

๕๕๘.๗๒๖๒

๖๘๔๘๔

๖๖๖

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย
บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นายวีระชัย วิจิตรบรรจงดี

๒๐ ก.ย. ๒๕๔๘

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ
พฤษภาคม ๒๕๔๘

วีระชัย วิจิตบรรจงดี.(2547). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด. สารนิพนธ์ ศ.ม.(เศรษฐศาสตร์การจัดการ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ :
อาจารย์ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด.

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานขายทุกคนของบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียล
เคมีคัล จำกัด จำนวน 42 คน และหัวหน้างานขายจำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจง
ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน
ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

พนักงานขายส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 88.1 โดยมีอายุน้อยกว่า
29 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 ประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 1 – 3 ปี จำนวน 27
คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 และระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ
92.9

จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยสูงใจ ด้านความรับผิดชอบมี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ย 4.08 และด้าน
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.68 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยปัจจัยสูงใจโดยรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ย 3.97

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยคำจูน ด้านผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี
ค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ย 4.04 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยปัจจัย
คำจูนโดยรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวม ทั้งปัจจัยสูงใจและปัจจัยคำจูน พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย
4.02

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยสูงใจ ปัจจัยคำจูน กับ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย พบว่า ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยสูงใจ ปัจจัยคำ
จูน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานขาย พบว่า ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

FACTORS RELATED TO WORK EFFICIENCY OF SALE
REPRESENTATIVE OF THE MC INDUSTRIAL CHEMICAL CO.,LTD.

AN ABSTRACT
BY
MR. VEERACHAI WIJITBUNJONGDEE

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Economics degrees in Managerial Economics
At Srinakharinwirot University
May 2005

Veerachai Wijitbunjongdee (2005); *Factors Related to Work Efficiency of Sale Representatives of the MC Industrial Chemical Co., Ltd.*; Master's Project, M. Econ (Managerial Economics), Bangkok: Graduate School, Srinakarinwirot University; Advisor: Maitri Abhibhatanamontri

This Research intends to make study on factors related to work efficiency of Sale Representatives of the MC Industrial Chemical Co., Ltd.

The Population Cluster applied in this research is all Sale Representatives at MC Industrial Chemical Co., Ltd, for 42 personnel, and 8 Sale Supervisors. The tool used in collecting information is in Questionnaire with close-end and open-end method. The statistics applied in analyzing of data are distribution, frequency, percentage, average value, standard deviation, t-test statistic, and Pearson's correlative coefficient and the results are summarized as follow.

Most Sale Representatives are male, 37 persons or 88.1% with their age less than 29 years from 22 persons, 52.4%. Selling experience is around 1-3 years period for 27 person, or 64.3% and in bachelor degree level for 39 persons or at 92.9%.

The research finds factors affecting job satisfaction with incentive factor on responsibility to have maximum value in average at 4.14, followed by work success at average of 4.08 and work characteristic at average 3.68 but overall average is high at 3.97 as average score.

It finds that the factor affecting job satisfaction is hygiene factor on remuneration to be optimal, with average value at 4.13, second with the matter of policy and management at average value of 4.04. However, the overall hygiene value is high with average score at 4.09.

At overall average value, both incentive and hygiene factors are at very good level with average score at 4.02.

Interrelation between factors related to job satisfaction on incentive factor, hygiene factor and work efficiency of Sale Representatives is that the job satisfaction on incentives and hygiene factors are any way related with the work efficiency of the Sale Representatives. Meanwhile, the interrelation between job satisfaction and work efficiency of Sale Representatives are significantly associated with their performance at level .01.

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย
บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นายวีระชัย วิจิตรบรรจงดี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ
พฤษภาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

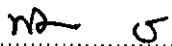
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



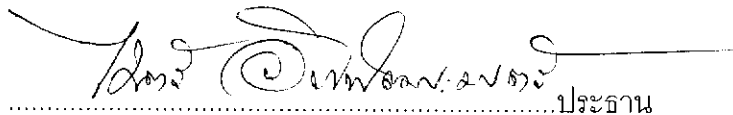
(อาจารย์ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



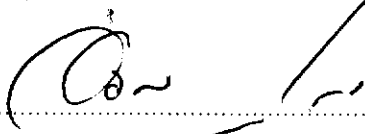
(รองศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย จารุจิตติพันธ์)

คณะกรรมการสอบ



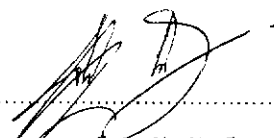
ประธาน

(อาจารย์ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

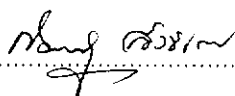
(รองศาสตราจารย์ ดร.อ้อทิพย์ ราษฎร์นิยม)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร.รัชพันธุ์ เชยจิตร)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 20 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างยิ่งจาก อาจารย์ ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.อัทธิพย์ ราชภรณ์นิมม ,อาจารย์ ดร.รัชพันธุ์ เขยจิตร คณะกรรมการพิจารณาเค้าโครงและคณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อความสมบูรณ์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ขอขอบพระคุณ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ บริษัท ไทยเซ็นทรัลเคมี จำกัด (มหาชน) และบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ที่เป็นแหล่งความรู้และข้อมูลต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาของผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ คุณอนุธิดา แหล่งหล้า ที่เอื้อเฟื้อทั้งอุปกรณ์และสถานที่ รวมถึงข้อแนะนำ ต่างๆในการจัดทำสารนิพนธ์จนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนร่วมที่ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ทั้งบิดามารดาและทุกคนในครอบครัว พนักงานและกรรมการบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ทุกคน เพื่อนๆนิสิตปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ และบุคคลอื่น ทุกๆท่านที่เป็นกำลังใจมาโดยตลอด จนการทำ วิจัยในครั้งนี้สำเร็จลงไปได้ด้วยดี

วิระชัย วิจิตรบรรจงดี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	6
ความสำคัญของการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	11
สมมติฐานในการวิจัย.....	12
2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ข้อมูลทั่วไปของบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด.....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในทางเศรษฐศาสตร์และประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน.....	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอรรถประโยชน์และความพึงพอใจในงาน.....	23
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินค่าประสิทธิภาพและการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน.....	37
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลิตภาพแรงงาน.....	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
3 วิธีการดำเนินวิจัย	
ประชากรกลุ่มเป้าหมาย.....	52
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	52
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการวิจัย.....	84
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	84
สมมติฐานการวิจัย.....	84
ความสำคัญของการวิจัย.....	85
วิธีดำเนินการวิจัย.....	85
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	85
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	86
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	86
สรุปผลการวิจัย.....	86
อภิปรายผล.....	90
ข้อเสนอแนะ.....	92
บรรณานุกรม.....	94
ภาคผนวก.....	100
ภาคผนวก ก.....	101
ภาคผนวก ข.....	103
ภาคผนวก ค.....	106
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	116

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงถึงยอดขายของส่วนธุรกิจ บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด (ปี 2545 – 2547).....	3
2	ผลผลิตภาพของพนักงานขายแยกเป็นรายเดือนประจำปี 2547.....	4
3	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของพนักงานขาย.....	61
4	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน.....	62
5	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ.....	63
6	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในงานปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ.....	64
7	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านนโยบายและการบริหาร.....	65
8	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านผลตอบแทน.....	66
9	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในงาน รวมทุกด้าน.....	67
10	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย รายข้อ.....	68
11	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด รายด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศ.....	70
12	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด รายด้านและโดยรวม จำแนกตามอายุ.....	71
13	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด รายด้านและโดยรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	73

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มที อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด รายด้านและโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	74
15 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในงาน ปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย.....	75
16 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในงาน ปัจจัยค่าจ้าง กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย.....	76
17 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย.....	77
18 แสดงจำนวนและคำร้อยละของพนักงานขาย จำแนกตามแบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ.....	78
19 แสดงจำนวนและคำร้อยละของหัวหน้าพนักงานขาย จำแนกตามแบบ สอบถามปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ.....	81

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในช่วงที่ผ่านมาจะเห็นได้ถึงการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการเปลี่ยนแปลงในระบบการดำเนินธุรกิจ ซึ่งผู้ดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่ต่างต้องเผชิญกับปัญหาการแข่งขันทางการค้าอย่างรุนแรง และมีอัตราการแข่งขันในระบบการดำเนินธุรกิจสูง ซึ่งครอบคลุมไปสู่ความเสี่ยงสูงด้วยเช่นกัน หลายบริษัทจำเป็นต้องปิดตัวไปเนื่องจากแบกรับภาระหนี้สินของบริษัทต่อไปไม่ไหว ในขณะเดียวกันบางบริษัทที่มีสภาพคล่องทางการเงินดีก็สามารถประคองบริษัทของตนให้ดำเนินต่อไปได้ ปัจจุบันจึงกล่าวว่า ภาคธุรกิจที่อยู่รอดได้นั้น จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพทั้งในด้านการบริหารงาน การเงิน การขาย บุคลากร ฯลฯ โดยต้องสอดคล้องกับสภาพการแข่งขันที่สูงขึ้น

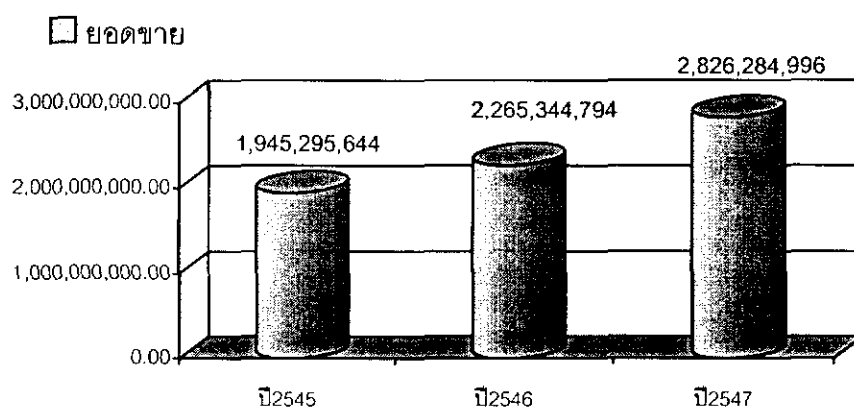
บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ประกอบธุรกิจทางด้านขายสินค้าประเภทวัตถุดิบ อาทิ เคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์พลาสติก และมีบริษัทในเครือที่ขายสินค้าประเภทวัตถุดิบครอบคลุมในอุตสาหกรรมการผลิตทั้งสินค้าอุปโภคและบริโภคอยู่หลายบริษัทด้วยกัน อาทิ บริษัทไทยเซ็นทรัลเคมี จำกัด (มหาชน) ผู้ผลิตปุ๋ยตราหัววัวคันไถ ,บริษัท แอสแพค ออยส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ผลิตน้ำมันเครื่องยี่ห้อดีกส์แอสล์ ,บริษัท กรุงเทพผลิตเหล็ก จำกัด ผู้ผลิตเหล็กแผ่นรีดร้อน ,บริษัท ยูไนเต็ดฟลาวมิลล์ จำกัด (มหาชน) ผู้ส่งออกแป้งมันรายใหญ่ของประเทศไทย และอื่นๆ ซึ่งบริษัทในเครือต่างก็ประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง ยังผลมาจากการใช้นโยบายที่คล้ายคลึงกันทั้งหมดในด้านการบริหารงานอย่างมืออาชีพ ซึ่งเน้นการพัฒนาองค์กรและบุคลากรให้ทันกับภาวะการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น โดยผสมผสานระหว่างผู้บริหารชาวไทยและชาวญี่ปุ่นจนสามารถฟันฝ่าอุปสรรคทางเศรษฐกิจต่างๆและประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพมาโดยตลอด (รายงานประจำปี บริษัท ไทยเซ็นทรัลเคมี จำกัด (มหาชน), 2544 : 2)

ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้บริษัทมีประสิทธิภาพหรือไม่มีประสิทธิภาพนั้นก็คือ พนักงานทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานขายซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญขององค์กรด้านการขายเช่น บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ซึ่งนักบริหารทั้งหลายยอมรับว่า ความสำเร็จของการประกอบธุรกิจหรือการทำงานใดๆ นอกจากจะต้องอาศัยเครื่องมือและระบบการทำงานที่ดีแล้ว " คน " หรือปัจจัยตัวบุคคลก็มีความสำคัญเท่ากับเครื่องมืออื่นๆ ด้วย เพราะคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานต้องอยู่เหนือคุณภาพของเครื่องมือที่มีคุณภาพมากที่สุดและทันสมัยที่สุดเสมอไป ทั้งนี้จะปรากฏบ่อยๆ ที่หน่วยงานหรือกิจการที่มีเครื่องมือดีๆ ในการทำงาน มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีระบบการทำงานที่

ก้าวหน้า แต่ก็ล้มเหลวไม่อาจดำเนินงานให้สำเร็จตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ได้ และจากการวิจัยของ Dr. William แห่งมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด พบว่าพนักงานขายได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานให้กับบริษัทหรือองค์กรเพียงแค่ 30% เท่านั้น ที่เป็นเช่นนี้ เพราะพนักงานขายเหล่านั้น “ ไม่ได้ใช้” หรือ “ไม่มีโอกาสใช้” ทักษะความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในตัวออกมาให้เกิดประโยชน์ต่องานขององค์กรมากเท่าที่ควร ซึ่งเป็นการสูญเสียพลังงานความรู้ความสามารถของพนักงานขายไปโดยเปล่าประโยชน์ (มนูญ วงศ์นารี, 2524 : 64)

เนื่องจากบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ประกอบธุรกิจทางด้านการขาย ดังนั้น พนักงานขายจึงเป็นสื่อกลางที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งในองค์กร เมื่อมีการผลิตสินค้าแบบใหม่ๆ ก็จำเป็นที่จะต้องอาศัยพนักงานขาย รวมทั้งยังต้องอาศัยพนักงานขายในการรักษายอดขายและส่วนแบ่งตลาด การขายโดยไม่มีพนักงานขายนั้นเป็นสิ่งที่ยากลำบากและเป็นไปได้ยากเพราะทุกวันนี้สินค้ามีมากมายหลายประเภท ผู้บริโภคก็มีอิสระเสรีในการเลือกซื้อได้ตามความพึงพอใจ เมื่อเป็นเช่นนี้พนักงานขายเท่านั้นที่จะช่วยให้สินค้าขายออกไปได้

ยอดขายของทางบริษัทฯ ที่ผ่านมามีแนวโน้มว่ายังคงมีการขายได้เพิ่มขึ้นและสม่ำเสมอ จากงบการเงินสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2547 งบการเงินสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2546 และงบการเงินสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2545 ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 1 เปรียบเทียบยอดขายปี 2545-2547

ที่มา : รายงานประจำปี 2547 บริษัท ไทยเซลล์ทรัลเคมี จำกัด (มหาชน)

จะเห็นได้ว่า อัตราการเติบโตของยอดขายปี2546 เท่ากับ 16.45 เปอร์เซ็นต์ โดยยอดขายเพิ่มจาก 1,945,295,644.00 บาท ในปี 2545 (รายงานประจำปี บริษัท ไทยเซ็นทรัลเคมี จำกัด (มหาชน), 2545 : 16) เป็น 2,265,344,794.00 บาท ในปี 2546 (รายงานประจำปี บริษัท ไทยเซ็นทรัลเคมี จำกัด (มหาชน), 2546 : 16) และอัตราการเติบโตของยอดขายปี2547 เท่ากับ 24.67 เปอร์เซ็นต์ โดยที่ยอดขายในปี 2547 เท่ากับ 2,826,284,996.00 บาท (รายงานประจำปี บริษัท ไทยเซ็นทรัลเคมี จำกัด (มหาชน), 2547 : 16)

ตาราง 1 แสดงถึงยอดขายของส่วนธุรกิจ บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด (ปี2545 –2547)

ปี	เคมีภัณฑ์(Q1)	สีย้อม(Q2)	สารละลาย(Q3)	เม็ดพลาสติก(Q4)	รวม
45	500,298,150	170,229,318	285,786,625	988,981,551	1,945,295,644
46	505,420,515	212,606,858	311,477,359	1,235,840,062	2,265,344,794
47	729,191,493	335,820,108	438,411,333	1,322,862,062	2,826,284,996

ที่มา : รายงานประจำปี 2545-2547 บริษัท ไทยเซ็นทรัลเคมี จำกัด (มหาชน)

ตารางแสดงถึงยอดขายช่วงระหว่างปี 2545-2547 พบว่าในปี 2547 มียอดขายเพิ่มขึ้นทุกส่วนธุรกิจ โดยส่วนธุรกิจเคมีภัณฑ์มียอดขายรวม 729,191,493 บาท ส่วนธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอและผลิตภัณฑ์พิเศษมียอดขายรวม 335,820,108 บาท ส่วนธุรกิจสารละลายและเคมีเหลวมียอดขายรวม 438,411,333 บาทและส่วนธุรกิจผลิตภัณฑ์และเม็ดพลาสติกมียอดขายรวม 1,322,862,062 บาท

ตาราง 2 ผลผลิตภาพของพนักงานขายแยกเป็นรายเดือนประจำปี 2547

ปี	เคมีภัณฑ์(Q1)	L1	MP1	สีย้อม(Q2)	L2	MP2	สารละลาย(Q3)	L3	MP3	เม็ดพลาสติก(Q4)	L4	MP4
2547			= $\Delta Q/\Delta L$			= $\Delta Q/\Delta L$			= $\Delta Q/\Delta L$			= $\Delta Q/\Delta L$
ม.ค.	59,793,702	10	5,979,370	26,865,609	9	2,985,068	35,072,907	11	3,188,446	104,770,675	7	14,967,239
ก.พ.	58,335,319	9	6,481,702	27,537,249	9	3,059,694	35,949,729	11	3,268,157	118,369,697	9	13,152,189
มี.ค.	57,606,128	9	6,400,681	30,045,825	8	3,755,728	34,634,495	13	2,664,192	114,427,568	8	14,303,446
เม.ย.	49,949,617	9	5,549,957	30,223,810	10	3,022,381	30,031,176	13	2,310,090	91,740,484	9	10,193,387
พ.ค.	55,418,553	10	5,541,855	32,070,820	10	3,207,082	33,319,261	12	2,776,605	104,506,103	9	11,611,789
มิ.ย.	57,751,966	11	5,250,179	27,369,339	10	2,736,934	34,722,178	12	2,893,515	103,844,672	7	14,834,953
ก.ค.	65,248,055	11	5,931,641	30,005,527	9	3,333,947	35,730,524	12	2,977,544	107,151,827	9	11,905,759
ส.ค.	65,153,260	10	6,515,326	30,049,183	11	2,731,744	39,172,053	13	3,013,235	108,474,689	8	13,559,336
ก.ย.	59,429,107	12	4,952,426	26,596,953	11	2,417,905	39,229,046	14	2,802,075	118,356,469	9	13,150,719
ต.ค.	69,637,788	11	6,330,708	26,529,789	10	2,652,979	43,841,133	13	3,372,395	126,333,327	8	15,791,666
พ.ย.	65,627,234	11	5,966,112	25,522,328	10	2,552,233	41,868,282	13	3,220,637	119,057,586	8	14,882,198
ธ.ค.	65,240,763	11	5,930,978	23,003,677	10	2,300,368	34,840,549	13	2,680,042	105,828,965	8	13,228,621
	729,191,493			335,820,108			438,411,333			1,322,862,062		

ที่มา : รายงานประจำปี 2547 บริษัท ไทยเซ็ลทรัลเคมี จำกัด (มหาชน)

ในด้านผลผลิตภาพของพนักงานขาย (MP) ในปี พ.ศ.2547 จำแนกเป็นรายเดือนและส่วนธุรกิจ โดยการนำส่วนเปลี่ยนแปลงผลผลิต(ยอดขาย) หรือ ΔQ ทั้งหมด วิเคราะห์เปรียบเทียบกับจากส่วนเปลี่ยนแปลงของจำนวนพนักงานขาย หรือ ΔL ในแต่ละเดือน พบว่า

ส่วนธุรกิจเคมีภัณฑ์มียอดขายสูงที่สุดในเดือนต.ค.47 มีค่าเท่ากับ 69,637,788 บาท รองลงมาคือเดือนพ.ย.47 อยู่ที่ 65,627,234 บาท และเดือนก.ค.47 อยู่ที่ 65,248,055 บาทตามลำดับ เดือนที่มียอดขายน้อยที่สุดคือเดือน เม.ย.47 อยู่ที่ 49,949,617 บาท จากการหาค่าผลผลิตภาพของพนักงานขาย(MP_i) พบว่า MP_i มีค่าน้อยที่สุดในเดือนก.ย.47 โดยมีการเพิ่มขึ้นของพนักงานขายจาก 10 คนในเดือนส.ค.47 เป็น 12 คนในเดือนก.ย.47 โดยค่าที่ได้อยู่ที่ 4,952,426 บาท ส่วน MP_i สูงที่สุดในเดือนธ.ค.47 อยู่ที่ 6,515,326 บาท

ส่วนธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอและผลิตภัณฑ์พิเศษมียอดขายสูงที่สุดในเดือนพ.ค.47 มีค่าเท่ากับ 32,070,820 บาท รองลงมาคือเดือนเม.ย.47 อยู่ที่ 30,223,810 บาท และเดือนส.ค.47 อยู่ที่ 30,049,183 บาทตามลำดับ เดือนที่มียอดขายน้อยที่สุดคือเดือน ธ.ค.47 อยู่ที่ 23,003,677 บาท จากการหาค่าผลผลิตภาพของพนักงานขาย(MP₂) พบว่า MP₂ มีค่าน้อยที่สุดในเดือนก.ย.47 อยู่ที่ 2,300,368 บาท เนื่องจากเป็นเดือนที่มียอดขายน้อยที่สุด และMP₂ สูงที่สุดในเดือนธ.ค.47 อยู่ที่ 3,755,728 บาท

ส่วนธุรกิจสารละลายและเคมีเหลวมียอดขายสูงที่สุดในเดือนต.ค.47 มีค่าเท่ากับ 43,841,133 บาท รองลงมาคือเดือนพ.ย.47 อยู่ที่ 41,868,282 บาท และเดือนก.ย.47 อยู่ที่ 39,229,046 บาทตามลำดับ เดือนที่มียอดขายน้อยที่สุดคือเดือนเม.ย.47 อยู่ที่ 30,031,176 บาท จากการหาค่าผลิตภาพของพนักงานขาย(MP_3) พบว่า MP_3 มีค่าน้อยที่สุดในเดือนเม.ย.47 อยู่ที่ 2,310,090 บาท เนื่องจากเป็นเดือนที่มียอดขายน้อยที่สุด และ MP_2 สูงที่สุดในเดือนต.ค.47 อยู่ที่ 3,372,395 บาท

ส่วนธุรกิจผลิตภัณฑ์และเม็ดพลาสติกมียอดขายสูงที่สุดในเดือนต.ค.47 มีค่าเท่ากับ 126,333,327 บาท รองลงมาคือเดือนพ.ย.47 อยู่ที่ 119,057,586 บาท และเดือนก.พ.47 อยู่ที่ 118,369,697 บาทตามลำดับ เดือนที่มียอดขายน้อยที่สุดคือเดือน เม.ย.47 อยู่ที่ 91,740,484 บาท จากการหาค่าผลิตภาพของพนักงานขาย(MP_4) พบว่า MP_4 มีค่าน้อยที่สุดในเดือนเม.ย.47 อยู่ที่ 10,193,387 บาท เนื่องจากเป็นเดือนที่มียอดขายน้อยที่สุด และ MP_2 สูงที่สุดในเดือนต.ค.47 อยู่ที่ 15,791,666 บาท

สรุปได้ว่า ผลิตภาพของพนักงานขาย (MP) รายเดือน ในแต่ละส่วนธุรกิจจะมีค่าสูงขึ้นและลดลงได้จากจำนวนพนักงานขายและยอดขายที่มีการเปลี่ยนแปลงในแต่ละเดือน การเปลี่ยนแปลงของผลิตภาพแรงงาน สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อบอกให้ทราบถึงประสิทธิภาพของพนักงานขายภายในส่วนธุรกิจได้ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง แต่การจะนำข้อมูลดังกล่าวไปทำการวิเคราะห์ว่าประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด จึงเป็นเรื่องที่ยังตอบได้ยาก เนื่องจากการวิเคราะห์ดังกล่าวยังมองภาพรวมของพนักงานขายทั้งส่วนธุรกิจ มิได้มองลงลึกเข้าไปถึงพนักงานขายในแต่ละบุคคล ประกอบกับจากการที่ได้ทำการวัดค่าผลิตภาพของพนักงานขาย (MP) พบว่ายังมีการขึ้นลงที่ไม่แน่นอน ซึ่งถ้าสามารถทำให้ผลิตภาพของพนักงานขายเพิ่มขึ้นได้อย่างต่อเนื่องในทุกๆเดือนก็จะบ่งบอกให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพของพนักงานขายในแต่ละส่วนธุรกิจได้ ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของผลิตภาพของพนักงานขายและต้องการนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการเพิ่มผลิตภาพแรงงานของบริษัทฯให้เติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่การที่จะทำให้พนักงานขายสามารถสร้างผลิตภาพของพนักงานขายได้เพิ่มขึ้นนั้น พนักงานขายทุกคนต้องมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้เป็นตามเป้าหมายที่บริษัทฯได้วางไว้และมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งแนวทางที่จะทำให้ผลิตภาพแรงงานและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้นั้น ผู้บริหารของบริษัทจึงจำเป็นต้องเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของพนักงานขายแต่ละคน

ดังนั้นผู้บริหารของบริษัทจะต้องหาทางว่าทำอย่างไรจึงจะนำเอาพนักงานขาย มาใช้ให้เกิดประโยชน์และก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์การอย่างเต็มที่ หากต้องทำให้พนักงานขายในองค์การมีประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้บริหารภายในองค์การจะต้องใช้เทคนิควิธีการในการศึกษาพนักงานขายของตนว่าเขาเหล่านั้นมีความต้องการหรือมีความพึงพอใจในสิ่งใดจากการทำงาน เนื่องจากส่วนประกอบที่สำคัญที่ทำให้การบริหารงานประสบความสำเร็จ คือ ต้องมีคนที่มีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่ทำให้คนเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นในสถานที่

ส่วนประกอบที่สำคัญที่ทำให้การบริหารงานประสบความสำเร็จ คือ ต้องมีคนที่มีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่ทำให้คนเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน เพราะฉะนั้นผู้บริหารก็ต้องพยายามตอบสนองความต้องการหรือความพอใจของเขา โดยไม่ขัดแย้งกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กร ซึ่งเมื่อพนักงานขายเหล่านั้นได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจแล้ว เขาก็จะมีความพอใจในการทำงานและในการปฏิบัติตามหน้าที่ของเขา มีความสุขกับงาน มีความตั้งใจในการทำงานให้ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อความสำเร็จของหน่วยงานของตน แต่การกำหนดนโยบายนั้น ไม่สามารถสนองความต้องการของพนักงานได้ทั้งหมด เพราะว่าแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านความคิดและจิตใจ จึงทำให้ความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน เช่น บางคนต้องการความก้าวหน้า บางคนต้องการเงินเดือนเพิ่ม บางคนต้องการสวัสดิการที่ดี และบางคนต้องการความมั่นคงในงาน เมื่อไรก็ตามที่พวกเขาไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่เขาต้องการแล้วจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และไม่อยากทำงาน เพราะถ้าพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงานแล้วก็จะก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ เช่น การไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน ทำงานไร้ซึ่งประสิทธิภาพ จนก่อให้เกิดการต่อต้านผู้บริหารและองค์กร เนื่องจากไม่มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ซึ่งเป็นสาเหตุของการขาดประสิทธิภาพในการทำงานในที่สุด

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด เพื่อต้องการให้ทราบว่าความพึงพอใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการขายของพนักงานขายมากน้อยอย่างไร เพื่อที่ผู้บริหารจะได้นำผลงานวิจัยที่ได้ไปใช้ในการวางแผน และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถตามศักยภาพของพนักงานขายแต่ละคน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จ ก่อให้เกิดผลิตภาพแรงงานที่สูงขึ้น และให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ขององค์กร ซึ่งก่อให้เกิดผลดีสำหรับองค์กรต่อไปในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด
3. เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนา ปรับปรุง วางแผนในการปฏิบัติงานของพนักงานขายในองค์การ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนเป็นข้อมูลพื้นฐานให้สำหรับบุคคล และบริษัทห้างร้านต่างๆ สามารถนำผลการวิจัยฉบับนี้ไปใช้เป็นแบบอย่างในการพัฒนา ปรับปรุง และวางแผนในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ให้สามารถแข่งขันในตลาด และมีประสิทธิภาพในระดับที่สูงขึ้น

ขอบเขตการการวิจัย

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานขายและหัวหน้างานขายทุกคนของ บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด และปฏิบัติงาน ณ อาคารที่ทำการของ บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ณ ปัจจุบัน พ.ศ. 2548 แบ่งเป็นพนักงานขาย 42 คนและหัวหน้างานขาย 8 คน รวมทั้งสิ้น 50 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

- 1.1.1 เพศ
- 1.1.2 อายุ
- 1.1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน
- 1.1.4 ระดับการศึกษา

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด

1.2.1 ปัจจัยจูงใจ ได้แก่

- 1.2.1.1 ด้านความสำเร็จของงาน
- 1.2.1.2 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- 1.2.1.3 ด้านความรับผิดชอบ

1.2.2 ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่

- 1.2.2.1 ด้านนโยบายและการบริหาร
- 1.2.2.2 ด้านผลตอบแทน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

- 2.2.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย โดยจะศึกษาถึง

- 2.2.1.1 ยอดขายที่ทำได้
- 2.2.1.2 ทักษะการขาย
- 2.2.1.3 ความรู้
- 2.2.1.4 ทักษะในการสื่อความหมาย
- 2.2.1.5 การจัดการส่วนตัวและการรายงาน
- 2.2.1.6 การปฏิบัติตามกฎของบริษัท
- 2.2.1.7 รายละเอียดส่วนตัว
- 2.2.1.8 ผลผลิตภาพของพนักงานขาย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ลักษณะทางประชากรศาสตร์** หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานขายของ บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับการศึกษา
2. **เพศ** หมายถึง เพศของพนักงานขาย ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง
3. **อายุ** หมายถึง อายุปีเต็มของพนักงานขาย นับตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม
4. **ประสบการณ์ในการทำงาน** หมายถึง อายุงานในการทำงานของพนักงานขายที่นับปีโดยนับตั้งแต่วันเริ่มงานใน บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จนถึงวันที่พนักงานขายตอบแบบสอบถาม ในกรณีที่เศษของประสบการณ์เกิน 6 เดือนให้คิดเป็น 1 ปี
5. **ระดับการศึกษา** หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดของพนักงานขายแต่ละคน จำแนกเป็น 2 กลุ่ม
 - 5.1) ปริญญาตรี
 - 5.2) สูงกว่าปริญญาตรี
6. **ความพึงพอใจในงาน** หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของบุคคล ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และทัศนคติที่ดีที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ รวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานนั้นด้วยความเต็มใจ และก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จนบรรลุตามวัตถุประสงค์ของบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้ (Herzberg, 1964 : 113 – 115)
 - 6.1 **ปัจจัยจูงใจ** หมายถึง เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่

6.1.1 ด้านความสำเร็จของงาน หมายถึง ความสำคัญของงานที่ทำ การได้รับการยกย่อง ชมเชยเพราะผลงาน ความรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำ

6.1.2 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง การใช้ทักษะความรู้ความสามารถ ความถนัด และประสบการณ์ในการทำงาน เป็นงานที่กระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และปริมาณงานเหมาะสมกับงาน และบุคลากรเพียงพอ

6.1.3 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงานมีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจนและก่อให้เกิดความรู้ ประสบการณ์ใหม่ พร้อมทั้งมีโอกาสได้ปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้น

6.2 ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ได้แก่

6.2.1 ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการ และการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาในสายงานของพนักงานขายแต่ละคน

6.2.2 ด้านผลตอบแทน หมายถึง รายได้เงินเดือนของพนักงานขายในแต่ละเดือน โดยรวมรายได้อื่นๆ อาทิ ค่าคอมมิชชั่น ค่าน้ำมันรถ และค่าโทรศัพท์มือถือและรวมไปถึงสวัสดิการที่พนักงานขายได้รับ

7. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ความรู้ ความสามารถของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ในการขายบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยในการวิจัยครั้งนี้จะวัดประสิทธิภาพโดยการพิจารณารายงานการขายและการสังเกตของหัวหน้างานแต่ละส่วนธุรกิจ ตามด้านต่างๆ ดังนี้ (ทวีศักดิ์ สுவคนธ์ . 2529 : 166 – 171)

7.1 ยอดขายที่ทำได้ หมายถึง มูลค่าการขายที่พนักงานขายทุกคนในแต่ละส่วนธุรกิจขายได้ หรือผลิตภาพของพนักงานขายในแต่ละส่วนธุรกิจ

7.2 ทักษะการขาย หมายถึง ความสามารถใช้ทักษะในการแสวงหาลูกค้า การเตรียมการขาย การเข้าพบลูกค้า การเสนอขาย การแก้ไขข้อโต้แย้ง การปิดการขาย

7.3 ความรู้ หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าที่พนักงานขายสามารถนำไปเสนอขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ จะต้องรู้จักทั้งคุณลักษณะ (Features) และคุณประโยชน์ (Benefits) ของสินค้าที่จะสามารถจูงใจลูกค้าได้

7.4 ทักษะในการสื่อความหมาย หมายถึง ทักษะในการสื่อความหมายที่จะทำให้การขายประสบความสำเร็จซึ่งรวมถึงการพูด การเขียน การฟัง การอ่าน การอ่านกิริยาท่าทาง สีหน้า การแสดงออกของลูกค้า หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และสามารถแปลความหมายการสื่อความหมายที่ไม่ใช่คำพูดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7.5 การจัดการส่วนตัวและการรายงาน หมายถึง การวางแผนการขาย การวางแผนการเยี่ยมลูกค้า รายงานการเยี่ยมลูกค้า และจำนวนการเยี่ยมลูกค้า การรายงานอาจจะแบ่งออกได้เป็นสองส่วนคือ รายงานเรื่องในอดีตที่ผ่านมากับแผนงานที่จะกระทำต่อไปในอนาคต

7.6 การปฏิบัติตามกฎของบริษัท หมายถึง การวัดความรับผิดชอบ ในบางครั้งอาจจะวัดได้ถึงความซื่อสัตย์ของพนักงานขายว่าจริงใจที่จะละเมิดกฎเกณฑ์ของบริษัทหรือไม่ เช่น การเดินทางไม่ตรงตามที่วางแผนเอาไว้

7.7 รายละเอียดส่วนตัว หมายถึง ทักษะคติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ลูกค้า และบริษัท นอกจากนั้นก็ยังเป็นส่วนประกอบต่างๆ ที่แสดงถึงคุณภาพของพนักงานขาย เช่น การตรงต่อเวลา การรักษาเวลา ความกระตือรือร้น มนุษยสัมพันธ์ การให้ความร่วมมือ

7.8 ผลผลิตของพนักงานขาย หมายถึง ยอดขายของพนักงานขายที่ขายได้ ซึ่งสามารถคำนวณได้จากการเปรียบเทียบส่วนเปลี่ยนแปลงของผลผลิต(ยอดขาย)กับส่วนเปลี่ยนแปลงของจำนวนพนักงานขาย จากสูตร

$$MP = \frac{\Delta Q}{\Delta L}$$

$$MP = \text{ผลผลิตของพนักงานขาย}$$

$$\Delta Q = \text{ส่วนเปลี่ยนแปลงของผลผลิต(ยอดขาย)}$$

$$\Delta L = \text{ส่วนเปลี่ยนแปลงจำนวนของพนักงานขาย}$$

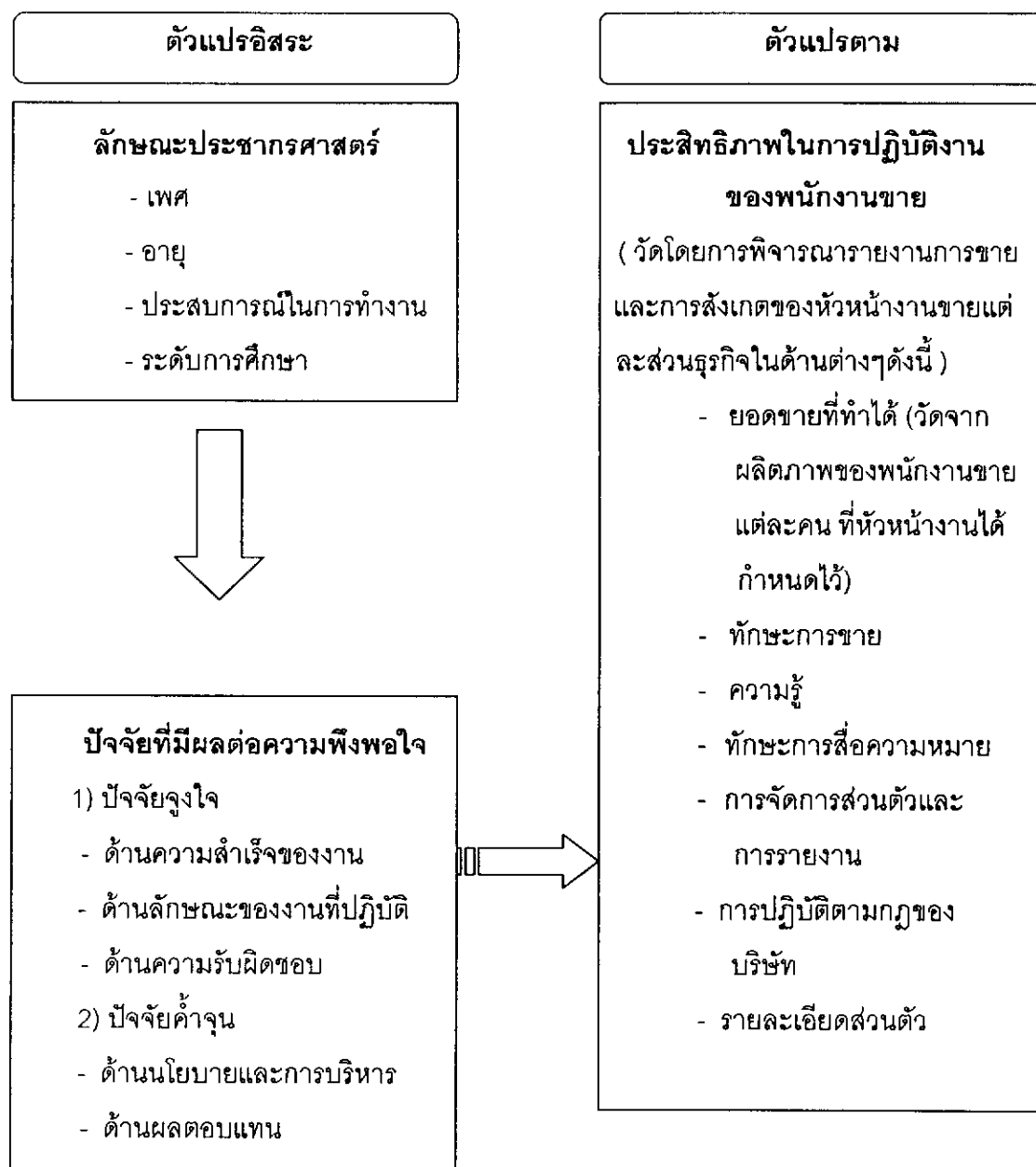
8. พนักงานขาย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการขายสินค้าของบริษัท แบ่งเป็น 4 ส่วนได้แก่ ส่วนธุรกิจเคมีภัณฑ์ ส่วนธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอและผลิตภัณฑ์พิเศษ ส่วนธุรกิจสารละลายและเคมีเหลว และส่วนธุรกิจผลิตภัณฑ์และเม็ดพลาสติก

9. หัวหน้างานขาย หมายถึง หัวหน้าของพนักงานขายในแต่ละส่วนธุรกิจทั้ง 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนธุรกิจเคมีภัณฑ์ ส่วนธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอและผลิตภัณฑ์พิเศษ ส่วนธุรกิจสารละลายและเคมีเหลว และส่วนธุรกิจผลิตภัณฑ์และเม็ดพลาสติก

10. ส่วนธุรกิจ หมายถึง แผนกงานขายของบริษัทซึ่งมีทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนธุรกิจเคมีภัณฑ์ ส่วนธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอและผลิตภัณฑ์พิเศษ ส่วนธุรกิจสารละลายและเคมีเหลว และส่วนธุรกิจผลิตภัณฑ์และเม็ดพลาสติก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยนี้จะศึกษาถึงปัจจัยหรือตัวแปรอิสระต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวความคิด

สมมุติฐานการวิจัย

1. เพศที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
2. อายุที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
3. ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
4. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
5. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด
6. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด
7. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็ม ซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ผู้วิจัยได้ประมวลแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของบริษัท เอ็ม ซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในทางเศรษฐศาสตร์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอรรถประโยชน์และความพึงพอใจในงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินค่าประสิทธิภาพและการประเมินผลการปฏิบัติงาน
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลิตภาพแรงงาน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลทั่วไปของบริษัท เอ็ม ซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด

ประวัติความเป็นมาของ บริษัท เอ็ม ซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด

บริษัท เอ็ม ซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ได้จดทะเบียนจัดตั้งเมื่อวันที่ 26 มกราคม พ.ศ.2531 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มต้นเพียง 20 ล้านบาท และมีการเพิ่มทุนเป็น 80 ล้านบาท ในวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2538 ต่อมาในปี พ.ศ. 2541 ทางบริษัทฯ ประสบกับภาวะทางเศรษฐกิจของโลกซึ่งชะลอตัว ทำให้บริษัทฯ ต้องระดมเงินทุนจากบริษัท นิซโซ อีวาย คอปอเรชั่น จำกัด จากประเทศญี่ปุ่น เพื่อเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 200 ล้านบาท เมื่อวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2541 โดยการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บริษัทฯ อยู่รอดและเติบโตอย่างเข้มแข็งตลอดมา

เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2542 ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างธุรกิจเพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ได้ โดยได้รวมธุรกิจของบริษัท เอ็ม ซี เท็กซ์ไทล์ จำกัด บริษัท เอ็ม ซี ไชลเว้นท์ จำกัด และบริษัท เอ็ม ซี พลาสติก จำกัด และแบ่งส่วนธุรกิจออกเป็น 4 ส่วน ธุรกิจใหญ่ ๆ ดังนี้ (รายงานประจำปี บริษัท ไทยเซ็นทรัลเคมี จำกัด (มหาชน), 2546 : 5)

- ส่วนธุรกิจเคมีภัณฑ์ นำเข้าและจำหน่ายผลิตภัณฑ์วัตถุดิบเคมีใช้ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น อุตสาหกรรมผลิต ผงซักฟอก ยาสีพื้น กระจุก ขวดแก้ว เซรามิก เทียนไข หมึกพิมพ์ สีทาบ้าน สี อุตสาหกรรม ผงชูรส ผลไม้กระป๋อง เบียร์ ยางมะตอย อบไม้ยางพารา กาวไม้อัดพาร์ติเกิลบอร์ด กระดาษ กล่องบรรจุภัณฑ์ โปสการ์ด โมดิฟายด์สตาร์ช เทียนแอลกอฮอล์ เหมืองแร่ดีบุกและตะกั่ว ไฟเบอร์กลาส ดอกไม้แห้ง ห้องเย็นบรรจุอาหารทะเล ถ่านไฟฉาย ผ้าเบรค น้ำตาล ลูกกวาด กระเป๋

และรองเท้า รวมถึงเคมีสำหรับบำบัดน้ำ เพื่อใช้ในโรงงานและบำบัดน้ำเสีย นอกจากนี้ยังได้ร่วมลงทุนเป็นจำนวน 2.45 ล้านบาท (49%) ในบริษัท เมโทรแทน จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์เคมีสำหรับการฟอกหนัง ย้อมสีหนัง และตกแต่งหนังให้กับกลุ่มโรงงานฟอกหนัง และร่วมลงทุนในบริษัท เอ็มโก้ อินเตอร์เทรด จำกัด เพื่อจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์เคมีสำหรับอุตสาหกรรมยางทุกชนิด อาทิ เช่น ยางรถยนต์ สายพาน รองเท้า ส่วนในของลูกกอล์ฟ เป็นต้น

- ส่วนธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอและผลิตภัณฑ์พิเศษ นำเข้าและจำหน่าย ผลิตภัณฑ์วัตถุดิบเคมีใช้ในอุตสาหกรรมเวชภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์สีย้อมผ้า เคมีอุตสาหกรรมสิ่งทอ เช่น สีย้อมผ้า สีย้อมผ้า สีย้อมเส้นใยอะคริลิค เคมีช่วยย้อม เป็นต้น โดยเป็นตัวแทนของผู้ผลิตรายใหญ่ในต่างประเทศ เช่น บริษัท นิปปอน คายากุ คัลเลอร์ จำกัด, บริษัท อาซาฮี เคมีคัล จำกัด, UNIQEMA และ CELANESE CHEMICALS.

- ส่วนธุรกิจสารละลายและเคมีเหลว นำเข้าและจำหน่ายสารทำละลาย ที่ใช้ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น อุตสาหกรรมสีทาบ้าน หมึกพิมพ์ ทินเนอร์ พลาสติก เครื่องสำอาง เวชภัณฑ์ อุปกรณ์ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ เคมีสำหรับอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น เคมี ชุบโลหะ เคมีที่ใช้ในกระบวนการกลั่น-น้ำมัน ปิโตรเลียม เคมีอบฟุ้งไธร์ เคมีในอุตสาหกรรมหนังเทียม เคมีเกษตร เคมีบำรุงรักษา คูลิ่งเทาเวอร์และบอยเลอร์ ไยแก้ว เป็นต้น

- ส่วนธุรกิจผลิตภัณฑ์และเม็ดพลาสติก นำเข้าและจำหน่ายเม็ดพลาสติกชนิดต่าง ๆ เช่น พีพี (โพลีโพรไพลีน), พีอี (โพลีเอทิลีน), กลุ่มสไตรีนิก เช่น พีเอส (โพลีสไตรีน), เอสเอเอ็น, เอบีเอส และพลาสติกวิศวกรรม เช่น อะคริลิค และอื่น ๆ นอกจากนี้ยังเป็นตัวแทนจำหน่ายเม็ดพลาสติกในประเทศของบริษัท ซีซีซี ค้าเคมีภัณฑ์ จำกัด กลุ่มปิโตรเคมีเครือซิเมนต์ไทย และ บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน)

สถานที่ตั้งทำการ

180-184 อาคารศรีกรุงวัฒนา ชั้น 5 ถนนราชวงศ์ แขวงจักรวรรดิ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ 10100

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในทางเศรษฐศาสตร์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของประสิทธิภาพในทางเศรษฐศาสตร์

ในการผลิตสินค้าและบริการ ผู้ผลิตย่อมต้องการผลตอบแทนจากการผลิต ผลตอบแทนดังกล่าวอาจอยู่ในรูปของกำไรสูงสุด หรือยอดขายสูงสุด ในแนวทางของเศรษฐศาสตร์การผลิตที่มีประสิทธิภาพนั้น ได้มีผู้ให้ความไว้วางใจดังนี้

สมศักดิ์ มีทรัพย์หลาก (2545 : 101) กล่าวว่า การผลิตสินค้าและบริการให้ได้มากที่สุด ภายใต้เงื่อนไข หรือข้อจำกัดของปัจจัยการผลิตที่ใช้ไป หรือผลิตสินค้าและบริการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยเสียต้นทุนต่ำที่สุด

ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล (2544 : 124) กล่าวว่า การผลิตที่ใช้ต้นทุนการผลิตที่ต่ำสุดและได้จำนวนผลผลิตสูงสุด ซึ่งทำให้เกิดดุลยภาพของผู้ผลิต เป็นจุดที่เส้นต้นทุนเท่ากัน สัมผัสกับเส้นจำนวนผลผลิตเท่ากัน ทำให้การผลิตเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ชลลดา จามรกุล (2547 : 56) กล่าวว่า วิธีการผลิตที่ทำให้เสียต้นทุนการผลิตต่ำสุด หรือได้รับผลผลิตสูงสุดจากปัจจัยการผลิตจำนวนจำกัด

วิจิตรา ล.เจลิ้มชัยชนะ (2541 : 21) กล่าวว่า การผลิตให้ได้ผลผลิตสูงสุดจากต้นทุนการผลิตจำนวนหนึ่งที่กำหนดให้ หรือการผลิตสินค้าโดยใช้ต้นทุนการผลิตต่ำสุด เพื่อให้ได้ผลผลิตจำนวนหนึ่ง

จากความหมายของประสิทธิภาพทางเศรษฐศาสตร์ สรุปได้ว่า เป็นการผลิตที่ใช้ต้นทุนการผลิตและปัจจัยในจำนวนที่ต่ำสุด หรือการผลิตให้ได้ผลผลิตสูงจากต้นทุนการผลิตและปัจจัยการผลิตที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งประสิทธิภาพทางเศรษฐศาสตร์สามารถพิจารณาได้จากเส้นต้นทุนการผลิต และเส้นผลผลิตเท่ากัน ซึ่งจะอธิบายในหัวข้อต่อไป

2.2 เส้นต้นทุนเท่ากัน (Isocost Curve)

ในการผลิตสินค้าและบริการ ต้นทุนถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะถ้าธุรกิจสามารถใช้ต้นทุนที่ต่ำที่สุดได้มากเท่าใด ก็หมายถึงกำไรที่จะมากขึ้นด้วย ซึ่งการจะศึกษาประสิทธิภาพทางเศรษฐศาสตร์จะใช้เส้นต้นทุนเท่ากันประกอบการพิจารณา ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้อย่างนี้

อภิรักษ์ จันตะนี (2536 : 100) กล่าวว่า เส้นที่แสดงส่วนผสมต่างๆของปัจจัยการผลิต 2 ชนิด ซึ่งไม่ว่าจะใช้สัดส่วนของปัจจัยในปริมาณเท่าใดก็ตามก็ยังใช้ต้นทุนเท่าเดิม โดยกำหนดให้ราคาปัจจัยการผลิตที่กำลังวิเคราะห์นั้นให้คงที่

นราทิพย์ ชุตินวงศ์ (2544 : 208) กล่าวว่า เส้นแสดงส่วนประกอบต่างๆกันของปัจจัยการผลิต ตั้งแต่สองชนิดขึ้นไปที่ซื้อได้ด้วยเงินต้นทุนจำนวนเดียวกัน

2.3 เส้นผลผลิตเท่ากัน (Isoquant Curve)

การผลิตให้ได้ผลผลิตสูงสุด ถือว่าเป็นเป้าหมายสำคัญที่สุดของหน่วยธุรกิจ การจะศึกษาประสิทธิภาพทางเศรษฐศาสตร์จะใช้เส้นผลผลิตเท่ากันประกอบการพิจารณา ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

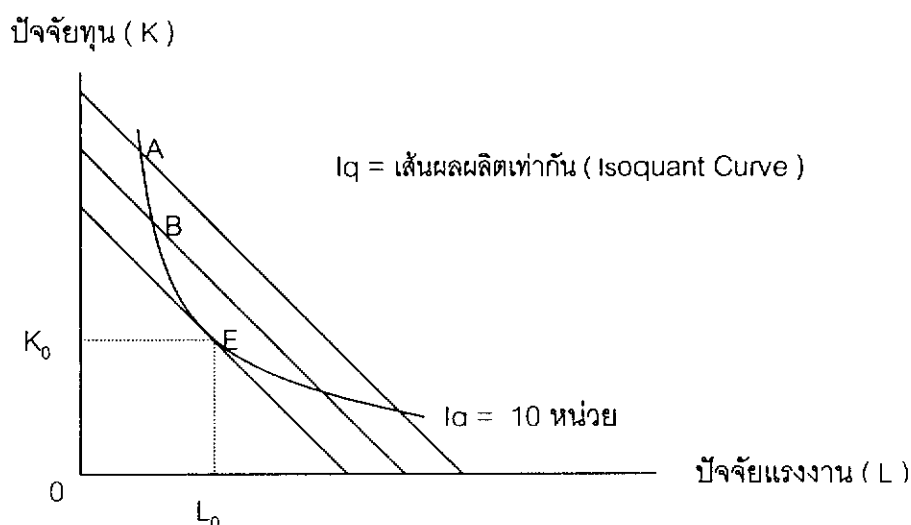
วิจิตรา ล.เฉลิมชัยชนะ (2541 : 22) กล่าวว่า เส้นที่แสดงถึงส่วนประกอบต่างๆ ของปัจจัยการผลิต 2 ชนิดที่ให้ผลผลิตเท่ากันจำนวนหนึ่ง ซึ่งทุกๆ จุดบนเส้นผลผลิตเท่ากันเส้นหนึ่ง จะให้ผลผลิตจำนวนเดียวกันทั้งสิ้น

อภิรักษ์ จันตะนี (2536 : 97) กล่าวว่า เส้นที่แสดงการใช้ปัจจัยการผลิตตั้งแต่ 2 ชนิดขึ้นไป เพื่อผสมในส่วนต่างๆ กัน โดยให้ผลผลิตเท่ากัน เช่น การใช้ปัจจัยแรงงานกับทุน ซึ่งเมื่อเพิ่มปัจจัยการผลิตที่เป็นทุนมากขึ้น ก็จะใช้ปัจจัยแรงงานลดลง แต่ให้ผลผลิตเท่ากัน

สมศักดิ์ มีทรัพย์หลาก (2545 : 122) กล่าวว่า เส้นที่แสดงถึงส่วนผสมของการใช้ปัจจัยการผลิต 2 ชนิดอย่างมีประสิทธิภาพ ในการผลิตสินค้า

2.4 การผลิตที่มีประสิทธิภาพในทางเศรษฐศาสตร์

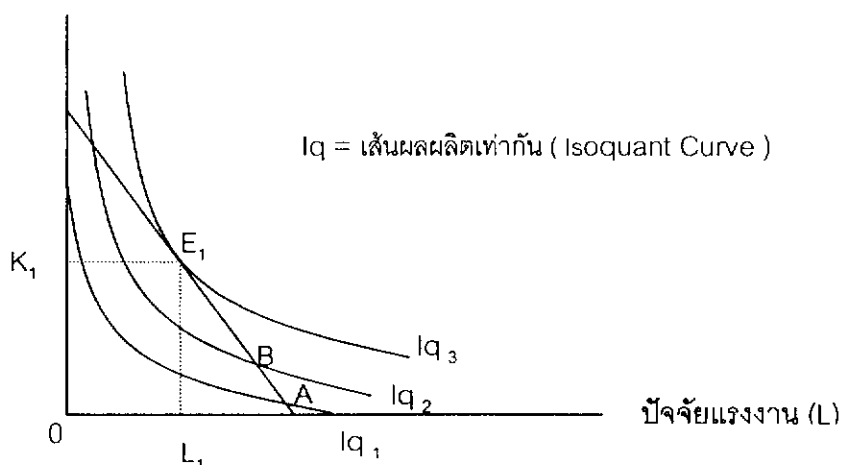
เมื่อผู้ผลิตสามารถที่จะเลือกส่วนประกอบต่างๆ ของการใช้ปัจจัยการผลิตในการผลิตสินค้าจำนวนหนึ่ง ดังนั้นผู้ผลิตจึงต้องตัดสินใจเลือกใช้ส่วนประกอบที่ให้ประโยชน์กับเขามากที่สุด ซึ่งก็คือ ส่วนประกอบของการใช้ปัจจัยการผลิตที่เสียต้นทุนการผลิตต่ำสุด สำหรับการผลิตผลผลิตจำนวนหนึ่ง ซึ่งมีความหมายเช่นเดียวกันกับส่วนประกอบของปัจจัยการผลิต ที่ให้ผลผลิตสูงสุด สำหรับต้นทุนการผลิตจำนวนหนึ่งๆ (วิจิตรา ล.เฉลิมชัยชนะ, 2541 : 33-34)



ภาพประกอบ 3 ส่วนประกอบของปัจจัยการผลิตที่ใช้ต้นทุนต่ำสุด (Least Cost Combination)

จุด E แสดงถึงส่วนประกอบของปัจจัยทุนและแรงงานคือ ใช้ปัจจัยทุนเท่ากับ OK_0 ในการผลิตสินค้าจำนวน 10 หน่วย ต้นทุนการผลิตจะต่ำที่สุด ทั้งนี้เพราะจุดอื่นๆ เช่น จุด A และจุด B ต่างก็แสดงถึงส่วนประกอบของปัจจัยทุนและปัจจัยแรงงาน ที่สามารถผลิตสินค้าจำนวน 10 หน่วยได้ แต่ที่จุด A และจุด B ต่างก็ต้องใช้ต้นทุนการผลิตที่สูงกว่าที่จุด E ทั้งสิ้น

ปัจจัยทุน (K)



ภาพประกอบ 4 ส่วนประกอบของปัจจัยการผลิตที่ให้ผลผลิตสูงสุด

ที่จุด E_1 แสดงถึงส่วนประกอบของปัจจัยและแรงงานคือ ใช้ปัจจัย = OK_1 และปัจจัยแรงงาน = OL_1 ในการผลิตสินค้าจำนวนสูงสุดที่สามารถผลิตได้จากต้นทุนการผลิตจำนวนหนึ่งที่กำหนดให้ ทั้งนี้เพราะจุดอื่นๆ เช่น จุด A และจุด B แม้จะแสดงถึงส่วนประกอบของปัจจัยและแรงงานที่สามารถซื้อได้ด้วยต้นทุนการผลิตที่เท่ากัน แต่ให้ผลผลิตในจำนวนที่ต่ำกว่าที่จุด E_1 ทั้งสิ้น เพราะจุด E_1 อยู่บนเส้น Iq_3 ยังอยู่ทางขวาของเส้น Iq_2 และ Iq_1

จากการวิเคราะห์ข้างต้น จุดที่มีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นกรณีของการทำให้ต้นทุนต่ำสุด หรือกรณีของการทำให้ผลผลิตสูงสุดก็ตาม จะอยู่ ณ จุดสัมผัสของเส้นต้นทุนเท่ากันและเส้นผลผลิตเท่ากันเสมอซึ่ง ณ จุดดังกล่าวค่าความชันของเส้นทั้งสองย่อมเท่ากัน นั่นหมายถึงว่า ประสิทธิภาพในการผลิตจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ผลิตได้ใช้ปัจจัยการผลิตทั้งสองชนิดในจำนวนที่ทำให้ อัตราการใช้แทนกันทางเทคนิคของปัจจัยทั้งสองชนิด เท่ากับ อัตราส่วนของราคา และเมื่ออัตราการใช้แทนกันทางเทคนิคของปัจจัยการผลิต มีค่าเท่ากับอัตราส่วนของผลิตภาพหน่วยสุดท้ายของปัจจัยการผลิต (MP) ด้วย ดังนั้น ณ จุดที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้นเราจะได้ว่า $MRTS_{LK} = MP_L/MP_K$ (นราทิพย์ ชูติวงศ์, 2544 : 210)

จากนิยามและข้อสรุปข้างต้น สามารถใช้เป็นแนวคิดในการเริ่มต้นการทำธุรกิจหรือการขยายธุรกิจเดิม ในการผลิตเพื่อเพิ่มอรรถประโยชน์หรือการเพิ่มมูลค่าของธุรกิจ และยังเป็นการสนับสนุนการให้ทรัพยากรทางธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

2.5 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในการบริหารงานขององค์กรใดๆ เป้าหมายสุดท้ายที่องค์กรต้องการก็คือ ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการบริหารงานขององค์กรนั้น เมื่อพิจารณาจากแนวคิดต่างๆ มักจะพูดถึงผลของการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงาน ได้มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ต่างๆ ดังนี้

ประสิทธิภาพ หมายความว่า ผลของการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติ และแก่ผู้อื่น ให้คู่กับการให้เงินภาษีอากร ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงความคล่องตัวในการปฏิบัติงานให้บรรลุจุดหมายหมายด้วย งานที่มีประสิทธิภาพ ย่อมจะทำให้งานนั้นมีประสิทธิผลด้วย เขาได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 4 ประการคือ (นิภา ทองไทย. 2517 : 23)

1. ลักษณะของหัวหน้างาน
2. ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง
3. โครงสร้างของงาน จะต้องประกอบด้วยจุดหมายที่ชัดเจนและสามารถทำได้
4. อำนาจของผู้เป็นหัวหน้า ที่สามารถทำให้ลูกน้องทำตามได้

แคท และ คาลัน (อรุณี อภัยพงษ์ , 2543 : 11 ; อ้างอิงจาก Katz & Kahn. 1978) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในระบบเปิด ได้ทำการศึกษารื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นๆ ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้ลึกผูกพัน ถือเป็นเป้าหมายกิจกรรม ซึ่งมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์การด้วย

ไรอัน และ สมิธ (โสฬส ปัญจะวิสุทธิ , 2541 : 8 ; อ้างอิงจาก Ryan & Smith. 1954) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

จากแนวคิดเรื่องประสิทธิภาพของนักวิชาการหลายท่านสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลรวดเร็วในเวลาที่เหมาะสม โดยมีปัจจัยต่างๆ ประกอบด้วย ประสบการณ์ ความรู้ การบริหารงานที่เหมาะสมกับสภาพองค์การนั้น ซึ่งมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์การด้วย

2.6 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน

ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานหลายท่าน และเห็นว่าการบริหารจะเป็นไปในลักษณะใด หรือผลที่เกิดขึ้นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น สภาพแวดล้อมขององค์การ (Ecology of Administration) ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการบริหารด้วย ดังนี้

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2529 : 41 – 42) ได้กล่าวถึงปัจจัยแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการบริหาร มี 3 ประการคือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับการเมืองการปกครองของประเทศ ได้แก่ สถาบันการเมืองต่างๆ เช่น รัฐบาล รัฐสภา พรรคการเมือง กลุ่มผลประโยชน์ สื่อมวลชนต่างๆ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการบริหารประเทศ เช่น การกำหนดนโยบาย ซึ่งปรากฏในรูปของกฎหมาย คำสั่ง ประกาศ ตลอดจนข้อเรียกร้อง ความต้องการ ซึ่งมีอิทธิพลตามลักษณะของสถาบันการเมือง (Political Institute)

2. ปัจจัยเกี่ยวกับเศรษฐกิจของประเทศ เศรษฐกิจมีความสำคัญต่อการเมืองการบริหารประเทศ องค์การจะต้องอาศัยเงินหรืองบประมาณ (Budget) ในการดำเนินงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ (Objective) ขององค์การที่วางไว้ เมื่อเงินน้อย งบประมาณไม่เพียงพอ การทำงานก็ย่อมเกิดอุปสรรค ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้ลุล่วงไปได้

3. ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพสังคมของประเทศ ลักษณะของสังคม ค่านิยมทางสังคม (Social Value) วัฒนธรรม จารีตประเพณี ย่อมมีอิทธิพลต่อการบริหาร ซึ่งค่านิยมของสังคมไทยที่ยึดถือความเป็นผู้มีอาวุโส ทำให้ข้าราชการส่วนใหญ่ขาดความคิดริเริ่ม ไม่กล้าวินิจฉัยสั่งการ (Decision)

การบริหารมีลักษณะชักช้า (Red Tape) รอผู้ใหญ่ หรือค่านิยมยึดถือตัวบุคคล เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร ทำให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง (continuity)

เบคเกอร์ และ นีลฮอเซอร์ (Becker & Neuhauser, 1975 : 94) ได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organizational Efficiency) ไว้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิด ยังมีปัจจัยประกอบอีกหลายประการ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรที่มีความแน่นอน (Certainty) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความไม่แน่นอน (Uncertainty)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กัน จะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพ มากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

เบคเคอร์ เชื่ออีกว่า ความสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองเลือกระเบียบปฏิบัติได้และทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ฉะนั้น โครงสร้างของงาน ระเบียบปฏิบัติและผลการปฏิบัติงานจึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมยศ นาวิการ (2544 : 5) ได้กล่าวถึงแนวคิดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก

2. โครงสร้าง (System) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยในการปฏิบัติงาน

3. ระบบ (System) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย

4. แบบ (System) แบบของการบริหารงานของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายองค์กร

5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร

6. ความสามารถ (Skills)

7. ค่านิยม Share Values) ค่านิยมของคนในองค์กร

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถในการทำงาน การบรรลุผลสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับและมีความมีศักดิ์ศรี ความก้าวหน้าในการทำงาน การพัฒนาความรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ค่าตอบแทน สถานภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย โครงสร้างองค์กร และค่านิยมของคนในองค์กร

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1968 : 24) ได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจและมีประสิทธิภาพ เขาได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงานไม่พอใจในการทำงาน พบว่า บุคคลพอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานเสร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
4. การที่ได้รับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน

6. การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน
 ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ ประกอบด้วย
 ปัจจัย ดังนี้

1. นโยบายการบริหารขององค์กร (Policy and Administration)
2. การควบคุมการบังคับบัญชา (Supervision)
3. สภาพการทำงาน (Work Conditions)
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน (Relation with Pee and Subordinate)
5. ค่าตอบแทน (Salary)
6. สถานภาพ (Status)
7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว (Personal life)
8. ความปลอดภัย (Security)

มาโย (Mayo, 1963 : 46-47) ได้เน้นถึงเรื่องของขวัญ (Moral) ว่าเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน
 ทำให้ได้ดีขึ้น เขาได้ทำการทดลองที่ชื่อว่า Hawthorne Experiment และพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ผลผลิต
 เพิ่มขึ้นมากที่สุดนั้น คือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่เห็นว่าทางหน่วยงานได้มองเห็นถึงความสำคัญ
 ของตนการที่หน่วยงานให้ความสนใจในความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงานทุกคนนั้น จะทำให้ขวัญของ
 ผู้ปฏิบัติงานดีขึ้น ซึ่งย่อมจะทำให้ผลผลิตของหน่วยงานนั้นดีขึ้นด้วย

นอกจากนี้ สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพของงานอีกอย่างหนึ่ง คือ ค่าตอบแทน และ
 สวัสดิการต่างๆ เพราะทุกคนที่ทำงานย่อมจะปรารถนาผลตอบแทน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ค่าตอบแทนที่
 มีคุณค่าต่อการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งค่าตอบแทนดังกล่าวน่าจะ ได้แก่

1. อัตราเงินเดือนเป็นที่พอใจ หรือสิ่งจูงใจอื่นใดทางการเงิน
2. สวัสดิภาพและความปลอดภัยจากการเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุจากการทำงาน
3. การได้รับความคุ้มครอง และหลักประกันความมั่นคงอย่างเพียงพอ ในเรื่องการออกจาก
 งาน
4. การได้รับนับถือในความสามารถ และมีมือจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
5. ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันในการทำงาน (Sense of Belonging)
6. สภาพการทำงานที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงในทางที่ดีขึ้น เพื่อขจัดความเบื่อ
 หน่ายในการทำงาน
7. โอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร
 มีความเต็มใจที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ ให้บังเกิดผลที่ดีมีประสิทธิภาพ

2.7 แนวคิดและทฤษฎีทั่วไปของค่าตอบแทนการทำงาน

ค่าตอบแทนการทำงาน (Compensation) มีความหมายเหมือนและบางทีก็ใช้แทนกันได้กับค่าจ้างเงินเดือนและค่าจ้าง (Wages and Salaries) และการบริหารงาน เงินเดือน และค่าจ้างนี้เป็นหน้าที่ทางการบริหาร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดและการนำนโยบายไปปฏิบัติใช้และยังเกี่ยวเนื่องกับกระบวนการเพื่อจัดหา

กลไกในการควบคุมการบริหารงานในด้านการออกกฎเกณฑ์เกี่ยวกับบรรดาการจ่ายต่างๆ ซึ่งบัญญัติขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความสามารถในการให้บริหารต่อองค์การของบรรดาลูกจ้างคนงาน โดยเป็นความต้องการหรือความประสงค์ของบริษัทเองว่าต้องการคนประเภทใดและพิจารณาอัตราเงินเดือนที่เหมาะสม ฉะนั้น ค่าตอบแทนในการทำงานก็ดี การบริหารเงินเดือนและค่าจ้างก็ดี เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผน การจัดองค์การและการควบคุมกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมกับบรรดารายจ่ายต่างๆ (payments) ซึ่งเกิดขึ้นจากการว่าจ้างคนงาน หรือการให้บริการอื่นๆ โดยธรรมชาติของค่าตอบแทนการทำงานเอง ค่าตอบแทนการทำงาน ของการทำงานของคนงานในโรงงานฝ่ายบุคคลและเสมียนพนักงานในที่ทำงาน หัวหน้างานชั้นหนึ่ง ผู้บริหารชั้นกลาง (Junior) และผู้บริหารชั้นสูง (Senior) พนักงานขาย (Salesman) และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารและฝ่ายเทคนิคอื่นๆ ค่าตอบแทนในการทำงานจึงเป็นแรงจูงใจ เป็นพลังผลักดันที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานปัจจุบันเพราะแรงจูงใจจะเป็นสิ่งผลักดันขับเคลื่อนให้บุคคลเคลื่อนไหว ในการทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (บวร ประพตติ.2521 : 138 – 139)

ทฤษฎีกองทุนค่าจ้าง (Wages Fund Theory) ค่าจ้างถูกกำหนดโดยเงินทุนหมุนเวียนซึ่งเจ้าของธุรกิจได้กันเอาไว้ก่อนหนึ่งสำหรับค่าจ้างเงินหมุนเวียนนี้ได้มาจากเงินที่ผู้ประกอบการได้สะสมไว้ตั้งแต่ปีก่อนๆ และจะต้องนำมาใช้ในด้านต่างๆ เช่น การจัดซื้อวัสดุ จ่ายค่าดอกเบี้ยและค่าเช่า นอกจากนี้จะกันไว้ส่วนหนึ่งสำหรับเป็นค่าจ้างแรงงาน

แนวความคิดที่ว่าค่าจ้างขึ้นอยู่กับเงินทุนหมุนเวียนของกิจการนี้ เป็นประโยชน์สำหรับลูกจ้างและนายจ้างที่ไม่เห็นด้วยกับการเจรจาต่อรอง เพราะถ้านายจ้างเชื่อตามแนวความคิดนี้ก็จะได้เงินจำนวนหนึ่งไว้เป็นกองทุนค่าจ้าง นักเศรษฐศาสตร์ที่มีบทบาทสำคัญในทฤษฎีนี้คือ จอห์น สจวร์ต มิลล์ (John Stuart Mill)

นาสเซอร์ ซีเนียร์ (Nassau Senior) ผู้มองเห็นว่ากองทุนค่าจ้างควรมองในลักษณะว่าเพิ่มผลผลิต ส่วนที่จะถูกจัดสรรมาให้แก่แรงงานผู้ทำการผลิตควรถูกกำหนดโดยประสิทธิภาพของแรงงานในการผลิต และจำนวนแรงงานที่ใช้ในการผลิต

จากการศึกษาวิจัยของนักจิตวิทยาและนักสังคมวิทยาในเรื่องการจ้างงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยน ระหว่างการทำงานกับค่าตอบแทนที่ได้รับ โดยนักจิตวิทยามีทรรศนะต่อการจ้างงานว่าเป็นพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยน โดยใช้เงินและสิ่งของอื่นที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจระหว่าง 2 ฝ่าย

คือ ฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้าง ส่วนนักสังคมวิทยามีทรรศนะว่าการจ้างงาน เป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างปัจจัยนำเข้า (inputs) และผลได้ (outputs) ระหว่างบุคคลซึ่งเกิดจากอิทธิพลทางพฤติกรรมที่ขึ้นอยู่กับระหว่างกันของกลุ่มบุคคลในสังคม

ทฤษฎีพฤติกรรมของค่าจ้างที่พัฒนาโดยนักจิตวิทยาได้แก่ ทฤษฎีจูงใจ (Motivation Theory) สำหรับทฤษฎีที่พัฒนาโดยนักสังคมวิทยา ได้แก่ทฤษฎีประจักษ์ตน (Self Theory) ทฤษฎีประจักษ์ตนอธิบายความแตกต่างของกลุ่ม โดยชี้ให้เห็นว่า บุคคลสามารถเรียนรู้ความหมายของเหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ โดยใช้ภาษา ความหมายจะเด่นชัด ขึ้นจากความสัมพันธ์ของบุคคลกับกลุ่มการจูงใจจะมีผลต่อการสร้างเสริมทัศนคติ คุณค่าและบทบาทของบุคคลในกลุ่มต่างๆ ค่าตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจที่นายจ้างใช้ในการเสริมสร้างทัศนคติ คุณค่า และบทบาทของบุคคลต่องานที่เขาทำ (บรรพตพุดิตติ, 2521 : 141 – 145)

จากทฤษฎีค่าจ้างที่กล่าวมาแล้วนี้ จะเห็นได้ว่าแต่ละทฤษฎีก็แสดงให้เห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับค่าจ้างในทัศนะที่แตกต่างกัน แต่ก็ไม่มียุทธวิธีใดทฤษฎีหนึ่งจะสามารถอธิบายได้ว่า ควรจะกำหนดค่าจ้างเงินเดือนอย่างไรเปลี่ยนแปลงได้อย่างไร ค่าจ้างเงินเดือนควรเป็นเท่าใดจึงจะใช้ได้ทุกสถานการณ์ เพราะปัจจัยที่กระทบต่อค่าจ้างและเงินเดือนมีอยู่มากมาย จนอาจกล่าวได้ว่าปัญหาเรื่องค่าจ้างและเงินเดือนมีส่วนเกี่ยวพันกันอย่างใกล้ชิดกับระบบเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของประเทศตลอดจนแนวคิดของสังคม ทฤษฎีค่าจ้างที่ใช้ได้อย่างเหมาะสมกับกิจการหนึ่งอาจใช้ได้กับอีกกิจการหนึ่งจึงจำเป็นที่จะต้องมีการนำเอาทฤษฎีเหล่านี้ไปประยุกต์ให้เหมาะสมกับสภาพของแต่ละกิจการเป็นสำคัญ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอัตราประโยชน์และความพึงพอใจในงาน

3.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับอัตราประโยชน์

แนวคิดเกี่ยวกับอัตราประโยชน์ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

พิมพา มั่นศรีกุล (2535 : 55) กล่าวว่า ความพอใจที่ผู้บริโภคแต่ละคนได้รับจากการอุปโภคบริโภคสินค้าและบริการต่างๆที่เขาต้องการ ณ.ระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง

คิม ไชยแสนสุข (ทับทิม วงศ์ประยูร, 2541 : 63 ; อ้างอิงจาก คิม ไชยแสนสุข, 2525) กล่าวว่า ความพอใจที่ผู้บริโภคได้รับจากการที่ได้บริโภคสินค้าและบริการ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ความสามารถของสินค้าและบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการความพอใจของผู้บริโภค โดยมีข้อสมมติฐานว่าความพอใจที่ผู้บริโภคได้รับจากการบริโภคสินค้านั้น สามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขได้ และเรียกหน่วยของความพอใจที่วัดออกมาได้นั้นว่า ยูทิล (Util)

นราทิพย์ ชุตินวงศ์ (2544 : 88-91) กล่าวว่า ความพอใจที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคจากการได้มา ได้ใช้ ได้บริโภค หรือ ได้ผลประโยชน์จากสินค้าและบริการ ดังนั้น อัตราประโยชน์จึงเป็นสิ่งที่มืออยู่ในตัว

สินค้าและบริการ ในรูปของความสามารถในการบำบัดความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งที่มีอยู่ในตัวสินค้าและบริการ ในรูปของความสามารถในการบำบัดความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งที่มาและสาเหตุของการเกิดมีอรรถประโยชน์อาจมีได้ต่างๆ นานา อาทิ สุขภาพดีขึ้น ความสวยงาม ความสะดวกสบาย รสชาติ ความทนทาน ความหรูหรา ความภาคภูมิใจ ความมั่นคง ความมีอำนาจ และอื่นๆ อรรถประโยชน์เป็นสิ่งที่สามารถวัดออกมาเป็นหน่วยได้ (measurable quality) โดยเรียกหน่วยในการวัดว่า ยูทิล (util) ทฤษฎีอรรถประโยชน์ในบางครั้ง จึงเรียกกันอีกชื่อว่า Cardinal Utility Theory เพื่อระบุว่าเป็นการศึกษาทฤษฎีอรรถประโยชน์ในลักษณะของการกำหนดให้อรรถประโยชน์เป็นสิ่งที่วัดออกมาเป็นตัวเลขที่แน่นอน

จากแนวคิดที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า อรรถประโยชน์ หมายถึง ความพอใจที่เกิดจากการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภคแต่ละบุคคล ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง และได้รับความพอใจจากการบริโภคสินค้าและบริการนั้นๆ

3.2 อรรถประโยชน์รวม

อรรถประโยชน์รวม (Total Utility ; TU) หมายถึง อรรถประโยชน์หรือความพอใจทั้งหมดที่ผู้บริโภคได้รับการบริโภคสินค้าหรือบริการในขณะหนึ่งๆ ในจำนวนต่างๆ กัน อรรถประโยชน์รวมจะมีค่ารวมจะมีค่าน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นกับจำนวนสินค้าที่ผู้บริโภคทำการบริโภค ดังนั้น เราจะสามารถเขียนฟังก์ชันแสดงค่าอรรถประโยชน์รวมที่เกิดขึ้นจากการบริโภคสินค้า (นราทิพย์ ชุตินวงศ์, 2544 : 88-91)

$$U = f(QA)$$

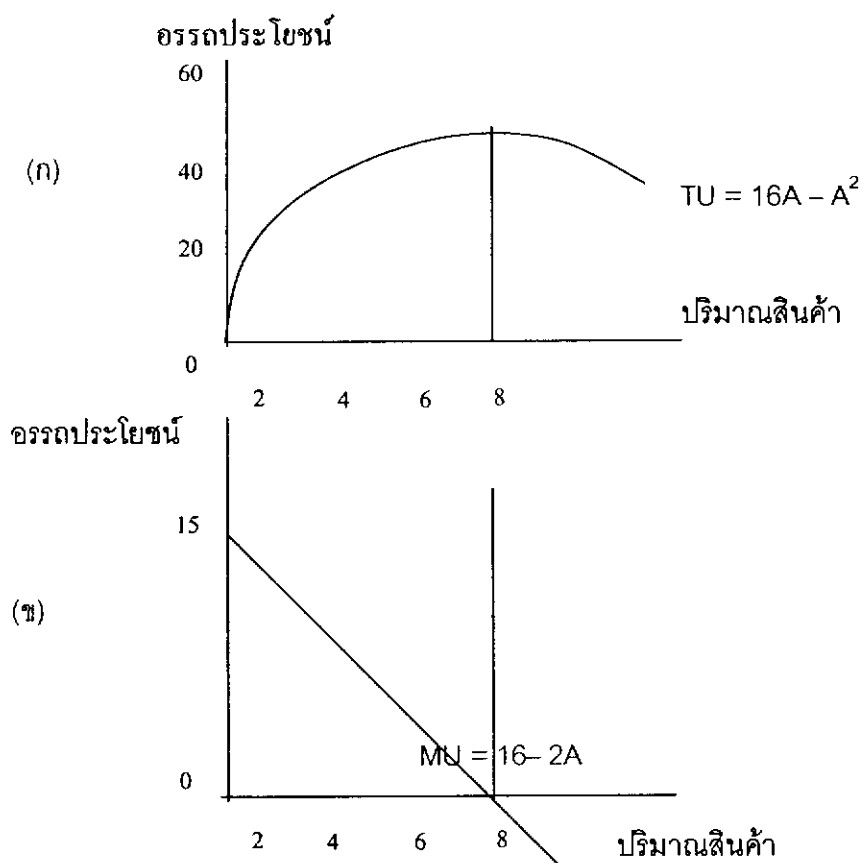
โดยที่ QA ในที่นี้คือจำนวนสินค้า A ที่ผู้บริโภคทำการบริโภคอยู่

อรรถประโยชน์รวมจะเปลี่ยนแปลงไปตามจำนวนสินค้าที่ทำการบริโภค ในขณะที่ผู้บริโภคบริโภคสินค้าเพิ่มขึ้นๆ อรรถประโยชน์รวมจะเพิ่มขึ้น แต่การเพิ่มขึ้นของอรรถประโยชน์รวมจะเป็นไปในอัตราที่ลดลง เพราะหน่วยหลังๆ ของสินค้าที่ผู้บริโภคทำการบริโภคจะให้อรรถประโยชน์น้อยกว่าหน่วยแรกๆ เช่น กาแฟถ้วยหลังย่อมให้ความพอใจแก่ผู้บริโภคน้อยกว่าถ้วยแรก ถ้าการบริโภคนั้นเกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกัน และผู้ถ้าผู้บริโภคได้บริโภคสินค้าชนิดเดียวกันนั้นมากขึ้นๆ จนถึงระดับหนึ่ง อรรถประโยชน์รวมจะสูงสุด อรรถประโยชน์รวมจะกลับลดลง อันหมายถึงว่าหน่วยหลังๆ ของการบริโภคนอกจากจะไม่ทำให้ผู้บริโภคได้รับความพอใจเพิ่มขึ้นแล้วยังกลับทำให้ความพอใจของผู้บริโภคลดลง

3.3 อรรถประโยชน์หน่วยสุดท้าย

อรรถประโยชน์หน่วยสุดท้าย หมายถึง ค่าการเปลี่ยนแปลงของอรรถประโยชน์หรือความพอใจรวมจากการเปลี่ยนแปลงจำนวนสินค้าที่บริโภค (ไม่ว่าจะเพิ่มขึ้นหรือลดลง) ไปหนึ่งหน่วย โดยที่การเปลี่ยนแปลงนี้จะต้องเกิดภายในช่วงเวลาที่ไม่ยาวนานจนทำให้รสนิยมและนิสัยของผู้บริโภคได้รับจากสินค้าหน่วยที่เรบริโภคขึ้นหรือลดลงนั่นเอง เช่น การดื่มกาแฟ 2 ถ้วย ให้อรรถประโยชน์รวม 17 ยูทิล การดื่มกาแฟ 3 ถ้วยให้อรรถประโยชน์รวม 19 ยูทิล เช่นนี้ อรรถประโยชน์ของถ้วยกาแฟถ้วยที่สามซึ่งเป็นถ้วยสุดท้ายขณะนี้ก็จะเท่ากับ 2 ยูทิล นิยามที่ใช้อยู่โดยปกติของอรรถประโยชน์หน่วยสุดท้ายก็คืออรรถประโยชน์หรือความพอใจที่เพิ่มขึ้นเมื่อบริโภคสินค้าเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย

3.4 เส้นอรรถประโยชน์รวมและเส้นอรรถประโยชน์หน่วยสุดท้าย



ภาพประกอบ 5 เส้นอรรถประโยชน์รวมและเส้นอรรถประโยชน์หน่วยสุดท้าย

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นจะเห็นได้ว่า อรรถประโยชน์และความพึงพอใจในงานนั้น เป็นทฤษฎีที่มุ่งจะหาความพอใจของผู้บริโภคและผู้ผลิตสินค้าและบริการเป็นหลัก เมื่อผู้บริโภคหรือผู้ผลิตสินค้าและบริการ มีความพอใจในการบริโภคหรือการทำงานในระดับที่สูง บุคคลเหล่านั้นก็จะได้รับ

อรรถประโยชน์และมีความพึงพอใจที่สูงเช่นกัน การบริโภคก็จะได้ประโยชน์สูงสุด ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

สเตราท์ และ เซเลส (Strauss & Sayles. 1960 : 119 – 121) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ จนรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุและทางจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเข้าได้ คำนิยามนี้เน้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจกับผลตอบแทนในการทำงาน

บลัม และ เนเลอร์ (Blum and Naylor. 1968 : 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของทัศนคติของลูกจ้าง ซึ่งทัศนคติดังกล่าวเกี่ยวกับปัจจัยต่อไปนี้ ค่าจ้าง การนิเทศงาน ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับความสามารถ การประเมินผลงานที่ยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคมในงาน การตกลงอย่างรวดเร็ว การเรียกร้องความเป็นธรรมของนายจ้าง และอื่นๆที่คล้ายคลึงกัน

อัญชลี แจ่มเจริญ (2530 : 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง และสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องประกอบกับลักษณะความต้องการของแต่ละบุคคล

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 108) กล่าวว่า มีปัจจัยเป็นจำนวนมากที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พอใจในงาน ความรู้สึกชอบงาน หรือความพอใจในงานนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นสามารถทำให้บุคคลนั้น ได้รับการตอบสนอง ความต้องการ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจมากน้อยเพียงใด การที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานและคงปฏิบัติงานในองค์กรต่อไปนั้น จะต้องคำนึงถึงความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีความต้องการและระดับของความแตกต่างกันไป คนบางคนทำงานเพื่อต้องการให้มีสังคมมีกลุ่ม มีพรรคพวก มีโอกาสได้รับการยอมรับนับถือ

แน่นน้อย พงษ์สามารถ (2519 : 259) กล่าวว่า ความพอใจในการทำงานของมนุษย์ คือ ทำที่ทั่วๆไป ซึ่งมีผลมาจากทำที่ต่อสิ่งต่างๆ สามอย่าง คือปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง ลักษณะเฉพาะของปัจเจกบุคคลและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่อยู่นอกหน้าที่การงาน เช่น ความเข้ากันได้ ในนิสัยใจคอ ใช้เวลาว่างร่วมกัน ประกอบกิจกรรมส่วนตัวอื่นๆ ร่วมกัน เป็นต้น

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 130) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีการทำงานในแง่บวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจซึ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

ปาริชาติ ดันติวัฒน์ (2538 : 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลต่องานอันเป็นผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆในการปฏิบัติงาน เพื่อสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม

จากนิยามความหมายของความพึงพอใจในงานที่บุคคลต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วนั้น พอในสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงาน เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของบุคคล ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และทัศนคติที่ดีที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ รวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานนั้นด้วยความเต็มใจ และก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จนบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ได้วางไว้

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1964 : 113 – 115) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความพึงพอใจในงาน โดยมุ่งความสนใจที่องค์ประกอบ 2 ชุดด้วยกัน คือองค์ประกอบของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจจากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงานมีอยู่ 2 ประการ ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้งเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่ได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานนั้นเป็นงานที่น่าสนใจต้องอาศัยความคิดริเริ่ม ทำทลายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำดับแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้นๆ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยห้า (Hygiene Factors) ปัจจัยที่จะห้าให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นปัจจัยห้ามีอยู่ 9 ประการคือ

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่งขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมในหน่วยงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งและได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีและมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน

4. ฐานะอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

5. เทคนิคการนิเทศ หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือการยึดหลักความยุติธรรมในการบริหาร

6. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์การและการติดต่อสื่อสารในองค์การ

7. สภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง สี เสียง อากาศ ชั่วโง่งทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

8. ความเป็นส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

9. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และยั่งยืนของอาชีพ หรือมั่นคงขององค์การ

เฮิร์ซเบิร์ก ยังเสนอให้หน่วยงานกระตุ้นให้พนักงานพึงพอใจในงานเพราะจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยที่ไม่ละเลยการให้ความสำคัญแก่ปัจจัยห้า เพราะถ้าปัจจัยห้าอ่อนแอจะสร้างความไม่พอใจให้แก่พนักงานมาก และจะเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานไม่พอใจงานที่ทำซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่หน่วยงาน ดังนั้นถ้าสามารถลดความไม่พอใจของพนักงาน หรือป้องกันความไม่พึงพอใจของพนักงานไม่ให้เกิดขึ้นก็จะเป็นผลในการลดความคับข้องใจ และความรู้สึกในปัญหาต่างๆ ของหน่วยงานจะลดลงหลังจากนั้นค่อยเริ่มกระตุ้นด้วยปัจจัยจูงใจเป็นการง่ายและได้ผลดีกว่า

ทฤษฎีการจูงใจของ Alderfer (Alderfer ERG Theory)

ทฤษฎีการจูงใจของ อัลเดอร์เฟอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2539 : 242 ; อ้างอิงจาก Alderfer. n.d.) เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูง ประกอบด้วย

1. Existence Need (E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้หรือความต้องการในการอยู่รอด
2. Related Need (R) หรือความต้องการความสัมพันธ์ มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม บวกด้วยความต้องการความปลอดภัย และความต้องการยกย่อง
3. Growth Need (G) หรือความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป็นความก้าวหน้าในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของ Alderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการยกย่อง และบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จ

ทฤษฎีการจูงใจของ Taylor

ทฤษฎีการจูงใจของ เทย์เลอร์ (สมัยศ นาวิการ. 2521 : 84 – 86 ; อ้างอิงจาก Taylor. n.d.) ตั้งอยู่ในสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวบุคคลในสถานที่ทำงานหลายอย่างด้วยกัน ข้อสมมุติฐานดังกล่าวนี้คือ

1. ปัญหาของความไม่มีประสิทธิภาพ จะเป็นปัญหาอย่างหนึ่งของฝ่ายบริหารไม่ใช่ฝ่ายคนงาน
2. คนงานจะมีความรู้สึกในทางที่ผิดในกรณีที่ว่า ถ้าพวกเขาทำงานรวดเร็วมากเกินไป พวกเขาจะกลายเป็นคนว่างงาน
3. คนงานมีแนวโน้มตามธรรมชาติที่จะทำงานโดยไม่ใช้ความสามารถเต็มที่
4. หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารคือ จะต้องหาคนให้เหมาะสมกับงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ และทำการฝึกอบรมพวกเขาด้วยวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดที่จะนำมาใช้ในการทำงาน
5. ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรจะเกี่ยวพันโดยตรงกับระบบของผลตอบแทนหรือระบบการจ่ายค่าจ้างต่อหน่วยผลผลิต

ซึ่ง เทย์เลอร์ เชื่อว่า ประสิทธิภาพของพนักงานจะสูงขึ้น ถ้าหากมีการจูงใจพนักงานด้วยระบบของการจ่ายผลตอบแทนต่อหน่วยและการออกแบบงานโดยมีวิธีการทำงานที่ดีที่สุดเพียงวิธีเดียว แต่จากงานวิจัยหลายงานได้เสนอแนะว่า นอกจากอัตราผลตอบแทนแล้ว ความต้องการทางด้าน

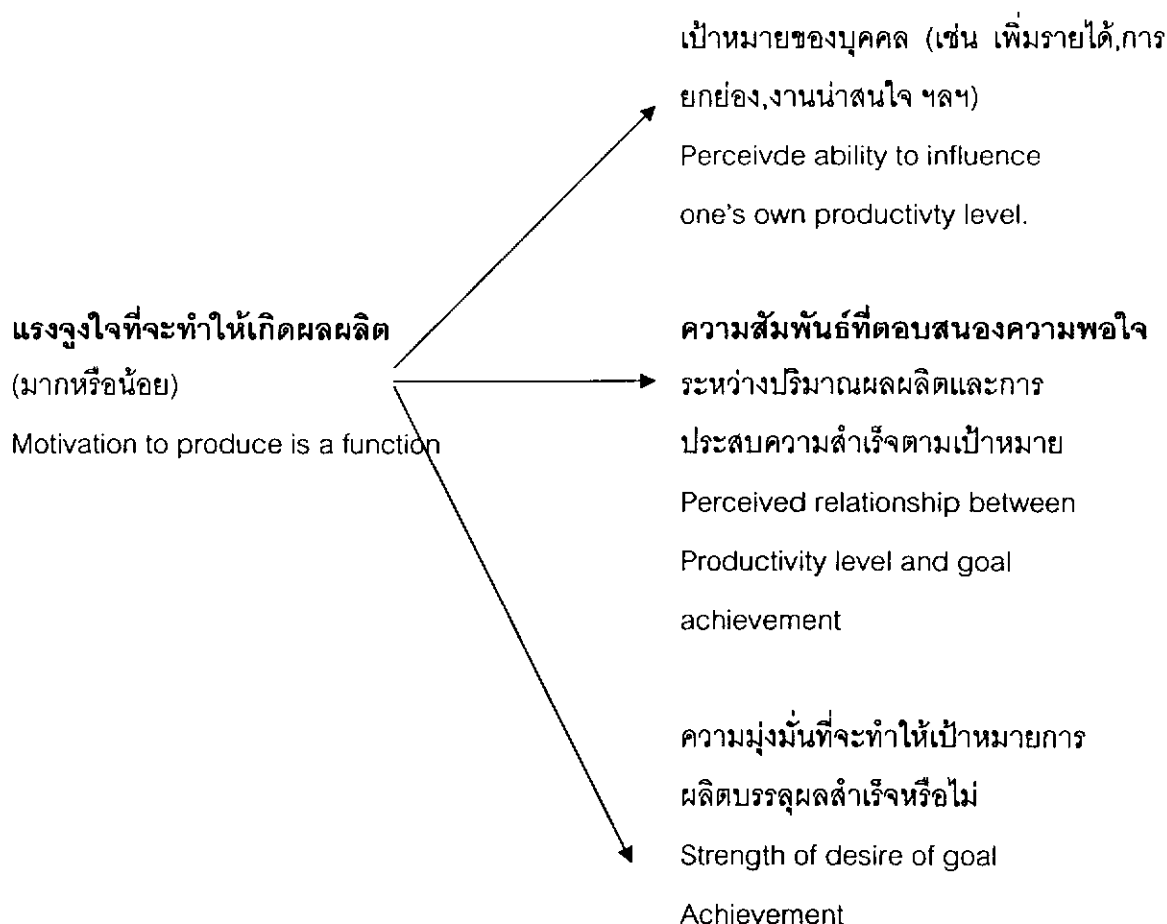
ความมั่นคง ความต้องการทางด้านสังคม และงานที่มีความท้าทาย ยังมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของคนงาน

ทฤษฎีจูงใจของ Vroom (Vroom Motivation Modal)

ทฤษฎีจูงใจของ วรูม (Vroom, 1964 : 35 – 52) กล่าวว่า ระดับผลผลิตของบุคคลใดก็ตามขึ้นอยู่กับแรงผลักดัน 3 ประการคือ

1. เป้าหมายของบุคคลผู้นั้น
2. ความเข้าใจหรือการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย
3. การรับรู้ในความสามารถของเขามีกิทธิพลมากน้อยเพียงใดต่อระดับผลผลิต ซึ่งสรุปได้จากรูปดังนี้

Vroom's Modal of Motivation



ภาพประกอบ 6 รูปแบบแรงจูงใจของวรูม

(Vroom. 1964 : 35 – 52)

ดังนั้นบุคคลใดบุคคลหนึ่งอาจเห็นว่า การเพิ่มขึ้นของผลผลิตนั้นเป็นสิ่งที่ต้องการถ้าเป็นไปได้ตามเงื่อนไขทั้ง 3 ประการ คือ

ประการแรก เป้าหมายส่วนบุคคลอยู่นั้นคืออะไร เป้าหมายเหล่านี้ อาจเป็นการเพิ่มรายได้ให้สูงขึ้น ความมั่นคงของงาน การยอมรับทางสังคม การยกย่องนับถือ และงานที่น่าสนใจมีเป้าหมายอยู่เป็นจำนวนมากที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งต้องการ ตอบสนองความต้องการเป้าหมายนั้นๆ

ประการที่สอง ความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่าง การตอบสนองความพอใจจากเป้าหมายและผลผลิตที่สูงขึ้นเป็นอย่างไร เช่น พนักงานคนใดคนหนึ่งอาจจะถือว่าการเพิ่มขึ้นของรายได้เป็นเป้าหมายที่สำคัญอย่างหนึ่ง และกำลังทำงานที่ได้รับผลตอบแทนต่อหน่วยของผลผลิต ดังนั้นเขาย่อมจะมีแรงจูงใจสูงมากต่อการเพิ่มผลผลิตในกรณีเช่นนี้ แต่ในกรณีที่การยอมรับทางสังคม

จากเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุด พนักงานบางคนอาจจะไม่มีความเต็มใจหรือต้องการจะเพิ่มผลผลิตให้สูงกว่าระดับที่กลุ่มกำหนดไว้

ประการที่สาม ความสามารถของเขาจะมีอิทธิพลต่อระดับของผลผลิต ถ้าพนักงานเชื่อว่าการใช้ความพยายามของเขาจะมีผลกระทบน้อยมากต่อการผลิต ในกรณีเช่นนี้ พนักงานจะมีความพยายามน้อยมาก

ตามทฤษฎีของ วรูม นั้น ปัจจัยทั้งสามนี้เป็นตัวกำหนดแรงจูงใจในการผลิตของบุคคล และทฤษฎีนี้จะย้ำความแตกต่างระหว่างบุคคลและงาน เพราะฉะนั้นระดับแรงจูงใจของพนักงานคนใดคนหนึ่งจะขึ้นกับแรงผลักดันภายในบุคคลนั้น รวมทั้งแรงผลักดันที่จะเกิดขึ้นจากสถานการณ์ของการทำงานด้วยเช่นเดียวกัน

ทฤษฎีแรงจูงใจของ แมคคลีแลนด์ (อาร์ เพชรผุด. 2539 : 26 ; อ้างอิงจาก McClelland.1969) สรุปว่า แรงจูงใจทางจิตวิทยาสังคมที่มีผลต่อการทำงานมี 3 ประการคือ

1. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Affiliative Motivation : nAff) หรือความต้องการมีความสัมพันธ์อย่างดีกับบุคคลอื่น คือ ความต้องการของบุคคลที่จะมีความสัมพันธ์อันดีกับคนอื่น เพื่อนร่วมงาน คำนึงถึงการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และรักษาน้ำใจซึ่งกันและกันมากกว่าคำนึงถึงการทำงานโดยตรง บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธจะประสบความสำเร็จในการทำงานได้นั้น จะต้องได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนฝูง พวกพ้อง และถ้าให้เลือกว่าจะร่วมงานก็จะเลือกเพื่อนมากกว่าผู้เชี่ยวชาญ

2. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motivation : nPow) หรือความต้องการมีอำนาจบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจจะใช้เผด็จการต่อบุคคลอื่น มีความต้องการอย่างรุนแรงที่จะมีอำนาจเหนือและต้องการใช้อำนาจควบคุม ถ้าหัวหน้างานมีแรงจูงใจประเภทนี้จะไม่ฟังเสียงคนงานหรือเพื่อนร่วมงาน

3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation : nAch) คือแรงจูงใจที่บุคคลหนึ่งต้องการกระทำให้สิ่งหนึ่งให้เป็นมาตรฐานที่ดีที่สุด ต้องการมีความภาคภูมิใจในตนเอง แข่งขันกับตนเอง พยายามปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้น ต้องประสบความสำเร็จโดยเฉพาะงานที่ยากและท้าทาย คนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นคนที่มีเหตุผล มีภาวะในการเสี่ยงในระดับที่เป็นไปได้ รู้จักใช้วิจารณ์ญาณอย่างรอบคอบถ้าให้เลือกบุคคลที่มีร่วมงานด้วย คนพวกนี้จะเลือกผู้เชี่ยวชาญหรือบุคคลที่มีความสามารถมากกว่าเลือกเพื่อน และบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะทำงานเพื่องาน

จากลักษณะของแรงจูงใจทั้ง 3 ข้างต้น ได้ให้ความสำคัญแก่ความสำเร็จมากที่สุด โดยเฉพาะในประเทศที่ต้องการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ผู้ประกอบการจะยอมรับความเสี่ยงภัยบางอย่าง และนอกจากนี้เขายังมีความเชื่อว่า คุณลักษณะทางด้านความสำเร็จอาจจะนำมาสร้างให้เกิดขึ้นแก่กันได้

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานในหน่วยงาน หากบุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานที่เขาทำอยู่แล้ว เขาก่อ

จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้น โดยจะให้ความร่วมมือและตั้งใจทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในงานจึงเป็นสิ่งที่ควรกระทำและให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลจะเป็นตัวชี้ถึงพฤติกรรมของเขา ส่งผลถึงประสิทธิภาพการทำงาน

3.6 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในงาน

ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในงาน ได้มีผู้สรุปถึงความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

วิชย แหวนเพชร (2534 : 53 – 54) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้ยอดการผลิตตกต่ำในองค์การธุรกิจอุตสาหกรรม ทั้งๆ ที่คนทำงานเท่าเดิม คนงานขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อยหรือมาทำงานแต่ทำไม่ได้ ไม่เต็มความสามารถ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีเหตุมาจากความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานทั้งสิ้น ดังนั้นความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อธุรกิจอุตสาหกรรมในเรื่องต่อไปนี้

1. ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ทำให้เกิดการปรับปรุงแก้ไข นโยบายการบริหาร เมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน
3. เป็นยุทธวิธีในการเพิ่มผลผลิตให้หน่วยงานวิธีหนึ่ง
4. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
5. ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ ในการทำงาน

เดวิส (ชารินี เชาวนศิลป์. 2540 : 20 ; อ้างอิงจาก Davis. n.d.) เชื่อว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานในระดับสูง ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดหาองค์ประกอบต่างๆ เช่น สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน และเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี และ เดวิส ยังกล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานและองค์การมีดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือใจในงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. สร้างความซื่อสัตย์ และความภักดีให้มีต่อองค์การ
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับ
4. ทำให้องค์การแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจดีต่อองค์การยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจการต่างๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์การของตนเอง

3.7 องค์ประกอบและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่องค์กรนั้นมีอยู่ โดยสามารถสรุปได้เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้ดังนี้

เบอร์นาร์ด (Bernard. 1972 : 142 – 149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่หน่วยงาน หรือผู้บริหาร หน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการปฏิบัติงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เช่น เกียรติยศ การให้สิทธิพิเศษและการมีอำนาจ เป็นต้น
3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขทางกายในการปฏิบัติงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวของตนเองและผู้อื่น และการแสดงความภาคภูมิใจกับหน่วยงาน
5. ความพึงพอใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตร ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกับหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับวิธีการ และทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคลากร
7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลรู้สึกมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีความสนใจในการปฏิบัติงาน
8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมที่ทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

กริลเมอร์ (Gilmer. 1967 : 380 – 384) ได้สรุปถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงของหน่วยงาน ทั้งชายและหญิงมักมีความรู้สึก ว่า ความมั่นคงปลอดภัยนี้จะเพิ่มขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งการงานสูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการปฏิบัติงาน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าหญิง แต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ เป็นความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานขนาดของ องค์การ ชื่อเสียงรายได้ และการดำเนินงานขององค์การองค์ประกอบนี้ผู้มีอายุมากจะมีความต้องการสูงกว่าผู้มีอายุน้อย

4. ค่าจ้าง หรือรายได้ และโอกาสในการปฏิบัติงานที่จะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะจัดอันดับค่าจ้างไว้เกือบสูงสุด แต่ยังคงให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสความก้าวหน้า สำหรับในโรงงาน จะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับคนงานมากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานรัฐบาล

5. ลักษณะของงานที่ทำ องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่ถนัดหรือตามความสามารถจะทำให้เกิดความพึงพอใจ

6. การควบคุมดูแลหรือการนิเทศงาน การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย แต่หากการบังคับบัญชาไม่ดีก็เป็นสาเหตุสำคัญให้ทั้งชายและหญิงขาดงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบนี้ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับ ถ้าหากได้ทำงานกับผู้อื่นอย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าชาย

8. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ – ส่ง ข้อเสนอแนะ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและ ภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้มีระดับการศึกษาสูง

9. สภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ อุณหภูมิ แสง เสียง ห้องน้ำ ห้องอาหาร ชั่วโมงการปฏิบัติงาน สภาพการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าชาย

10. ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่างๆ

ฮาร์เลน (มัจฉี โอสถานนท์. 2539 : 40 – 41 ; อ้างอิงจาก Harlen.1971) ได้พบว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลายประการที่สำคัญและควรพิจารณาคือ

1. องค์ประกอบด้านบุคคล ประกอบด้วย

เพศ หญิงจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศชาย

1.2 จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู ความต้องการเงินมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจสูง

1.3 อายุ ความไม่พึงพอใจจะมีสูงในผู้สูงอายุ

1.4 เวลาในการทำงาน ความพึงพอใจจะสูงเมื่อทำงานใหม่ และจะลดลงเมื่อทำงานได้ 5 ปี หรือ 8 ปี

1.5 การศึกษา มีความสัมพันธ์มากกับความพึงพอใจในงาน

2. องค์ประกอบทางด้านเนื้อหาของงาน ประกอบด้วย

ชนิดของงาน งานที่ต้องเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงกว่างานที่จำเจ

ทักษะที่ต้องการ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่นๆ เช่น ชนิดของงาน ฐานะอาชีพ ความรับผิดชอบ หรือสิ่งอื่นๆ

ภูมิประเทศ คนงานในเมืองใหญ่ๆ จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมืองเล็กๆ

ขนาดขององค์การในองค์การขนาดเล็กจะมีความพึงพอใจสูงกว่าในองค์การขนาดใหญ่

3. องค์ประกอบด้านการบริหารและการควบคุม เช่น ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านต่างๆ

อารี เพชรผุด (2539 : 62) องค์ประกอบส่วนบุคคลที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีดังนี้

1. ลักษณะส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา มีส่วนทำให้บุคคลพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานโดยที่คนอายุมากอาจจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนที่อายุน้อยผู้หญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าชาย

2. ความสามารถ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถตรงกับความต้องการที่จะใช้ในการทำงานแล้วจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า

3. ลักษณะบุคลิกภาพ บุคคลที่มีบุคลิกเข้มแข็ง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และมีแรงจูงภายใน จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอก

สามารถกล่าวได้ว่าปัจจัยและองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานบุคคลนั้นมีหลายปัจจัยประกอบกัน ซึ่งในแต่ละปัจจัยก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและถ้าหากความพึงพอใจไม่ดีก็ย่อมจะก่อให้เกิดผลเสียให้แก่องค์การถ้าหากองค์การนั้นทำการเมินเฉย

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินค่าประสิทธิภาพและการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

4.1 ความหมายผลการปฏิบัติงาน

เร็กซ์คีย์ ปานเจริญ (2530 : 19) ได้กล่าวไว้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการทำงานและศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคคล

จำเนียร จวงตระกูล (2531 : 13) ได้กล่าวไว้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลงานที่พนักงานผู้นั้นปฏิบัติได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทั้งในแง่คุณภาพ ปริมาณ และแบบอย่างของการปฏิบัติที่แสดงออกมาว่าเป็นอย่างไร การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นจะออกมาว่าผลการปฏิบัติงานค่าอย่างไร คือ ดีเลิศ ดีมาก พอใช้ หรือใช้ไม่ได้

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละบุคคล ทั้งในด้านคุณภาพ และด้านปริมาณของงานนั้น ๆ ซึ่งทราบได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สำหรับคำจำกัดความการปฏิบัติงานของพนักงานขายนั้น (ทวีศักดิ์ สุวคนธ์ 2529 : 164) ได้ให้คำจำกัดความว่า ผลงานของพนักงานขายที่ทำได้จริงภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนดให้ โดยนำมาประเมินวิเคราะห์เปรียบเทียบทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ของงานที่ได้ตั้งไว้และที่ได้ตกลงยอมรับของทุกฝ่ายล่วงหน้า เพื่อที่จะทราบว่าผลงานที่ได้จริงนั้นแตกต่างจากมาตรฐานและเพื่อที่จะได้นำผลของการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบแก้ไข พัฒนา ปรับปรุง และนำมาใช้ร่วมกับหรือเป็นพื้นฐานในการพิจารณาความดีความชอบของพนักงานขายต่อไป

4.2 ความสำคัญของการประเมินประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

ครูช (ชาโรนี เซาว์นคิลปี. 2540 : 14 ; อ้างอิงจาก Knootz. n.d.) กล่าวว่า แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องพิจารณาคือ การที่จะบอกว่าผลสำเร็จที่ปรากฏมีเพียงใดนั้นต้องเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เมื่อใดก็ตามที่ความพยายามในการปฏิบัติงานไม่ก่อให้เกิดผลสำเร็จที่ปรากฏชัด ก็เรียกว่าไม่มีผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาในส่วนของความหมายในการปฏิบัติงานและผลสำเร็จที่ปรากฏชัดเป็นสำคัญโดยมาตรฐานของงานเป็นเป้าหมายที่หน่วยงานนั้นกำหนดขึ้น

การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เป็นการประเมินความสามารถและความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานขาย ซึ่งมีผลในการพิจารณาความดีความชอบ และยังช่วยให้ฝ่ายบริหารได้ทราบถึงจุดดีและข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อจะได้ทำการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมต่อไป

การประเมินผลงานของพนักงานขายจัดเป็นหน้าที่หลักอย่างหนึ่งของฝ่ายจัดการขายโดยมีความสำคัญหลายประการด้วยกัน คือ (สุรñana วิวัฒน์ชาติ. 2527 : 357 – 358)

1. เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยปรับปรุงผลการปฏิบัติงานด้านการขายและลดต้นทุนทางตลาดของธุรกิจ จากการประเมินผลงานของพนักงานขายช่วยให้ฝ่ายจัดการสามารถปรับปรุงการขายให้ดีขึ้น และลดต้นทุนทางการขายตลาดได้ โดยช่วยชี้แนะวิธีการปฏิบัติงานที่ดี และการลดค่าใช้จ่ายในการขาย เพื่อธุรกิจจะได้มีความเจริญก้าวหน้า และได้ผลกำไรเพิ่มสูงขึ้น

2. เป็นการบำรุงขวัญของพนักงานขาย การที่ธุรกิจมีการประเมินผลงานของพนักงานขายอย่างถูกต้องเหมาะสม จะช่วยให้พนักงานขายมีขวัญในการทำงานที่ดี รู้สึกมั่นคงในการทำงานเพราะเชื่อในระบบการวัดผลงานที่ยุติธรรมและเสมอภาค อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบริหารควรวิเคราะห์ผลการทำงานของพนักงานขายอย่างละเอียดรอบคอบ โดยพิจารณาถึงปัจจัยแวดล้อมบางอย่าง พนักงานขายไม่สามารถจะควบคุมได้ และไม่ควรประเมินผลจากยอดขายแต่เพียงอย่างเดียว จากนั้นจึงพิจารณาให้รางวัลหรือลงโทษ

3. ช่วยกระตุ้นให้พนักงานขายปฏิบัติงานให้ดีขึ้น พนักงานขายจะได้รับทราบข้อมูลจากฝ่ายจัดการ ซึ่งจะชี้ถึงจุดดีและข้อบกพร่องต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงสิ่งที่ดียิ่งขึ้น และแก้ไขจุดบกพร่องบางประการเพื่อพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าการประเมินผลงานจะมีส่วนช่วยกระตุ้นให้พนักงานขายทำงานอย่างมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

4. ช่วยในการปรับปรุงแผนการจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานขาย เมื่อมีการพบข้อบกพร่องบางประการของแผนการจ่ายค่าตอบแทนที่ใช้อยู่จากการประเมินผลงานของพนักงานขาย หากพบว่าพนักงานขายสนใจที่จะขายสินค้าที่มีอัตรากำไรต่ำ หรือไม่สนใจในงานที่เกี่ยวข้องกับการขายโดยตรง เช่น งาน แนะนำการจัดแสดงสินค้าให้แก่ลูกค้า ฯลฯ ฝ่ายจัดการขายก็จะทำการปรับปรุงแผนการจ่ายค่าตอบแทนเสียใหม่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

5. ช่วยในการควบคุมพนักงานขาย การประเมินผลงานของพนักงานขายช่วยให้ฝ่ายจัดการทราบว่า พนักงานขายทำอะไร ถูกผิดเพียงใด และพยายามหาเหตุที่ทำให้เช่นนั้น เช่น การที่พนักงานขายคนหนึ่งมีปริมาณขายไม่ดีเท่าที่ควร หรือมีอัตราคำสั่งซื้อต่ำนั้น เพราะเหตุใด ดังนั้นข้อมูลจากการวิเคราะห์ผลงานของพนักงานขายจึงช่วยฝ่ายจัดการในการควบคุมตรวจตรา และตรวจสอบพนักงานขายด้วย

4.3 วัตถุประสงค์การประเมินประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

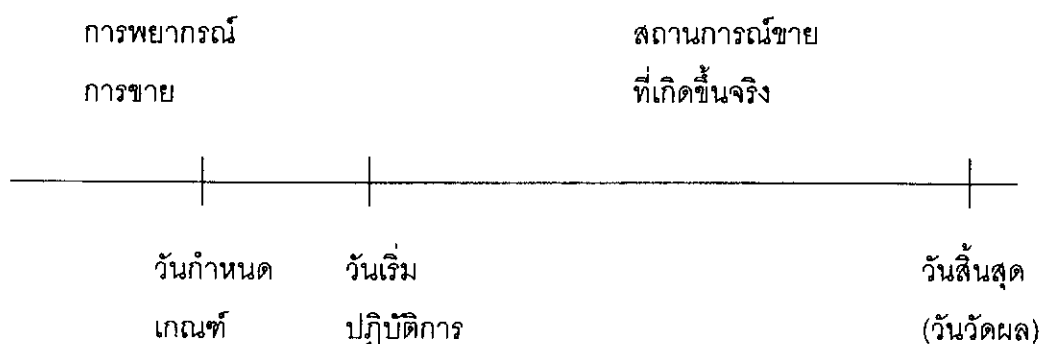
การวิเคราะห์ และประเมินผลงานของพนักงานขาย มีวัตถุประสงค์และประโยชน์ดังนี้ (ทวิศักดิ์ สวคนธ์. 2529 : 163)

1. ให้พนักงานขายได้ทราบถึงผลงานของตนเอง (Feed Back) อย่างซื่อสัตย์
2. นำมาใช้วินิจฉัย หรือเป็นพื้นฐานประกอบการตัดสินใจอย่างมีวัตถุประสงค์ในเรื่องเกี่ยวกับเงินเดือน และเรื่องการบริหารงานบุคคลต่างๆ เช่น การเลื่อนหรือลดตำแหน่ง การสับเปลี่ยนหน้าที่

3. ช่วยส่งเสริมเร้าใจพนักงานให้พยายามปรับปรุงผลงานขาย
4. พัฒนาสัมพันธภาพระหว่างพนักงานขาย กับบุคคลอื่นให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น เพราะการประเมินผลงานเป็นงานที่จะต้องกระทำร่วมกันหลายฝ่ายหลายคน
5. เป็นการพัฒนาพนักงานทั้งฝ่ายหัวหน้าหรือฝ่ายบริหารกับฝ่ายพนักงานขายให้รู้จักนำเอาเทคนิคต่างๆ มาใช้ประกอบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะผลของการประเมินผลงานจะท้าทายความสามารถของทั้งสองฝ่ายในการที่จะร่วมกันหาโอกาสและแก้ไขอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น
6. เป็นการมุ่งระดมพลังของทุกคน ให้ปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความสามารถด้วยความเต็มใจ ให้บรรลุเป้าหมายอย่างเต็มที่ เพราะผลงานของบริษัทมาจากผลรวมของผลงานของพนักงานทุกคน
7. เมื่อทุกคนมีความพอใจในงาน เห็นหนทางก้าวหน้าในอนาคต ก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพราะการประเมินผลงานที่ดีจะมุ่งอยู่ที่งานไม่ใช่อยู่ที่ความประพฤติต่อเจ้านายหรืออยู่ที่บุคลิกความสวยงาม
8. เพื่อเป็นรากฐานสำหรับผู้บังคับบัญชาที่จะแนะแนวทางหรือให้คำปรึกษาในเรื่องการปฏิบัติงานแก่พนักงานขายได้อย่างถูกต้อง

4.4 การกำหนดเกณฑ์

การกำหนดเกณฑ์หรือมาตรฐานในการปฏิบัติงานขาย (ทวิศักดิ์ สุวคนธ์ . 2529 : 166 – 171) เป็นงานที่ต้องทำไว้ล่วงหน้า เป็นการพยากรณ์ (Forecast) และจะต้องนำเอาผลงานที่ได้จริงมาทำการเปรียบเทียบกับพยากรณ์ ซึ่งในช่วงระยะเวลาที่ทำพยากรณ์กับในระหว่างการปฏิบัติงานจนกระทั่งถึงวันสิ้นสุดของการ ปฏิบัติงาน หรือวันที่จะวัดผล เหตุการณ์และสถานการณ์ต่างๆ อาจเปลี่ยนแปลงไปได้ และจะมีผลกระทบกระเทือนต่อผลงานของพนักงานขายทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังรูป



ภาพประกอบ 7 การกำหนดเกณฑ์

การกำหนดเกณฑ์ในการปฏิบัติงานขาย แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ เกณฑ์ในเชิงปริมาณและเกณฑ์ในเชิงคุณภาพ

1. เกณฑ์ในเชิงปริมาณ ผลลัพธ์ที่เห็นเด่นชัดและสามารถวัดออกมาได้ แบ่งออกเป็น 7 กลุ่มใหญ่ คือ

1.1 ยอดขาย แบ่งเป็น

1.1.1 มูลค่าของยอดขาย

1.1.2 หน่วยหรือปริมาณที่ขายได้

1.2 อัตราการเติบโตของยอดขาย จะวัดได้จากการเพิ่มขึ้นของหน่วยและปริมาณที่ขายได้ในแต่ละช่วงเวลา

1.3 การเรียกเก็บเงินตามเงื่อนไข จะวัดได้จากการเรียกเก็บเงินจากลูกค้าให้ได้ตามระยะเวลาที่ทางบริษัทฯ ได้กำหนดกับทางลูกค้า

1.4 ใบสั่งซื้อ จะวัดได้จากจำนวนใบสั่งซื้อต่อวัน ต่อเดือน เป็นต้น หรือคุณภาพของการสั่งซื้อ

1.5 ลูกค้าจะวัดได้จากจำนวนลูกค้าที่ซื้อต่อเดือน หรือคุณภาพของลูกค้า เช่น จำนวนลูกค้าซื้อต่อจำนวนลูกค้าที่มีอยู่ทั้งหมด จำนวนลูกค้าใหม่ จำนวนลูกค้าที่หยุดซื้อเป็นเวลานาน ประมาณกี่เดือนหรือจำนวนครั้งที่ไปเยี่ยม จำนวนลูกค้าที่ชมหรือตำหนิพนักงานขายมาเทียบกับจำนวนลูกค้าทั้งหมด

1.6 ค่าใช้จ่าย เช่น ค่าใช้จ่ายในการขายของพนักงานขายต่อเดือน หรือช่วงระยะเวลาที่กำหนดให้

1.7 เวลา เช่น จำนวนวันทำงานเวลาที่ให้ผลประโยชน์ (Payoff Time) เปรียบเทียบกับเวลาที่ใช้ในกิจกรรมอื่นๆ

การกำหนดเกณฑ์หรือมาตรฐานในเชิงปริมาณดังกล่าวเป็นการกำหนดแบบทั่วไป ไม่จำเพาะเจาะจงวงการใดวงการหนึ่ง ซึ่งแต่ละบริษัทจะต้องนำไปดัดแปลงประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับตามสภาพของแต่ละบริษัท

2. เกณฑ์ในเชิงคุณภาพ

คุณภาพของการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับผลงานในเชิงปริมาณของพนักงานขาย แต่เนื่องจากไม่อาจจะวัดออกมาเป็นปริมาณที่แน่นอนได้ จะต้องอาศัยการตัดสินใจของผู้บริหารงานขายเป็นหลัก ผู้บริหารจะต้องมีความเที่ยงธรรมไม่ลำเอียง

ได้มีผู้พยายามหาหนทางหลายแบบหลายวิธีเพื่อที่จะนำมาใช้วัดเกณฑ์เชิงคุณภาพให้ได้ดีที่สุด เช่น การตั้งกรรมการขึ้นมาร่วมกันวัดผลงานหรือให้พนักงานขายช่วยกันวัดกันเอง อย่างไรก็ตามยังไม่มีใครสามารถบอกได้ว่าวิธีแบบไหนจะดีกว่ากัน

มาตรฐานเชิงคุณภาพที่สำคัญมีดังนี้คือ

2.1 ทักษะการขาย (Selling Skill) จะต้องนำเอาขั้นตอนในขบวนการขายมาพิจารณา เช่น ทักษะในการแสวงหาลูกค้า การเตรียมการขาย การเข้าพบ การเสนอขาย การแก้ไขข้อโต้แย้งการปิดการขาย (การวัดจะกระทำได้จากการสังเกตของผู้บริหารงานขาย)

2.2 ความรู้ (Knowledge) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าที่พนักงานขายสามารถนำไปเสนอขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ จะต้องรู้จักทั้งคุณลักษณะ (Features) และคุณประโยชน์ (Benefits) ของสินค้าที่จะสามารถจูงใจลูกค้าได้ (อาจจะวัดได้จากการสอบหรือจากรายงาน)

2.3 ทักษะในการสื่อความหมาย (Communication Skill) ทักษะในการสื่อความหมายเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งที่จะทำให้การขายประสบความสำเร็จ

การสื่อความหมายเป็นคำที่ลึกซึ้งมาก ซึ่งรวมถึงการพูด การเขียน การฟัง การอ่านไม่ใช่เฉพาะแค่อ่านหนังสือออกแต่หมายถึงการอ่านกิริยาท่าทาง สีหน้า การแสดงออกของลูกค้า หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และสามารถแปลความหมายการสื่อความหมายที่ไม่ใช่คำพูดได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น (การวัดจะกระทำได้จากการสังเกตและจากรายงาน)

2.4 การจัดการส่วนตัวและการรายงาน (Personal Organization and Reporting) การวางแผนการขาย เริ่มตั้งแต่การวางแผนเขตการขาย (ในกรณีที่ต้องจัดทำเอง) การวางแผนการเยี่ยมลูกค้า รายงานการเยี่ยมลูกค้า และจำนวนการเยี่ยมลูกค้า การรายงานอาจจะแบ่งออกได้เป็นสองส่วนคือ รายงานเรื่องในอดีตที่ผ่านมากับแผนงานที่จะกระทำต่อไปในอนาคต เนื้อหาของรายงานจะสะท้อนถึงความรู้และทักษะในการสื่อความหมายของพนักงานขาย

2.5 การปฏิบัติตามกฎของบริษัท (Adherence to Company Procedures) เป็นการวัดความรับผิดชอบ ในบางครั้งอาจจะวัดได้ถึงความซื่อสัตย์ของพนักงานขายว่าจงใจที่จะละเมิดกฎเกณฑ์ของบริษัทหรือไม่ เช่น การเดินทางไม่ตรงตามที่วางแผนเอาไว้ หรือไม่ส่งเงินที่เก็บได้เข้าบริษัทตามกำหนด เป็นต้น

2.6 รายละเอียดส่วนตัว ได้แก่ ทศนคติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานลูกค้าบริษัท เป็นต้น นอกจากนั้นก็ยังเป็นส่วนประกอบต่างๆ ที่แสดงถึงคุณภาพของพนักงานขาย เช่น การตรงต่อเวลา การรักษาเวลา การแต่งกาย ความกระตือรือร้น มนุษยสัมพันธ์ การให้ความร่วมมือ ความซื่อสัตย์ การที่มีความคิดริเริ่ม การยอมรับความคิดเห็นใหม่ๆ

จะเห็นได้ว่าการประเมินผลงานของพนักงานขายนั้น จะช่วยให้ทราบว่าอะไรเป็นปัจจัยของความสำเร็จในการขาย สามารถเปรียบเทียบและวิเคราะห์ถึงคุณลักษณะของพนักงานขายที่ดีและพนักงานขายที่ไม่มีประสิทธิภาพ และการประเมินผลงานของพนักงานขายนี้ยังช่วยให้ผู้บริหารถึงจุดดีจุดด้อยของพนักงานขายแต่ละคนในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลิกภาพ ความรู้ด้านการขาย ทักษะการขาย และอื่น ๆ ซึ่งจะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานขาย เพื่อจะนำไปสู่ความสำเร็จ

ของการขายของบริษัทเป็นส่วนรวม และผลประโยชน์เหนืออื่นใดก็คือขวัญ และกำลังใจของพนักงานขาย เพราะการประเมินผลงานจะบ่งชี้ให้พนักงานขายทราบถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถของตนเอง

การประเมินงานการขายอาจแบ่งเป็น 2 รูปแบบคือ การประเมินในเชิงปริมาณ เป็นการประเมินระดับผลงานที่พนักงานขายทำได้ในรูปที่สามารถแสดงออกเป็นตัวเลข ได้เด่นชัด เช่น ยอดขาย ที่ทำได้ ยอดขายเมื่อเทียบกับเป้าหมายขายที่กำหนดให้ปฏิบัติ และการประเมินทางพฤติกรรม เป็นการประเมินโดยใช้ความรู้สึกส่วนตัวของผู้ประเมินเข้าช่วยมาก เช่น ความรู้ความชำนาญ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้รายงานการประเมินผลการขายของพนักงานขาย โดยประเมินในเชิงปริมาณ ซึ่งดูจาก ยอดขายเทียบกับเป้าหมายการขาย อัตราการเติบโตของยอดขาย การเรียกเก็บเงินตามเงื่อนไข และการประเมินผลเชิงคุณภาพ ซึ่งดูจากการใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะในการขาย ทักษะในการสื่อสาร ความหมาย การจัดการส่วนตัวและการรายงาน ลักษณะการทำงาน ความเอาใจใส่งาน และการปฏิบัติตามกฎของบริษัท โดยหัวหน้างานของพนักงานเป็นผู้ประเมิน

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลิตภาพแรงงาน

5.1 นิยามของผลิตภาพแรงงาน (Productivity)

คำว่า ผลิตภาพแรงงาน (Productivity) หรือบางที่เรียกว่าผลิตภาพส่วนเพิ่มนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความไว้แตกต่างกันออกไปดังนี้

สุปรียา ควรเดชะคุปต์ (2544 : 164-165) กล่าวว่า เป็นการวัดผลผลิตเฉลี่ยของแรงงานในอุตสาหกรรม ผลิตภาพของแรงงานมีความสำคัญเพราะเป็นเครื่องชี้ที่วัดประสิทธิภาพของแรงงาน ซึ่งสามารถนำไปเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรม ระหว่างผู้ผลิตและระหว่างระยะเวลาเพื่อจะดูการพัฒนาของแรงงาน นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องชี้วัดความอยู่ดีกินดีของแรงงานด้วย

International Labour Office (เกษมสันต์ จิณณวาโส. 2530 : 3 ; อ้างอิงจาก International Labour Office (ILO). 1986. *Productivity in Industry Prospects and Policies*, Paris, p. 11 – 12) ได้ให้คำจำกัดความของ Productivity ไว้ว่า เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบผลผลิตกับปัจจัยที่ต้องการผลิต และความสัมพันธ์กล่าวนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพในการผลิตที่วัดได้จากการใช้ปัจจัยการรวมทั้งหมดหรือจากปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งในการผลิต

อดัม, เฮอชาเวอร์ และ รัช (เกษมสันต์ จิณณวาโส. 2530 : 3 ; อ้างอิงจาก Adam, Hershaber and Ruch. 1981. *Productivity Quality Measurement as A basis for Improvement*) กล่าวว่า Productivity เป็นสัดส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยที่ใช้ในการผลิต ผลผลิตรวมความถึงสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นจากภาคเอกชน แต่ปัจจัยที่ใช้ในการผลิตนั้นคือแรงงานที่คำนวณได้จากจำนวนรวมของชั่วโมงการทำงานต่ออัตราค่าจ้างหรือระดับเงินเดือนสัดส่วนของผลผลิตจะเป็นตัววัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการผลิตจากการใช้แรงงานจำนวนหนึ่งในการผลิตสินค้าและบริการ

กรีนวาร์ด (Greenwald. 1973 : 455-456) กล่าวว่าในเชิงเศรษฐศาสตร์สินค้าและบริการใดๆ ที่ผลิตโดยใช้แรงงาน ทุนต่อหน่วยของการผลิตแล้ว สัดส่วนของผลผลิตต่อแรงงานและทุนจะเป็นวิธีการวัดผลผลิตรวมทั้งหมดและถ้าปัจจัยตัวหนึ่งตัวใดที่ใช้ในการผลิตเพิ่มขึ้นก็จะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลผลิต ส่วนวิธีการวัดการเพิ่มขึ้นของผลผลิตต่อชั่วโมงการทำงานของคนงาน เรียกได้ว่าเป็น Labour Productivity

ดุสิต จินศาสตร์ (2540 : 22) กล่าวว่า อัตราส่วนระหว่างผลผลิต และปัจจัยการผลิต หรือสิ่งที่ป้อนเข้าไป เป็นการวัดกำลังของปัจจัยการผลิต ในการผลิตสินค้าและบริการ

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (2543 : 1) ให้ได้คำจำกัดความของคำว่าผลิตภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างจำนวนสินค้าหรือบริการที่ผลิตได้ (output) กับจำนวนของทรัพยากรหรือปัจจัยที่ใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการนั้นออกมา (input) ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของประสิทธิภาพในการผลิต โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของประสิทธิภาพของการผลิต แบ่งได้ 3 หมวดคือ

1. ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี เช่น กระบวนการผลิต กระบวนการทำงานของเครื่องจักร หรือเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ
2. ปัจจัยด้านระบบการบริหาร เช่น การใช้เทคโนโลยีทางการบริหาร ส่งเสริมระบบแรงงานสัมพันธ์ การใช้ระบบทวิภาคี เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เป็นต้น
3. ปัจจัยด้านแรงงาน ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะภารกิจใดๆ อาจใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องจักรที่ทันสมัยที่สุด มีการบริหารที่ดีเพื่อสินค้าหรือบริการที่ดีที่สุดในกิจการนั้นๆ แต่ถ้าไม่มีแรงงานเป็นผู้ใช้เทคโนโลยี ระบบที่วางไว้เป็นอย่างดี ก็ย่อมไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นแรงงานจึงเป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่สำคัญที่สุด

5.2 การวัดผลิตภาพแรงงาน

สูตรที่ใช้ในการคำนวณผลิตภาพแรงงาน (วิจิตรว ล.เฉลิมชัยชนะ.2541 : 8)

$$\text{ผลิตภาพแรงงาน (MP)} = \frac{\Delta Q \text{ (ผลิตผล)}}{\Delta L \text{ (จำนวนปัจจัยแรงงาน)}}$$

$$\begin{aligned} \text{โดยที่} \quad \Delta Q &= \text{ส่วนเปลี่ยนแปลงผลิตผล (ยอดขาย)} \\ \Delta L &= \text{ส่วนเปลี่ยนแปลงของจำนวนพนักงานขาย} \end{aligned}$$

เนื่องจากในการผลิตสินค้าหรือบริการนั้น มีความแตกต่างกันในลักษณะของสินค้าหรือบริการนั้นๆ รวมถึงหน่วยของการวัดที่แตกต่างกัน หน่วยของผลผลิตจึงไม่สามารถที่จับรวมกันได้ง่ายๆ

การวัดผลผลิตภาพจึงมีอยู่หลายวิธีทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูล และคุณสมบัติของข้อมูลที่ได้จากการผลิต และปัจจัยการผลิตนั้นๆ

5.3 ความสำคัญของผลผลิตภาพแรงงานมีดังนี้คือ (กาญจน์ พลจันทร์. 2517 : 24)

1. ปัจจัยแรงงานจัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่หามาได้ยาก เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่นโดยเฉพาะในระบบเศรษฐกิจที่มีความก้าวหน้าทางเทคนิคในการผลิตอยู่ในขั้นดี ซึ่งจะพบว่าในประเทศที่กำลังพัฒนานั้น ปัจจัยแรงงานยังไม่ได้จัดให้เป็นปัจจัยที่หามาได้ยากอย่างแท้จริง
2. ผลผลิตภาพแรงงานเป็นตัวที่แสดงให้เห็นถึงมาตรฐานการครองชีพในกรณีที่กำหนดให้ปริมาณและคุณภาพของปัจจัยที่มีอยู่ไม่เปลี่ยนแปลง
3. แรงงานเป็นตัวประกอบสำคัญในทุกสาขาที่มีการผลิต
4. ถ้าปัจจัยแรงงานเป็นตัวประกอบสำคัญในต้นทุนมากเท่าไร ความผิดพลาดในการวัดผลผลิตภาพก็จะเกิดขึ้นได้น้อยมาก ถึงแม้ในปัจจุบันการผลิตทุน และเทคนิคในการผลิตก็มีบทบาทสำคัญไม่น้อยไปกว่าปัจจัยแรงงานก็ตาม

5.4 ประโยชน์ของดัชนีผลผลิตภาพมีดังนี้คือ (กาญจน์ พลจันทร์. 2517 : 18-19)

1. เพื่อให้ทราบถึงเหตุของการเปลี่ยนแปลงในการผลิตซึ่งอาจจะแสดงออกทั้งในรูปที่ผลิตผลเพิ่มมากขึ้น และการทดแทนระหว่างปัจจัยชนิดใดชนิดหนึ่งกับปัจจัยอื่นๆ
2. เพื่อวิเคราะห์ถึงการตลาด การวิภาคผลิตผลและรายได้ เช่น ต้องการทราบว่าจากค่าของดัชนี ผลผลิตภาพที่คำนวณได้จะแสดงถึงความหมายของสิ่งที่ต้องการหรือไม่ เช่น การเปลี่ยนแปลงของค่าจ้าง ซึ่งเพิ่มสูงขึ้น จะทำให้เกิดสภาวะเงินเฟ้อหรือไม่ซึ่งดัชนีผลผลิตภาพที่คำนวณมากจากผลิตผลแท้จริงต่อจำนวนชั่วโมงทำงานของคน (real national output per manhour) จะถูกนำมาใช้ในการพิจารณาถ้าเกิดสภาวะเงินเฟ้อขึ้นแล้ว จำนวนค่าจ้างจะมากกว่าจำนวนที่จะเพิ่มขึ้นจากประสิทธิภาพรวม นั่นคือดัชนีผลผลิตภาพในปีนั้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีอื่นๆ จะมีค่าลดลงจากเดิมเป็นต้น
3. เพื่อวัดความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจโดยอาศัยการเปรียบเทียบดัชนีผลผลิตภาพของแต่ละปีมาประกอบการพิจารณา

5.5 วิธีวัดผลผลิตภาพ

เมื่อความหมายของผลผลิตภาพ คือ อัตราส่วนของผลิตผลต่อปัจจัยการผลิตวิธีวัดผลผลิตภาพก็ขึ้นอยู่กับข้อมูลและคุณสมบัติของข้อมูลที่ได้จากผลิตผลและปัจจัยการผลิตนั้นๆ โดยทั่วไป ปัจจัยการผลิตตามความหมายของเศรษฐศาสตร์ แบ่งได้เป็น 4 ชนิด คือ (กาญจน์ พลจันทร์. 2517 : 18-20 ; อ้างอิงจาก McConnell : 1969)

1. ปัจจัยแรงงาน (labour) หมายถึงกำลังกายตลอดจนสติปัญญาของมนุษย์ที่นำมาใช้เป็นประโยชน์การผลิตสินค้าและบริการ แรงงานนี้ถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ (human resource) และในทางเศรษฐศาสตร์อาจกล่าวได้ว่า แรงงานคือ ความพยายามใดๆ ของมนุษย์ที่ถูกใช้ไปในการผลิตสินค้าและบริการ โดยรวมถึงกำลังกายและสติปัญญาที่ใช้ในการผลิตนั้นๆ

2. ปัจจัยทุน (capital) หมายถึงสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อไว้ช่วยให้การผลิตเป็นไปอย่างรวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น เช่น เครื่องจักร เครื่องมือ เครื่องใช้ ต่างๆ อาคาร ตลอดจนการขนส่ง ถนนหนทาง เป็นต้น

3. ปัจจัยที่ดินและทรัพยากรธรรมชาติ (land & natural resource) หมายถึงสิ่งที่มีอยู่เองตามธรรมชาติ เช่น พื้นดิน น้ำ น้ำมัน แร่ ฯลฯ แต่ต้องอาศัยมนุษย์ใช้ความรู้ที่มีอยู่ทำการเสาะแสวงหาและนำมาใช้ประโยชน์ด้วยอย่างเช่น ต้องมีการสร้างเขื่อน จึงจะใช้กำลังน้ำให้เป็นประโยชน์ต่อการผลิตกระแสไฟฟ้าได้

4. ปัจจัยความสามารถในการประกอบการหรือผู้ประกอบการ (entrepreneurial ability or entrepreneurship) เป็นผู้ที่ประกอบการผลิตหรือตัดสินใจในการทำการผลิต ซึ่งต้องเสี่ยงต่อกำไร และขาดทุนที่จะเกิดขึ้นในการประกอบการผลิตนั้น ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงต้องแสวงหาเทคนิคการผลิตที่ดีขึ้น และเหมาะสมเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่ดี

ในการวัดผลิตภาพที่ใช้กันอย่างแพร่หลายนั้น ได้พบปัญหาที่ทำให้ต้องกำหนดชนิดของปัจจัยการผลิตไว้เพียงแต่แรงงานและทุน ก็เพราะว่าอีก 2 ปัจจัยที่เหลือนั้นจะคำนวณมูลค่าเพื่อใช้ในการคำนวณให้มีข้อมูลที่ทันสมัย หรือถูกต้องพอสมควรได้ยากจึงได้กำหนดให้ 2 ปัจจัยคือ ผู้ประกอบการและทรัพยากรธรรมชาตินี้เป็นปัจจัยคงที่ (ceteris paribus) ดังนั้น จึงสมควรจะพิจารณาปัจจัยแรงงานและทุนอย่างละเอียด สำหรับในการวิจัยครั้งนี้จะมุ่งศึกษาเฉพาะปัจจัยแรงงานเพียงอย่างเดียว เนื่องจากเป็นการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็ม ซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด เท่านั้น ซึ่งเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญที่สุดของบริษัทฯ

5.6 ปัจจัยแรงงาน (labour) หรือกำลังคน

นักเศรษฐศาสตร์หลายท่าน อาทิเช่น David Ricardo ได้กล่าวว่า ปัจจัยแรงงานจะเป็นตัวกำหนดมูลค่าของสิ่งของและต้นทุนการผลิตตลอดจนราคาสินค้าในท้องตลาดจะถูกกำหนดโดยกำไรและค่าจ้าง ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทางกลับกัน นั่นคือกำไรจะเพิ่มขึ้นถ้าค่าจ้างลดลง วิธีที่จะพยายไม่ให้ค่าจ้างลดลงเมื่อเกิดการเพิ่มขึ้น ก็คือเพิ่มการสะสมทุน ซึ่งในทัศนะของ Karl Marx กล่าวว่าในการใช้เครื่องมือ เครื่องจักรเพิ่มมากขึ้นของพวกชนชั้นนายทุน จะทำให้เกิดการลดลงในอัตราค่าจ้างของชนชั้นกรรมกรและทำให้เกิดคนว่างงานมากขึ้น ซึ่งกลายเป็นกองทัพสำรองของคนว่างงาน (reservearmy of uneriployment) มาลบล้างระบบนายทุนให้หมดไป จึงกล่าวได้ว่า ปัจจัยแรงงานเป็น

ปัจจัยสำคัญในการผลิตที่มีความสำคัญเป็นเวลานาน (มนู เลียวไพโรจน์. 2514 : 39,53-55) จึงสมควรจะได้ศึกษาถึงความสำคัญของการผลิตโดยใช้ปัจจัยผลิตแรงงานนี้ หรือศึกษาถึงผลิตภาพแรงงานต่อไป

การเปรียบเทียบผลผลิตกับปัจจัยการผลิตที่ใช้ในการผลิต ซึ่งปัจจัยการผลิตนั้นถ่วงน้ำหนักด้วยจำนวนหน่วยของการทำงาน ซึ่งหมายความว่า เมื่อถ่วงน้ำหนักแรงงานด้วยประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในขบวนการผลิตปัจจุบัน การหาผลิตภาพแรงงานจะแสดงถึงประสิทธิภาพที่จะเปลี่ยนปัจจัยในการผลิตให้มีปริมาณเพิ่มขึ้นหรือลดลง ตามสาเหตุต่างๆ เช่นการเปลี่ยนแปลงทางเทคนิค ทางการจัดการทางเศรษฐกิจ การประกอบการและในตัวตนแปรของประสิทธิภาพอื่นๆ การเปลี่ยนแปลงในประสิทธิภาพจะต้องวัดจากการเปลี่ยนแปลงของแรงงานและทุน (กาญจน์ พูลจันทร์. 2517 : 23-24)

โดยสรุป การวัดผลผลิตโดยใช้ผลิตภาพแรงงานนี้ก็ คือ การวัดผลผลิตต่อจำนวนหน่วยของการทำงาน อันเป็นการหาอัตราส่วนของผลผลิตต่อจำนวนพนักงานหรือชั่วโมงการทำงาน ซึ่งไม่ได้ถ่วงน้ำหนักด้วยจำนวนอัตราค่าจ้าง ถ้าจะพิจารณาในด้านปัจจัยการผลิตและผลต่อผลิตผลแล้ว การวัดประสิทธิภาพวิธีนี้จะแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการผลิต ซึ่งจะแสดงถึงความสามารถในการผลิตของปัจจัยการผลิตต่างๆ ในการผลิตผลิตผลนั้นๆ คุณภาพแรงงานต่อจำนวนของการทำงาน ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงผลงานที่ได้รับจากการทำการผลิตของปัจจัยการผลิตแรงงาน ตัวอย่างเช่น ถ้าปัจจัยแรงงานคงที่แล้วในการเพิ่มขึ้นของผลิตผลจะแสดงว่าประสิทธิภาพในการผลิตดีขึ้น และในกรณีตรงกันข้าม ผลิตผลที่ลดลงก็แสดงว่าประสิทธิภาพในการผลิตต่ำลง โดยปัจจัยแรงงานคงที่

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และระดับการศึกษา

คริสเนอร์ (Lamont and Lundstrom. 1977 : 521 ; citing Krichner.1960) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างอายุตัวกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานชาย พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานชายปลีกในธุรกิจอุตสาหกรรม และพนักงานขายประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บุญเลิศ ทิตม้น (2537 : 71-80) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานตรวจแรงงาน พบว่า เพศ ความรู้สึกต่อองค์กร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรู้ความเข้าใจในงาน ความพึงพอใจในงาน ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งที่ต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอายุ ระดับการศึกษาที่ต่างกันของพนักงาน ไม่ได้ทำให้ผลการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภัชรา คติกุล (2534 : 64 -72) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของอาสาพัฒนาในทัศนะของอาสาพัฒนา พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

มีผลต่อความสำเร็จไม่แตกต่างกัน ส่วนความรู้ความเข้าใจในงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

หัตถยา ชื่นอารมณ (2545 : 83-84) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานขาย พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานบุคลิกภาพ และความรู้ด้านการขายไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานขาย

จันทนา หงส์ลดาสุวรรณ (2545 : 68-72) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานในบริษัท 3 เอ็ม ประเทศไทย จำกัด พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานต่อปัจจัยจุดใจและปัจจัยคำจุนโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาค้นคว้าในการทำวิจัยครั้งนี้พบว่า มีผู้วิจัยเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจที่มีผลต่อการทำงาน ไว้ด้วยกันหลายท่านดังนี้

พิสมัย เชื้อมีแรง (2543 : 62-65) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในด้านปัจจัยจุดใจ อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยคำจุนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจเกือบทุกด้านยกเว้นด้านค่าตอบแทนเงินเดือน และด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกตามลักษณะประชากร พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในงานโดยรวมมากกว่าเพศหญิง

ญาดา พงศ์บริพัตร (2542 : 81-84) ได้ศึกษาเรื่องการทำงาน of พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย พบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายได้ อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามตัวแปร พบว่า เพศ และเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ สถานภาพ ครอบครัว วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

จุไรรัตน์ นันทเสนา (2544 : 55-60) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 255 คน ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนปัจจัยจุดใจด้านความสำเร็จในงาน ลักษณะงานและความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึง

พอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านปัจจัยคำจูนพบว่าความสัมพันธ์ในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โสภภาพรณ นิยมณี (2540 : 70-72) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของลูกจ้างโรงงานอุตสาหกรรมกระป๋องในจังหวัดชลบุรี พบว่าลูกจ้างเป็นส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับงานมากได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง นอกจากปัจจัยเหล่านี้ แล้วปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของลูกจ้างโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋องในชลบุรี ได้แก่ รายได้ ประสิทธิภาพการทำงานและระดับการศึกษา

สุนิสา ภาชนะ (2544 : 58-65) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทซีเกท เทคโนโลยี(ไทยแลนด์) จำกัด สาขาเทพารักษ์ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ความพึงพอใจในนโยบายและการบริหาร ช่วงเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ศิริกุล เกรียงไกร (2541 : 87-89) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานพนักงานบริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกออกเป็นรายด้าน พบว่าด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสำเร็จของงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมพนักงานบริการลูกค้า มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และในส่วนระดับผลการปฏิบัติงานในภาพรวมนั้น ยังอยู่ในระดับปานกลาง

อนุสรณ์ ทองสำราญ (2541 : 81-83) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ศึกษากรณีสำนักงานใหญ่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่าพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ในด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนับถือ และลักษณะงาน ส่วนด้านฐานะอาชีพ ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา เงินเดือน /สวัสดิการ นโยบายและการบริหาร โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต กระบวนการบริหารงานบุคคล และด้านความก้าวหน้าจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลางถึงน้อย

6.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

เอกราช มณีกรรณ์ (2542 : 155-157) ได้ทำการศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณีจังหวัด มุกดาหาร พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ตำแหน่ง และความรู้ความเข้าใจในบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล

ซิมแมนสกี (Szymanski. 1988 : 64-77) ศึกษาถึง ความสามารถในการจัดประเภทใน ความจำ (Declarative Knowledge) ของพนักงานขาย ที่สามารถนำมาใช้ในการแยกหาความต้องการ สินค้าของลูกค้าซึ่งการที่สามารถจัดประเภทความต้องการของลูกค้าได้นั้น เป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่ การแสวงหาลูกค้า การนำเสนอขาย และกระบวนการขายจนถึงการปิดการขาย ผลปรากฏว่าพนักงาน ที่มีประสิทธิภาพนั้น จะมีความสามารถในการจัดประเภทในความจำในการจัดประเภทความต้องการ ของลูกค้าได้มากกว่าพนักงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ

พิพัฒน์ เอกภาพันธ์ (2536 : 41-42) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานตามโครงการใช้จ่ายเงินอุดหนุนหมู่บ้านของคณะกรรมการหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกัน ตนเอง (กม.อพป.) พบว่า 1.อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามโครงการใช้จ่ายเงินอุดหนุนของคณะกรรมการ

หัตถยา ชื่นอารมณ (2545 : 83-84) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานของพนักงานขาย พบว่า แรงจูงใจไม่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการ ปฏิบัติงานของพนักงานขาย ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานบุคลิกภาพ และ ความรู้ด้านการขายไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานขาย

6.3.1 ด้านผลิตภาพแรงงานของพนักงานขาย

โจนส์ (Jones. 2001 : 108) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานที่มีการศึกษากับผลิตภาพ แรงงานในสาขา อุตสาหกรรมของประเทศกานา (Ghana) ช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2526 – 2536 เพื่อมุ่ง หาคำตอบว่าแรงงานที่มีการศึกษาจะมีผลิตภาพแรงงานสูงกว่าที่ไม่มีการศึกษา พบว่าแรงงานที่จบ ระดับอาชีวศึกษาจะมีผลิตภาพแรงงานสูงกว่าแรงงานที่จบระดับมัธยมศึกษา แรงงานที่จบระดับ มัธยมศึกษาจะมีผลิตภาพแรงงานสูงกว่าแรงงานที่จบระดับประถมศึกษา และแรงงานที่จบระดับ ประถมศึกษาจะมีผลิตภาพแรงงานสูงกว่าแรงงานที่ไม่จบการศึกษาระดับใดเลย

อนุเทพ กิจประทาน (2539 : 80-85) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลิตภาพแรงงานในสาขา อุตสาหกรรมของประเทศไทย โดยอาศัยตารางปัจจัยการผลิตและผลผลิตปี 2528 และปี 2533 รวมทั้ง เปรียบเทียบผลิตภาพแรงงานและค่าจ้างที่แท้จริงในสาขาอุตสาหกรรม ระหว่างปี พ.ศ. 2520 – 2535

พบว่า การคำนวณหาผลิตภาพแรงงานโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยแรงงานปี 2528 และปี 2533 ให้ผลแตกต่างกันเล็กน้อย โดยค่าของสัมประสิทธิ์ของปัจจัยแรงงานปี 2533 ให้ค่าเฉลี่ยผลิตภาพแรงงานต่ำกว่าการใช้ค่าสัมประสิทธิ์ 2528 ร้อยละ 1.5

จินตมณี ศรีชรากุล (2542 : 60-72) ได้ศึกษาวิเคราะห์ผลิตภาพแรงงานอุตสาหกรรมบริการในประเทศไทย ในช่วงปี 2523 – 2539 โดยอาศัยตารางปัจจัยการผลิตและผลผลิตปี พ.ศ. 2528 และปี พ.ศ. 2533 เพื่อคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ผลิตภาพแรงงานเปรียบเทียบผลิตภาพแรงงานและค่าจ้างออกมาในรูปที่แท้จริง รวมทั้งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลิตภาพแรงงานหรือค่าจ้างแท้จริงกับค่าจ้างในรูปตัวเงิน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลผลิตภาพแรงงานในอุตสาหกรรมด้วย ผลการศึกษาพบว่า ระดับผลิตภาพแรงงานที่เป็นตัวเงินของอุตสาหกรรมบริการในไทย ระหว่างปีการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3,587.04 บาท/คน/เดือน และค่าผลิตภาพแรงงานนี้มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตลอดช่วงเวลาที่ทำการศึกษา และปัจจัยที่มีผลต่อผลิตภาพในรูปตัวเงิน คือ สัดส่วนของแรงงานที่สำเร็จการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยหรือการศึกษาต่อขั้นสูงต่อแรงงานทั้งหมด ซึ่งปัจจัยทั้งสองประการนี้ สามารถอธิบายความสัมพันธ์ต่อผลิตภาพแรงงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีผลกระทบให้ผลิตภาพแรงงานในรูปตัวเงินสูงขึ้น

ปราณี ทินกร (2537 : 5-41) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการผลิตโดยรวมในประเทศไทย ซึ่งวัดประสิทธิภาพของปัจจัยการผลิตทั้งหมด และที่มาของการเจริญเติบโตในระบบเศรษฐกิจโดยรวม และแยกตามสาขาเศรษฐกิจหลัก 3 สาขา ประกอบด้วย สาขาเกษตรกรรม สาขาอุตสาหกรรมที่รวมเหมืองแร่ หัตถกรรม ก่อสร้าง และสาธารณูปโภคเข้าไว้ด้วยกัน และสาขาสุดท้าย คือ สาขาบริการ ในการศึกษาจะคำนวณจากมูลค่าผลิตภัณฑ์ประชาชาติ ต่อมูลค่าปัจจัยการผลิตนั้นๆ โดยใช้กรอบการวิเคราะห์แบบ Solow – Denison (1976) โดยทำการศึกษาระหว่างปี 2521 – 2533 หรือบางกรณีจะศึกษาระหว่างปี 2524 – 2533 ผลที่ได้จากการศึกษาระหว่างปี 2521 – 2533 พบว่า ผลผลิตโดยรวมในระบบเศรษฐกิจมีอัตราการเจริญเติบโตเฉลี่ยประมาณร้อยละ 7.6 ต่อปี ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงปัจจัยต่างๆ คือ มาจากจำนวนแรงงานเปลี่ยนแปลงร้อยละ 26 จากคุณภาพแรงงานร้อยละ 20 จากการใช้ที่ดินประมาณร้อยละ 1.2 และจากการใช้ปัจจัยทุน ร้อยละ 37 รวมแล้วประมาณร้อยละ 84.2 ของปัจจัยการผลิตทั้งหมด ส่วนที่เหลืออีกประมาณร้อยละ 15.8 เป็นผลเนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพการผลิตโดยรวม

6.3.2 ด้านผลการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

เยล (Yale. 1990 : 4203-A) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของพนักงานขายและผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งตัวแปรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานขาย ได้แก่ แรงจูงใจ การรับรู้ บทบาทและความถนัดในการขาย พบว่าบุคลิกภาพเป็นตัวทำนายที่ดีที่สุด ซึ่งมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพนี้ประกอบด้วยบุคลิกภาพ 3 คุณลักษณะ คือ ความเชื่อมั่นในตนเอง

(Self – confidence), ความสามารถในการขาย (Selling Competency) และความสามารถในการจัดการ (Managerial Ability) ซึ่งความสามารถในการจัดการนี้ มีความสัมพันธ์มากที่สุดกับผลการปฏิบัติงาน

มุขณีย์ ยมภักย์ (2537 : 87 – 88) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้านความรู้ด้านขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ผลการศึกษาด้านบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และผลการปฏิบัติงาน พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพแบบมั่นคงแสดงออกมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว-แสดงออก มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ

จากการศึกษาทฤษฎีต่างๆ รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า ลักษณะส่วนบุคคลบางประการ (ทางประชากรศาสตร์) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์การ ด้วยเหตุผลที่ว่า ผลการปฏิบัติงานอันเกิดจากแต่ละบุคคลนั้นจะเป็นตัวแสดงถึงลักษณะการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน การวางแผนการทำงาน ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และในการพิจารณาองค์ประกอบย่อยในระดับบุคคล จะเห็นว่าความพึงพอใจในงาน สามารถส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพจนบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าการศึกษาดังกล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จะเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนา เพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในองค์การให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในการสนับสนุนให้ภารกิจขององค์การสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เมื่อได้ตระหนักถึงความสำคัญเหล่านี้ จึงได้สรุป รวบรวม แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ นำมาเป็นหัวข้อในการศึกษาวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด โดยวิเคราะห์หาค่าระดับความพึงพอใจในงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับการศึกษา ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรเป้าหมาย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียล เคมีคัล จำกัด มีจำนวน 42 คน โดยแบ่งเป็นฝ่ายขายส่วนต่างๆดังนี้ ส่วนธุรกิจเคมีภัณฑ์ จำนวน 11 คน ส่วนธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอและผลิตภัณฑ์พิเศษ จำนวน 10 คน ส่วนธุรกิจสารละลายและเคมีเหลว จำนวน 13 คน ส่วนธุรกิจผลิตภัณฑ์และเม็ดพลาสติก จำนวน 8 คน และหัวหน้างานขายจำนวน 8 คน (ส่วนละ 2 คน) รวมทั้งสิ้น 50 คน

2. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 ประกอบด้วย 3 ส่วน เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงานขาย และฉบับที่ 2 ประกอบด้วย 2 ส่วนซึ่งเป็นแบบสอบถามสำหรับหัวหน้างานขาย ดังนี้

ฉบับที่ 1

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานขาย ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับการศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยจูงใจ ได้แก่

- 1.1 ด้านความสำเร็จของงาน
- 1.2 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- 1.3 ด้านความรับผิดชอบ

2. ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่

- 2.1 ด้านนโยบายและการบริหาร
- 2.2 ด้านผลตอบแทน

ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นการวัดแบบ Rating Scale ของ Likert ซึ่งเป็นแบบวัดที่มีให้เลือก 5 ระดับ ซึ่งลักษณะข้อความเป็นเชิงบวก ได้กำหนดไว้ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์.2541 : 19)

คะแนน	คะแนนเท่ากับ
5	ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมากที่สุด
4	ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก
3	ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง
2	ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับน้อย
1	ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานขายนั้น โดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับค่าเฉลี่ย ได้กำหนดเกณฑ์การแปล ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 75)

4.50 – 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดยสามารถเสนอแนะประเด็นต่างๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และใช้เป็นแนวทางในการวางนโยบายของฝ่ายขายต่อไปในอนาคต โดยมีลักษณะเป็นข้อความให้เติมข้อความลงในช่องว่าง

ฉบับที่ 2

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ซึ่งประกอบด้วย ยอดขายที่ทำได้ ทักษะการขาย ความรู้ ทักษะในการสื่อความหมาย การจัดการส่วนตัว และการรายงาน การปฏิบัติตามกฎของบริษัท และรายละเอียดส่วนตัว ซึ่งแบบสอบถามเป็นการวัดแบบ Rating Scale ของ Likert ซึ่งเป็นแบบวัดที่มีให้เลือก 5 ระดับ ลักษณะข้อความเป็นเชิงบวก ได้กำหนดไว้ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ.2541 : 19)

คะแนน

คะแนนเท่ากับ

- | | |
|---|--|
| 5 | ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด |
| 4 | ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก |
| 3 | ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง |
| 2 | ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับน้อย |
| 1 | ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด |

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายนั้น โดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับค่าเฉลี่ย ได้กำหนดเกณฑ์การแปลดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 75)

- | | |
|-----------|--|
| 4.50–5.00 | หมายถึง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 3.50–4.49 | หมายถึง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก |
| 2.50–3.49 | หมายถึง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง |
| 1.50–2.49 | หมายถึง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย |
| 1.00–1.49 | หมายถึง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดยสามารถเสนอแนะประเด็นต่างๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และใช้เป็นแนวทางในการวางนโยบายของฝ่ายขายต่อไปในอนาคต โดยมีลักษณะเป็นข้อความให้เติมข้อความลงในช่องว่าง

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ในการจะสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูลนั้น ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ และศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายตามแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษารูปแบบและวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมความพึงพอใจของพนักงานขายในทุกด้านที่ทำการศึกษาค้นคว้า
3. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ คือ ด้านความสำเร็จของงาน 5 ข้อ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 5 ข้อ ด้านความรับผิดชอบ 5 ข้อ ด้านนโยบายและการบริหาร 5 ข้อ และด้านผลตอบแทน 5 ข้อ รวมทั้งแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย จำนวน 15 ข้อ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความในแบบสอบถาม ทั้งด้านเนื้อหา ความเข้าใจ และการใช้ภาษาให้มีความเที่ยงตรงสอดคล้องกับความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าและนำมาปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงและถูกต้อง
6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานขายบริษัทในเครือที่มีลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกัน จำนวน 20 คน และหัวหน้างานขายจำนวน 4 คน
7. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้ (Try Out) มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบัค โดยการวิจัยครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.8547

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้ขอความร่วมมือไปยังทุกส่วนธุรกิจเพื่อแจกแบบสอบถามจำนวน 42 ชุด ให้พนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียล เคมิคัล จำกัด และ แบบสอบถามจำนวน 8 ชุด ให้หัวหน้างานขายทั้ง 4 ส่วนธุรกิจ ได้กรอกแบบสอบถามพร้อมจัดส่งแบบสอบถามคืนให้กับผู้วิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว ได้ดำเนินการในช่วงระหว่างวันที่ 21-23 มีนาคม 2548

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Science) VS 11.5 เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามและสถิติต่างๆ ดังนี้

1. ข้อมูลในส่วนที่ 1 ที่เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และ ค่าร้อยละ
2. ข้อมูลในส่วนที่ 2 ที่เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานขายนั้น โดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบัค (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

K แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

S_t^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

2.2 ค่าร้อยละ โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 104)

$$P = \frac{F}{n} \times 100$$

P แทน ร้อยละ

F แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.3 ค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ.2541 : 36)

$$\mu = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ μ แทน ค่าเฉลี่ยของประชากรทั้งหมด

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชูศรี วงศ์รัตนะ.2541 : 65)

$$\sigma = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n}}$$

เมื่อ σ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากร

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2.3 ใช้ t-test ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเพศ ,อายุ ,ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกันหรือไม่ โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ.2541 : 166)

$$t = \frac{\mu_1 - \mu_2}{\sqrt{\frac{\sigma_1^2}{n_1} + \frac{\sigma_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

μ_1, μ_2 แทน ค่าเฉลี่ยของประชากรในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

σ_1^2, σ_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของประชากรในกลุ่มที่ 1 และ 2

n_1, n_2 แทน ขนาดของประชากรในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

df แทน ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวน

$$\text{degree of freedom (df)} = n_1 + n_2 - 2$$

3. ข้อมูลในส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายนั้น โดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างระดับความพึงพอใจในงานกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation) ได้กำหนดค่าความสัมพันธ์ของข้อมูลดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ.2541 : 316)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป	ถือว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.70-0.89	ถือว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.31-0.69	ถือว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.10-0.30	ถือว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.10	ถือว่า ไม่มีความสัมพันธ์

$$\rho = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	ρ	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y
	n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

5. รวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้วิธีเชิงพรรณนา แจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด การวิเคราะห์และแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มประชากร
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มประชากร
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณา t – Distribution
Prob.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
p	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ตามลำดับดังนี้

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการงานของพนักงานขาย
- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย
- ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
- ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของพนักงานขายและหัวหน้าขาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานขายที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษา โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานขาย จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	37	88.1
หญิง	5	11.9
รวม	42	100
2. อายุ		
น้อยกว่า 29 ปี	22	52.4
29 ปีขึ้นไป	20	47.6
รวม	42	100
3. ประสบการณ์ในการทำงาน		
1 - 3 ปี	27	64.3
มากกว่า 3 ปี	15	35.7
รวม	42	100
4. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	39	92.9
สูงกว่าปริญญาตรี	3	7.1
รวม	42	100

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 42 คน จำแนกตามตัวแปรต่างๆ ได้ดังนี้

เพศ พนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชายมีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 88.1 และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9

อายุ พนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นพนักงานขายที่มีอายุ น้อยกว่า 29 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาคือ พนักงานขายที่มีอายุมากกว่า 29 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6

ประสบการณ์ในการทำงาน พนักงานขายของบริษัทส่วนมากมีประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด 1 – 3 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 3 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7

ระดับการศึกษา พนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นพนักงานขายที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 92.9 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของพนักงานขาย

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน
ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน

ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานที่ทำเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร	3.88	.70	มาก
2. งานที่ทำทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจและมีเกียรติ	4.12	.55	มาก
3. งานที่ทำมักจะได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชาเสมอ	3.83	.62	มาก
4. งานที่ทำบรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้	4.48	.63	มาก
5. ท่านสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงานที่ทำ	4.10	.57	มาก
รวม	4.08	.40	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ทำบรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคืองานที่ทำทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจและมีเกียรติ มีค่าเฉลี่ย 4.12 ท่านสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ย 4.10 งานที่ทำเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.88 และงาน

ที่ทำมักจะได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชาเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาปัจจัย
ใจ ด้านความสำเร็จของงานโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.08

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน
ปัจจัยใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัยใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. งานที่ทำมีการวางแผนงานชัดเจน	3.98	.56	มาก
2. งานที่ทำเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความ ชำนาญและประสบการณ์ในการทำงาน	4.33	.65	มาก
3. งานที่ต้องอาศัยความมุ่งมั่นในการทำงานให้เสร็จตาม เวลาที่กำหนดไว้	3.81	.63	มาก
4. งานที่ทำอยู่กระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.07	.60	มาก
5. ปริมาณงานที่รับมอบหมายมีมากเกินไป	2.24	.85	น้อย
รวม	3.68	.29	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยใจ ด้านลักษณะของงาน
ที่ปฏิบัติที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ทำเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความชำนาญและ
ประสบการณ์ในการทำงานมีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ งานที่ทำอยู่กระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นใน
การทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.07 งานที่ทำมีการวางแผนงานชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.98 งานที่ต้องอาศัย
ความมุ่งมั่นในการทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.81 และปริมาณงานที่รับ
มอบหมายมีมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.24 ตามลำดับ เมื่อพิจารณา ปัจจัยใจ ด้านลักษณะของงานที่
ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.68

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน
ปัจจัยสูงใจ ด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยสูงใจ ด้านความรับผิดชอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบในงานอย่างชัดเจน	4.40	.70	มาก
2. มีอิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับงานที่รับ มอบหมาย	3.95	.85	มาก
3. มีอิสระในการกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดในการทำงาน	4.12	.63	มาก
4. หัวหน้างานมีการแจ้งผลการปฏิบัติงานของท่าน	4.14	.71	มาก
5. งานที่รับผิดชอบก่อให้เกิดประสบการณ์ใหม่ในการทำงาน	4.12	.70	มาก
รวม	4.14	.52	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยสูงใจ ด้านความรับผิดชอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบในงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ หัวหน้างานมีการแจ้งผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.14 มีอิสระในการกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดในการทำงานและงานที่รับผิดชอบก่อให้เกิดประสบการณ์ใหม่ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.12 และมีอิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับงานที่รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.95 เมื่อพิจารณาปัจจัยสูงใจ ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.13

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน
ปัจจัยคำจูน ด้านนโยบายและการบริหาร

ปัจจัยคำจูน ด้านนโยบายและการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ผู้บังคับบัญชากำหนดนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน	4.31	.60	มาก
2. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายองค์การจะแจ้งข่าวสารให้ทราบเสมอ	4.26	.66	มาก
3. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการมอบหมายงานให้ทำ	3.98	.60	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ปัญหาในการทำงานให้พนักงาน	3.88	.77	มาก
5. ผู้บังคับบัญชามักจะให้เกิดและคำนึงถึงความรู้สึกของพนักงานในการปฏิบัติงาน	3.81	.80	มาก
รวม	4.04	.56	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยคำจูน ด้านนโยบายและการบริหาร ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชากำหนดนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายองค์การจะแจ้งข่าวสารให้ทราบเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.26 ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการมอบหมายงานให้ทำมีค่าเฉลี่ย 3.98 และผู้บังคับบัญชามักจะให้เกิดและคำนึงถึงความรู้สึกของพนักงานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.88 เมื่อพิจารณาปัจจัยคำจูน ด้านนโยบายและการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.04

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน
ปัจจัยคำจูน ด้านผลตอบแทน

ปัจจัยคำจูน ด้านผลตอบแทน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรับผิดชอบและค่า ครองชีพในปัจจุบัน	3.43	.83	ปานกลาง
2. สวัสดิการต่างๆที่ได้รับสอดคล้องกับความจำเป็นในการ ดำรงชีพเช่นประกันสังคม ค่าเดินทาง เป็นต้น	4.29	.70	มาก
3. สวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทมีให้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม	4.36	.65	มาก
4. วันลาพักตามกฎหมายระเบียบของบริษัทมีความเหมาะสมตาม ความจำเป็น	4.33	.65	มาก
5. สวัสดิการที่รับมีส่วนช่วยกระตุ้นให้อยากทำงานมากยิ่งขึ้น	4.29	.63	มาก
รวม	4.13	.55	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยคำจูน ด้านผลตอบแทน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทมีให้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ วันลาพักตามกฎหมายระเบียบของบริษัทมีความเหมาะสมตามความจำเป็นมีค่าเฉลี่ย 4.33 สวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับความจำเป็นในการดำรงชีพเช่น ประกันสังคม ค่าเดินทาง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.29 เมื่อพิจารณาปัจจัยคำจูน ด้านนโยบายและการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.13

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน
รวมทุกด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานรวมทุกด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ปัจจัยจิตใจ			
1. ด้านความสำเร็จของงาน	4.08	.40	มาก
2. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.68	.29	มาก
3.ด้านความรับผิดชอบ	4.14	.52	มาก
รวม	3.97	.25	มาก
ปัจจัยค้ำจุน			
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	4.04	.56	มาก
2. ด้านผลตอบแทน	4.13	.55	มาก
รวม	4.09	.53	มาก
รวมทุกด้าน	4.02	.32	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจิตใจ ด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ย 4.08 และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.68 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยปัจจัยจิตใจโดยรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยค้ำจุน ด้านผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.13 รองลงมาคือด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ย 4.04 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยปัจจัยค้ำจุนโดยรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานขาย รายข้อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
1. พนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านสามารถทำยอดขายได้ตามเป้าหมาย	3.87	.99	มาก
2. พนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านมีทักษะในการแสวงหาลูกค้าใหม่ๆ	4.12	.83	มาก
3. พนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านมีการจัดทำแผนเข้าเยี่ยมลูกค้า	3.75	.70	มาก
4. พนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านมีทักษะในการเตรียมการขาย	4.37	.51	มาก
5. พนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านมีทักษะในการเข้าพบลูกค้า	3.62	.74	มาก
6. พนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านมีทักษะในการเสนอขาย	4.12	.99	มาก
7. พนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านมีทักษะในการแก้ไขข้อโต้แย้งของลูกค้า	4.12	.64	มาก
8. พนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านมีทักษะในการปิดการขาย	3.37	.51	ปานกลาง
9. พนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านมีความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะและคุณประโยชน์ของสินค้า	3.87	.64	มาก
10. พนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านมีทักษะในการสื่อความหมายทั้งด้านพูด ฟัง อ่าน เขียน	3.87	.83	มาก
11. พนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านมีความสามารถในการจัดทำรายงานผลการเข้าเยี่ยมลูกค้า	4.00	.75	มาก
12. พนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านได้ให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท	4.00	.75	มาก
13. พนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	3.75	.88	มาก
14. พนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	4.37	.51	มาก
15. พนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านมีความตรงต่อเวลา	4.50	.53	มาก
รวม	3.98	.26	มาก

จากตาราง 10 พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ พนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านมีความตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือพนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านมีทักษะในการเตรียมการขาย พนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านมีทักษะในการเสนอขาย พนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านมีความสามารถในการจัดทำรายงานผลการเข้าเยี่ยมลูกค้า และพนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านมีความสามารถในการจัดทำรายงานผลการเข้าเยี่ยมลูกค้า และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระจากกัน (Independent t- test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 – tailed prob. (prob.) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานขายบริษัท เอ็ม ซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด รายด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในงาน	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	prob.
1. ด้านความสำเร็จของงาน	ชาย	4.10	.40	.94	40	.35
	หญิง	3.92	.41			
2. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ชาย	3.69	.04	.36	40	.71
	หญิง	3.64	.13			
3. ด้านความรับผิดชอบ	ชาย	4.11	.52	-.97	40	.33
	หญิง	4.36	.45			
4. ด้านนโยบายและการบริหาร	ชาย	3.98	.55	-2.08	40	.04*
	หญิง	4.52	.41			
5. ด้านผลตอบแทน	ชาย	4.09	.57	-1.47	40	.14
	หญิง	4.48	.26			
รวม	ชาย	3.99	.33	-1.20	40	.23
	หญิง	4.18	.24			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานขายบริษัท เอ็ม ซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด รายด้านและโดยรวม โดยใช้สถิติ Independent Samples – Test ในการทดสอบ พบว่า ในด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และด้านผลตอบแทน มีค่า prob. อยู่ระหว่าง .14 ถึง .71 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ สมมุติฐาน หลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) ส่วนในด้านนโยบายและการบริหาร มีค่า prob. เท่ากับ .04 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือยอมรับ สมมุติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยรวม มีค่า prob. เท่ากับ .23 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ สมมุติฐาน หลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานขายบริษัท เอ็ม ซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 2 อายุที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระจากกัน (Independent t- test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 – tailed prob. (prob.) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด รายด้านและโดยรวม จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในงาน	อายุ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	prob.
1. ด้านความสำเร็จของงาน	ไม่เกิน 29 ปี	4.10	.39	-1.04	40	.30
	29 ปี ขึ้นไป	4.15	.41			
2. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ไม่เกิน 2 ปี	3.65	.34	-.70	40	.48
	29 ปี ขึ้นไป	3.72	.23			
3. ด้านความรับผิดชอบ	ไม่เกิน 29 ปี	3.95	.52	-2.70	40	.01**
	29 ปี ขึ้นไป	4.36	.43			
4. ด้านนโยบายและการบริหาร	ไม่เกิน 29 ปี	3.85	.50	-2.47	40	.01**
	29 ปี ขึ้นไป	4.26	.55			
5. ด้านผลตอบแทน	ไม่เกิน 29 ปี	3.95	.57	-2.34	40	.02*
	29 ปี ขึ้นไป	4.34	.48			
รวม	ไม่เกิน 29 ปี	3.88	.29	-3.03	40	.00**
	29 ปี ขึ้นไป	4.16	.29			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงาน ของพนักงานขาย บริษัท เอ็ม ซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด รายด้านและโดยรวม โดยใช้สถิติ Independent Samples – Test ในการทดสอบ พบว่า ในด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่า prob. เท่ากับ .30 และ .48 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ สมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) ส่วนในด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านผลตอบแทน มีค่า prob. เท่ากับ 0.01 , 0.02 ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ นั่นคือยอมรับ สมมุติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยรวม มีค่า prob. เท่ากับ .00 ซึ่งมากกว่า .01 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานขายบริษัท เอ็ม ซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระจากกัน (Independent t- test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 – tailed prob. (prob.) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด รายด้านและโดยรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความพึงพอใจในงาน	ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	t	df	prob.
1. ด้านความสำเร็จของงาน	ไม่เกิน 3 ปี	4.02	.38	-1.09	40	.27
	3 ปี ขึ้นไป	4.17	.43			
2. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ไม่เกิน 3 ปี	3.65	.31	-.99	40	.32
	3 ปี ขึ้นไป	3.74	.25			
3. ด้านความรับผิดชอบ	ไม่เกิน 3 ปี	4.08	.51	-.98	40	.33
	3 ปี ขึ้นไป	4.25	.53			
4. ด้านนโยบายและการบริหาร	ไม่เกิน 3 ปี	3.98	.57	-.96	40	.34
	3 ปี ขึ้นไป	4.16	.53			
5. ด้านผลตอบแทน	ไม่เกิน 3 ปี	4.11	.55	-.30	40	.76
	3 ปี ขึ้นไป	4.17	.58			
รวม	ไม่เกิน 3 ปี	3.97	.31	-1.21	40	.23
	3 ปี ขึ้นไป	4.10	.34			

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด รายด้านและโดยรวม โดยใช้สถิติ Independent Samples – Test ในการทดสอบ พบว่า ในทุกด้าน มีค่า prob. อยู่ระหว่าง .27 ถึง .76 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยรวม มีค่า prob. เท่ากับ .23 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานขายบริษัท เอ็ม ซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระจากกัน (Independent t- test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 – tailed prob. (prob.) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด รายด้านและโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในงาน	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	t	df	prob.
1. ด้านความสำเร็จของงาน	ปริญญาตรี	4.06	.41	-.81	40	.41
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.26	.30			
2. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ปริญญาตรี	3.68	.30	-.28	40	.77
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.73	.11			
3. ด้านความรับผิดชอบ	ปริญญาตรี	4.14	.52	.04	40	.96
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.13	.64			
4. ด้านนโยบายและการบริหาร	ปริญญาตรี	4.04	.54	-.06	40	.95
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.06	.94			
5. ด้านผลตอบแทน	ปริญญาตรี	4.13	.54	-.19	40	.84
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.20	.87			
รวม	ปริญญาตรี	4.01	.31	-.32	40	.74
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.08	.52			

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด รายด้านและโดยรวม โดยใช้สถิติ Independent Samples – Test ในการทดสอบ พบว่า ในทุกด้าน มีค่า prob. อยู่ระหว่าง .41 ถึง .96 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับ

สมมุติฐาน หลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยรวม มีค่า prob. เท่ากับ .74 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานขายบริษัท เอ็ม ซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็ม ซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation) การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการวัดระดับความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ โดยพิจารณาทดสอบความสัมพันธ์กับข้อมูลของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็ม ซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด แสดงผลดังตาราง

ตาราง 15 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

ด้านปัจจัยจูงใจ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	ρ	prob.	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านความสำเร็จของงาน	.54	.15	ปานกลาง
2. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	.89**	.00	สูง
3. ด้านความรับผิดชอบ	.73*	.03	สูง
รวม	.98**	.00	สูงมาก

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน พบว่ามีค่า prob. เท่ากับ .15 ซึ่งมากกว่า .05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง หมายความว่า ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความรับผิดชอบ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

พนักงานขาย พบว่ามีค่า prob. เท่ากับ .00 และ .03 ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง หมายความว่า ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจโดยรวมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย พบว่า มีค่า prob. เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก หมายความว่า ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมุติฐานข้อที่ 6 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation) การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการวัดระดับความพึงพอใจในงาน ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านผลตอบแทน โดยพิจารณาทดสอบความสัมพันธ์กับข้อมูลของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด แสดงผลดังตาราง

ตาราง 16 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยค้ำจุน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

ด้านปัจจัยค้ำจุน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	ρ	prob.	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	.80*	.01	สูง
2. ด้านผลตอบแทน	.73*	.04	สูง
รวม	.82*	.01	สูง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านผลตอบแทน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่า prob. เท่ากับ .01 และ .04 ซึ่งน้อยกว่า .05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง หมายความว่า

ว่า ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยคำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยคำจุนโดยรวมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย พบว่า มีค่า prob. เท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่า .05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง หมายความว่า ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยคำจุน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมุติฐานข้อที่ 7 ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation) การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการวัดระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม โดยพิจารณาทดสอบความสัมพันธ์กับข้อมูลของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด แสดงผลดังตาราง

ตาราง 17 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	ρ	prob.	ระดับความสัมพันธ์
ความพึงพอใจในงาน	.96**	.00	สูงมาก

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย พบว่ามีค่า prob. เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก หมายความว่า ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของพนักงานขายและหัวหน้างานขาย

5.1 ปัญหา อุปสรรค ของพนักงานขาย

มีปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญที่ควรแก้ไข เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

ตาราง 18 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานขาย จำแนกตามแบบสอบถามปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหาและอุปสรรค (พนักงานขาย)	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน		
ไม่มีความชัดเจน เปลี่ยนแปลงบ่อย	18	50
การกำหนดนโยบายมาจากผู้บริหารเท่านั้น	14	38.88
นโยบายและการบริหารงานไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	1	2.78
ไม่มีการรับฟังนโยบายจากพนักงาน	1	2.78
พนักงานขายต้องเข้าออฟฟิศทุกเช้า และกลับเข้าออฟฟิศทุกเย็น	1	2.78
มีการโยกย้ายและสับเปลี่ยนตำแหน่งบ่อยครั้ง	1	2.78
รวม	36	100
2. ด้านการปฏิบัติงานขาย		
รับผิดชอบการขายสินค้าหลายตัวเกินไป	19	48.72
ไม่มีการแบ่งแยกการขายที่ชัดเจน	16	41.04
งานเอกสารมากเกินไป	1	2.56
เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่วางบิลและรับเช็คน้อยเกินไป	1	2.56
ไม่สามารถตัดสินใจเรื่องราคาขายและปริมาณสินค้าที่ขายได้เอง	1	2.56
ส่งของไม่ทันกำหนด	1	2.56
รวม	39	100
3. ด้านอื่นๆ		
จ่ายเงินเดือนไม่ตรงวันที่กำหนด	12	48
หัวหน้างานประเมินพนักงานขายอย่างไม่เป็นธรรม	10	40
ไม่มีระบบการคิดค่าคอมมิชชั่นที่ชัดเจน	1	4
สถานที่ทำงานอยู่ใกล้แหล่งชุมชนและการค้า	1	4

ตาราง 18 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค (พนักงานขาย)	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่จอดรถมีน้อยเกินไป	1	4
รวม	25	100

5.1.1 ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ในด้านนโยบายและการบริหารงานไม่มีความชัดเจน เปลี่ยนแปลงบ่อย มีพนักงานขายแสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้มากที่สุด 18 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาเป็นปัญหาจากการกำหนดนโยบายมาจากผู้บริหารเท่านั้น มีพนักงานขายแสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 38.88 และมีความคิดเห็นอื่นๆในเรื่องนโยบายและการบริหารงาน ไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ไม่มีการรับฟังนโยบายและการบริหารงานจากพนักงานขาย พนักงานขายต้องเข้าออฟฟิศทุกเช้า และกลับเข้าออฟฟิศทุกเย็น มีการโยกย้ายและสับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานบ่อยครั้ง

5.1.2 ด้านการปฏิบัติงานขาย

รับผิดชอบการขายสินค้าหลายตัวเกินไป มีพนักงานขายแสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้มากที่สุด 19 คน คิดเป็นร้อยละ 48.72 รองลงมาไม่มีการแบ่งแยกการขายที่ชัดเจน มีพนักงานขายแสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 41.04 และมีความคิดเห็นอื่นๆในเรื่องงานเอกสารมากเกินไป เช่น การเปิดเอกสารขายเอง เปิดใบลดหนี้/เพิ่มหนี้เอง การทำรายงานการขายเอง การทำรายงานสรุปการขายเอง เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่วางบิลและรับเช็คน้อยเกินไป พนักงานขายจึงต้องทำหน้าที่แทน ไม่สามารถตัดสินใจเรื่องราคาขายและปริมาณสินค้าที่ขายได้เอง ไม่มีรถส่งสินค้าเป็นของตนเอง ทำให้เกิดปัญหา รถไม่พอใช้กับจำนวนการสั่งซื้อ ,บริการไม่ดี ,ส่งของไม่ทันกำหนด

5.1.3 ด้านอื่นๆ

จ่ายเงินเดือนไม่ตรงวันที่กำหนด มีพนักงานขายแสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้มากที่สุด 12 คน คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาหัวหน้างานประเมินพนักงานขายอย่างไม่เป็นธรรม มีพนักงานขายแสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และมีความคิดเห็นอื่นๆในเรื่องระบบการคิดค่าคอมมิชชั่นที่ชัดเจน สถานที่ทำงานอยู่ใกล้แหล่งชุมชนและการค้า เกิดปัญหาเรื่องการจราจรติดขัด สถานที่จอดรถมีน้อยเกินไป

5.2 ข้อเสนอแนะ ของพนักงานขาย

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีดังนี้

5.2.1 ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ควรให้อีกาสพนักงานขายเสนอแนะความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการบริหารงาน เพื่อความคล่องตัวในการขาย เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ ควรปรับนโยบายการเข้า-ออกออฟฟิศ เพื่อให้พนักงานขายมีเวลาในการขาย การพบลูกค้า การเดินทาง มากขึ้น ควรมีการโยกย้ายตำแหน่งงานให้น้อยที่สุด เพราะการโยกย้ายบ่อย ทำให้พนักงานไม่มีความชำนาญ ต้องใช้เวลาในการปรับตัวกับตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบ การทำงานขาดความต่อเนื่อง ขาดความชำนาญเฉพาะด้าน

5.2.2 ด้านการปฏิบัติงานขาย

เพิ่มเจ้าหน้าที่ส่วนงานวางบิล-รับเช็ค และเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของพนักงานขายในด้านงานเอกสารเช่น การเปิดเอกสารขาย เปิดใบลดหนี้/เพิ่มหนี้ การทำรายงานการขาย การทำรายงานสรุปการขาย เพื่อพนักงานขายจะได้มีเวลาในการขายมากขึ้น ควรจำกัดชนิดของสินค้าที่พนักงานขายแต่ละคนรับผิดชอบการขาย ในจำนวนที่เหมาะสม ลดขั้นตอนการขายโดย เพิ่มอำนาจการตัดสินใจด้านราคาขายและปริมาณสินค้าที่ขายให้กับพนักงานขายมากขึ้น ควรมีรถรับ-ส่งสินค้าเป็นของตนเอง เพื่อความสะดวกในการขาย ลดต้นทุนในระยะยาว

5.2.3 ด้านอื่นๆ

ระบบการจ่ายค่าคอมมิชชั่นและเงินเดือนควรมีความชัดเจน ตรวจสอบได้ และควรกำหนดวันจ่ายเงินเดือนให้ตรงกันในทุกๆเดือน สร้างเกณฑ์การประเมินพนักงานขายอย่างไม่เป็นธรรม มีมาตรฐานเป็นสากล ย้ายสถานที่ทำงานเพื่อลดปัญหาเรื่องการจราจรติดขัด สถานที่จอดรถที่มีน้อย โดยควรย้ายอยู่ชานเมือง และตึกสำนักงาน

5.3 ปัญหา อุปสรรค ของหัวหน้างานขาย

มีปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ดังนี้

ตาราง 19 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของหัวหน้าพนักงานขาย จำแนกตามแบบสอบถามปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ปัญหาและอุปสรรค (หัวหน้างานขาย)	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านการตั้งเป้าหมายการขาย		
เป้าหมายการขายที่ตั้งไว้ขาดความเหมาะสมกับพนักงานขายแต่ละคน	6	66.67
พนักงานขายและหัวหน้างานขายไม่มีอำนาจในการตั้งเป้าหมายการขายตามความสามารถที่แท้จริง	3	33.33
รวม	9	100
2. ด้านความรู้ และทักษะการขายต่าง ๆ		
พนักงานขายไม่มีความรู้พื้นฐานด้านการขายและการตลาด	6	54.55
พนักงานขายขาดความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่ตนขาย และสินค้าของคู่แข่ง	3	27.27
พนักงานขายไม่แสวงหาความรู้เพิ่มเติม	1	9.09
มีประสบการณ์ด้านการขายน้อย	1	9.09
รวม	11	100
3. ด้านการปฏิบัติงานตามหน้าที่และกฎระเบียบของบริษัทฯ		
ทำแผนการเข้าเยี่ยมลูกค้า รายงานการเข้าพบลูกค้าไม่ต่อเนื่องทุกวัน	7	77.78
ไม่ตรงต่อเวลา	2	22.22
รวม	9	100
4. ด้านอื่นๆ		
ทำงานซ้ำ ไม่กระตือรือร้น ขาดความขยันหมั่นเพียร และขาดความรับผิดชอบ	5	62.50
มีความจงรักภักดีต่อบริษัทน้อย	3	37.50
รวม	8	100

5.3.1 ด้านการตั้งเป้าหมายการขาย

เป้าหมายการขายที่ตั้งไว้ขาดความเหมาะสมกับพนักงานขายแต่ละคน มีหัวหน้างานขายแสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้มากที่สุด 6 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาเป็นพนักงานขายและหัวหน้างานขายไม่มีอำนาจในการตั้งเป้าหมายการขายตามความสามารถที่แท้จริง มีหัวหน้างานขายแสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

5.3.2 ด้านความรู้ และทักษะการขายต่างๆ

พนักงานขายไม่มีความรู้พื้นฐานด้านการขายและการตลาด มีหัวหน้างานขายแสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้มากที่สุด 6 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมาเป็นพนักงานขายขาดความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่ตนขาย และไม่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าของคู่แข่ง มีหัวหน้างานขายแสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 และมีความคิดเห็นอื่นๆในเรื่องพนักงานขายไม่แสวงหาความรู้เพิ่มเติม มีประสบการณ์ด้านการขายน้อย

5.3.3 ด้านการปฏิบัติงานตามหน้าที่และกฎระเบียบของบริษัทฯ

พนักงานขายมีการทำแผนการเข้าเยี่ยมลูกค้า รายงานการเข้าพบลูกค้า ไม่ต่อเนื่องทุกวัน มีหัวหน้างานขายแสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้มากที่สุด 7 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 รองลงมาเป็นเรื่องไม่ตรงต่อเวลา มีหัวหน้างานขายแสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22

5.3.4 ด้านอื่นๆ

ทำงานช้า ไม่กระตือรือร้น ขาดความขยันหมั่นเพียร และขาดความรับผิดชอบ มีหัวหน้างานขายแสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้มากที่สุด 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 พนักงานขายมีความจงรักภักดีต่อบริษัทน้อย มีหัวหน้างานขายแสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้จำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 37.50

5.4 ข้อเสนอแนะ ของหัวหน้างานขาย

ข้อเสนอแนะ เพื่อให้พนักงานขายสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีข้อเสนอแนะดังนี้

5.4.1 ด้านการตั้งเป้าหมายการขาย

กำหนดเป้าหมายการขายให้ท้าทายความสามารถและเหมาะสมกับพนักงานขายแต่ละคน และควรให้อำนาจในการตั้งเป้าหมายการขายกับพนักงานขายและหัวหน้างานขายตามความสามารถที่แท้จริง

5.4.2 ด้านความรู้ และทักษะการขายต่างๆ

ควรเสริมความรู้พื้นฐานด้านการขายและการตลาดให้พนักงานขาย เช่น การฝึกอบรมให้กับพนักงานขายทุกคน ควรรับพนักงานขายที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการขาย พนักงานขายควรหาความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่ตนขาย และความรู้เกี่ยวกับสินค้าของคู่แข่งให้มากขึ้น

5.4.3 ด้านการปฏิบัติงานตามหน้าที่และกฎระเบียบของบริษัทฯ

หัวหน้างานขายต้องตรวจการทำการแผนการเข้าเยี่ยมลูกค้า รายงานการเข้าพบลูกค้า ทุกวัน ควรเปลี่ยนการทำการแผนการเข้าเยี่ยมลูกค้า รายงานการเข้าพบลูกค้า ที่ต้องทำทุกวันเป็นรายอาทิตย์ หัวหน้างานขายต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านความตรงต่อเวลา

5.4.4 ด้านอื่นๆ

สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหาร หัวหน้างานขาย และพนักงานขาย โดยการจัดประชุมร่วมกัน การสัมมนา เพื่อเป็นการสร้างความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ หัวหน้างานควรสร้างภาพพจน์ที่ดี เพื่อเป็นแบบอย่างให้แก่พนักงานขาย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคอล จำกัด ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคอล จำกัด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนา ปรับปรุง วางแผนในการปฏิบัติงานของพนักงานขายภายในองค์กร ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนเป็นข้อมูลพื้นฐานให้สำหรับบุคคล และบริษัทห้างร้านต่างๆ สามารถนำผลการวิจัยฉบับนี้ไปใช้เป็นแบบอย่างในการพัฒนาปรับปรุง และวางแผนในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ให้สามารถแข่งขันในตลาด และมีประสิทธิภาพในระดับที่สูงขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคอล จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคอล จำกัด
3. เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคอล จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. เพศที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคอล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
2. อายุที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคอล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
3. ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคอล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
4. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคอล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

5. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด

6. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยค่าจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด

7. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนา ปรับปรุง วางแผนในการปฏิบัติงานของพนักงานขายภายในองค์กร ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนเป็นข้อมูลพื้นฐานให้สำหรับบุคคล และบริษัทห้างร้านต่างๆ สามารถนำผลการวิจัยฉบับนี้ไปใช้เป็นแบบอย่างในการพัฒนา ปรับปรุง และวางแผนในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ให้สามารถแข่งขันในตลาด และมีประสิทธิภาพในระดับที่สูงขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากรเป้าหมาย

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานขายและหัวหน้างานขายทุกคนของ บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด และปฏิบัติงาน ณ อาคารที่ทำการของ บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ณ ปัจจุบัน พ.ศ. 2548 แบ่งเป็นพนักงานขาย 42 คนและหัวหน้างานขาย 8 คน รวมทั้งสิ้น 50 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 ประกอบด้วย 3 ส่วน เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงานขาย และฉบับที่ 2 ประกอบด้วย 2 ส่วนซึ่งเป็นแบบสอบถามสำหรับหัวหน้างานขาย ดังนี้

ฉบับที่ 1

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานขาย

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด

ฉบับที่ 2

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้ขอความร่วมมือไปยังทุกส่วนธุรกิจเพื่อแจกแบบสอบถามให้พนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียล เคมิคัล จำกัด และให้หัวหน้างานขายทั้ง 4 ส่วนธุรกิจ ได้กรอกแบบสอบถามพร้อมจัดส่งแบบสอบถามคืนให้กับผู้วิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว ได้ดำเนินการในช่วงระหว่างวันที่ 21-23 มีนาคม 2548

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่ตรวจเสร็จมาลงรหัส เพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows เวอร์ชัน 11.5
3. คำนวณข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย โดยวิธีหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบ t - test และสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาค้นคว้าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมิคัล จำกัด สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานขายเพศชายมีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 88.1 และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 พนักงานขายที่ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นพนักงานขายที่มีอายุ น้อยกว่า 29 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาคือพนักงานขายที่มีอายุมากกว่า 29 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 ประสบการณ์ในการทำงาน พนักงานขายของบริษัทส่วนมากมีประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมิคัล จำกัด 1 – 3 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 3 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 และในส่วนของระดับการศึกษา พบว่าพนักงานบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมิคัล จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็น

พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 92.9 รองลงมาคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

2. ข้อมูลความพึงพอใจในงานของพนักงานชาย

พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยสูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ทำบรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ งานที่ทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจและมีเกียรติ มีค่าเฉลี่ย 4.12 ท่านสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงานที่มีค่าเฉลี่ย 4.10 งานที่ทำเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.88 และงานที่ทำมักจะได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชาเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาปัจจัยสูงใจ ด้านความสำเร็จของงานโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.08

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยสูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ทำเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความชำนาญและประสบการณ์ในการทำงานมีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ งานที่ทำอยู่กระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.07 งานที่ทำมีการวางแผนงานชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.98 งานที่ต้องอาศัยความมุ่งมั่นในการทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.81 และปริมาณงานที่รับมอบหมายมีมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.24 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาปัจจัยสูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.68

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยสูงใจ ด้านความรับผิดชอบ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการระบุนำที่ความรับผิดชอบในงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ หัวหน้างานมีการแจ้งผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.14 มีอิสระในการกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดในการทำงานและงานที่รับผิดชอบก่อให้เกิดประสบการณ์ใหม่ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.12 และมีอิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับงานที่รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.95 เมื่อพิจารณาปัจจัยสูงใจด้านความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.14

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยต่ำจน ด้านนโยบายและการบริหาร ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชากำหนดนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายขององค์กรจะแจ้งข่าวสารให้ทราบเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.26 ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการมอบหมายงานให้ทำมีค่าเฉลี่ย 3.98 และผู้บังคับบัญชามักจะให้เกียรติและคำนึงถึงความรู้สึกของพนักงานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.88 เมื่อพิจารณาปัจจัยต่ำจน ด้านนโยบายและการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.04

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยต่ำจน ด้านผลตอบแทน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทมีให้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ วันลาพักตา

มกฏระเบียบของบริษัทมีความเหมาะสมตามความจำเป็นมีค่าเฉลี่ย 4.33 สวัสดิการต่างๆที่ได้รับ สอดคล้องกับความจำเป็นในการดำรงชีพเช่นประกันสังคม ค่าเดินทาง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.29 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้าน นโยบายและการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.04

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยสูงใจ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.14 รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ย 4.08 และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.68 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยปัจจัยสูงใจโดยรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้าน ด้านผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือด้านนโยบาย และการบริหาร มีค่าเฉลี่ย 4.04 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านโดยรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02

3. ข้อมูลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ พนักงานขาย ในส่วนธุรกิจของท่านมีความตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือพนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านมีทักษะในการเตรียมการขาย พนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านมีทักษะในการเสนอขาย พนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านมีความสามารถในการจัดทำรายงานผลการเข้าเยี่ยมลูกค้าและ พนักงานขายในส่วนธุรกิจของท่านมีความสามารถในการจัดทำรายงานผลการเข้าเยี่ยมลูกค้า และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

พบว่าพนักงานขายที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงาน ด้านนโยบายและการบริหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนในด้าน ความสำเร็จของงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ด้านผลตอบแทน พบว่า แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 อายุที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

พบว่าพนักงานขายที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนในด้านความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร และด้านผลตอบแทน พบว่า

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยรวม พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

พบว่าพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงาน ทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด

ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก

สมมติฐานข้อที่ 6 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยค่าจ้าง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด

ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านผลตอบแทน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยค่าจ้างโดยรวม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

สมมติฐานข้อที่ 7 ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด

ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด อภิปรายผล ได้ดังนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 เพศที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานขายที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนา หงส์ดาสวรรณ (2545 : 68-72) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานในบริษัท 3 เอ็ม ประเทศไทย จำกัด พบว่า เพศ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานต่อปัจจัยงานและปัจจัยค่าจ้างโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในด้านนโยบายและการบริหาร จากผลการวิจัยพบว่ามีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพนักงานขายเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับ อารี เพชรมุด (2539 : 62) ที่กล่าวว่า เพศ มีส่วนทำให้บุคคลพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานโดยที่ผู้หญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าชาย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาดา พงศ์บริพัตร (2542 : 81-84) ได้ศึกษาเรื่องการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย พบว่า เพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมุติฐานข้อที่ 2 อายุที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานขายที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวม พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อารี เพชรมุด (2539 : 62) กล่าวว่า คนอายุมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนที่อายุน้อย ส่วนด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จากผลการวิจัยพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนา หงส์ดาสวรรณ (2545 : 68-72) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานในบริษัท 3 เอ็ม ประเทศไทย จำกัด พบว่าอายุ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานต่อปัจจัยงานและปัจจัยค่าจ้างโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมุติฐานข้อที่ 3 ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานชายที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงาน ทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนา หงส์ลดาศูวรรณ (2545 : 68-72) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานชายที่มีต่อการทำงานในบริษัท 3 เอ็ม ประเทศไทย จำกัด พบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมุติฐานข้อที่ 4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานชายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานชายที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงาน ทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนา หงส์ลดาศูวรรณ (2545 : 68-72) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานชายที่มีต่อการทำงานในบริษัท 3 เอ็ม ประเทศไทย จำกัด พบว่าระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมุติฐานข้อที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานชายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด

ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1964 : 113 – 115) กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สมมุติฐานข้อที่ 6 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานชายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด

ผลจากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยค้ำจุนโดยรวม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานชาย พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เทย์เลอร์ (สมยศ นาวิการ. 2521 : 84 – 86 ; อ้างอิงจาก Taylor. n.d.) ประสิทธิภาพของพนักงานจะสูงขึ้น ถ้าหากมีการจูงใจพนักงานด้วยระบบของการจ่ายผลตอบแทนต่อหน่วยและการออกแบบงานโดยมีวิธีการทำงานที่ดีที่สุดเพียงวิธีเดียว แต่จากงานวิจัยหลายงานได้เสนอแนะว่า นอกจากอัตราผลตอบแทนแล้ว ความต้องการทางด้านความมั่นคง ความต้องการทางด้านสังคม และงานที่มีความท้าทาย ยังมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของคนงานด้วย

สมมุติฐานข้อที่ 7 ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานชาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด

ผลจากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เดวิส (ชารินี เชาวน์ศิลป์. 2540 : 20 ; อ้างอิงจาก Davis. n.d.) เชื่อว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานในระดับสูง ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ วิชัย แหวนเพชร (2534 : 53 - 54) โดยกล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้ยอดการผลิตตกต่ำในองค์การธุรกิจอุตสาหกรรม ทั้งๆ ที่คนทำงานเท่าเดิม คนงานขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อยหรือมาทำงานแต่ทำไม่ดี ไม่เต็มความสามารถ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีเหตุมาจากความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานทั้งสิ้น ดังนั้น ความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อธุรกิจอุตสาหกรรมในการก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ ในด้านความพึงพอใจในงาน อย่างสม่ำเสมอเพราะจะเห็นได้ว่าในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา บริษัทฯสามารถทำยอดขายได้เพิ่มขึ้นทุกส่วนธุรกิจ และจากการวัดระดับความพึงพอใจในงาน พบว่า อยู่ในระดับที่สูง ซึ่งเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นทุกปี
2. บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ซึ่งบริษัทฯ ควรมีการฝึกอบรมด้านทักษะการขาย ทั้งในด้านการขายให้ประสบผลสำเร็จ และการรู้จักป้องกันแก้ไข ปัญหาต่างๆด้านการขายอย่างถูกต้อง เพื่อให้พนักงานขายสามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จอย่างดี และเป็นไปตามเป้าหมายที่บริษัทฯวางไว้ เมื่อพนักงานขายประสบความสำเร็จทางด้านการขาย พนักงานขายก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานกับผลสำเร็จนั้น และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ
3. บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยพนักงานขายสามารถมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ได้ใช้ความคิดริเริ่มของตนเอง และท้าทายความสามารถอยู่ตลอด โดยที่พนักงานขายสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยมีอำนาจตัดสินใจในระดับหนึ่ง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่ตนเองถนัดได้มากที่สุด
4. บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ โดยที่พนักงานขายควรได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้นๆ โดยมีการ

ตรวจสอบหรือควบคุมจากบริษัทให้น้อยที่สุด เพื่อให้พนักงานขายได้ใช้ความสามารถของตนอย่างอิสระ ผลที่ตามมานั้นพนักงานขายก็จะมีความพึงพอใจในงานระดับที่สูงขึ้น ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. บริษัท ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าจูน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และค่าตอบแทน โดยต้องให้พนักงานขายมีส่วนร่วมในการจัดการภายในบริษัท การกำหนดนโยบายและการบริหารงาน และระบบการจ่ายผลตอบแทนต้องเป็นธรรมกับพนักงานขายทุกคน ตรวจสอบได้ ฉะนั้นบริษัทต้องไม่ละเลยการให้ความสำคัญแก่ปัจจัยค่าจูน เพราะจะกระตุ้นให้พนักงานขายเกิดพึงพอใจในงาน และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามมา ซึ่งถ้าปัจจัยค่าจูนอ่อนแอก็จะสร้างความไม่พอใจให้แก่พนักงานขายได้

6. บริษัท ควรสร้างความพึงพอใจในงานให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อเป็นการสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น และทำให้ผลผลิตภาพของพนักงานทุกคนและทุกส่วนธุรกิจสูงขึ้น ซึ่งจะทำให้บริษัท สามารถสร้างผลกำไรเพิ่มขึ้นและเติบโตอย่างต่อเนื่อง

7. บริษัท ควรเสริมความรู้พื้นฐานด้านการขายและการตลาดให้พนักงานขาย เพื่อเพิ่มจุดแข็งให้แก่พนักงานขาย และควรรับพนักงานขายที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการขายในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยลงรายละเอียดไปในแต่ละส่วนธุรกิจ เพื่อให้เห็นความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายของส่วนธุรกิจต่างๆอย่างชัดเจนขึ้น

2. ควรมีการวิจัยถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานทุกส่วนธุรกิจ หรือทั้งบริษัท เพราะจะทำให้ทราบประสิทธิภาพของพนักงานทุกคนภายในบริษัท

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงแรงงานและสวัสดิภาพสังคม.(2536). รายงานผลการสำรวจ ดัชนีผลิตภาพแรงงานประจำปี 2536. ฝ่ายสถิติแรงงาน กองวิชาการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน.
- .(2543). รายงานผลการสำรวจ ดัชนีผลิตภาพแรงงานประจำปี 2543. ฝ่ายสถิติแรงงาน กองวิชาการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน.
- กาญจน์ พลจันทร์. (2517). *ผลิตภาพของอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กิ่งพร ทองใบ. (2538). *การบริหารค่าตอบแทน*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เกษมสันต์ จิณณวาโส.(2530). *การเพิ่มผลผลิตและการเพิ่มประสิทธิภาพแรงงาน*. ฝ่ายวางแผนการมีงานทำและค่าจ้าง กองวางแผนทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : สำนักคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- จินตมณี ศรีชรากุล. (2542). *ผลิตภาพแรงงานสาขาบริการในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์) เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- จันทนา หงส์ดาสวรรณ. (2545). *ความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานในบริษัท 3 เอ็ม ประเทศไทย จำกัด*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2531). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- จุไรรัตน์ นันทเสนา. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ชลลดา จามรกุล. (2547). *เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาโรณี เขาวนศิลป์. (2540). *ผู้บริหารกับงานวิจัยของบรรณารักษ์*. บรรณารักษศาสตร์ : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชูชีพ อ่อนโคกสูง . (2522). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตร.
- ญาดา พงศ์บริพัตร. (2542). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ดุสิต จินตศาสตร์. (2540). ผลกระทบต่อผลิตภาพขององค์กรเมื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้
กรณีศึกษา : บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ซีทีทีก้า จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ (พัฒนาการ
เศรษฐกิจ). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทวีศักดิ์ สุธมนธ์. (2529). บริหารการชาย. กรุงเทพฯ : ซี เอ็ด ยูเคชั่น . ถ่ายเอกสาร.
- ทับทิม วงศ์ประยูร. (2541). เศรษฐศาสตร์จุลภาค. กรุงเทพฯ : อักษรสยาม
- อํารงค์ อุดมไพจิตรกุล. (2544). เศรษฐศาสตร์การจัดการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นราทิพย์ ชุตินวงศ์. (2544). ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาค. เศรษฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- นิภา ทองไทย. (2517). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนัก
นายกรัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์ (จิตวิทยา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
รามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- เน่งน้อย พงศ์สามารถ.(2519). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บวร ประพฤติดี. (2521). การวัดผลและประเมินบุคคล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2545). สถิติวิจัย1. กรุงเทพฯ : พี.เอ็น.
- บุญเลิศ ทิตมัน. (2537). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานตรวจแรงงาน. วิทยานิพนธ์ บธ.
ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บริษัท ไทยเซ็นทรัลเคมี จำกัด (มหาชน).(2544). รายงานประจำปี 2544. กรุงเทพฯ : บริษัท ไทย
เซ็นทรัลเคมี จำกัด (มหาชน).
- .(2545). รายงานประจำปี 2545. กรุงเทพฯ : บริษัท ไทยเซ็นทรัลเคมี จำกัด (มหาชน).
- .(2546). รายงานประจำปี 2546. กรุงเทพฯ : บริษัท ไทยเซ็นทรัลเคมี จำกัด (มหาชน).
- .(2547). รายงานประจำปี 2547. กรุงเทพฯ : บริษัท ไทยเซ็นทรัลเคมี จำกัด (มหาชน).
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2529). การบริหารและการจัดระเบียบบริหารราชการไทย. กรุงเทพฯ : โอ
เดียนสโตร์.
- ปราณี ทินกร. (2537). ประสิทธิภาพการผลิตในประเทศไทย. วารสารเศรษฐศาสตร์ธรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.4(12) ธันวาคม (2537) : 5-41.
- ปรีชาดิ ดันติวัฒน์. (2538). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับ
ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานคร สังกัดกรมการ
แพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (วิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต

- ผุสณีย์ ยมาภัย.(2537). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ด้านการขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับผลปฏิบัติงานของพนักงานขาย*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พิมพา มั่นศรีกุล. (2535). *จุล-เศรษฐศาสตร์*. พาณิชยศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พิลมัย เชื้อมีแรง. (2543). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดนนทบุรี*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พิพัฒน์ เอกภาพันธ์. (2536). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามโครงการใช้จ่ายเงินอุดหนุนหมู่บ้านของคณะกรรมการอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง*. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มนู เลียวไพโรจน์. (2514). *ประวัติลัทธิเศรษฐกิจ*. กรุงเทพฯ.
- มนูญ วงศ์นารี. (2524). *เราจะจงใจให้คนทำงานอย่างไรจึงจะได้ผลงานและน้ำใจไปพร้อมๆกัน*. กรุงเทพฯ : วารสารข้าราชการ.
- มัจฉรี โอสถานนท์. (2539). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาพิเศษ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เริงศักดิ์ ปานเจริญ. (2530). *หลักการและเทคนิคการประเมินผลงาน*. กรุงเทพฯ : ซี เอ็ด ยูเคชั่น.
- วิจิตร าล.เฉลิมชัยชนะ. (2541). *เศรษฐศาสตร์จุลภาคเบื้องต้น เล่ม2*. กรุงเทพฯ : ที พี เอ็น เพรส.
- วิชัย แหวนเพชร. (2534). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูพระนคร.
- ศิริกุล เกรียงไกร. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (รัฐศาสตร์ภาคพิเศษ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2539). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- สมยศ นาวิการ. (2521). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมศักดิ์ มีทรัพย์หลาก (2545). *เศรษฐศาสตร์การจัดการ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุนิสา ภาชนะ. (2544). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด สาขาเทพารักษ์ จังหวัดสมุทรปราการ*. ปริญญาานิพนธ์ (สังคมวิทยาประยุกต์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุปรียา ควรเดชะคุปต์. (2544). *ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาค*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- สุรัชนา วิวัฒน์ชาติ. (2528). *การบริหารการขายและการจัดจำหน่าย*. วิทยาการจัดการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โสภาพรรณ นิมมณี. (2540). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของลูกจ้างโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋อง ในจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์.บธ.ม. (ส่งเสริมการตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- โสฬส ปัญจะวิสุทธิ. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารกิจการประปาหมู่บ้าน : ศึกษากรณีประปาหมู่บ้านขนาดใหญ่ จัดสร้างโดยกรมอนามัย จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์.บธ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- หัตยา ชื่นอารมณ. (2545). *การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานขาย*. ปรินญา.นิพนธ์. กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2536). *เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : วิ.เจ.พรินต์.
- อัญชลี แจ่มเจริญ. (2530). *จิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : เจริญผล.
- อารี เพชรนุด. (2539). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- อนุเทพ กิจประทาน. (2539). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลิตภาพแรงงานในสาขาอุตสาหกรรมบริการของประเทศไทย*. ปรินญา.นิพนธ์. ศ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรุณี อภัยพงษ์. (2543). *ประสิทธิภาพในการวางแผนพัฒนางานสาธารณะสุขของเจ้าหน้าที่ระดับสถานีอนามัย : ศึกษากรณีจังหวัดปัตตานี*. ภาคนิพนธ์.บธ.ม.(พัฒนาการเศรษฐกิจ). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เอกราช มณีกรรณ. (2542). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของการบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีจังหวัดมุกดาหาร*. ภาคนิพนธ์.บธ.ม.(พัฒนาการเศรษฐกิจ) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Becker and Neuhauser. (1975). *The Efficient Organization*. New York : Elaeir Scientific Publishing CO.,Inc.
- Bernard, Chester I. (1972). *The Functions of the Executive*. Massachusetts : Harvard University Press.
- Blum, Milton L. and Jame C.Naylor. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Harper and Row Publishers.

- Gilmer, V.H. (1967). *Applied Psychology : Problem in Living and Work*. New York : McGraw - Hill .
- Greenwald. (1973). *Dictionary of Modern Economic : A Handbook of Terms and Organization*.
- Herzberg, F. and Others. (1964). *The Motivation to Work* . New York : John Willey and Sons.
- (1968). *Motivation, Moral and Money*. New York : Psychology Today.
- Jones, P. (2001). Are Educated Workers Really More Productive ; *Journal of Development Economics*. 2001 : 64
- Lamont, S.M. and W.J. Lundstrom. (1977). *Identifying Successful Industrial Saleman by Personality and personal Characteristics : Marketing Research*.
- Mayo, G.E. (1963). *The Human Problems of an Industrial Civilization*. Massachusette : Harvard University Press.
- Strauss, George and Sayles, Leonard R. (1960). *Personnel : The Human Problem of Management*. New York : Prentice – Hall Inc.
- Szymanski, D.M. (1988). *Determinants of Selling Effectiveness : The Importance of Declarative Knowledge to The Personal Selling Concept : Marketing Research*.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Willey and Sons.
- Yale, W. (1990). Examination of Relationship between Entrepreneurial Personality, Other Determinants of Job Performance, and Job Performance of Salespeople in Taiwan ; *Dissertation Abstracts International*. 1990 : 20-21

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

รองศาสตราจารย์ ดร. อ้อทิพย์ ราษฎร์นิยม

อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์

ภาควิชาเศรษฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ ดร.รัชพันธุ์ เขยจิตร

อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์

ภาควิชาเศรษฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

นายสรโชติ รัตนสงวนวงศ์

ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป

บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด

ภาคผนวก ข
หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/3๗๗4

วันที่ 3๐ มีนาคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายวีระชัย วิจิตรบรรจงดี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียล เคมิคัล จำกัด” โดยมี อาจารย์ไมตรี อภิพัฒน์มนตรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์อรรถทิพย์ ราษฎร์นิยม และ อาจารย์รัชพันธุ์ เขยจิตร เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียล เคมิคัล จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นายวีระชัย วิจิตรบรรจงดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเชชากุล)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/3743



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 มีนาคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการทั่วไป บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียล เดมิคัล จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายวีระชัย วิจิตรบรรจงดี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียล เดมิคัล จำกัด” โดยมี อาจารย์ไมตรี อภิพัฒน์มนตรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นายสรโชติ รัตนสงวนวงศ์ ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียล เดมิคัล จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นายวีระชัย วิจิตรบรรจงดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6228327 - 9

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

แบบสอบถามประกอบการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี
อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด
(สำหรับพนักงานขาย)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ซึ่งแบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขา เศรษฐศาสตร์การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม โดยในคำถามไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิดแต่อย่างใด ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับ ความรู้สึก ความคิดเห็น และความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ความคิดเห็นของท่านถือว่าเป็น ความลับ

แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ส่วน โปรดตอบให้ครบทุกข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ในด้านปัจจัยจริง และปัจจัยค่าจูน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

ขอขอบคุณที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

วีระชัย วิจิตรบรรจงดี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () และเติมข้อความลงในช่องว่าง ซึ่งตรงกับลักษณะส่วนตัวของท่านตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุปัจจุบัน ปี

3. ประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ปี.....เดือน

4. ระดับการศึกษา

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในงาน ในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความข้างล่างนี้แต่ละข้ออย่างละเอียดแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความพึงพอใจในงาน ตามความเห็นหรือความรู้สึกของท่านเพียงข้อละหนึ่งคำตอบ เพื่อตอบคำถามว่า "ท่านมีความพึงพอใจในงานมากน้อยเพียงใด หากงานของท่านมีลักษณะดังต่อไปนี้"

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ปัจจัยจูงใจ					
	ด้านความสำเร็จของงาน					
1	งานที่ทำเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร					
2	งานที่ทำทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจและมีเกียรติ					
3	งานที่ทำมักจะได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชาเสมอ					
4	งานที่ทำบรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้					
5	ท่านสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงานที่ทำ					
	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
6	งานที่ทำมีการวางแผนงานชัดเจน					
7	งานที่ทำเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความชำนาญและประสบการณ์ในการทำงาน					
8	งานที่ทำต้องอาศัยความมุ่งมั่นในการทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้					
9	งานที่ทำอยู่กระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
10	ปริมาณงานที่รับมอบหมายมีมากเกินไป					
	ด้านความรับผิดชอบ					
11	มีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบในงานอย่างชัดเจน					
12	มีอิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับงานที่รับมอบหมาย					
13	มีอิสระในการกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดในการทำงาน					
14	หัวหน้างานมีการแจ้งผลการปฏิบัติงานของท่าน					
15	งานที่รับผิดชอบก่อให้เกิดประสบการณ์ใหม่ในการทำงาน					

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ปัจจัยค่าจ้าง					
	ด้านนโยบายและการบริหาร					
16	ผู้บังคับบัญชากำหนดนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน					
17	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายองค์การจะแจ้งข่าวสารให้ทราบเสมอ					
18	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการมอบหมายงานให้ทำ					
19	ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ปัญหาในการทำงานให้พนักงาน					
20	ผู้บังคับบัญชามักจะให้เกียรติและคำนึงถึงความรู้สึกของพนักงานในการปฏิบัติงาน					
	ด้านผลตอบแทน					
21	ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรับผิดชอบและค่าครองชีพในปัจจุบัน					
22	สวัสดิการต่างๆที่ได้รับสอดคล้องกับความจำเป็นในการดำรงชีพ เช่น ประกันสังคม ค่าเดินทาง เป็นต้น					
23	สวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทมีให้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม					
24	วันลาพักตามกฎหมายของบริษัทมีความเหมาะสมตามความจำเป็น					
25	สวัสดิการที่รับมีส่วนช่วยกระตุ้นให้อยากทำงานมากยิ่งขึ้น					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง : ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ตลอดจน

คำแนะนำต่างๆ ที่ท่านเห็นว่าควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนธุรกิจของท่าน

1. ท่านคิดว่าในส่วนธุรกิจของท่าน มีปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน ด้านใดบ้างตอบได้มากกว่า 1 ด้าน

1.1 ด้านนโยบายและการบริหารงาน

.....

.....

.....

1.2 ด้านการปฏิบัติงานขาย

.....

.....

.....

1.3 ด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร ต่อการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

2.1 ด้านนโยบายและการบริหารงาน

.....

.....

.....

2.2 ด้านการปฏิบัติงานขาย

.....

.....

.....

2.3 ด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

แบบสอบถามประกอบการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี
อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด
(สำหรับหัวหน้างาน)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินพนักงานขายและนำผลที่ได้เพื่อทำการศึกษาลิตภาพแรงงานและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ซึ่งแบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขา เศรษฐศาสตร์การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม โดยในแบบสอบถามไม่มีคำตอบที่ถูกต้องหรือผิดแต่อย่างใด ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความรู้สึก ความคิดเห็น และความเป็นจริงมากที่สุด ความคิดเห็นของท่านถือว่าเป็นความลับ

แบบสอบถามฉบับนี้มี 2 ส่วน โปรดตอบให้ครบทุกข้อ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

วีระชัย วิจิตรบรรจงดี

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความข้างล่างนี้แต่ละข้ออย่างละเอียดแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องตามระดับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านเพียงข้อละหนึ่งคำตอบ เพื่อตอบคำถามว่า “พนักงานขายในสวนธุรกิจของท่านมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับใด”

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. พนักงานขายในสวนธุรกิจของท่านสามารถทำยอดขายได้ตามเป้าหมาย					
2. พนักงานขายในสวนธุรกิจของท่านมีทักษะในการแสวงหาลูกค้าใหม่ๆ					
3. พนักงานขายในสวนธุรกิจของท่านมีการจัดทำแผนเข้าเยี่ยมลูกค้า					
4. พนักงานขายในสวนธุรกิจของท่านมีทักษะในการเตรียมการขาย					
5. พนักงานขายในสวนธุรกิจของท่านมีทักษะในการเข้าพบลูกค้า					
6. พนักงานขายในสวนธุรกิจของท่านมีทักษะในการเสนอขาย					
7. พนักงานขายในสวนธุรกิจของท่านมีทักษะในการแก้ไขข้อโต้แย้งของลูกค้า					
8. พนักงานขายในสวนธุรกิจของท่านมีทักษะในการปิดการขาย					
9. พนักงานขายในสวนธุรกิจของท่านมีความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะและคุณประโยชน์ของสินค้า					
10. พนักงานขายในสวนธุรกิจของท่านมีทักษะในการสื่อความหมายทั้งด้านพูด ฟัง อ่าน เขียน					
11. พนักงานขายในสวนธุรกิจของท่านมีความสามารถในการจัดทำรายงานผลการเข้าเยี่ยมลูกค้า					
12. พนักงานขายในสวนธุรกิจของท่านได้ให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท					
13. พนักงานขายในสวนธุรกิจของท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					
14. พนักงานขายในสวนธุรกิจของท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
15. พนักงานขายในสวนธุรกิจของท่านมีความตรงต่อเวลา					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง : ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ตลอดจน

คำแนะนำต่างๆ ที่ท่านเห็นว่าควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนธุรกิจของท่าน

1. ท่านคิดว่าในส่วนธุรกิจของท่าน มีปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ด้านใดบ้างตอบได้มากกว่า 1 ด้าน

1.1 ด้านการตั้งเป้าหมายการขาย

.....

.....

.....

1.2 ด้านความรู้ และทักษะการขายต่างๆ

.....

.....

.....

1.3 ด้านการปฏิบัติงานตามหน้าที่และกฎระเบียบของบริษัทฯ

.....

.....

.....

1.4 ด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร เพื่อให้พนักงานขายสามารถปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.1 ด้านการตั้งเป้าหมายการขาย

.....

.....

.....

2.2 ด้านความรู้ และทักษะการขายต่างๆ

.....

.....

.....

2.3 ด้านการปฏิบัติงานตามหน้าที่และกฎระเบียบของบริษัทฯ

.....

.....

.....

2.4 ด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	นายวีระชัย วิจิตรบรรจงดี MR. VEERACHAI WIJITBUNJONGDEE
เกิดวันที่	25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2523
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	232 ซ.ลาดพร้าว 41 แขวงจันทระเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
สถานที่ทำงานปัจจุบัน ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	บริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมีคัล จำกัด ผู้แทนขาย
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2544	เศรษฐศาสตรบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2547	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ