

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(13)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมุติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	7
แนวทางการบริหารงานพัสดุ	26
ประวัติความเป็นมาของ สำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ	28
ขั้นตอนการดำเนินงานของส่วนงานการพัสดุ สำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	61
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	61
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล	62
การวิเคราะห์ข้อมูล	62
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	63
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์คุณภาพการบริการของส่วนงานพัสดุกลาง ในสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร	69
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพการบริการของส่วนงาน การพัสดุกลาง ในสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของพนักงานที่ใช้บริการจัดหาพัสดุ จากส่วนงานพัสดุกลาง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	104
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	129
วิธีดำเนินการวิจัย	129
สรุปผลการวิจัย	130
อภิปรายผล	135
ข้อเสนอแนะ	139
ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป	141
บรรณานุกรม	143

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	149
ประวัติผู้วิจัย	155

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.1	เกณฑ์ทั่วไปที่ลูกค้าใช้ในการวัดคุณภาพของการบริการ	20
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ในทัศนะของพนักงานที่ใช้บริการจัดหาพัสดุจากส่วนงานพัสดุกลาง จำแนกตามเพศ	69
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ในทัศนะของพนักงานที่ใช้บริการจัดหาพัสดุจากส่วนงานพัสดุกลาง จำแนกตามอายุ	75
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ในทัศนะของพนักงานที่ใช้บริการจัดหาพัสดุจากส่วนงานพัสดุกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา	82
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ในทัศนะของพนักงานที่ใช้บริการจัดหาพัสดุจากส่วนงานพัสดุกลาง จำแนกตามตำแหน่งงาน	89
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ในทัศนะของพนักงานที่ใช้บริการจัดหาพัสดุจากส่วนงานพัสดุกลาง จำแนกตามอายุการทำงาน	97
4.7	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ในทัศนะของพนักงานที่ใช้บริการจัดหาพัสดุจากส่วนงานพัสดุกลาง จำแนกตามเพศ	104
4.8	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ในทัศนะของพนักงานที่ใช้บริการจัดหาพัสดุจากส่วนงานพัสดุกลาง จำแนกตามอายุ	108
4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ในทัศนะของพนักงานที่ใช้บริการจัดหาพัสดุจากส่วนงานพัสดุกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา	113
4.10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ในทัศนะของพนักงานที่ใช้บริการจัดหาพัสดุจากส่วนงานพัสดุกลาง จำแนกตามตำแหน่งงาน	118

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพการบริการของส่วนงานการพัสดุกลาง ในทัศนะของพนักงานที่ใช้บริการจัดหาพัสดุจากส่วนงานพัสดุกลาง จำแนกตามอายุการทำงาน	123

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1 มิติการประเมินคุณภาพบริการ	23
2.2 ลำดับความสำคัญของคุณภาพในการบริการ	25
2.3 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	32