

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญภาพ.....	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ข้อมูลพื้นที่.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิด.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ.....	18
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ.....	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการ.....	29
สวัสดิการของบริษัทพานาโซนิคฯ.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	52
ขั้นตอนที่ 1 สำรวจความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค.	
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแบบแนวทางการพัฒนาสวัสดิการรถรับส่ง.....	57
ผู้ให้ข้อมูล.....	57
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
บทที่ 4 ผลการวิจัย	59
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบสอบถาม.....	59
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิคฯ.....	61
ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิคฯ.....	66
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	70
สรุปผลการวิจัย.....	70
อภิปรายผล.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	74
รายการอ้างอิง.....	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ตารางบอกสายรถและจุดจอดต้นสาย.....	43
3.1 ค่าเฉลี่ยของรถแต่ละสายที่ได้แบบเชิงชั้นภูมิ.....	53
4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ.....	59
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมทั้งหมด.....	61
4.3 ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของ บริษัทพานาโซนิคด้านการบริการ.....	62
4.4 ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของ บริษัทพานาโซนิคด้านบรรยากาศภายในรถ.....	63
4.5 ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของ บริษัทพานาโซนิคด้านความปลอดภัย.....	64
4.6 ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของ บริษัทพานาโซนิคด้านพนักงานขับรถ.....	65

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิด.....	5
2.1	รูปแผนที่รหัสที่แสดงจุดจอดต้นสายทั้งหมด.....	45