

หัวข้อเรื่อง	ปัญหาการให้บริการและความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน
นักศึกษา	นายสุทธิพันธุ์ เตชะสันต์กุล รหัสประจำตัว 51800878
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2553

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ และความต้องการเข้ารับการอบรมของพนักงานบริษัท โอเรียนทอล บิวตี้ จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจากพนักงานหน้าร้านบริษัทโอเรียนทอล บิวตี้ จำกัด จำนวน 200 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีทางสถิติ ได้แก่ สัดส่วน ร้อยละ และการทดสอบสมมติฐานที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 20-25 ปี การศึกษาอยู่ที่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรน้อยกว่า 1 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานหน้าร้านบริษัท โอเรียนทอล บิวตี้ จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร แตกต่างกัน มีปัญหาการให้บริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยภาพรวมพนักงานหน้าร้านบริษัท โอเรียนทอล บิวตี้ จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร แตกต่างกันมีปัญหาในการให้บริการไม่แตกต่างกัน และ ปัญหาการให้บริการของพนักงานหน้าร้านบริษัท โอเรียนทอล บิวตี้ จำกัด มีความสัมพันธ์กับความต้องการเข้ารับการฝึกอบรม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัญหาการให้บริการของพนักงานหน้าร้านบริษัท โอเรียนทอล บิวตี้ จำกัด มีความสัมพันธ์กับความต้องการเข้ารับการฝึกอบรม โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งหมายความว่า พนักงานหน้าร้านบริษัท โอเรียนทอล บิวตี้ จำกัด มีปัญหาการให้บริการมากขึ้นเท่าใดก็จะมีความต้องการเข้ารับการฝึกอบรมมากขึ้นเท่านั้น