

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 นิยามศัพท์	3
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
2.1.1 แนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)	5
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภค	7
2.1.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System: MIS)	7
2.1.4 แนวคิดสาเหตุของความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศไปใช้งาน (Cause of Implementation Success and Failure)	9
2.2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	
3.1 ขอบเขตของการศึกษา	11
3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์	11
3.3 กลุ่มตัวอย่าง และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	12
3.4 การรวบรวมข้อมูล	13
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	13
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	14

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ	16
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบคอมพิวเตอร์โครงข่ายของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกิจการ ได้แก่ ประเภทของกิจการ จำนวนพนักงาน และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน	31
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม(ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์) ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด	49
ตอนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการระบบสั่งซื้อสินค้าของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด โดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อระบบสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม(ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์) กับระบบสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	59
ตอนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด	65
ตอนที่ 7 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกิดจากการใช้บริการ	67
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	
5.1 สรุปผลการศึกษา	75
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	78
5.3 ข้อค้นพบ	81
5.4 ข้อเสนอแนะ	82
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก	85
ประวัติผู้เขียน	104

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกิจการ	16
4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
4.3 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัด ในด้านความใส่ใจ(Empathy)	19
4.4 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัด ในด้านความมั่นใจ(Assurance)	20
4.5 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัด ในด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม(Tangible)	22
4.6 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัด ในด้านการตอบสนองลูกค้า(Responsiveness)	24
4.7 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัด ในด้านความไว้วางใจ(Reliability)	26
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการสั่งซื้อสินค้าของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัดในด้านต่าง ๆ	27
4.9 ความพึงพอใจในปัจจัยย่อยสูงสุด 10 ลำดับแรกที่มีต่อการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด	28
4.10 ความพึงพอใจในปัจจัยย่อยต่ำที่สุด 5 ลำดับแรกที่มีต่อการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด จำแนกตามประเภทของกิจการ	31
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ จำแนกตามจำนวนพนักงาน	36
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน	43
4.14 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัดในด้านความใส่ใจ	49
4.15 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัดในด้านความมั่นใจ	51
4.16 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัดในด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม	52
4.17 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัดในด้านการการตอบสนองลูกค้า	54
4.18 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัดในด้านความไว้วางใจ	56
4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม (ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์) ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัดในด้านต่าง ๆ	57
4.20 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อระบบสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม(ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์) กับระบบสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	59

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.21	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อระบบสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม(ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์) กับระบบสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในด้านต่างๆ	64
4.22	แสดงจำนวน ร้อยละ เกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด	65
4.23	แสดงปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	67
4.24	แสดงข้อเสนอแนะจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	70

สารบัญภาพ

รูป

หน้า

- 1.1 เปรียบเทียบขั้นตอนการสั่งซื้อแบบเดิม และแบบการสั่งซื้อผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 2



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved