

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
ทฤษฎีเกี่ยวกับงานบริการ	7
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ	11
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนงานของพนักงาน	14
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>23</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล	24

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	24
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	25
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>27</b>
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมา บริการของหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	31
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะ ส่วนบุคคล	50
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>63</b>
สรุปผลการวิจัย	64
อภิปรายผล	67
ข้อเสนอแนะ	69
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>71</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>73</b>
แบบสอบถาม	75
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>79</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	27
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ จำแนกตามเพศ	31
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน รับจ้างเหมาบริการ จำแนกตามอายุ	35
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ จำแนกตามอายุงาน	40
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	45
4.6	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ จำแนกตามเพศ	50
4.7	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ จำแนกตามอายุ	53
4.8	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ จำแนกตามอายุงาน	55
4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	59

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1	ระดับความคาดหวังในบริการของลูกค้าหรือผู้ว่าจ้าง	10

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี