

# 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
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
<b>บทที่ 2 เอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	7
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	16
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	20
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
<b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย</b>	<b>35</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
วิธีการรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	36
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>39</b>
วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ จำแนกตาม ข้อมูลส่วนบุคคล	43
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b>	<b>93</b>
วิธีดำเนินการวิจัย	93
สรุปผลการวิจัย	94
การอภิปรายผล	98
ข้อเสนอแนะ	100
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>101</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>105</b>
แบบสอบถาม	107
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>111</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	40
4.2	ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน โครงข่ายสื่อสารสัญญาณในเขตนครหลวง จำแนกตามอายุ	43
4.3	ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน โครงข่ายสื่อสารสัญญาณในเขตนครหลวง จำแนกตามระดับการศึกษา	47
4.4	ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน โครงข่ายสื่อสารสัญญาณในเขตนครหลวง จำแนกตามอายุงาน	51
4.5	ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน โครงข่ายสื่อสารสัญญาณในเขตนครหลวง จำแนกตามตำแหน่งงาน	56
4.6	ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน โครงข่ายสื่อสารสัญญาณในเขตนครหลวง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	61
4.7	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการ ให้บริการของพนักงาน โครงข่ายสื่อสารสัญญาณในเขตนครหลวง จำแนกตามอายุ	66
4.8	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการ ให้บริการของพนักงาน โครงข่ายสื่อสารสัญญาณในเขตนครหลวง จำแนกตามระดับ การศึกษา	71
4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการ ให้บริการของพนักงาน โครงข่ายสื่อสารสัญญาณในเขตนครหลวง จำแนกตามอายุงาน	76
4.10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการ ให้บริการของพนักงาน โครงข่ายสื่อสารสัญญาณในเขตนครหลวง จำแนกตามตำแหน่ง งาน	81
4.11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการ ให้บริการของพนักงาน โครงข่ายสื่อสารสัญญาณในเขตนครหลวง จำแนกตามรายได้ต่อ เดือน	87

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1 การปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ	15
2.2 แสดงการเชื่อมโยงโครงข่ายสื่อสัญญาณระหว่างชุมสายโทรศัพท์ในเขตนครหลวง	29
2.3 แสดงขอบเขตการให้บริการของพนักงานโครงข่ายสื่อสัญญาณ	30

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี