

174423

ของพนักงานบริษัท เจ มาร์ท จำกัด (มหาชน)

ปีการศึกษา 2548

1. อาจารย์ ดร.สุมนา จรณะสมบุรณ์ ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญมี พันธุ์ไทย
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงเดือน จันทร์เจริญ

(4)

1. พนักงานบริการบริษัท เจ มาร์ท จำกัด (มหาชน) มีปัญหาการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านการขายผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลิกภาพ และด้านบริการ หลังการขาย อยู่ในระดับน้อย

2. พนักงานบริการบริษัท เจ มาร์ท จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และจำนวนครั้งในการฝึกอบรม ต่างกัน มีปัญหาการให้บริการ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีปัญหาการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพ แตกต่างกัน พนักงานที่มี อายุ และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการให้บริการ ด้านบริการหลังการขายแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีวุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน และจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่างกัน มีปัญหาการให้บริการ ด้านการขายผลิตภัณฑ์ แตกต่างกัน

3. พนักงานบริการบริษัท เจ มาร์ท จำกัด (มหาชน) มีความต้องการฝึกอบรม โดยภาพรวม และรายหมวดวิชา 5 หมวดวิชา คือ หมวดวิชาพื้นฐาน หมวดวิชาพัฒนา ทักษะ หมวดวิชาบริหารจัดการ หมวดวิชาเฉพาะสายงาน และหมวดวิชาโครงการ พิเศษ อยู่ในระดับมาก

4. พนักงานบริการบริษัท เจ มาร์ท จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ และวุฒิการศึกษา มีความต้องการฝึกอบรม ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดวิชา พบว่า พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมที่ ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม หมวดวิชาพื้นฐาน แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มี ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรม โดยภาพรวม และรายหมวดวิชา ทุกหมวดวิชา แตกต่างกัน

5. ข้อเสนอแนะของพนักงานบริการบริษัท เจ มาร์ท จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับ ความต้องการในการฝึกอบรม บริษัทควรมีการอบรมพนักงานใหม่ก่อนเข้าปฏิบัติงาน ที่สาขา ทั้งในเรื่องการใช้งานของเครื่องโทรศัพท์ทุกรุ่น และให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ใหม่ เป็นต้น

174423

analyze the collected data were percentages, means, standard deviation, a t-test, an F-test and Scheffe's post-hoc comparison.

The results of this research revealed that:

1. The overall service problems of Jay Mart Company Limited's staff were found to be at a low level, as well as those problems related to selling products, the personality of the service staff and after-sales service.

2. Significant differences were found in the overall service problems of staff according to their gender, age, level of education, working experience, amount of training and position. By comparing these five aspects, it was found that male and female staff had different problems in terms of their personality as sales personnel. A significant difference was found in the after-sales service of male and female staff. There were also significant differences in the following aspects: the sale of products by staff with different levels of education, in different positions and with different amounts of training.

3. The overall training needs of staff were found to be at a high level, as well as those regarding basic skills, skills development, administration and management, specific tasks and special training programs.

4. No significant difference was found in the overall training needs of staff with regard to differences in gender, age, level of education and the amount of training. With respect to the amount of training, there was a significant difference in the training needs regarding basic skills. There were significant differences overall and staff in different positions and with different levels of working experience had different levels of training needs.

No significant difference was found in the training needs of staff in terms of differences in gender, age and level of education.

5. There were suggestions by the staff with regard to (1) providing orientation and on the job training for new staff members, and (2) presenting new products on a continuous basis.