หัวข้อสหกิจศึกษา	การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานฝ่ายควบคุมธุรกิจ กรณีศึกษา บริษัท กระจกไทยอาซาฮี จำกัด (มหาชน)
ชื่อนักศึกษา	นางสาวชลธิชา สิงห์โตเกษม
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์ ชัยณรงค์ ชัยจินดา
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
พ.ศ.	2555
สาขา	การจัดการทรัพยากรมนุษย์

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า 2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ ประเทศไทย (จำกัด) และ บริษัท เซนต์โกเบน ซีคิวริท (ไทยแลนด์) จำกัด บริษัทละ 30 คน ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม Microsoft Excel

ผลการศึกษาพบว่า

1) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามก่อนการปรับปรุงในแต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ย 3 ลำดับแรก จากมากไปน้อยพบว่า 1) งานรับคำสั่งซื้อและระยะเวลาการผลิต 2) งานการขาย 3) การส่งมอบสินค้าและการบริการข้อมูลการส่งมอบ ค่าเฉลี่ย 3.96 , 3.94 , 3.89 ตามลำดับ และหลังการปรับปรุงในแต่ในละข้อมีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ย 3 ลำดับแรก จากมากไปน้อย ได้แก่ 1) คุณภาพของสินค้าและบรรจุภัณฑ์ 2) งานการขาย 3) งานเคลมสินค้าและรับข้อร้องเรียน ค่าเฉลี่ย 4.70 , 4.65 , 4.60 ตามลำดับ

2) ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้ศึกษาสรุปแนวทางให้กับบริษัท กระจกไทยอาซาฮี จำกัด (มหาชน) คือ สามารถนำข้อมูลในเรื่องของความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อใช้ในการวางแผนการประเมินประสิทธิภาพของพนักงานฝ่ายควบคุมธุรกิจต่อไป

3) ผลจากการปรับปรุงการดำเนินงานผู้ศึกษาได้สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า พบว่าสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และพัฒนาการดำเนินงานของพนักงาน ทำให้บริษัทฯใช้เป็นข้อมูลเพื่อหาแนวทางเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานของพนักงานในอนาคต

SPU CHONBURI