

บทคัดย่อ

ชื่อภาคินพนธ์ : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานขายโฆษณา
บริษัท เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้เขียน : นางสาวสุวิพันธุ์ สิริอาภรณ์สกุล
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2544

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานขายโฆษณาบริษัท เนชั่น มัลติมีเดียกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) วัตถุประสงค์ 3 ประการคือ 1. เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานของพนักงานขายโฆษณาบริษัท เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานขายโฆษณา บริษัท เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยปัจจัยที่นำมาศึกษาได้แก่ ทักษะต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขายโฆษณาบริษัท เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) 3. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขายโฆษณาบริษัท เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ประชากรในการศึกษานี้ เป็นพนักงานขายโฆษณา บริษัท เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 197 คน เมื่อพิจารณาจำนวนประชากรโดยในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งอยู่ในหลักวิจัยพิจารณากลุ่มตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 25 ดังนั้นจำนวนตัวอย่างเท่ากับ 50 คน ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า โดยกำหนดจำนวนพนักงานขายโฆษณา ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายโฆษณาทั้ง 8 แผนก ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายขายโฆษณาดีสเพลย์ ฝ่ายขายฉบับพิเศษ ฝ่ายขายโฆษณาย่อยและรับสมัครงาน ฝ่ายขายโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต ฝ่ายขายโฆษณาวิทยุ ฝ่ายโฆษณาทีวี ฝ่ายขายโฆษณาไทยแลนด์คอตคอม ฝ่ายขายโฆษณาแมกกาซีน และใช้ในการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เป็นการสุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถามจากการเลือกหน่วยประชากรขึ้นมาจากพนักงานขายโฆษณา ที่ประจำสำนักงาน เนื่องจากพนักงานขายโฆษณาจะไปทำงานนอกสำนักงานและมีเวลาทำงานไม่แน่นอน

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามจำนวน 50 ชุดให้กับพนักงานขายโฆษณา บริษัท เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้กรอกแบบสอบถามพร้อมจัดส่งคืนให้กับผู้วิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวดำเนินการในช่วงเดือนตุลาคม 2544 โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือสถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลภูมิหลัง และตัวแปรอื่น ๆ โดยใช้ค่าสถิติ เช่น ความถี่ ค่าร้อยละ

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามลักษณะของตัวแปร และสถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัยโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานขายโฆษณาในภาพรวม มีปริมาณการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีจำนวน 17 รายต่อเดือน (ค่าเฉลี่ย 17.04) เมื่อพิจารณาการปฏิบัติงานแต่ละหน้าที่ พบว่า พนักงานขายโฆษณาที่มีปริมาณการปฏิบัติงานในหน้าที่การเปิดการขายโฆษณาจำนวนมากที่สุด 25 รายต่อเดือน (ค่าเฉลี่ย 25.14) ส่วนหน้าที่ที่พนักงานขายโฆษณาปฏิบัติงานได้ปริมาณน้อยที่สุดคือ หน้าที่การบริการหลังการขายจำนวน 10 รายต่อเดือน (ค่าเฉลี่ย 10.38)

ผลการศึกษาทัศนคติต่อการทำงานด้านการขายโฆษณา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาทัศนคติต่อการทำงานด้านการขายโฆษณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานขายโฆษณามีทัศนคติที่ดีมากที่สุดในด้านการปฏิบัติงานทั่วไป และมีทัศนคติที่น้อยที่สุดในด้านนโยบายและการบริหาร

ผลการศึกษาการได้รับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานขายโฆษณา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในแต่ละด้าน พบว่าพนักงานขายโฆษณาได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลทั่วไป ซึ่งได้แก่ บิดา มารดา คู่สมรส พี่น้อง หรือเพื่อนสนิท ฯลฯ มากที่สุด และได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานน้อยที่สุด

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานขายโฆษณา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคม กล่าวคือ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน

จากคำถามเปิดพนักงานขายโฆษณาได้แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในด้านนโยบายการบริหาร การปฏิบัติงานทั่วไปและด้านอื่น ๆ พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่านโยบายด้านการขายไม่ชัดเจน ขาดมาตรฐานการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการดูแลลูกค้า และปัญหารายได้ไม่เหมาะสมตามลำดับ

จากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหาร โดยผู้บริหารควรปรับปรุงในเรื่องต่อไปนี้ 1) ควรจัดให้มีการระดมความคิดเห็นจากพนักงานระดับล่างขึ้นไปเสนอผู้บริหารในการร่วมกำหนดนโยบายการขายให้ชัดเจน 2) ควรแบ่งรายชื้อลูกค้าให้ชัดเจน เพื่อแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้พนักงานขายโฆษณาดูแลอย่างครอบคลุม 3) ควรปรับเงินเดือนให้ได้มาตรฐานโดยพิจารณาจากประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ

The research was aimed (1) to examine the work performance of the sales advertising at Nation Multimedia Group Plc.,Ltd. (2) to identify the factors related to their work performance, and (3) to reveal the problems and to their work performance.

The population are 197 advertising sales in Nation Multimedia Group Plc.,Ltd. Quota Sampling, the sample group is 25 % of population consisted of 50 sales advertising at Nation Multimedia Group Plc., Ltd., from eight sales departments such as Display Department, Special Publication Department, Classified Department, Internet Department, Radio Department, TV. Department, Thailand.com Department, Magazine Department. And Accidental Sampling to select the sample group from population are sales advertising live in office because they are work out side and time of work is not routine

To collected data and distribute questionnaire 50 set to sales advertising in Nation Multimedia Group Plc.,Ltd. They fill-in this form and return to researcher in October, 2001. Statistic for analysis are Descriptive statistic for describe about background data and other variables, the statistic are Frequency, Percentage, Mean and Standard deviation for test Hypothesis is Pearson product – Moment Correlation statistic

As a whole, the performance of sales advertising was found to be at a moderate level. When to considered for each duty, it was found that they to open-sales most (25 customers per month on average). The little was found that they to service customer or after sale services (10 customers per month)

It was also found that their attitude toward the sales advertising was moderate level. When each component of work was considered, they were found to have the best attitude toward working general performance, but the worst attitude toward the management and policy.

Next, the social support was found to be at moderate level. They received the most social support from general people, that is father mother and parent, etc. They got the least social support from their chief.

The factors found to have a significant relationship with their work performance were age, period of work and social support. This factors have related with performance

From the open - ended question, it was found that the management and policy was lack of clear standard, and was the lack of customer grouping and salary was not suitable

From the results of study, it was recommended that the sales department should be improved to the following : (1) To brain-storming within sales to present the board of management for setting policy (2) To separate the list of customer is clear (3) To adjust salary of sales advertising is suitable for ability experience and period of work.