ชื่อภาคนิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับ-ส่งพัสดุของส่วนคลังพัสดุบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัย นางบุษยา จันทร์โพธิ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ (การตลาด) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ผศ.ดร.ยุวลักษณ์ เวชวิทยาขลัง 2) รศ.ปรีชา วัฒนาทิพยธำรงค์ 3) ผศ.นิภา เมธธาวีชัย ปีการศึกษา 2550 จำนวน 69 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจ การให้บริการรับ-ส่งพัสดุ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับ-ส่งพัสดุของส่วนคลังพัสดุบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับ-ส่งพัสดุของส่วนคลังพัสดุ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหา ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการรับ-ส่งพัสดุของส่วนคลังพัสดุ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน คือ ด้านพัสดุ ด้านพนักงานขนส่ง ด้านระยะเวลาจัดส่ง ด้านสถานที่จัดส่งและการบริการอื่นๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 4 รายการ คือ การให้บริการขนส่งพัสดุได้ทันตามเวลาที่ต้องการใช้พัสดุ สภาพความเรียบร้อยของพัสดุที่ขนส่ง ความครบถ้วนของพัสดุที่ขนส่ง และความรวดเร็วในการนำส่งพัสดุเร่งด่วนและสำคัญ การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการรับ-ส่งพัสดุของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า เฉพาะผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านพนักงานขนส่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้บริการที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการบริการอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ลายมือชื่อนักศึกษา..

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1..............................2..............................3..............................

Term paper title Factors Affecting Service user Satisfaction Towards Parcel Delivery of Warehouse Sector of TOT Public Company Limited.

Researcher Mrs. Busaya Junpo. Master of Business Administration (Marketing). Dhonburi Rajabhat University. Term paper advisors: 1) Asst. Prof. Dr. Yuwalak Vejwittayaklung 2) Assoc. Prof. Preecha Wattanatipthumrong 3) Asst. Prof. Nipa Mettavechai Academic year: 2007. 69 pp.

Keywords: satisfaction, parcel delivery

Abstract

The purposes of this research were to study factors affecting service user satisfaction towards parcel delivery of warehouse sector of TOT public company limited, and to compare factors affecting service user satisfaction towards parcel delivery of warehouse sector of TOT public company limited, classified by demographic traits. There were 377 samples. The questionnaire was research tool. Using the package program, the statistical data analysis were as frequency, mean, standard deviation, t-test and analysis of variance.

The findings revealed that: factors affecting service user satisfaction towards parcel delivery of warehouse sector overall was at moderate level. When considered aspect by aspect, the service user satisfactions in all aspects, which were the parcel aspect, the delivery staff aspect, the delivery period, the place aspect and the other services aspect, were at moderate level. When considered item by item, the service user satisfactions were at high level. The comparison results of factors affecting service user satisfaction towards parcel delivery of warehouse sector, classified by demographic traits indicated the service user with different education had satisfaction in the delivery staff aspect with statistical difference at significance level of 0.01 and with different work in the other services aspect with statistical difference at significance level of 0.01.

Student's signature ....

Term paper advisors' signature 1. .... 2. .... 3. ....