

การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของพนักงานฝ่ายขายที่มีต่อกระบวนการฝึกอบรม ของบริษัท เพอร์ซิเดนท์ เบเกอรี่ จำกัด (มหาชน)

A STUDY OF SALES EMPLOYEES' SATISFACTION AND EXPECTATIONS TOWARD THE TRAINING PROCESS AT THE PRESIDENT BAKERY PUBLIC COMPANY LIMITED

เขมิกา สาสีผล 5036868 SHAC/M

ศษ.ม. (การศึกษาระดับปริญญาโทและการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : นักรบ ระวีการณ, ค.ม., นฤนันท์ สุริยณ, Ed.D.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความพึงพอใจในสภาพปัจจุบันของพนักงานฝ่ายขายที่มีต่อกระบวนการฝึกอบรม ของบริษัท เพอร์ซิเดนท์ เบเกอรี่ จำกัด (มหาชน) 2. ศึกษาความคาดหวังในอนาคตของพนักงานฝ่ายขายที่มีต่อกระบวนการฝึกอบรม ของบริษัท เพอร์ซิเดนท์ เบเกอรี่ จำกัด (มหาชน) 3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในสภาพปัจจุบัน และความคาดหวังในอนาคต ตามความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายขายที่มีต่อกระบวนการ ฝึกอบรมของ บริษัท เพอร์ซิเดนท์ เบเกอรี่ จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานฝ่ายขายประจำสาขาต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร 10 สาขา จำนวน 210 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและนำแบบ สอบถามมาหาค่าเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค เมื่อได้ข้อมูล นำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าทดสอบที (t-test for dependent group) โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในสภาพปัจจุบัน และความคาดหวังในอนาคตของพนักงานฝ่ายขายที่เข้ารับการอบรม ที่มีต่อกระบวนการฝึกอบรม ของบริษัท เพอร์ซิเดนท์ เบเกอรี่ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก ความคาดหวังในอนาคตมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความพึงพอใจในสภาพปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้บริหารหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรบุคคลควรมีการพัฒนาในข้อต่าง ๆ ตามที่ได้ทำวิจัย และทำการวิจัยซ้ำ รวมถึงควรวิจัยสาขาที่อยู่ต่างจังหวัดเพิ่มเพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้จากสาขาในกรุงเทพอันเนื่องจากสภาพสิ่งแวดล้อมแต่ละท้องถิ่นที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ/ความคาดหวัง/พนักงานฝ่ายขาย/กระบวนการฝึกอบรม

A STUDY OF SALES EMPLOYEES' SATISFACTION AND EXPECTATIONS TOWARD THE TRAINING
PROCESS AT THE PRESIDENT BAKERY PUBLIC COMPANY LIMITED

KHEMIKA SALEEPON 5036868 SHAC/M

M.Ed. (ADULT AND CONTINUING EDUCATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE : NAG-ROB RAWANGKARN, M.Ed.; NARANAN SURİYAMANE, Ed.D.

ABSTRACT

This research studied 1) current satisfaction and 2) expectations of the sales employees toward the training process at President Bakery Public Company Limited, and 3) to compare the current satisfaction and the future expectations using the opinions of the sales employees toward the training process. The samples were 210 sale employees from 10 branches around Bangkok. The instrument used was a questionnaire modified by the researcher under the supervision of experts. The questionnaire has been tested for its reliability and its α -coefficient. The data were analyzed by applying frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test using SPSS PC+. The results were: Their current satisfaction was high while their expectation was also high. However, the mean of the latter was higher. The recommendation for further studies is that the management of Human Resource Development should improve items mentioned in the research and conduct the survey again. Rural branches should also be studied for further comparisons with the Bangkok studies on the basis of different local environments.

KEY WORDS : SATISFACTION/ EXPECTATIONS/ SALES EMPLOYEES'/ THE TRAINING PROCESS