

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันทั้งภาครัฐและเอกชนต่างต้องปรับปรุงและพัฒนาการทำงานกันอย่างขนานใหญ่ เพราะว่าการอยู่รอดและความก้าวหน้าขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า คือการบริการที่มีคุณภาพ ดังนั้นคุณภาพการบริการจึงเป็นเป้าหมายที่องค์กรทุกแห่งพยายามที่ทำให้ได้และต่างก็พยายามที่จะแข่งขันและค้นหาวิธีการต่าง ๆ ที่จะนำมาปรับใช้ในการให้บริการ แก่ผู้ที่มาติดต่อและเรียกได้ว่าการบริการเป็นส่วนหนึ่งที่จะชี้วัดความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กรนั้นด้วย ยิ่งเศรษฐกิจเป็นระบบเสรีมากเท่าใด สภาพการแข่งขันยิ่งรุนแรงมากขึ้นด้วย ทั้งองค์กรยิ่งจะต้องมุ่งสู่คุณภาพมากขึ้น โดยเฉพาะในภาคเอกชนซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักที่ต้องทุ่มเทและให้การส่งเสริมการบริการของตนเองเพื่อเป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ทั้งจากผู้ให้บริการ หรือองค์กรที่ให้บริการ ดังที่เรียกว่า วินาทีแห่งความเป็นจริง หรือ ช่วงเวลาที่ลูกค้าสัมผัสกับการบริการ (Moment of Truth: MOT) (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539, หน้า 20)

คุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ผู้ให้บริการควรจะได้รับจากการเข้ารับบริการไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของระบบใดก็ตาม โดยพื้นฐานแล้วจะมีหลักการที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน แต่ในความเหมือนของคำว่าคุณภาพอาจมีความหมายบางอย่างที่แตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของสินค้าที่จับต้องได้ หรือคุณภาพของบริการที่จับต้องไม่ได้ คุณภาพในการบริการสามารถพิจารณาได้จาก ความเชื่อถือได้ ความมีตัวตน การโต้ตอบจากพนักงาน ความไว้วางใจ และความเอาใจใส่ (จิรพร สุเมธิประสิทธิ์ และคณะ, 2544, หน้า 11) และการทำงานของส่วนงานการพัสดุกลางในสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติก็เป็นอีกส่วนงานหนึ่งที่ทำหน้าที่บริหารจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุและบริการที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับการใช้งานอย่างประหยัดปลอดภัยพร้อมสำหรับการให้บริการสนับสนุนการดำเนินการของ สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และตอบสนองนโยบายของ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในด้านการจัดสรร ควบคุม กำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม

เพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการพัสดุ กับหน่วยงานอื่นที่มาติดต่อ ดังนั้น คุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกกลางในสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงหมายถึงการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เนื่องจากการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้งานในความรับผิดชอบเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ให้กับส่วนงานต่าง ๆ ในสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

กิจกรรมทุกอย่างของ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ต้องใช้สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ตลอดจนยานพาหนะและการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานและประชาชน การได้มาซึ่งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้เพื่อการปฏิบัติงานจำเป็นต้องทำตามระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาพัสดุในช่วงแรกที่เริ่มก่อตั้ง ก็ใช้หลักเกณฑ์ในการจัดหาพัสดุต่าง ๆ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และต่อมาได้มีการออกระเบียบที่เกี่ยวกับการพัสดุของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เมื่อ พ.ศ. 2548 พร้อม ๆ กับประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่เกี่ยวกับการพัสดุกอีกหลายฉบับ และต่อมาในปี 2550 ได้มีการแก้ไขระเบียบที่เกี่ยวกับการพัสดุในสาระสำคัญ ดังนั้นส่วนงานการพัสดุกกลางจึงมีภารกิจในการให้บริการเกี่ยวกับ การจัดหาพัสดุ และให้บริการแก่ส่วนงานต่าง ๆ ในสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ อย่างมีคุณภาพ สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงต้องมีการบริหารจัดการงานที่ดี

การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การบริการต่อผู้ใช้บริการ เกิดความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังแสดงถึงคุณภาพในการปฏิบัติงาน หรือคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นเพื่อการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในส่วนงานการพัสดุกกลางให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกกลางในสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงานพัสดุ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ให้สามารถทำหน้าที่ได้ประสบความสำเร็จและการบริการดังกล่าว สามารถที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด และนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานในส่วนงานการพัสดุกกลางของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ในสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร ตามทัศนคติของพนักงานที่ใช้บริการจัดหาพัสดุจากส่วนงานการพัสดุกลาง

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ในสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร ตามทัศนคติของพนักงานที่ใช้บริการจัดหาพัสดุจากส่วนงานการพัสดุกลาง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

## สมมุติฐานของการวิจัย

คุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ในสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร ตามทัศนคติของพนักงานที่ใช้บริการจัดหาพัสดุจากส่วนงานการพัสดุกลาง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลางในสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานที่ใช้บริการจัดหาพัสดุจากส่วนงานการพัสดุกลาง ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร จำนวน 175 คน (ที่มา: จากพนักงานที่มาใช้บริการ โดยมีการจัดบันทึกไว้ประมาณปีละ 175 คน , สำนักบริหารทั่วไป , 1 สิงหาคม 2553) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p.608)

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- เพศ
- อายุ

- ระดับการศึกษา
- ตำแหน่งงาน
- อายุการทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ คุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ได้แก่

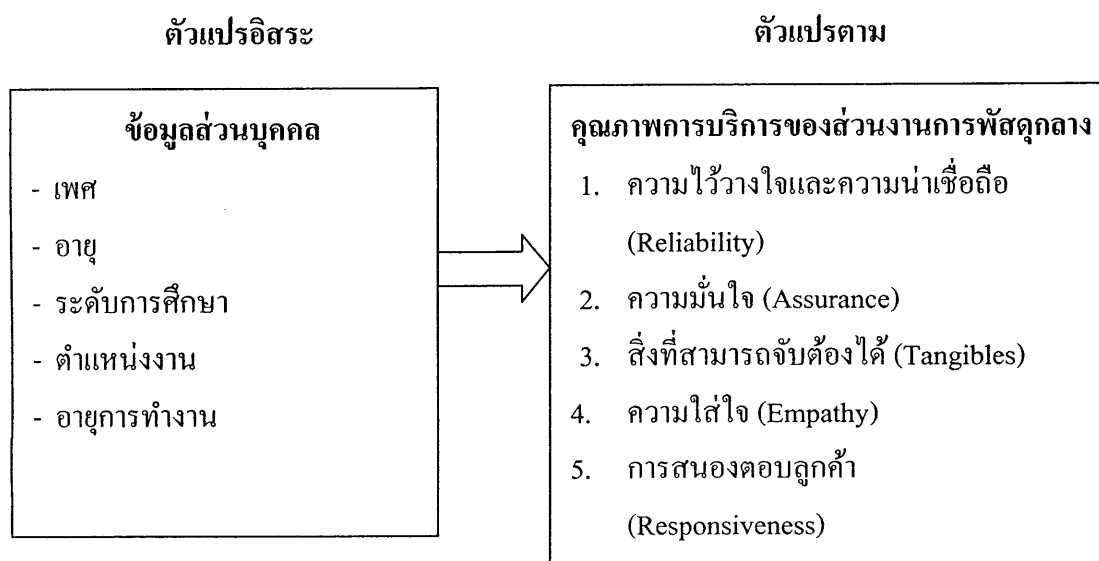
- ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ (Reliability)
- ความมั่นใจ (Assurance)
- สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles)
- ความใส่ใจ (Empathy)
- การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)

### 3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ระหว่างเดือน กันยายน – พฤศจิกายน

2553

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ในสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์การวัดคุณภาพของการบริการของธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุรุทยา (2547, หน้า 186) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริการ หมายถึง กระบวนการ / กระบวนการกิจกรรม ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาพัสดุ

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสอดคล้องของบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ แบ่งออกเป็น

1. ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถให้บริการตรงตามความต้องการได้อย่างถูกต้องและไว้วางใจได้

2. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง เจ้าหน้าที่พัสดุ มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในการจัดหาพัสดุ มีความสุภาพ มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการได้

3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือที่ใช้ในการบริการต้องมีมาตรฐานและพร้อมที่จะใช้งาน รวมถึงเจ้าหน้าที่พัสดุที่มีความพร้อมในการให้บริการกับผู้ใช้บริการ

4. ความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง เจ้าหน้าที่พัสดุต้องให้ความสนใจ สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย และเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ

5. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง เต็มใจที่จะให้บริการต่อผู้ใช้บริการได้อย่างทันที ถูกต้องตามระเบียบ รวดเร็ว และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

เจ้าหน้าที่พัสดุ หมายถึง พนักงานตามที่ตั้งสำนักงานกำหนด ซึ่งดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการพัสดุ หรือผู้ได้รับแต่งตั้งจากเลขาธิการให้มีหน้าที่หรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัสดุตามระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ส่วนงานการพัสดุกกลาง หมายถึง ส่วนงานที่รับผิดชอบในการจัดหาพัสดุ และติดต่อประสานงาน ให้กับส่วนงานอื่น ๆ ในสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ผู้ใช้บริการ หมายถึง พนักงานที่ได้รับการแต่งตั้งตามคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่พัสดุของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และพนักงานที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการจัดซื้อ/จัดจ้าง คณะกรรมการตรวจรับงานจ้างจากส่วนงานอื่น ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร

การจัดหาพัสดุ หมายถึง การบริการเกี่ยวกับ การซื้อ การจ้าง การจ้างที่ปรึกษา การแลกเปลี่ยน การเช่า

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการกำหนดศักยภาพคุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ในสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา วางแผนพัฒนาการปฏิบัติงาน และปรับปรุงการบริการคุณภาพการปฏิบัติงานในส่วนงานการพัสดุกลางของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ให้มีความสะดวกรวดเร็ว ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ
3. ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป