ชื่อการค้นคว้าอิสระ

คุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสคุกลาง ในสำนักงานคณะกรรมการ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย

นางสาวฐนกร กนิษฐานนท์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) คร.จริยา กลิ่นจันทร์ 2) ศ.คร.เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฎ์ ปีการศึกษา 2553 จำนวน 153 หน้า คำสำคัญ คุณภาพ การบริการ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสคุกลาง ในสำนักงาน คณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร ตามทัศนะของพนักงานที่ใช้บริการจัดหาพัสคุจาก ส่วนงานการพัสคุกลาง 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสคุกลาง ในสำนักงาน คณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร ตามทัศนะของพนักงานที่ใช้บริการจัดหาพัสคุจาก ส่วนงานการพัสคุกลาง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานที่ใช้บริการจัดหาพัสคุจาก ส่วนงานการพัสคุกลาง ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ค่าเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก ส่วนค้านการสนองตอบลูกค้า ด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ และค้านความใส่ใจ อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการ บริการของส่วนงานการพัสดุกลาง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับ การศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของส่วนงาน การพัสดุกลาง ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายค้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ค้านความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ค้านความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ค้านการสายจานการพัสดุกลาง ค้านการสายจานการพัสดุกลาง ค้านการสายจานการของส่วนงานการพัสดุกลาง ค้านการสายจานการของส่วนงานการพัสดุกลาง ค้านการสายจานการของส่วนงานการพัสดุกลาง ค้านการสายจานการของส่วนงานการพัสดุกลาง ค้านการสายจานการพัสกุกลาง ค้านการสายจานการของส่วนงานการพัสดุกลาง ค้านการสายจานการของส่วนงานการพัสดุกลาง ค้านการสายจานการของส่วนงานการพัสดุกลาง ค้านการสายจานการของส่วนงานการพัสดุกลาง ค้านการสายจานการของส่วนงานการพัสดุกลาง ค้านการสายจานการของส่วนงานการพัสดุกลาง ค้านการของส่วนงานการพัสดุกลาง ค้านการสายจานการของส่วนงานการพัสดุกลาง ค้านการของส่วนงานการพัสดุกลาง ค้านการของส่วนงานการพัสดุกลาง ค้านการของส่วนงานการพัสดุกลาง ค้านการของส่วนงานการของส่วนงานการพัสกุนการของส่วนงานการพัสการของส่วนงานการพัสดารของส่วนงานการพัสดุกลางการของส่วนงานการของส่วนงานการพัสดารของส่วนงานการพัสดารของส่วนงานการของส่วนงานการพัสการของส่วนงานการพัสดารของส่วนงานการพักของส่วนงานการของส่วนงานการของส่วนงานการของส่วนการของส่วนงานการของส่วนงานการของส่วนการของส่วนงานการของส่วนงานการของส่วนการของส่วน

Independent study title: Service Quality of General Procurement Sector in The Office of the National

Telecommunications Commission, Bangkok.

Researcher: Miss Thanakorn Kanisthanon. Degree: Master of Business Administration (General Management).

Dhonburi Rajabhat University Independent study advisor: 1) Dr.Jariya Klinjan

2) Prof.Dr.Raywat Chatreewisit. Academic year: 2010. 153 pp. Keywords: quality, service

Abstract

The purpose of this research were 1) to study service quality of General Procurement Sector in The Office of the National Telecommunications Commissions, Bangkok in point of view of officials using service of General Procurement Sector, 2) to compare service quality of General Procurement Sector in The Office of the National Telecommunications Commission, Bangkok from the points of view of officials using service of General Procurement Sector classified by demographic characteristics. The sample in this study consisted of 120 officials who used service of General Procurement Sector in The Office of the National Telecommunications Commission, Bangkok. The questionnaire was used as a research tool. Data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and ANOVA.

Research results revealed that 1) the overall five aspects of services quality of General Procurement Sector in the opinion of officials were at the average level. Aspect by aspect analyses revealed that opinion concerning assurance was high while the opinions on responsiveness, reliability, tangibles, and empathy were average, ranked in descending order from large to small; 2) comparative analysis of the officials' opinions concerning the overall five aspects of service quality of General Procurement Sector classified by demographic characteristics revealed that there was no significant difference in service quality of General Procurement Sector. Aspect by aspect analyses indicated that officials of different age had significantly different opinions concerning reliability at 0.01. Officials having different gender had significantly different opinions concerning assurance at 0.05. In addition, officials having different level of education exhibited significantly different opinions about responsiveness at 0.05.