

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ด้านบริการลูกค้านครหลวง ต่อโครงการลาออก

ก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548

ผู้เขียน

นายวีรศักดิ์ สวัสดิ์พานิช

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรพิน สันติธีรกุล ประธานกรรมการ

อาจารย์ นันทนา คำนวน กรรมการ

อาจารย์ กุลสิริ ใจสุวรรณ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง ต่อโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดด้านบริการลูกค้านครหลวง จำนวน 364 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยความคิดเห็นที่อยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ด้านคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมโครงการ ด้านการนับระยะเวลา ด้านผลตอบแทนที่จะได้รับในการเข้าร่วมโครงการ และความคิดเห็นที่อยู่ในระดับเฉยๆ ได้แก่ ด้านระยะเวลาของโครงการ

สำหรับความคิดเห็นด้านคุณสมบัติของผู้เข้าร่วม โครงการที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรกคือ ผู้เข้าร่วมโครงการจะต้องไม่เป็นผู้ถูกสอบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ถูกฟ้องเป็นคดีอาญา ความคิดเห็นด้านการนับระยะเวลาที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรกคือ การนับอายุงาน ให้นับตั้งแต่วันเข้าทำงานจนถึง วันลาออก ความคิดเห็นด้านผลตอบแทนที่จะได้รับในการเข้าร่วมโครงการที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรกคือ ผู้เข้าร่วมโครงการจะได้รับเงินโบนัสประจำปีในปีที่ลาออก ตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจ่ายเงินโบนัส ความคิดเห็นด้านระยะเวลาของโครงการที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรกคือ โครงการถือเอาวันที่ผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดลงนามในแบบแสดงความจำนงขอลาออกตามโครงการฯ เป็นสำคัญ และส่งถึงส่วนปฏิบัติการงานบุคคลที่ 1 ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ภายในวันที่ 4 มีนาคม 2548

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol) with multiple tiers. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Employee Opinions of Metropolitan Customer Services in
TOT Public Company Limited Towards Early Retirement
Project in the Year of 2005

Author Mr. Weerasak Swasdipanit

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assistant Professor Orapin Santidhirakul	Chairperson
Lecturer Nantana Kumnuan	Member
Lecturer Kunsiree Kowsuvon	Member

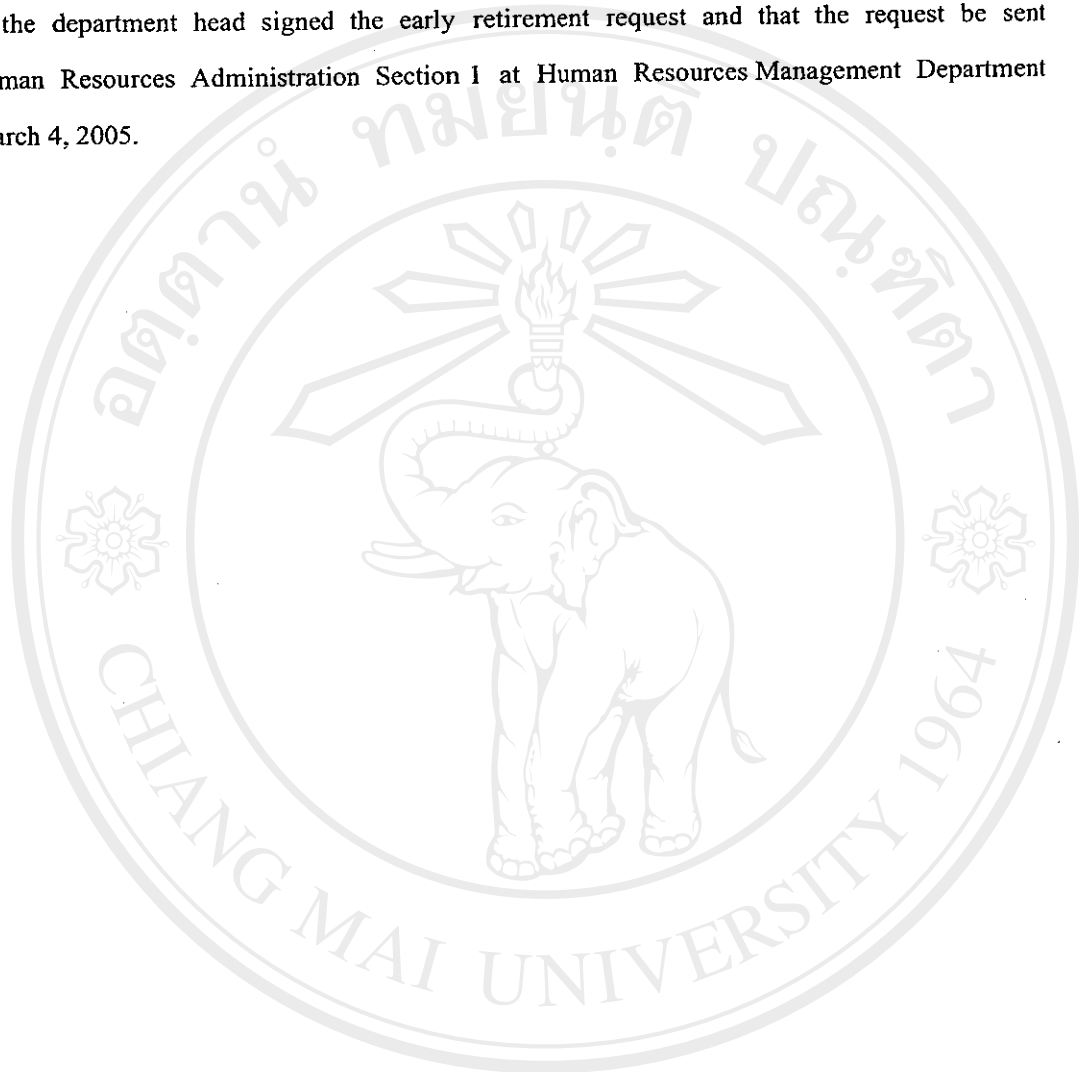
ABSTRACT

The objective of this independent study was to study Employee Opinions of Metropolitan Customer Services in TOT Public Company Limited Towards Early Retirement Project in the year of 2005. The samples were 364 officials in the Metropolitan Customer Services. The data was analyzed by descriptive statistics presented in tables of frequency and means.

It was found from the study that the overall opinion of the respondents towards the early retirement project was at the agree level in the following factors: qualification of participants, time calculation, and benefits. The opinions at the neutral level was in the duration of the project.

As to the opinions towards the qualification of participants, the factor that ranked the highest was that participants must not be involved in a court case or in a lawsuit. For time calculation, the factor which ranked the highest was that work time was counted from the first day of work until the day of resignation. For benefits, the factor which ranked the

highest was that participants would get the annual bonus of the year they resign. For duration of the project, the factor which ranked the highest was that the beginning date was when the department head signed the early retirement request and that the request be sent to Human Resources Administration Section 1 at Human Resources Management Department by March 4, 2005.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved