

การศึกษาเรื่อง ทักษะคติต่องานขายบัตรเครดิต: กรณีศึกษาพนักงานขายบริษัท อเมริกันเอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติต่องานขายบัตรเครดิตของพนักงานขาย บริษัท อเมริกันเอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด 2) เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกกับทัศนคติต่องานขายบัตรเครดิตของพนักงานขาย บริษัท อเมริกันเอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด 3) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานขาย บริษัทอเมริกันเอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานขายบัตรเครดิต บริษัท อเมริกันเอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พอยท์ไบซีเรียล และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมนโร ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยภายใน ผลการศึกษา พบว่า พนักงานขายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26 – 30 ปี มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี รายได้ 10,000-20,000 บาทต่อเดือน และพบว่า พนักงานขาย ร้อยละ 73 ประสบความสำเร็จในงานตามเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ และ ร้อยละ 67 มีความรู้ความเข้าใจในงานอยู่ในระดับมาก

ระดับความคิดเห็นของพนักงานขายเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกอยู่ในระดับดี โดยมีองค์ประกอบ ด้านการอบรมพัฒนาความรู้และทักษะ และด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับดี ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับทัศนคติต่องานขายบัตรเครดิตในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านลักษณะงาน รองลงมาได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านผลตอบแทน และด้านการบริหารงาน ตามลำดับ

ระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยภายใน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และความรู้ความเข้าใจในงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่องานขายบัตรเครดิต ในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ ส่วนความสำเร็จในงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่องานขายบัตรเครดิต ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่องานขายบัตรเครดิต ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการบังคับบัญชา และด้านการอบรมพัฒนาความรู้และทักษะมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่องานขายบัตรเครดิต ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

1. กฎระเบียบในการทำงานไม่สอดคล้องกับสภาพการทำงานจริง
2. บรรยากาศในการทำงานไม่กระตุ้นให้พนักงานอยากทำงาน
3. พนักงานขาดความรู้ข้อมูลของบัตรคู่แข่งเพื่อใช้เป็นแนวทางในการตอบข้อโต้แย้งให้กับลูกค้า

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. บริษัทควรมีการทดสอบความรู้ความเข้าใจในงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. บริษัทควรพัฒนาทักษะในงานขายให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายและเกิดความมั่นใจในตนเองและก่อให้เกิดความมั่นคงในงาน
3. การบริหารงาน ในเรื่องของการกำหนดกฎเกณฑ์ในการทำงานจะต้องเป็นการสื่อสารสองทางเพื่อให้เกิดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการกำหนด และบริษัทจะต้องหาทางแก้ไขในปัญหาที่เกิดจากการตั้งกฎเกณฑ์เพื่อเป็นทางออกให้กับพนักงาน
4. บริษัทควรให้ความรู้เรื่องสวัสดิการที่พนักงานจะได้รับตามสิทธิ
5. บริษัทควรสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความรู้สึที่ดีต่องานขายบัตรเครดิต

The objectives of this study are: 1) to examine the level of attitude towards credit card sale of employees of American Express (Thailand) Co.Ltd.; 2) to examine the level of relationship between internal and external factors with their attitude; and 3) to investigate the problems and constraints in work of these salespersons.

The subject include 100 credit card salespersons of American Express (Thailand) Co. Ltd. Study instrument is constructed questionnaire, and data analysis employed percentage, mean, standard deviation, Pearson's Correlation Coefficient, Spearman's Rho Correlation Coefficient, and Point Biserial Correlation Coefficient. The results revealed the followings:

Regarding internal factors, most of these salespersons are female aged between 26 – 30 years, with monthly income of 10,000-20,000 baht. About 73 per cent achieved the company's target set. Sixty-seven per cent had high level of work knowledge and understanding.

These salespersons showed good level of opinion about external factors: good level in aspects of knowledge and skill training, and supervision; and moderate level in work environment.

Their level of attitude towards credit card sale in overall and in each aspect are at moderate level, with highest mean on job description, followed by job security, compensation, and administration, respectively.

With respect to the level of relationship among internal factors, sex, age, years of work, income, work knowledge and understanding were associated at low level with attitude towards

credit card sale, in overall. Work achievement was associated with credit card sale, in overall at moderate level.

For external relationship, work environment was associated with credit card sale at high level in overall. Supervision, knowledge and skill training are associated at moderate level with credit card sale in overall.

Problems and constraints

1. Work rules and regulations are not relevant to the real work condition.
2. Work atmosphere does not motivate the desire to work.
3. Salespersons were lacked of information about credit card of their competitors so as to guide their response to the clients.

Recommendations

1. The company should provide examination of knowledge and understanding of their employees on a regular basis for work effectiveness.
2. The company should provide skill development for their employees to increase their work achievement and self-confidence as well as to build job security.
3. In administration, establishing rules and regulations should be two-way-communication for clear understanding of work objectives. The company needs to find solutions for those problems raised by such rules and regulations.
4. The company should inform their employees about the benefits they are entitled to.
5. The company should create work environment that bring positive sense towards credit card sale.