

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการ
ของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล(ประเทศไทย)จำกัด
นายกรกฤษณ์ กระแจะ

นักศึกษา**รหัสประจำตัว****ปริญญา****สาขาวิชา****พ.ศ.****อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์****อาจารย์ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม**

42064263

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

การศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)

2547

รศ.ดร.รวิวรรณ ชินะตระกูล

ผศ.พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับการบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ. 2547 จำนวน 144 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เกี่ยวกับการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ 4 ด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรมภายใน ด้านโปรแกรมภายนอก และด้านระบบเครือข่าย มีจำนวน 57 ข้อ โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

พนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับการบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ.2547 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ทุกด้านและภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

Thesis Title	A Study of Employee Satisfaction in Service of Computer Department in Exel (Thailand) Company Limited
Student	Mr. Karakit Krachach
Student ID.	42064263
Degree	Master of Science
Programme	Science Education (Computer)
Year	2004
Thesis Advisor	Associate Professor Dr.Ravewan Shinatrakool
Thesis Co-Advisor	Assistant Professor Peerawut Suwanjan

ABSTRACT

The purpose of this research was study of employee satisfaction in service of computer department in Exel (Thailand) company limited.

The samples in this study were 144 employees in Exel (Thailand) company limited (Head Office) of year 2004. They were selected by stratified random sampling technique.

The research instrument was the questionnaire on 4 aspects of satisfaction for employer in service of computer department. These were the content of Technical, In-house program, Out source application and Network system. The fifty-seven item questionnaire possesses the reliability of 0.95.

The statistical techniques employed in the data analysis process were the frequency distribution, percentage, mean and standard deviation.

The results of the study revealed the followings :

The satisfaction of employer in Exel (Thailand) company limited (Head Office). Who Staff has worked for computer and get 2004 computer service from computer department were at the moderate level in all aspects.