

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(13)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	10
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารพัสดุ	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธี การดำเนินการวิจัย	23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล	24
การวิเคราะห์ข้อมูล	25
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	25
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ ข้อมูล	29
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการ ด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านต่างๆ	32
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุ ของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านต่างๆ ของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	67
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะอื่นๆ	92
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	97
วิธีการดำเนินการวิจัย	97
สรุปผลการวิจัย	98
อภิปรายผล	104
ข้อเสนอแนะ	106

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	109
ภาคผนวก	113
แบบสอบถาม	115
ประวัติผู้วิจัย	121

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และกลุ่มสายงาน	30
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ด้านต่างๆ จำแนกตามเพศ	32
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ด้านต่างๆ จำแนกตามอายุ	37
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ด้านต่างๆ จำแนกตามระดับการศึกษา	43
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ด้านต่างๆ จำแนกตามระดับตำแหน่ง	48
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ด้านต่างๆ จำแนกตามประสบการณ์	54
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ด้านต่างๆ จำแนกตามกลุ่มสายงาน	59
4.8	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุ ของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ด้านต่างๆ ของพนักงาน จำแนกตามเพศ	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุ ของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านต่างๆ ของพนักงาน จำแนกตามอายุ	71
4.10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุ ของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านต่างๆ ของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	75
4.11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุ ของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านต่างๆ ของพนักงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง	80
4.12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุ ของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านต่างๆ ของพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์	83
4.13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุ ของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านต่างๆ ของพนักงาน จำแนกตามกลุ่มสายงาน	86

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1	โครงสร้างองค์กร (Organization chart)	18
2.2	โครงสร้างฝ่ายบริหารพัสดุ	19