

ชื่อภาคนิพนธ์ ความคิดเห็นของหัวหน้างานที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมา
บริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผู้วิจัย นางสาวณัฐการณ์ พรประพันธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ (การตลาด)
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ผศ.ดร.ยุวลักษณ์ เวชวิทยาสัง 2) รศ.ปรีชา วัฒนาทิพย์ธำรงค์
3) ผศ. นิภา เมธธาวิชัย ปีการศึกษา 2552 จำนวน 79 หน้า คำสำคัญ ความคิดเห็น พนักงาน รับจ้างเหมาบริการ

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของหัวหน้างานที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ
พนักงานรับจ้างเหมาบริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มี
ต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล กลุ่ม
ตัวอย่าง คือ หัวหน้างานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 138 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ
วิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที
และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้างานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมา
บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก
จำนวน 4 ด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้าน
ความมั่นใจ ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้าง
เหมาบริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า หัวหน้างานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ
คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หัวหน้างานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ด้านการบริการ แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หัวหน้างานที่มีอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ด้านความรับผิดชอบ และ
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1).....2).....3).....

Term paper title: Supervisors' Opinions Toward Quality in Operation of All-Service-Employed Officers at Headquarters of TOT Co.,Ltd.

Researcher: Ms. Nattakarn Pornprapun. Degree: Master of Business Administration (marketing). Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Asst. Prof. Dr.Yuwalak Vejwittayaklung 2) Assoc. Prof. Preecha Wattanatipthumrong 3) Asst. Prof. Nipa Mettavechai. Academic year : 2009. 79 pp. Keywords: opinion, supervisor, all-service-employed officer.

Abstract

The purposes of this research were to study supervisors' opinions toward quality in operation of all-service-employed officers at headquarters of TOT Co.,Ltd. and to compare these opinions ground on personal characteristics. The sample group consisted of 138 supervisors. Questionnaires were used as a research tool. Data were analyzed by use of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance.

The results showed that supervisors had overall opinions toward quality in operation of all-service-employed at high level. Considering into aspects, overall opinions which were at high level were on these 4 aspects; responsibility, reliability, thoughtfulness, and self-confidence. From comparison between mean scores of opinions ground on personal characteristics, the results showed that supervisors in different characteristics had overall opinions toward quality in operation of all-service-employed officers with no significant level. Considering into aspects, overall opinions from supervisors in different gender on aspect of service were varied at 0.01 significant level. In addition, opinions from those in different work experience on aspects of responsibility and thoughtfulness were varied at 0.01 and 0.05 respectively.

Student's signature.....

Term paper advisors' signature1).....2).....3).....