

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
 บทที่ 1 บทนำ	 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมุติฐานการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
 บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	 7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	11
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ	14
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	19
การบริหารพัสดุคงคลังของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
การรวบรวมข้อมูล	28
การวิเคราะห์ข้อมูล	28
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	29
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	32
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	
รับ-ส่ง พัสดุ ของส่วนคลังพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	37
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ	
รับ-ส่ง พัสดุของส่วนคลังพัสดุ ของผู้ใช้บริการ	
จำแนกตามลักษณะประชาชนศาสตร์	49
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
สรุปผลการวิจัย	60
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะ	65
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	71
แบบสอบถาม	73
ประวัติผู้วิจัย	77

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	32
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน	34
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	35
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานที่ปฏิบัติ	36
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รับ-ส่ง พัสดุ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	37
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รับ-ส่ง พัสดุ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุงาน	40
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รับ-ส่ง พัสดุ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	43
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รับ-ส่ง พัสดุ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามงานที่ปฏิบัติ	46
4.9 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการรับ-ส่งพัสดุของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ	49
4.10 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการรับ-ส่งพัสดุของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุงาน	51
4.11 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการรับ-ส่งพัสดุ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	53
4.12 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการรับ-ส่งพัสดุของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาที่ปฏิบัติ	55

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

- | | |
|--------------------------------|----|
| 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย | 4 |
| 2.1 Definition of Satisfaction | 16 |