

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน โครงข่าย สื่อสัญญาณในเขตนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน โครงข่าย สื่อสัญญาณในเขตนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน ซึ่งมีผลต่อการให้บริการ โครงข่าย สื่อสัญญาณ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานให้บริการด้าน โครงข่าย สื่อสัญญาณ ในเขตนครหลวง พนักงาน จำนวนพนักงาน 127 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน โครงข่าย สื่อสัญญาณในเขตนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) รวมทั้งหมด จำนวน 19 ข้อ

3. วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ด้วยวิธีสะดวก ระหว่างวันที่ 1 - 11 กันยายน 2552 ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 127 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน F-test ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ(Percentage)
2. วิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (μ) ของคะแนน ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลโดยใช้ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (μ) ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานโครงข่ายสื่อสารสัญญาณในเขตนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานโครงข่ายสื่อสารสัญญาณในเขตนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 36 – 40 ปี ร้อยละ 52.76 รองลงมาอายุ 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 29.92 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 81.10 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 11.81 อายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงาน 10 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.48 รองลงมาอายุงาน 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 18.11 สำหรับตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 6 ร้อยละ 51.97 รองลงมาในระดับ 7 ร้อยละ 26.77 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ที่ 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.39 รองลงมารายได้อยู่ที่มากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 29.13

2. วิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานโครงข่ายสื่อสารสัญญาณในเขตนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน โครงข่าย สื่อสัญญาณ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ดังนี้

1. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประสานงาน พนักงานมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.58$) ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ พนักงานทุกอายุ การศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ทุกอายุงาน ยกเว้น ผู้ที่มีอายุงาน 16–20 ปี ทุกตำแหน่งงาน ยกเว้น ระดับ 5 ทุกรายได้ ยกเว้น 20,000–30,000 บาท

2. หน่วยงานควรปรับปรุงสถานที่ทำงานให้ดีกว่านี้ พนักงานมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.70$) ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ พนักงานทุกอายุ ทุกระดับการศึกษา ทุกอายุงาน ทุกตำแหน่งงาน ทุกรายได้

3. มีความสะดวกในการเดินทาง ไปปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.50$) ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ พนักงานทุกอายุ ยกเว้น ผู้ที่มีอายุมากกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุงานน้อยกว่า 10 ปี และ 10–15 ปี ตำแหน่งงาน ตำแหน่งระดับ 5 และระดับ 5 ทุกรายได้ ยกเว้น มากกว่า 40,000 บาท

4. งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น พนักงานมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.63$) ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ พนักงานทุกอายุ ยกเว้น ผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อายุงานน้อยกว่า 10 ปี และ 10–15 ปี ทุกตำแหน่งงาน ยกเว้น สูงกว่าระดับ 6 ทุกรายได้ ยกเว้น มากกว่า 40,000 บาท

5. ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี พนักงานมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.66$) ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ พนักงานทุกอายุ ยกเว้น ผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อายุงานน้อยกว่า 10 ปี และ 10–15 ปี ทุกตำแหน่งงาน ทุกรายได้ ยกเว้น มากกว่า 40,000 บาท

6. การทำงานในบริษัทนี้ ทำให้ชีวิตมีความมั่นคง พนักงานมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.59$) ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ พนักงานทุกอายุ ยกเว้น ผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ทุกระดับการศึกษา อายุงาน 10–15 ปี ตำแหน่งงาน ระดับ 5 และระดับ 6 รายได้ 20,000–30,000 บาท และ 30,001–40,000 บาท

7. มีเป้าหมายในการทำงานอยู่เสมอ พนักงานมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.52$) ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ พนักงานทุกอายุ ยกเว้น ผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อายุงาน 10–15 ปี ตำแหน่งงาน ระดับ 5 และระดับ 6 รายได้ 20,000–30,000 บาท และ 30,001–40,000 บาท

8. มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบอย่างดี พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.56$) ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ พนักงานอายุ 36 – 40 ปี และมากกว่า 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ทุกอายุงาน ยกเว้นน้อยกว่า 10 ปี ตำแหน่งงาน ระดับ 6 และมากกว่าระดับ 6 รายได้ 30,001 – 40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท

9. ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.92$) ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ พนักงานทุกอายุ ทุกระดับการศึกษา ทุกอายุงาน ทุกตำแหน่งงาน ทุกรายได้

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของคะแนน ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานโครงการสายสื่อสารสัญญาณในเขตนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน โครงการสายสื่อสารสัญญาณในเขตนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานโครงการสายสื่อสารสัญญาณในเขตนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ดังนี้

1. หน่วยงานมีอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอกับการทำงาน

พนักงานที่มีอายุต่างกัน และพนักงานที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน และพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประสานงาน

พนักงานที่มีอายุต่างกัน อายุงานต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. หน่วยงานควรปรับปรุงสถานที่ทำงานให้ดีกว่านี้

พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4. การได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน

พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. มีความสะดวกในการเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่

พนักงานที่มีอายุต่างกัน อายุงานต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

6. รถยนต์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความสะดวกปลอดภัย

พนักงานที่มีอายุต่างกัน อายุงานต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

7. ได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม

พนักงานที่มีอายุต่างกัน อายุงานต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

8. งานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น

พนักงานที่มีอายุต่างกัน อายุงานต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

9. ได้รับค่าจ้าง/เงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและปริมาณงานที่รับผิดชอบ

พนักงานที่มีอายุต่างกัน อายุงานต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

10. ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี

พนักงานที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน อายุงานต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

11. การทำงานในบริษัทนี้ ทำให้ชีวิตมีความมั่นคง

พนักงานที่มีอายุต่างกัน อายุงานต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

12. มีเป้าหมายในการทำงานอยู่เสมอ

พนักงานที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน อายุงานต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

13. ชอบทำงานที่ท้าทายความสามารถ

พนักงานที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน อายุงานต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

14. ระยะทางระหว่างบ้านพักกับที่ทำงานมีผลกับประสิทธิภาพการทำงาน

พนักงานที่มีอายุต่างกัน อายุงานต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

15. มักจะปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้ดีขึ้นเสมอ

พนักงานที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน อายุงานต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

16. ทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตรงเวลาอยู่เสมอ

พนักงานที่มีอายุต่างกัน อายุงานต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

17. มีการจัดลำดับความสำคัญของงานเสมอ

พนักงานที่มีอายุต่างกัน อายุงานต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

18. มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี

พนักงานที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน อายุงานต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

19. ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

พนักงานที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน อายุงานต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน โครงข่ายสื่อสัญญาณในเขตนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้นำข้อมูลมาอภิปรายผลดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 36 – 40 ปี ร้อยละ 52.76 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 81.10 อายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงาน 10 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.48 สำหรับตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 6 ร้อยละ 51.97 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ที่ 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.39

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานโครงข่าย สื่อสัญญาณในเขตนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

พนักงานความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานโครงข่าย
สื่อสัญญาณในเขตนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก 2 อันดับแรกคือ

1. ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ใน
ในระดับมาก ($\mu = 3.92$) ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ พนักงานทุกอายุ ทุกระดับการศึกษา ทุกอายุงาน ทุกตำแหน่ง
งาน และทุกรายได้

จากข้อค้นพบดังกล่าว พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูง เนื่องจากเป็นงานที่
ให้บริการทางด้านเทคโนโลยี ต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอยู่เสมอ

2. หน่วยงานควรปรับปรุงสถานที่ทำงานให้ดีกว่านี้ พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก ($\mu = 3.70$) ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ พนักงานทุกอายุ ทุกระดับการศึกษา ทุกอายุงาน ทุกตำแหน่ง
งาน และทุกรายได้

จากข้อค้นพบดังกล่าว อุปกรณ์โครงข่ายสื่อสัญญาณมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น
เพื่อให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา แต่พื้นที่ยังคงเท่าเดิม ประกอบกับจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้เกิด
ความแออัดและไม่มีความสะดวกในการปฏิบัติงาน

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพใน การให้บริการของพนักงานโครงข่ายสื่อสัญญาณในเขตนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการ
ให้บริการของพนักงานโครงข่ายสื่อสัญญาณในเขตนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ใน
ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาตามลักษณะส่วนบุคคล
ดังนี้

พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.01 ทุกรายการ ยกเว้น หน่วยงานควรปรับปรุงสถานที่ทำงานให้ดีกว่านี้ แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือ การได้รับความสะดวกในการ
ติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.01 จำนวน 6 รายการ คือ 1. ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี 2. มีเป้าหมายใน
การทำงานอยู่เสมอ 3. ชอบทำงานที่ท้าทายความสามารถ 4. มักจะปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้ดี

อยู่เสมอ 5. มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี 6. ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 รายการ คือ 1. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประสานงาน 2. มีความสะดวกในการเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ 3. ได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม 4. งานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ ยกเว้น หน่วยงานมีอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอกับการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จำนวน 1 รายการ คือ การได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน

พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ ยกเว้น 2 รายการ คือ 1. หน่วยงานมีอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอกับการทำงาน 2. การได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ ยกเว้น 1 รายการ คือ การได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน โครงข่ายสื่อสัญญาณในเขตนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน โครงข่ายสื่อสัญญาณในเขตนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรศึกษาพฤติกรรมและความสามารถในการให้บริการ
2. ควรศึกษา ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน โครงข่ายสื่อสัญญาณ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แยกตามเขตนครหลวง