

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน โคร่งข่ายสื่อสัญญาณ
ในเขตนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัย นายพงศธร โปบุตร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ(การตลาด)
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ดร.จริยา กลิ่นจันทร์ 2) ศ.ดร.เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์
ปีการศึกษา 2552 จำนวน 111 หน้า คำสำคัญ ประสิทธิภาพ การให้บริการ โคร่งข่ายสื่อสัญญาณ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน โคร่งข่ายสื่อสัญญาณในเขตนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ โคร่งข่ายสื่อสัญญาณของพนักงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 127 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน โคร่งข่าย สื่อสัญญาณในเขตนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 12 รายการ 2 อันดับแรกคือ พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และหน่วยงานควรปรับปรุงสถานที่ให้ดีกว่านี้ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ โคร่งข่ายสื่อสัญญาณของพนักงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มี อายุ อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Independent study title: Opinions toward Efficiency in Service Provided for Workers in Transmission System of TOT PCL, Chet Nacho Lang

Researcher: Mr. Pongsathorn Phobutr. Degree: Master of Business Administration (Marketing). Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Dr.Jariya Klinjan. 2) Prof. Dr.Rawat Chatreewisit. Academic year: 2009. 111 pp. Keywords: Efficiency, Service, Transmission System.

Abstract

The objectives of this research were to study opinions toward efficiency in service provided for workers in Transmission System of TOT PCL, Khet Nakhon Luang, and to compare these workers' opinions based on their personal characteristics. The sample consisted of 127 workers. Questionnaires were used for data collection.. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation and analysis of variance.

The results showed that the workers' overall opinion toward efficiency in service was at medium level. Item by item analyses revealed that the 12 items were at high level, with the two highest being "workers had fully used their knowledge and ability in their work performance and that the organization should improve the workplace". The comparison of opinions based on personal characteristics showed that workers having different age, work experience, position, and monthly income had significantly different opinions at 0.01, while those with different educational levels were significantly different at 0.05.

Student's signature.....

Independent study advisors' signature 1.....2.....