

ชื่อเรื่อง : ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการ
ผู้วิจัย : จันทร์เพ็ญ วิศัลยาขจรเดช, นที ปัจฉิมมา
ปีการศึกษา : 2566

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการ 2. ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ และกระบวนการบริหารที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการ การศึกษาใช้การศึกษาเชิงปริมาณเพื่อทราบถึงข้อมูลพื้นฐานรวมถึงส่วนประสมทางการตลาดกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการ จากการศึกษาข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย ใช้วิธีวิเคราะห์ทางสถิติได้แก่เครื่องมือทางเทคนิคสถิติ Structural Equation Modeling

ผลการศึกษารูปได้ว่าทั้งปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และกระบวนการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการ โดยองค์ประกอบปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุดคือทำให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และน้อยที่สุดคือปัจจัยทางด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุดคือการจัดการองค์กร และน้อยที่สุดคือปัจจัยทางด้านการวางแผน ปัจจัยด้านองค์ประกอบการบริหารจัดการ ตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุดคือการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และน้อยที่สุดคือปัจจัยทางด้านกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, กระบวนการบริหารจัดการ, มาตรฐานการจัดการ

Title : Relationship of Factors that effect on Development Model for Management Standards
Researcher : Chanpen Wisunyakhajorndej, Natee Padchimma
Academic Year : 2023

ABSTRACT

The objective of this research is 1. Study factors that effect on development model for management standards. 2. Study the relationship between service quality and management processes that influence the development of management standards. The study uses quantitative studies to know basic information including the marketing mix, service quality management processes. From the study of data from a sample of 400 people, statistical analysis methods were used, including the statistical technical tool Structural Equation Modeling (SEM).

The results found that all quality of service, the management process had a positive influence on the development of management standards for factor of quality of service, the most important variable was customer confidence and the customer service. for factor of management process, the most important variable was organizational management. the least was planning factor. for factor of configuration of management, the most important variable was the development of human resources and the least was the factor of quality development.

Keyword: Services quality, Management process, Management standards