

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวความคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการเกษียณอายุ	4
โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ประจำปี 2548	8
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	15
ขอบเขตประชากร	15
ขอบเขตเนื้อหา	15
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	16
การรวบรวมข้อมูล	16
การวิเคราะห์ข้อมูล	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	18
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง ต่อ โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548	26
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง ต่อ โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548	74
บทที่ 5 สรุป และอภิปรายผลการศึกษา	81
สรุปผลการศึกษา	81
อภิปรายผล	85
ข้อจำกัดของการศึกษา	86
ข้อเสนอแนะสำหรับการประยุกต์ใช้	86
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต	87
บรรณานุกรม	89

ภาคผนวก

91

ประวัติผู้เขียน

97

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด	18
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	19
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	19
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน	20
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน	20
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส	21
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณวุฒิแรกเข้า	21
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณวุฒิปัจจุบัน	22
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่ง	23
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะงาน	23
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระที่ต้องรับผิดชอบ	24
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของภาระที่ต้องรับผิดชอบ	24
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโรคประจำตัว	25
14 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวง ต่อ โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548	26
15 แสดงความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวง ต่อ โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 ด้านคุณสมบัติผู้เข้าร่วม โครงการ	27
16 แสดงความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวง ต่อ โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 ด้านการนับระยะเวลา	29
17 แสดงความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวง ต่อ โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 ด้านผลตอบแทนที่จะได้รับในการเข้าร่วม โครงการ	30

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวง ต่อ โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 ด้านระยะเวลาของโครงการ	33
19 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวง ต่อ โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 จำแนกตามอายุ	34
20 แสดงความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวง ที่มีต่อด้านคุณสมบัติของผู้เข้าร่วม โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 จำแนกตามอายุ	35
21 แสดงความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวง ที่มีต่อด้านการนับระยะเวลาของผู้เข้าร่วม โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 จำแนกตามอายุ	37
22 แสดงความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวง ที่มีต่อด้านผลตอบแทนที่จะได้รับในการเข้าร่วม โครงการลาออก ก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 จำแนกตามอายุ	38
23 แสดงความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวง ที่มีต่อด้านระยะเวลาของโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 จำแนกตามอายุ	41
24 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวง ต่อ โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 จำแนกตามอายุการทำงาน	43
25 แสดงความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวง ที่มีต่อด้านคุณสมบัติของผู้เข้าร่วม โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 จำแนกตามอายุการทำงาน	45

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
26	แสดงความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวง ที่มีต่อด้านการนับระยะเวลาของผู้เข้าร่วม โครงการลาออก ก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 จำแนกตามอายุการทำงาน	48
27	แสดงความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวง ที่มีต่อด้านผลตอบแทนที่จะได้รับในการเข้าร่วม โครงการลาออก ก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 จำแนกตามอายุการทำงาน	50
28	แสดงความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวง ที่มีต่อด้านระยะเวลาของ โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 จำแนกตามอายุการทำงาน	56
29	แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวง ต่อ โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 จำแนกตามคุณวุฒิปัจจุบัน	58
30	แสดงความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวง ที่มีต่อด้านคุณสมบัติของผู้เข้าร่วม โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 จำแนกตามคุณวุฒิปัจจุบัน	60
31	แสดงความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวง ที่มีต่อด้านการนับระยะเวลาของผู้เข้าร่วม โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 จำแนกตามคุณวุฒิปัจจุบัน	64
32	แสดงความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวง ที่มีต่อด้านผลตอบแทนที่จะได้รับในการเข้าร่วม โครงการลาออก ก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 จำแนกตามคุณวุฒิปัจจุบัน	66
33	แสดงความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวง ที่มีต่อด้านระยะเวลาของ โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 จำแนกตามคุณวุฒิปัจจุบัน	72

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกณฑ์ที่ควรใช้ในการพิจารณาคัดเลือกผู้มีสิทธิ์เข้าร่วม โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ	74
35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุที่ควรกำหนดให้กับผู้เข้าร่วม โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ	75
36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงานที่ควรกำหนดให้กับผู้เข้าร่วม โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ	76
37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อความเพียงพอของผลตอบแทนที่จะได้รับและใช้ในการใช้ชีวิตหลังการลาออก	76
38 แสดงผลตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการใช้ชีวิตหลังการลาออก จำแนกตามเหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถาม	77
39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสนใจเข้าร่วมโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ	78
40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกิจกรรมเพื่อแนะแนวทางและให้ความรู้กับผู้สนใจสมัครเข้าร่วม โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ	79
41 แสดงข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	80