

ชื่อภาคินพนธ์ ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ

บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัย นายเพียร แก้วสวัสดิ์ ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) คร. ไพจิตร วัฒนชัยธนสาร (2) ผศ.ดร. จิรเกียรติ อภิภูณโยภาส  
(3) ผศ.วิเชียร วงศ์สุนทรเลิศ ปีการศึกษา 2548 จำนวน 121 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจ พนักงาน  
บริการด้านพัสดุ ฝ่ายบริหารพัสดุ

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) และเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุของพนักงานจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ใช้บริการด้านพัสดุจำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการวิจัย พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 67.60 เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 49.83 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 58.64 ตำแหน่ง 7-9 ร้อยละ 52.26 ประสบการณ์ทำงาน 10 - 20 ปี ร้อยละ 45.30 สายงานปฏิบัติการด้านช่าง ร้อยละ 45.30 (2) ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ เฉพาะด้านสถานที่ และด้านการบริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$  และ 3.60 ตามลำดับ) (3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มสายงาน และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ระดับ 0.05 สำหรับเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่องค์กร และผู้บริหารซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประกอบการแก้ไขปัญหา รวมทั้งปรับปรุงสภาพการในการให้บริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

**Term Paper Title** Satisfaction of Personnel in Material Services of Material Management Department  
TOT Public Company Limited.

**Researcher** Mr. Pian Kaewsawadi. Master of Business Administration (Marketing). Dhonburi Rajabhat  
University. Term paper advisors : (1) Dr. Phaichit Viboontanasarn  
(2) Asst. Prof. Dr. Jeerakiat Apibunyopas (3) Asst. Prof. Vichian Vongsunthornlert.  
Academic Year : 2005. 121 pp. Keywords : satisfaction, personnel, material services,  
material management department.

### **Abstract**

The purposes of this research were: (1) to study the satisfaction of personnel in material services of Material Management Department, TOT Public Company Limited (TOT) (2) to compare the demographic factors that had an impact on users' satisfaction for material services providing by Material Management Department. The sample population of this study was 360 TOT's employees who have received the material services. The instrument used to collect the data was the questionnaire. In data analysis, the value of frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, and F-test were applied by using a computer program was employed for data processing analysis.

The study results found that (1) 67.60 percent of respondents were male aged between 41-50 years old, and 49.83 percent of respondents graduated with bachelor degree or its equivalence. There were 58.64 percent of respondents who had working position from range 7 to range 9, while 52.26 percent of all respondents had working experience for 10 – 20 years, and 45.30 of them were in the technical field. (2) users showed their satisfaction on the material services providing by Material Management Department especially on the facility factors and service performance factors that achieved the high level of satisfaction ( $X = 3.52$  and  $3.60$  respectively). (3) the comparison result on satisfaction level among user groups classified by demographic factors founded that users working fields and users educational attainment gave the different level of satisfaction with statistic significant level of 0.01 and 0.05 respectively. However, the factors of gender, age, position range, and working experience showed no significant difference in term of statistics. This study will be beneficial for both the organization and its management as it can be used to support problem-solving and to improve service performance both in term of effectiveness and quality.