



ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ
บริษัท สยามมิชลิน จำกัด
Opinion on Operation Conducted by Service Personnel
of Siam Michelin Company, Limited.

วิชัย สัมโอชา
Vichai Somocha

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันรัชต์ภาคย์
มกราคม 2558

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ

บริษัท สยามมิชชลิน จำกัด

โดย

วิชัย สัมโฆษา

หลักสูตร

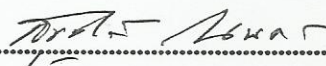
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)

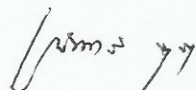
อาจารย์ที่ปรึกษา


ดร.ชรินทร์ วิชชุดา

ปีที่สำเร็จการศึกษา

2557


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุขจิตต์ ฉ นคร)


.....กรรมการ / อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร. ชรินทร์ วิชชุดา)


.....ผู้อำนวยการหลักสูตร
(ดร. พิชัย ทรัพย์เกิด)

วิชัย สัมโอชา ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ
 บริษัท สยามมิชชลิน จำกัด
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ชนินทร์ วิชชุดา

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ บริษัทสยามมิชชลิน จำกัด ” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายบริการ บริษัทสยามมิชชลิน จำกัด 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ บริษัทสยามมิชชลิน จำกัด 3) เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ บริษัทสยามมิชชลิน จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บริษัทสยามมิชชลิน จำกัด จำนวน 168 คน ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t-test และ ค่าสถิติ F-test หรือความแปรปรวนชนิดทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ในการวิจัยครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุไม่เกิน 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ บริษัทสยามมิชชลิน จำกัด ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสำนักงาน ด้านผลตอบแทน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนด้านผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง หนึ่งพบว่าพนักงานบริการที่มี อายุ สถานภาพและระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานฝ่ายบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานบริการที่มี เพศ ประสบการณ์ทำงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5

Abstract

This research titled "Opinion on operation conducted by service personnel of Siam Michelin Co., Ltd." had the following objectives 1) to study personal factors of service personnel of Siam Michelin Co., Ltd. 2) to study their opinion on their operational efficiency 3) to compare their opinion on operational efficiency based on their personal factors. Samples included 168 service personnel. Questionnaire was used to collect the data. Statistics used in the analysis included t-test, F-test (One-way ANOVA) and Scheffe's multiple comparison test at $\alpha = 0.05$.

Outcome of the research revealed that the majority of respondents were male, less than 30 years of age, bachelor degree graduates, married with average monthly income less than 10,000 baht. The scores on the factors influential to operational efficiency of Siam Michelin Company's service personnel, overall, was high on a given rating scale. Factors with high scores were operation, office atmosphere, compensation, performance appraisal. Score on superiors was medium. It turned out that personnel with different ages, marital status, levels of education did not differ in their opinion on operational efficiency of service personnel. Personnel with different sexes, working experience and levels of income did differ in their opinion on operational efficiency of service personnel at 0.05 level of significance.