

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท แห่งหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม

THE STUDY OF JOB MOTIVATION FACTORS AFFECTING SALES EFFECTIVENESS OF A COMPANY IN FOOD AND BEVERAGE INDUSTRY

ชญาพรรณ โพธิ์วัฒนวิน¹ และธัญมัย เจียรกุล²

¹ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น 1771/1 ซ.พัฒนาการ37 ถ.พัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250

E-mail: chayaphat.pho@gmail.com

² คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น 1771/1 ซ.พัฒนาการ37 ถ.พัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250

E-mail: tanyamai@tni.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานขาย บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม กลุ่มประชากรตัวอย่างคือ พนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม ทั้งสิ้น 417 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ด้านแผนการขายและการสนับสนุนการขาย และด้านความสำเร็จในการทำงานมีผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, พนักงานขาย

Abstract

The study of job motivation factors affecting sales staff effectiveness of a company in food and beverage industry The objective for study of the factors of motivation in relation to that affect productivity in the performance of a sales representative one company in the group food and beverage industry research studies in the study quantitative research (quantitative research), explore (survey research study data from the use of the questionnaire demographic group. An example is a sales representative for a company in the group food and beverage industry totally 417 samples. The research tools were

questionnaire and the statistics using for analyzing the data were descriptive statistics and multiple regression.

The results showed that work motivation factors influence the effective performance of the sales force included the sales plan supporting to the sales and the success in working effect the effective performance of a sales representative at the statistical significance level of 0.05

Keywords: Marketing mix, Decision Making, Isuzu car

1. บทนำ

จากการศึกษาปัญหาในปัจจุบัน มีการแข่งขันทางธุรกิจสินค้าอุปโภคบริโภคค่อนข้างสูง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของราคาสินค้า การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ความตื่นตัวของคู่แข่ง องค์กรอาจได้รับผลกระทบจากขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจที่ลดลง ทำให้องค์กรต้องมุ่งเน้นในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าบนความคาดหวังของพนักงานในการปฏิบัติงาน และพนักงานได้รับผลตอบแทนบนความคาดหวัง ในขณะที่อัตราการลาออกของพนักงานในองค์กรตั้งแต่เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2558 มีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยในเดือนกรกฎาคมมีอัตราการลาออกร้อยละ 9.05 เดือนสิงหาคมมีอัตราการลาออกร้อยละ 11.10 เดือนกันยายนมีอัตราการลาออกร้อยละ 12.45 เดือนตุลาคมมีอัตราการลาออก ร้อยละ 13.98 เดือนพฤศจิกายนมีอัตราการลาออกร้อยละ 16.24 และเดือนธันวาคมมีอัตราการลาออก ร้อยละ 15.89 ซึ่งมีความใกล้เคียงกับอัตราการลาออกของธุรกิจสินค้าอุปโภคบริโภคในปี 2558 อยู่ที่ร้อยละ 18.10 (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. 2558 : ออนไลน์) องค์กรจึงต้องมุ่งเน้นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ ฝ่ายบุคคลและผู้บริหารในยุคปัจจุบันเล็งเห็นถึงความสำคัญของการรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความสามารถ และการลาออกของพนักงานจำนวนมากด้วยเหตุผลอันไม่สมควรนั้น ก่อให้เกิดผลกระทบในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบต่อการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการลงทุนในทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหา คัดเลือก ว่าจ้าง ฝึกอบรมพัฒนา เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการต่างๆ

รวมทั้งลงทุนไปโดยเปล่าจากการลา การขาดงาน ความล่าช้าและปฏิบัติงานที่ไม่เต็มความสามารถของบุคคล ดังนั้น เมื่อบุคลากรลาออกจากงาน องค์กรจึงสูญเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากที่ได้ลงทุนไปแล้วและต้องเสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนครั้งใหม่กับบุคลากรที่ต้องหาทดแทน และยังส่งผลให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง และประสิทธิภาพการทำงานบางส่วนลดน้อยลง จนกว่าจะมีบุคลากรใหม่เข้ามาทำงานแทน กระทั่งสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากปัญหาดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัย ซึ่งอยู่ในฝ่ายงานที่มีหน้าที่พัฒนาขีดความสามารถ เสริมอาวุธให้กับพนักงานขาย เป็นหน่วยงานสนับสนุนเพื่อให้พนักงานขายมีความพร้อม ความสามารถ ได้รับการผลักดัน และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและองค์กร ทั้งในด้านการบริหารงาน การสร้างสวัสดิการให้กับพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในการทำงานของพนักงานขายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กรที่สุด

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม

3. การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

เฮิร์ซเบิร์ก เฟรเดอริก; มอสเนอร์ เบอร์นาร์ด; และชไนเดอร์แมน บล็อก (Herzberg, Frederick; Mausner, Bernard; and Snyderman, Block. 1959 : 110-111) ตั้งสมมติฐานว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานจะถูกแยก และทำให้แตกต่างไปจากปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจในงาน ทั้งนี้ โดยเฮิร์ซเบิร์ก เฟรเดอริก; มอสเนอร์ เบอร์นาร์ด; และชไนเดอร์แมน บล็อก ได้ร่วมกันทำวิจัยโดยวิธีสัมภาษณ์วิศวกรและสมุหบัญชีจำนวน 200 คน จากบริษัทต่างๆ 9 แห่งในเมืองพิทส์เบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนียเพื่อหาคำตอบว่าประสบการณ์จากการทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดทัศนคติความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี และความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์แต่ละแบบนั้นไปในทางบวกหรือลบ เมื่อได้คำตอบแล้วเฮิร์ซเบิร์ก เฟรเดอริก; มอสเนอร์ เบอร์นาร์ด; และชไนเดอร์แมน บล็อก ได้นำมาวิเคราะห์และจัดเรียงลำดับโดยแบ่งเป็นสองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก เพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อม หรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเฮิร์ซเบิร์กได้อธิบายไว้มีรายละเอียด ดังนี้ เฮิร์ซเบิร์ก เฟรเดอริก; มอส

เนอร์ เบอร์นาร์ด; และชไนเดอร์แมน บล็อก (Herzberg, Frederick; Mausner, Bernard; and Snyderman, Block. 1959 : 113-119)

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มี 6 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถและสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภูมิใจและปลื้มในผลความสำเร็จแห่งงานนั้น
2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในรูปแบบของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการยอมรับในความสามารถ
3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ทำท้าทาย ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่
5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคลในสถานที่ เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่งและการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม
6. โอกาสที่จะได้รับความเจริญรุ่งเรือง (Possibility of Growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และประสบกับความสำเร็จ

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มี 10 ประการ คือ

1. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ การบริหารองค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรนั้น
2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน และมีความยุติธรรมในการบริหาร
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations-Supervisor) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน
4. สถานภาพการปฏิบัติงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโง่งการทำงาน รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ
5. เงินเดือน (Salary) หมายถึง รายได้ ค่าจ้างประจำเดือนที่เป็นธรรมซึ่งบุคคลได้รับอันเป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลนั้น หากบุคคลได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต มีความพึงพอใจในงานที่ทำและส่งผลต่อความภักดีของบริษัท
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations-Peers) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่

แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีในชีวิตส่วนตัวซึ่งมีความสัมพันธ์กับการทำงาน

8. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations-Subordinates) หมายถึง การที่บุคคลต่างระดับสามารถทำงานร่วมกัน มีความที่ดีต่อกัน

9. สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้น เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

10. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนในอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

ทฤษฎีของปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก เป็นแนวคิดทฤษฎีที่ทำให้ผู้บริหารได้ทราบว่า ปัจจัยใดที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เพื่อให้บุคคลทำงานด้วยความมีประสิทธิภาพ ทำงานให้องค์กรได้อย่างเต็มที่ และทราบว่าปัจจัยใดที่ส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อช่วยให้บุคคลทำงานโดยไม่คิดลาออก อันเป็นการบำรุงรักษาขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ ซึ่งหากปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ได้รับการยอมรับก็จะส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจที่จะทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ (พจนานุกรมพจนานุกรม, 2556 : 18-19)

3.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน

จากบทความแนวคิดแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล (วชิรวัชร งามละม่อม, 2558 : 2) ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานนั้น คือ ผลสำเร็จอันเป็นผลเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามโครงการ หรือแผนงาน นั้นตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ หรือได้คาดหวังไว้ โดยหากนำมาศึกษาแล้วจะพบว่าประสิทธิผลนั้น หมายถึง ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นแล้วตัวเราก็คิดหรือวางแผนที่จะประกอบกิจการใดแล้วสามารถทำกิจการนั้นให้ สำเร็จได้ตามที่คิดหรือวางไว้ เรียกว่า การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ แนวความคิดสมัยใหม่ในการจัดกิจการงานจะเริ่มตั้งแต่ การตั้งจุดสำเร็จของงาน นั้นคือ ในการวางแผนงานนั้น ณ จุดเริ่มต้นของงานจะมีการตั้งเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์กันว่าผลสำเร็จที่เราต้องการนั้นคืออะไร ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การที่ดำเนินโครงการหรืองานอย่างหนึ่ง อย่างใด แล้วและปรากฏว่าผลเกิดขึ้น (Outcomes) หรือผลผลิตที่เกิดขึ้น (Output) ณ ระดับหนึ่งระดับใดที่เป็นเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้มีการใช้ทรัพยากร (Resources) หรือปัจจัยนำเข้า (Inputs) มากน้อยเพียงใด ถ้าใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้าเข้ามาดำเนินการในโครงการหรืองานได้น้อยที่สุด และผลที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ การดำเนินโครงการนั้นจะมีประสิทธิผลสูงสุด (ทั้งนี้โดยการเปรียบเทียบโครงการแต่ละโครงการที่สามารถดำเนินการแล้วบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดได้เหมือนกัน) ในทางตรงกันข้ามโครงการใดแม้ว่าจะสามารถดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้เหมือนกันก็ตาม แต่

ใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้ามากกว่าโครงการอื่นๆ โครงการนั้นก็จะไม่ใช่โครงการที่มีประสิทธิผลสูงสุด

สำหรับวิธีในการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือ การดูความสามารถในการจัดองค์กร (Organize) และการใช้ทรัพยากรที่หาได้ให้สามารถบรรลุ

3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนันท์ อิศระเหนือทรัพย์ (2554) ศึกษา เรื่อง แรงจูงใจของพนักงานขายอสังหาริมทรัพย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขายอสังหาริมทรัพย์ ตลอดจนแนวทางการกำหนดนโยบายการสร้างแรงจูงใจของพนักงานตัวแทนฝ่ายขาย ประชากรกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท พกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) จำนวน 63 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปใช้สถิติ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานในสายบริหารงานบริการตำแหน่งพนักงานขาย มีประสบการณ์ทำงาน 3-5 ปี และมีรายได้เดือนละ 15,000-25,000 บาท แรงจูงใจภายในของพนักงานขายมีในระดับมากทุกด้านทั้งด้านความสนใจพิเศษ ความต้องการและทัศนคติต่อการทำงาน ซึ่งได้แก่ ความสนใจพิเศษเกี่ยวกับการติดตามข้อมูลข่าวสารโครงการต่างๆ จากทางบริษัท

ประภา สังข์พันธ์ (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน บจก. ธนาคารกรุงไทย ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ การงานและการได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร จะส่งผลต่อประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน บจก. ธนาคารกรุงไทย มากที่สุด รองลงมา คือ แรงจูงใจด้านการประเมินผลและการส่งเสริม การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง, แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือของร่วมงาน, แรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือในสายงาน, แรงจูงใจด้านโอกาสในการทำงาน และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ แรงจูงใจด้านงบประมาณ การอบรม และส่วนปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญสำหรับผู้ตรวจสอบภายใน บจก. ธนาคาร กรุงไทย นั่นคือ ผู้ตรวจสอบภายในขาดความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในระบบปฏิบัติงานใหม่ๆ รองลงมา คือ ผู้ตรวจรับไม่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบตามวัตถุประสงค์และขอบเขตการตรวจ และสุดท้ายคือ เครื่องมือที่ใช้ในการเลือกสุ่มตรวจสอบรายการไม่เหมาะสม จึงไม่ทำให้ได้มาซึ่งข้อตรวจพบ ตามลำดับ

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังรูปที่ 1

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก	
ปัจจัยจูงใจ	- ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ - แผนการขยายและการสนับสนุนการขาย - ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน - ความสำเร็จในการทำงาน
ปัจจัยค้ำจุน	- ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน - สภาพการทำงาน - นโยบายการบริหารงาน - ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน - ผลตอบแทนและสวัสดิการ - การได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานขาย บริษัทแห่ง
หนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรม
อาหารและเครื่องดื่ม

รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่พนักงานขาย บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 642 คน ผู้วิจัยหาค่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถามโดยใช้สูตรของ Cochran's ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 384 ตัวอย่าง อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยทำการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 417 ชุด

6. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลการวิจัยดังนี้

6.1 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มในภาพรวม

ปัจจัยแรงจูงใจ	พนักงานขาย		ระดับ ความคิดเห็น
	Mean	S.D.	
ปัจจัยจูงใจ			
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.97	0.41	มาก
แผนการขยายและการสนับสนุนการขาย	3.97	0.41	มาก
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.86	0.51	มาก
ความสำเร็จในการทำงาน	3.81	0.51	มาก

ปัจจัยแรงจูงใจ	พนักงานขาย		ระดับ ความคิดเห็น
	Mean	S.D.	
ปัจจัยค้ำจุน			
ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	4.09	0.55	มาก
สภาพการทำงาน	3.97	0.41	มาก
นโยบายการบริหารงาน	3.80	0.50	มาก
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	4.09	0.56	มาก
ผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.74	0.47	มาก
การได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม	3.81	0.51	มาก
ภาพรวมของปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย	3.89	0.35	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย โดยภาพรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.89 (S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมั่นคงในงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.09 (S.D. = 0.55, 0.56) เท่ากัน รองลงมา คือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านแผนการขยายและการสนับสนุนการขาย มีค่าเฉลี่ย 3.97 (S.D. = 0.41) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผลตอบแทนและสวัสดิการ ค่าเฉลี่ย 3.74 (S.D. = 0.47)

6.2 ปัจจัยแรงจูงใจของเฮิร์ชเบิร์กในการปฏิบัติงานรายด้าน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

ตารางที่ 2 ผลความสัมพันธ์ของ 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์กในการปฏิบัติงานที่สามารถทำนายปัจจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน			
	B	Beta	t	Sig.
Constant	.657		2.218	.034
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	.023	.052	.920	.358
แผนการขยายและการสนับสนุนการขาย	.054	.146	2.700	.007**
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	.035	.089	1.558	.120
ความสำเร็จในการทำงาน	.108	.341	5.933	.000**
ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	.018	.048	.904	.366
สภาพการทำงาน	.003	.012	.204	.839
นโยบายการบริหารงาน	.003	.011	.177	.860
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	.000	.000	.008	.993
ผลตอบแทนและสวัสดิการ	-.017	-.052	-.958	.339
การได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม	-.008	-.027	-.453	.650
R = 0.507, R ² = 0.257, Adjust R ² = 0.238, S.E. = 0.532, F = 14.010				

หมายเหตุ : ** หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ P< 0.05

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ของ 2 ปัจจัยของ
เฮิร์ชเบิร์กในการปฏิบัติงานรายด้าน ที่สามารถทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาแล้ว พบว่า แผนการขายและการ
สนับสนุนการขาย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 และความสำเร็จในการทำงาน มี
ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งสองปัจจัยส่งผล
ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย สามารถเขียนสมการการ
วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน = $0.657 + 0.054$ (แผนการขายและการ
สนับสนุนการขาย) + 0.108 (ความสำเร็จในการทำงาน)

7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์กในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ได้แก่ แผนการขายและการ
สนับสนุนการขาย และความสำเร็จในการทำงาน ดังนั้น บริษัทฯ ควรมีการ
จัดทำแผนการทำงานในภาพรวมโดยละเอียด พนักงานควรเรียนรู้การวาง
แผนการขาย จัดทำแผนงานของตนเอง บริษัทฯ แจ้งเป้าหมายการขาย รายการ
สนับสนุนการขาย สื่อส่งเสริมการขาย ของพรีเมียมของแต่ละผลิตภัณฑ์ให้
พนักงานได้ทราบอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการติดอาวุธทางการขายให้กับ
พนักงานได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายยอดขายราย
สินค้าและยอดขายรวมของบริษัทฯ สามารถบริหารจัดการงานให้สำเร็จทั้ง
งานหลักคือการขาย และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติม นอกจากนี้ การ
ให้ค่าชมเชยหรือรางวัลสำหรับความสำเร็จในงานจะสร้างความภาคภูมิใจ
ให้กับพนักงานงาน ให้ทำงานอย่างเต็มความภาคภูมิใจ

เอกสารอ้างอิง

- ชนันท์ อีสระเหนือทรัพย์. (2554). แรงจูงใจของพนักงานขาย
อสังหาริมทรัพย์.
ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2558). ผลสำรวจขึ้นเงินเดือน-โบนัสปี 58
พนักงานแคมป์ค้าปลีกจ่าย 7.5 เดือน. สืบค้นเมื่อ 18
ธันวาคม 2559, จาก [http://www.prachachat.net/
news_detail.php?newsid=1447756463](http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1447756463).
ประภา สังข์พันธ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับ
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน
กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม.
(บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
พอนวิไล พรหมมี. (2556). ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกแผนการและการลงทุน
แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว.
สารนิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี : บัณฑิต
วิทยาลัย

- มหาวิทยาลัยบูรพา.
วิชิต งามละม่อม. (2558). การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public
Management : NPM). กรุงเทพฯ : สถาบัน TDRM.
สารนิพนธ์ สส.ม. (พัฒนาแรงงานและสวัสดิการ). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
Herzberg, Frederick; Mausner, Bernard; and Snyderman, Block.
(1959). **The Motivation to Work**. 2nd ed. New York :
John Wiley and Sons.