.ลำพูน ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่า ข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้ นางสาวธันยธรณ์ จอมศักดิ์ รหัสนักศึกษา 511532072 สังกัด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคเหนือ เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้ หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ ให้มีผลสมบูรณ์และชอบด้วยกฎหมายทุกประการ และหากมีผลกระทบบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีการเรียกร้องแต่อย่างใด เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตราไว้ (ถ้ามี) ต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ

(นายพลลลิตี ธรรมสโรช)

รองผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย
เขต 1 (ภาคเหนือ) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ลงชื่อ

(นางสาวธันยธรณ์ จอมศักดิ์)

ผู้ศึกษา

ลงชื่อ

(นางสาว.....) พยาน

ลงชื่อ

(นางสาว.....) พยาน

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงาน
จำหน่ายและบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคเหนือ)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน และสำรวจระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ เพื่อนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสายงานปฏิบัติการเครือข่ายให้ดียิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความจริงให้ครบทุกข้อ ซึ่งจะไม่มีการทบทวนใดๆ ต่อผู้กรอกแบบสอบถาม ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 21 – 30 ปี	<input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี
<input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี	<input type="checkbox"/> 51 – 60 ปี
3. ระดับการศึกษา :

<input type="checkbox"/> ปวช. หรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> ปวส. หรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโทหรือสูงกว่า
4. อายุงาน

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 ปี	<input type="checkbox"/> 5 ปี – 15 ปี
<input type="checkbox"/> 16 ปี – 25 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 25 ปี
5. ตำแหน่ง

<input type="checkbox"/> หพ./ซพ.	<input type="checkbox"/> วิศว.
<input type="checkbox"/> พชง.	<input type="checkbox"/> พนักงานชั่วคราว
<input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)	

6. หน่วยงานที่สังกัด

การไฟฟ้าระดับ <input type="checkbox"/> ชั้น 1	แผนก <input type="checkbox"/> ผปบ.
<input type="checkbox"/> ชั้น 2	<input type="checkbox"/> ผกส.
<input type="checkbox"/> ชั้น 3	<input type="checkbox"/> ผกป.

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน

คำชี้แจง แบบสอบถามในส่วนนี้เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายใน ผู้ตอบแบบสอบถามกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกรของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นการประเมินความพึงพอใจของท่านต่อการปฏิบัติงานของสายงานปฏิบัติการเครือข่าย โดยแบ่งเป็นหน่วยงานในความรับผิดชอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟ
2. หน่วยงานระบบสื่อสาร
3. หน่วยงานบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันและตัดคอน
4. หน่วยงานระบบฐานข้อมูลแผนที่ทางภูมิศาสตร์ (GIS)
5. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้า

**** โปรดประเมินความพึงพอใจให้เฉพาะหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับท่านเท่านั้น ซึ่งท่านสามารถประเมินได้มากกว่าหนึ่งหน่วยงาน หากหน่วยงานใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับท่าน โปรดข้ามไป ****

1. แบบประเมินความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานควบคุมการจ่ายไฟ

คุณภาพบริการภายใน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ความเป็นมืออาชีพ					
1. พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ					
2. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ					
3. พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟใช้อุปกรณ์การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้					
4. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน					
5. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล					
การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์					
6. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที ในกรณีเร่งด่วน					
7. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์					
8. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง					
การติดต่อสื่อสาร					
9. พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟเต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน					
10. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน					
11. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟได้สะดวก รวดเร็ว					
การคำนึงถึงผู้อื่น					
12. พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟมีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน					
13. พนักงานหน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่าน จนเป็นที่น่าพอใจ					
14. หน่วยงานควบคุมการจ่ายไฟให้ความคาดหวังแก่ท่าน เท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง					

2. แบบประเมินความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานระบบสื่อสาร

คุณภาพบริการภายใน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ความเป็นมืออาชีพ					
1. พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารมีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ					
2. หน่วยงานระบบสื่อสารให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ					
3. พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้					
4. หน่วยงานระบบสื่อสารให้บริการตรงตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน					
5. หน่วยงานระบบสื่อสารให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล					
การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์					
6. หน่วยงานระบบสื่อสารมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที ในกรณีเร่งด่วน					
7. หน่วยงานระบบสื่อสารมีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์					
8. หน่วยงานระบบสื่อสารสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง					
การติดต่อสื่อสาร					
9. พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารเต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน					
10. หน่วยงานระบบสื่อสารชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน					
11. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานระบบสื่อสารได้สะดวก รวดเร็ว					
การคำนึงถึงผู้อื่น					
12. พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารมีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน					
13. พนักงานหน่วยงานระบบสื่อสารสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ					
14. หน่วยงานระบบสื่อสารให้ความคาดหวังแก่ท่าน เท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง					

3. แบบประเมินความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน

คุณภาพบริการภายใน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ความเป็นมืออาชีพ					
1. พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ					
2. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ					
3. พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้					
4. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้บริการตรงตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน					
5. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล					
การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์					
6. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที ในกรณีเร่งด่วน					
7. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์					
8. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง					
การติดต่อสื่อสาร					
9. พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ เต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน					
10. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน					
11. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานบำรุงรักษาฯ ได้สะดวกรวดเร็ว					
การคำนึงถึงผู้อื่น					
12. พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ มีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน					
13. พนักงานหน่วยงานบำรุงรักษาฯ สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ					
14. หน่วยงานบำรุงรักษาฯ ให้ความคาดหวังแก่ท่าน เท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง					

4. แบบประเมินความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานระบบฐานข้อมูลแผนที่ทางภูมิศาสตร์ (GIS)

คุณภาพบริการภายใน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ความเป็นมืออาชีพ					
1. พนักงานหน่วยงาน GIS มีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ					
2. หน่วยงาน GIS ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ					
3. พนักงานหน่วยงาน GIS ใช้อุปกรณ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้					
4. หน่วยงาน GIS ให้บริการตรงตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน					
5. หน่วยงาน GIS ให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล					
การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์					
6. หน่วยงาน GIS มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที ในกรณีเร่งด่วน					
7. หน่วยงาน GIS มีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์					
8. หน่วยงาน GIS สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง					
การติดต่อสื่อสาร					
9. พนักงานหน่วยงาน GIS เต็มใจ และตั้งใจในการติดต่อประสานงาน					
10. หน่วยงาน GIS ชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหา และอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน					
11. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน GIS ได้สะดวกรวดเร็ว					
การคำนึงถึงผู้อื่น					
12. พนักงานหน่วยงาน GIS มีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน					
13. พนักงานหน่วยงาน GIS สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่านจนเป็นที่น่าพอใจ					
14. หน่วยงาน GIS ให้ความคาดหวังแก่ท่าน เท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง					

5. แบบประเมินความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานวางแผนระบบไฟฟ้า

คุณภาพบริการภายใน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ความเป็นมืออาชีพ					
1. พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความรู้/ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ					
2. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ					
3. พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าใช้อุปกรณ์การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้					
4. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้บริการตามที่ได้แจ้งให้ท่านทราบหรือตกลงกัน					
5. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้ข้อมูลถูกต้องและทันต่อความต้องการ เมื่อท่านต้องการข้อมูล					
การทำงานที่ทันต่อสถานการณ์					
6. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที ในกรณีเร่งด่วน					
7. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์					
8. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง					
การติดต่อสื่อสาร					
9. พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าเต็มใจและตั้งใจในการติดต่อประสานงาน					
10. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าชี้แจงแผนการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของงาน ปัญหาและอุปสรรค ให้ท่านทราบอย่างชัดเจน					
11. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าได้สะดวก รวดเร็ว					
การคำนึงถึงผู้อื่น					
12. พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้ามีความเป็นมิตรในการให้บริการแก่ท่าน					
13. พนักงานหน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ท่าน จนเป็นที่น่าพอใจ					
14. หน่วยงานวางแผนระบบไฟฟ้าให้ความคาดหวังแก่ท่าน เท่ากับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง					

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามในส่วนนี้เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ต่อองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยการแสดงความคิดเห็นในแต่ละข้อ ขอให้ท่านนึกถึงความรู้สึกของท่านที่มีต่อการทำงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	เฉยๆ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)
ความกระตือรือร้น					
1. ท่านรู้สึกมีพลังเต็มที่เมื่ออยู่ในสถานที่ทำงาน					
2. ท่านรู้สึกมีแรงและกระตือรือร้นต่องานที่ท่านทำ					
3. เมื่อท่านตื่นมาในตอนเช้า ท่านรู้สึกอยากไปทำงาน					
4. ท่านสามารถทำงานต่อเนื่องได้เป็นระยะเวลานาน					
5. ท่านรู้สึกมีความสุขในการทำงาน					
การอุทิศตน					
6. ท่านพบว่างานที่ท่านทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมาย					
7. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
8. งานที่ท่านทำช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้กับท่าน					
9. ท่านมีความรู้สึกภูมิใจในงานที่ท่านทำ					
10. ท่านพบว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นสิ่งท้าทาย					
ความมุ่งมั่น					
11. ท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วในขณะที่ท่านทำงาน					
12. ในขณะที่ท่านทำงาน ท่านจะลืมทุกสิ่งที่อยู่รอบตัว					
13. ท่านมีความสุขเมื่อได้ทำงานอย่างจริงจัง					
14. ท่านมีใจจดจ่ออยู่กับงานที่ท่านทำ					
15. ท่านรู้สึกตื่นเต้นดีใจเมื่อได้ทำงาน					

ประวัติผู้เขียน



ชื่อ - สกุล

นางสาวรัชชธรณ์ จอมศักดิ์

วัน เดือน ปี เกิด

11 กรกฎาคม 2526

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีภาควิชาภาษาอังกฤษ
ศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2548

ประวัติการทำงาน

2549 - 2552

พนักงานบริการลูกค้า บริษัทเวสต์คลาส เรนด์ อะคาร์ จำกัด

