

ความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานใน
บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

**JOB SATISFACTION OF SALES REPRESENTATIVES WORKING AT
3M THAILAND LIMITED**

**AN ABSTRACT
BY
MISS JANTANA HONGLADASUWAN**



Presented in Partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University
September 2002

Jantana Hongladasuwan. (2002). *'Job Satisfaction of Sales Representatives Working at 3M Thailand Ltd.'*. Master Project, M.B.A.(Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Asst.Prof. Supada Sirikudta.

The purposes of this study were to study job satisfaction levels of sales representatives at 3M Thailand Ltd. relating to Achievement , Recognition, Work itself, Responsibility, Advancement, Company Policy and Administration, Interpersonal relations with peers, subordinates and superiors, Salary , Supervision – technical and having job satisfaction comparison between sales representatives and sales supervisor or manager as classified by age, level of education, level of salary, period of work, level of position and market responsibility, also including job satisfaction of sales representatives relating to motivation and hygiene factors. The population group used for this study consisted of 100 sales persons. The instruments used for data collection were a five level rating scale questionnaire. The statistics devices for analysis data were percentage, arithmetic means, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and multiple comparison by Least-Significant Difference (LSD).

The results of this study were as follows:

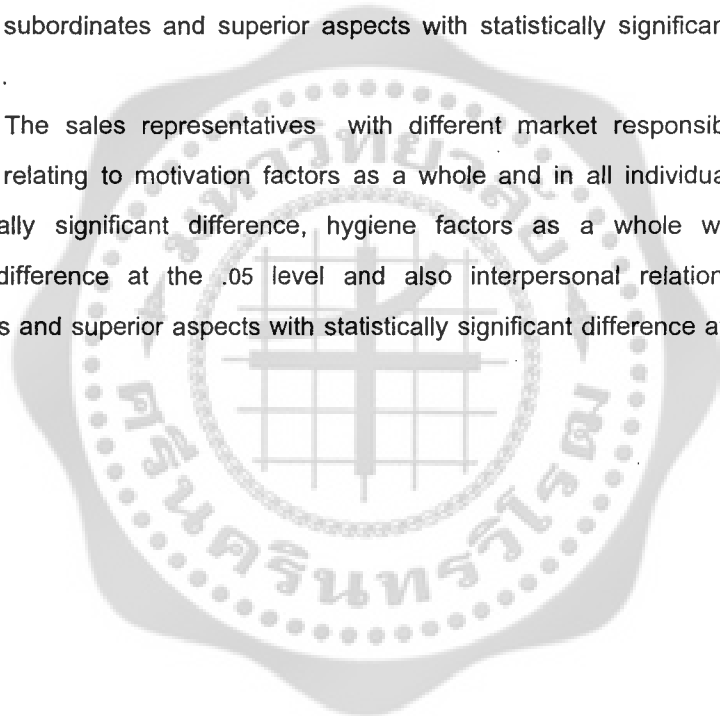
1. Job Satisfaction of sales representatives relating to motivation factors were at satisfied level of responsibility, achievement, work itself and recognition aspects but advancement aspects at neutral level and hygiene factors were at neutral level of company policy and administration, salary, supervision – technical aspects but interpersonal relations with peers, subordinates and superior aspects at satisfied level.
2. The sales representatives of different ages had job satisfaction relating to motivation and hygiene factors as a whole and in all individual aspects with no statistically significant difference.
3. The sales representatives with different levels of education had job satisfaction relating to motivation factors as a whole with no statistically significant difference but work itself aspects had a statistically significant difference at the .01 level, hygiene factors as a whole and in all individual aspects with no statistically significant difference.
4. The sales representatives with different levels of position had job satisfaction relating to motivation factors as a whole with no statistically significant difference but recognition and advancement aspects with statistically significant

difference at the .01 level and work itself aspects with statistically significant difference at the .05 level, hygiene factors as a whole with no statistically significant difference but policy and administration aspects with statistically significant difference at the .01 level.

5. The sales representatives with different levels of salary had job satisfaction relating to motivation and hygiene factors as a whole and in all individual aspects with no statistically significant difference.

6. The sales representatives with different periods of work had job satisfaction relating to motivation factors as a whole with no statistically significant difference but achievement aspects with statistically significant difference at the .01 level, hygiene factors as a whole with no statistically significant difference but interpersonal relations with peers, subordinates and superior aspects with statistically significant difference at the .01 level.

7. The sales representatives with different market responsibilities had job satisfaction relating to motivation factors as a whole and in all individual aspects with no statistically significant difference, hygiene factors as a whole with statistically significant difference at the .05 level and also interpersonal relations with peers, subordinates and superior aspects with statistically significant difference at the .05 level.



ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้ความสามารถอย่างสูงของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนกระทั่ง สารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ อีกทั้งรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์และอาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษาแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องของแบบ สอบถามและ การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสารนิพนธ์นี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบคุณท่านคณาจารย์ทุก ๆ ท่าน ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้

ขอขอบคุณบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด ที่ได้อนุญาตให้ศึกษาสารนิพนธ์เกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของพนักงานขายของบริษัทที่มีต่อการทำงาน โดยเฉพาะคุณสมบัติสมปราชญ์ จอมเทศ ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ที่คอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือในทุก ๆ ด้านมาตลอด

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายทุก ๆ ท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และรวบรวมข้อมูลให้ผู้วิจัย เพื่อประกอบการศึกษาและจัดทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ จนสำเร็จตามเป้าหมายทุกประการ

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาแด่พระคุณ บิดามารดาและบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนสิ่งที่ตั้งมาตลอด

จันทนา หงส์ดาสวรรณ

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้ แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจำง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

วันที่ 29 เดือน กันยายน พ.ศ. 2545

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
✓ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	2
✓ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	2
✓การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	2
✓ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
✓นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	6
สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด.....	8
ความหมายของความพึงพอใจ.....	13
ความพึงพอใจในงานและการจงใจ.....	13
ตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน.....	14
ผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน.....	15
✓ทฤษฎีการจงใจ.....	17
✓ทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์.....	18
✓ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์สเบอร์ก.....	19
✓ทฤษฎี อี อาร์ จี ของ อัลเดอร์เฟอร์.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	22
การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง.....	22
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	25

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	66
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	66
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	68
อภิปรายผล.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	76
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	76
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก.....	80
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	94

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน อายุงานและตลาดสินค้าที่รับผิดชอบ.....	29
2 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยมุ่งใจในการทำ งานของพนักงานขาย.....	32
3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยคำนึงใน การทำงานของพนักงานขาย.....	34
4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยมุ่งใจและ ปัจจัยคำนึงในการทำงานของพนักงานขาย.....	36
5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อปัจจัยมุ่งใจในด้านต่าง ๆ ระหว่าง พนักงานขายที่มีระดับอายุแตกต่างกัน.....	38
6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อปัจจัยคำนึงในด้านต่าง ๆ ระหว่าง พนักงานขายที่มีระดับอายุแตกต่างกัน.....	40
7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยมุ่งใจในการทำงานระหว่างพนักงานขาย ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทหรือสูงกว่า.....	42
8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยคำนึงในการทำงานระหว่างพนักงานขาย ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทหรือสูงกว่า.....	44
9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยมุ่งใจในการทำงานระหว่างพนักงานขาย ระดับปฏิบัติการกับพนักงานขายระดับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา.....	46
10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยคำนึงในการทำงานระหว่างพนักงานขาย ระดับปฏิบัติการกับพนักงานขายระดับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา.....	48
11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยมุ่งใจในการทำงานระหว่างพนักงานขาย ที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน.....	50
12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยคำนึงในการทำงานระหว่างพนักงานขาย ที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน.....	52
13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยมุ่งใจในการทำงานระหว่างพนักงานขาย ที่มีอายุงานแตกต่างกัน.....	54
14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยมุ่งใจในด้านความสำเร็จงานในการทำ งานเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุงาน.....	55

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ระหว่างพนักงานขาย ที่มีอายุนานแตกต่างกัน.....	57
16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยเชิงจิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนก ตามอายุนาน.....	58
17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยเชิงจิตในการทำงานระหว่างพนักงานขายที่ รับผิดชอบตลาดอุตสาหกรรมกับตลาดอุปโภค - บริโภค.....	60
18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านการทำงานระหว่างผู้ที่รับผิดชอบ ตลาดอุตสาหกรรมกับตลาดอุปโภค - บริโภค	62
19 ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารองค์การที่พนักงานขายพึงพอใจมากที่สุด.....	64
20 ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารองค์การที่พนักงานขายไม่พึงพอใจมากที่สุด.....	65



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	6
2 แผนผังโครงสร้างตำแหน่งงานของพนักงานขาย บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด.....	11
3 แสดงสัมพันธภาพระหว่างความพึงพอใจในงานและแรงจูงใจในงาน.....	14



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ภาวะการแข่งขันปัจจุบัน ในยุค “โลกาภิวัตน์” ซึ่งเป็นการแข่งขันธุรกิจทั้งภายในประเทศแล้ว ยังต้องแข่งขันกับบริษัทในต่างประเทศด้วย นอกจากการสร้างจุดเด่นในทางธุรกิจโดยเร่งพัฒนาการผลิตสินค้าโดยอาศัยเทคโนโลยีขั้นสูง การเน้นใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่แตกต่างและได้เปรียบคู่แข่งแล้ว การให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะส่งเสริมกลยุทธ์ต่าง ๆ เหล่านี้ประสบผลสำเร็จได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรตระหนักถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาทำงานและควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดึงดูดให้พนักงานแต่ละคนทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ และสมองอย่างเต็มศักยภาพในงานในความรับผิดชอบของตน อันจะทำให้บริษัทได้รับผลตอบแทนคืนมาอย่างเต็มประสิทธิภาพ

พนักงานขายเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารงานขายโดยเฉพาะบริษัทต่างชาติ ที่มาตั้งสาขาทำธุรกิจในประเทศไทย ซึ่งต้องอาศัยบุคคลที่อยู่และเข้าใจในวัฒนธรรมของประเทศไทยนั้น ๆ ในการดำเนินธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นการเลือกสรรหาพนักงานขายที่มีคุณภาพ ที่จะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อผลิตภัณฑ์พร้อมทั้งรักษาชื่อเสียงของบริษัทจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ ปัจจุบันนี้มีบริษัทต่างชาติจำนวนมากที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทยมักจะสรรหาพนักงานขายที่มีประสบการณ์ดีผ่านบริษัทจัดหางาน (Employment agencies) ซึ่งบริษัทเหล่านี้จะใช้วิธีโทรศัพท์มาชักชวนพนักงานขายหรือนักการตลาดให้ไปสัมภาษณ์และทำงานยังบริษัทที่ว่าจ้างตน บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทยก็เป็นบริษัทหนึ่งที่ประสบปัญหาประเภทนี้ โดยมีตัวเลขการ Turnover ของพนักงานขายประมาณ 7.5 % ในปี 2544 เพราะฉะนั้นการสูญเสียพนักงานขายที่มีคุณภาพเหล่านี้ไปย่อมทำให้ต้นทุนในการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานเพิ่มสูงขึ้น และยังมีผลกระทบต่อการสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าด้วย เนื่องจากลูกค้ามีความคาดหวังว่า จะไม่ต้องติดต่อกับพนักงานขายหน้าใหม่อยู่ตลอดเวลา เพราะจะทำให้เสียเวลาในการสร้างความคุ้นเคยซึ่งมีผลกระทบต่อการติดต่องานและดำเนินธุรกิจ เพราะฉะนั้นการเข้าใจถึงปัญหาหรือตัวแปรที่สร้างความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานขาย และสิ่งที่พวกเขาต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องเข้าใจและหาแนวทางในการแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทในอนาคต

บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด มีพนักงานขาย 100 คน ซึ่งมีความแตกต่างหลากหลาย เช่น อายุ การศึกษา ลักษณะงาน ปัจจัยที่ต่างกันอาจมีผลทำให้พนักงานขายให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคล ทำให้พนักงานมีการแสดงออกซึ่งผลของความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือถ้าพนักงานขายมีความพึงพอใจในด้านบวกจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่กับบริษัทได้นาน ซึ่งถือเป็นผลประโยชน์สูงสุดแก่บริษัท แต่ถ้าพนักงานขายมีความพึงพอใจต่อกงานในด้านลบ การลาออกของพนักงานขายจะเกิดขึ้นอยู่บ่อย ๆ ซึ่งเกิดความเสียหายต่อบริษัท ซึ่งอาจจะเป็นในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินก็ได้เพราะบริษัทเสียเวลาและงบประมาณในการส่งพนักงานขายไปฝึกอบรมที่สาขาต่างประเทศเพื่อสร้างความชำนาญและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ตลอดเวลา

ดังนั้น ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ ความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงาน ในบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด ” ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท เพื่อนำ ไปวิเคราะห์และวางแผนการบริหารพนักงานขายให้มีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความได้ เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ เพราะมีบุคลากรที่มีศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพและพร้อม จะเจริญเติบโตก้าวหน้าไปพร้อมกับธุรกิจของบริษัท

* ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายของ บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด ที่มีต่อ ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและ การบริหารงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนสวัสดิการและค่าตอบแทน การควบคุมบังคับบัญชา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายระดับปฏิบัติการและระดับ ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับต้น โดยจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระดับรายได้ อายุงาน และตลาดสินค้าที่รับผิดชอบ
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายที่มีต่อปัจจัยจูงใจและ ปัจจัยค้ำจุน * ๖๖

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานขายครั้งนี้ ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. เป็นข้อมูลเพื่อเสนอแนะต่อผู้บริหารฝ่ายขายเพื่อนำไปวิเคราะห์และวางแผนนโยบายในการบริหาร
2. เป็นข้อมูลเพื่อนำไปปรับใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจของการทำงานในกลุ่มพนักงานขาย ได้ อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ได้พิจารณาเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการ ทำงานของพนักงานขายและสามารถรักษาศักยภาพให้ทำงานกับบริษัทได้ยาวนาน ซึ่งจะมีผลต่อเนื่องของการ บริหารธุรกิจให้มีกำไรสูงสุดด้วย

* ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของพนักงานขาย เช่น ความสำเร็จ ในการทำงาน, การได้รับการยอมรับนับถือ, ลักษณะงาน, ความรับผิดชอบในงาน, ความก้าวหน้าในการ ทำงาน, นโยบายและการบริหารงาน, ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, เงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน และการควบคุมบังคับบัญชา
2. จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานขายของบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย ทั้งหมด จำนวน 100 คน โดย แบ่งเป็นพนักงานขายระดับปฏิบัติการ 66 คน และระดับผู้บังคับบัญชา แบ่งเป็นหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชา 34 คน * ๖๖

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 อายุ

3.1.1.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 28 ปี

3.1.1.2 29 – 36 ปี

3.1.1.3 37 – 44 ปี

3.1.1.4 45 ปีขึ้นไป

3.1.2 ระดับการศึกษา

3.1.2.1 ปริญญาตรี

3.1.2.2 ปริญญาโท หรือสูงกว่า

3.1.3. ระดับตำแหน่งงาน

3.1.3.1 พนักงานขายระดับปฏิบัติงาน

3.1.3.2 พนักงานขายระดับหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา

3.1.4 ระดับรายได้ต่อเดือน (รวมรายได้ทั้งหมดที่ได้รับ)

3.1.4.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท

3.1.4.2 30,001 - 50,000 บาท

3.1.4.3 50,000 – 70,000 บาท

3.1.4.4 70,000 บาทขึ้นไป

3.1.5 อายุงาน

3.1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

3.1.5.2 6 – 10 ปี

3.1.5.3 11 – 15 ปี

3.1.5.4 16 ปีขึ้นไป

3.1.6 ตลาดสินค้าที่รับผิดชอบ

3.1.6.1 ตลาดอุตสาหกรรม

3.1.6.2 ตลาดอุปโภคและบริโภค

3.2 ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการทำงานโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มปัจจัย คือ

3.2.1 ความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงใจ ได้แก่

3.2.1.1 ความสำเร็จในการทำงาน

3.2.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ

3.2.1.3 ลักษณะงาน

3.2.1.4 ความรับผิดชอบในงาน

3.2.1.5 ความก้าวหน้าในการทำงาน

3.2.2 ความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตฯ ได้แก่

3.2.2.1 นโยบายและการบริหารงาน

3.2.2.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

3.2.2.3 เงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน

3.2.2.4 การควบคุมบังคับบัญชา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกเต็มใจที่อยากจะปฏิบัติงาน สนุกและทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีความคิดริเริ่มวิธีการทำงานใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง และองค์กร โดยคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ เพื่อสามารถบรรลุเป้าหมายการขายได้สำเร็จ และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 2 ปัจจัย

1.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ที่ใช้ในการศึกษา เป็นความพึงพอใจที่เกี่ยวกับเนื้อหาสาระ ของงานโดยตรง คือ

1.1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายจนบรรลุผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจของบริษัทและผู้บังคับบัญชา รู้จักการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น หรือใช้ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ จนเป็นผลสำเร็จ

1.1.2 ได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition for achievement) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา โดยการยกย่อง ชมเชย ในความสามารถที่ปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จ

1.1.3 ลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ สร้างความท้าทาย งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีอิสระต่อความคิดและวิธีการทำงานของตนเอง

1.1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาและมีอำนาจรับผิดชอบในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง

1.1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การที่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ การรับผิดชอบให้สูงขึ้น การได้รับโอกาสในการศึกษาต่อหาความรู้เพิ่มเติมการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะอาชีพสูงขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ

1.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) ที่ใช้ในการศึกษา เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน คือ

1.2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) หมายถึง ความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงานของบริษัทที่เป็นไปอย่างโปร่งใส ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตนเอง การให้ข่าวสารภายในองค์กรมีความชัดเจนและรวดเร็ว

1.2.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations with peers, subordinates and superiors) หมายถึง ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติที่ดีและจริงจังต่อกันในการทำงาน มีการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ระหว่าง ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน

1.2.3 เงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเทียบกับงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเป็นไปอย่างยุติธรรม รวมทั้งสวัสดิการและค่าตอบแทนอื่น ๆ ได้มาตรฐานเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น ๆ ที่มีขนาดขององค์กรเท่า ๆ กัน

1.2.4 การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision - technical) หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อการควบคุมดูแลจากผู้บังคับบัญชา การมอบหมายงานให้อย่างเป็นเหตุเป็นผล การให้คำปรึกษาในเรื่องงาน ตลอดจนการยอมรับในความสามารถของผู้บังคับบัญชาที่จะเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานได้

2. พนักงานขาย (Sales representative) หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการติดต่อแสวงหาลูกค้า เสนอขายผลิตภัณฑ์เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความตั้งใจและตัดสินใจซื้อ การให้บริการก่อนและหลังการขาย ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ รวมทั้งสามารถเสนอทางเลือกของการแก้ปัญหาให้ลูกค้า ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

3. ตลาดอุตสาหกรรม (Industrial markets) หมายถึง กลุ่มผลิตภัณฑ์เพปทาว ผ้าทราย กระดาษทราย เทปหน้ากากกันสารพิษ กราฟฟิคฟิล์มสำหรับตกรถยนต์และรถจักรยานยนต์ แผ่นป้ายจราจร วัสดุประเภทกันรั้วซึม อุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยจากมลพิษ เคมีภัณฑ์ที่ใช้ในการทำความสะดวก อุปกรณ์ป้องกันไฟฟ้าสถิตและชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัท 3เอ็ม ที่ขายให้อุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ อุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ อุตสาหกรรมก่อสร้าง และอุตสาหกรรมสื่อสาร โทรคมนาคม เพื่อนำไปผลิตสินค้าสำเร็จรูปเพื่อการส่งออก หรือใช้ภายในประเทศ ดังนั้นพนักงานขายที่ดูแลตลาดอุตสาหกรรมจะต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพราะต้องติดต่อกับลูกค้าแต่ละอุตสาหกรรมแตกต่างกันไป ซึ่งองค์กรของลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทข้ามชาติที่มาตั้งดำเนินธุรกิจในประเทศไทยและจะมีสาขาอยู่ทั่วโลก ดังนั้นการทำงานและติดต่อสื่อสารทางธุรกิจของฝ่ายขายสำหรับตลาดอุตสาหกรรมจะเป็นแบบ Global networking เพราะจะต้องทราบสเปคของสินค้าที่มาจากบริษัทแม่ของลูกค้าจากต่างประเทศด้วย ทำให้ต้องติดต่อกับ 3เอ็ม สาขาต่างประเทศอยู่ตลอดเวลา

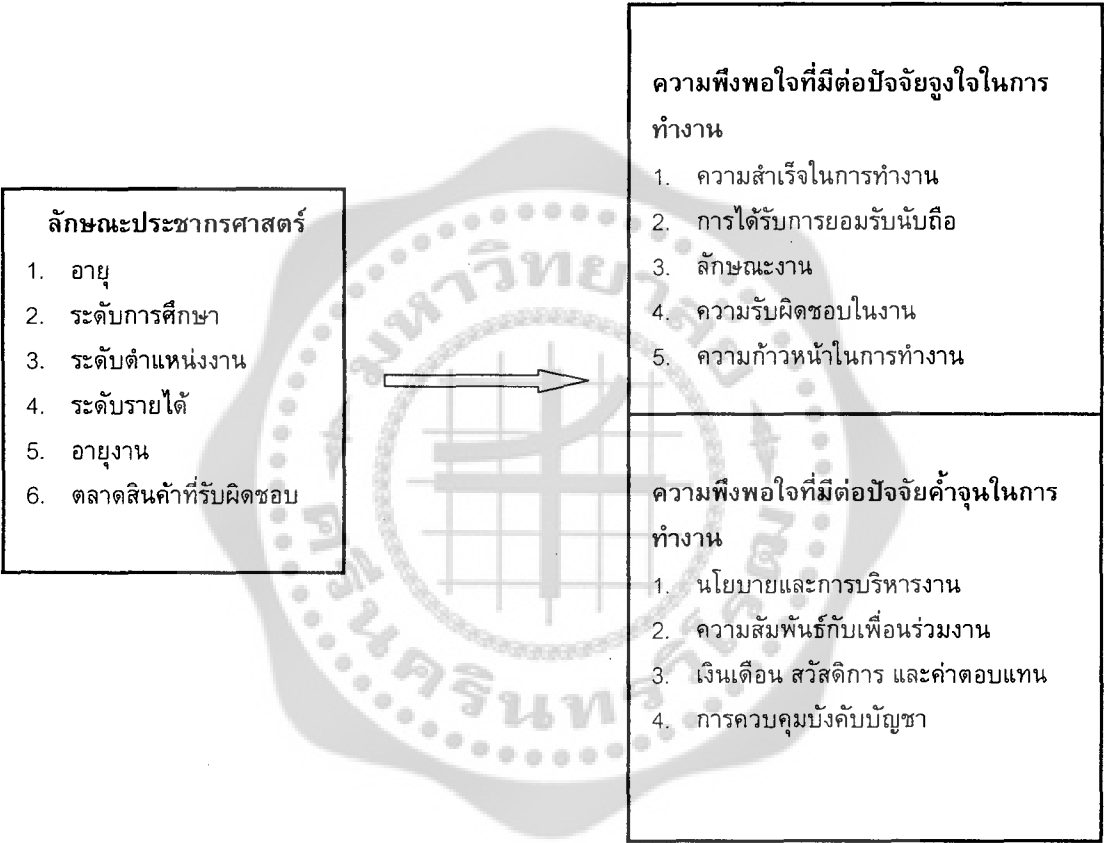
4. ตลาดอุปโภคและบริโภค (Consumer markets) หมายถึง กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสำนักงานและภายในบ้าน เช่น สก๊อตเทป โฟลีโอัดโน้ต สก๊อตชการ์ดสำหรับการทำความสะอาดเฟอร์นิเจอร์ภายในบ้าน อาคารและ รถยนต์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ แผ่นใสสำหรับงานพิมพ์และงานถ่ายเอกสาร สก๊อตบอร์ด พรหมนอเมต ฟิล์มกรองแสงติดรถยนต์ รวมทั้งผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์และเวชภัณฑ์ เช่น วัสดุอุปกรณ์ในการรักษา ศัลยกรรมกระดูก เทปในการแต่งแผล หูฟังสำหรับการตรวจโรค วัสดุอุปกรณ์ในการป้องกันการติดเชื้อและ ฆ่าเชื้อ พลาสเตอร์ไฟมปิดแผล ถูร้อนเย็นนอเนกประสงค์ และอื่น ๆ ที่นำเข้ามาขายภายในประเทศ ดังนั้นพนักงานขายกลุ่มผลิตภัณฑ์นี้ จะดูแลลูกค้าส่วนใหญ่ภายในประเทศ ซึ่งจะแตกต่างจากการทำงานของพนักงานขายในตลาดอุตสาหกรรม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานของพนักงานขาย บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดของ Frederick Herzberg เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจและปัจจัยค้ำจุนที่เป็นตัวกำหนดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานขายที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
2. พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
3. พนักงานขายที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
4. พนักงานขายที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
5. พนักงานขายที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
6. พนักงานขายที่รับผิดชอบตลาดสินค้าต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานในบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. บริษัท 3 เอ็ม ประเทศไทย จำกัด
2. ความหมายของความพึงพอใจ
3. ตัวกำหนดความพึงพอใจ
4. ผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
5. ทฤษฎีการจูงใจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด

3เอ็ม (3M) ย่อมาจาก Minnesota Mining and Manufacturing Company ตั้งอยู่ที่เมือง เซนต์พอล รัฐมินเนโซตา ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลิตสินค้าและให้บริการต่าง ๆ รวมกว่า 50,000 ชนิด จาก เทคโนโลยีที่แตกต่างกันกว่า 100 ประเภท สำหรับตลาดพาณิชย์กรรม ตลาดอุตสาหกรรม ตลาดอุปโภค บริโภค รวมทั้งผลิตภัณฑ์พิเศษเพื่อการใช้งาน บริษัท 3เอ็ม มีพนักงานและเจ้าหน้าที่มากกว่า 80,000 คนทั่วโลก ที่ได้รับการฝึกฝนเป็นอย่างดีและมีความชำนาญงานในการให้บริการลูกค้า โดยมีสำนักงานสาขาคำนึงงานอยู่มากกว่า 63 ประเทศ รวมทั้งสำนักงานสาขาในประเทศไทย

ผลิตภัณฑ์และบริการของ 3เอ็ม ซึ่งมีความหลากหลายทั้งชนิดและประเภท เกิดจากการคิดค้นและพัฒนาด้วยความร่วมมือจากพนักงานทุกฝ่าย ในความมุ่งมั่นสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคดังปรัชญาที่ว่า "คิดค้นพัฒนาเพื่อท่าน" ภายใต้จิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม โดยได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมเป็นหลักในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง ดังนั้น สินค้าต่างๆ ที่จำหน่ายในท้องตลาดจึงเน้นคุณภาพที่ได้มาตรฐาน ซึ่งมีความก้าวหน้าทันสมัยทางด้านเทคโนโลยีคุ้มค่าสมราคา และคำนึงถึงผลกระทบต่อสภาวะแวดล้อม 3เอ็ม คือ บริษัทที่เต็มเปี่ยมไปด้วยพลังในการนำผลิตภัณฑ์คุณภาพสูง และบริการที่ประทับใจไปสู่ลูกค้า เราต้องการให้ลูกค้าถือเสมือนว่าเราเป็นผู้ร่วมกิจการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการทุกประเภทของลูกค้า ร่วมมือช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ และเราจะเป็นบริษัทที่ร่วมสร้างประโยชน์ให้กับสังคม

ผลิตภัณฑ์ชนิดแรกที่ได้มีจำหน่ายในประเทศไทย คือ เทปขาวตราสก๊อตช์ หรือที่เรียกกันติดปากว่า สก๊อตช์เทป ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีและนิยมใช้กันอย่างกว้างขวาง โดยเริ่มนำเข้ามาจำหน่ายเป็นครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2491 ตามด้วยผลิตภัณฑ์เรซินสำหรับอุตสาหกรรมไฟฟ้า และฟิล์มสำหรับการถ่ายภาพ ต่อมาใน พ.ศ. 2499 ได้มีการเปิดตัวสติกเกอร์สะท้อนแสงและตกแต่ง ตรา สก๊อตช์ไลท์ และสก๊อตช์แคล์สำหรับผลิตป้ายจราจรและป้ายโฆษณา หลังจากนั้นก็มี การนำผลิตภัณฑ์อื่น ๆ อีกมากมายเข้ามาจำหน่าย เช่น ผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์ แผ่นเพลท ฟิล์มและสารเคมีสำหรับการพิมพ์ออฟเซต

หลังจากนั้น บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด จึงได้ก่อตั้งอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2510 นับแต่วันก่อตั้งเป็นต้นมา

3เอ็ม ประเทศไทย ได้เจริญเติบโตอย่างไม่หยุดยั้ง ปัจจุบันนี้ สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ชั้น 12 อาคารเสริมมิตร ถนนอโศก โดยมีคลังสินค้าอันทันสมัยที่มีระบบควบคุมอุณหภูมิและความชื้นตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ที่ถนนวิภาวดีรังสิต เพื่อเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน และโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังที่ประกอบด้วยเครื่องจักรอันทันสมัยและเทคโนโลยีล้ำหน้าในการผลิตเทป กาว แผ่นใยขัดถู กาว กระดาษทราย ป้ายสัญญาณต่าง ๆ รวมทั้งผลิตภัณฑ์กรองอากาศในฮาร์ดดิสก์คอมพิวเตอร์และกราฟฟิคฟิล์มสำหรับงานตกแต่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน คุณภาพการผลิต ISO 9002 , ISO 14000 และ QOS 9000 และปัจจุบันได้นำระบบบริหารวิธี Six Sigma มาใช้ นอกจากนั้นเรายังมีทีมงานวิศวกรผู้เชี่ยวชาญในแต่ละกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่พร้อมให้บริการ ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าเพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์พร้อมการบริการที่น่าสมด้วย ภูมิฐานและความมุ่งมั่นที่จะขอรับใช้และอำนวยความสะดวกเพื่อคนไทยและประเทศไทยตลอดไป

กลุ่มผลิตภัณฑ์ตลาดอุตสาหกรรม

ด้วยเทคโนโลยีเกี่ยวกับวัสดุเพื่อการขัดแต่งผิวทุกประเภท ทั้งงานตกแต่งพื้นผิวโลหะ งานไม้ ในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ และอิเล็กทรอนิกส์ 3เอ็ม ผลิตทั้งผ้าทราย กระดาษทราย สกอตช์ไบรต์ เพื่องานอุตสาหกรรม และวัสดุขัดผิวชนิดละเอียดพิเศษ เพื่อตอบสนองความต้องการที่ต้องการความละเอียดสูง เช่น หัวอ่านคอมพิวเตอร์ รวมถึงการพัฒนาและผลิตเทป กาว และกาวชนิดต่าง ๆ เพื่องานอุตสาหกรรมทุกประเภท เช่น เทปโพลีเอสเตอร์ เทปโอพีพี เทปฟิลาเมนต์ ฯลฯ

กลุ่มผลิตภัณฑ์ตลาดยานยนต์และเคมีภัณฑ์

3เอ็ม เป็นผู้นำในการผลิตและออกแบบกราฟฟิคฟิล์ม สำหรับงานตกแต่งในอุตสาหกรรมรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพการผลิตระดับโลก ISO 9002 ให้แก่ โรงงานผู้ผลิตและประกอบรถยนต์ รวมถึงเป็นผู้ผลิตเคมีภัณฑ์ที่ใช้ในการทำทำความสะอาด และตรวจสอบในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มผลิตภัณฑ์ตลาดไฟฟ้าและโทรคมนาคม

ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในงานตัดต่อสายไฟฟ้าทั้งแบบแรงสูงและแรงต่ำ รวมทั้งอุปกรณ์ตรวจสอบวงจรไฟฟ้า และงานเชื่อมต่อสายโทรศัพท์ทั้งภายนอกและภายในอาคารสำนักงาน สำหรับอุปกรณ์เคเบิลรวมดาจนถึงสายใยแก้วนำแสง ตลอดจนงานอุตสาหกรรมการผลิต เช่น การผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ไฟฟ้า เป็นต้น

กลุ่มผลิตภัณฑ์ตลาดการแพทย์และเวชภัณฑ์

3เอ็ม เป็นศูนย์รวมผลิตภัณฑ์คุณภาพสูงเพื่อการแพทย์และการผ่าตัด เช่น วัสดุอุปกรณ์ในการรักษาทางศัลยกรรมกระดูก เทปในการแต่งแผล หูฟังสำหรับการตรวจโรค วัสดุอุปกรณ์ในการป้องกันการติดเชื้อและฆ่าเชื้อ รวมทั้งสินค้าเพื่อการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เช่น พลาสเตอร์ปิดแผล ถุงร้อนเย็น อเนกประสงค์

กลุ่มผลิตภัณฑ์ตลาดการจราจรและความปลอดภัย

3เอ็ม พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างความสะดวกและความปลอดภัยบนท้องถนน ได้แก่ แผ่นป้ายสะท้อนแสงสำหรับป้ายสัญญาณจราจร ป้ายทะเบียนรถยนต์ หมุดสะท้อนแสง รวมทั้งอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยสำหรับพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม เช่น หน้ากากป้องกันฝุ่นละออง ไอ กรดและสารระเหย แผ่นฉนวนกันความร้อน ตลอดจนผลิตภัณฑ์เพื่อการป้องกันและปลอมแปลงเอกสาร ได้แก่ फिल्मเคลือบบัตรประจำตัว เป็นต้น

กลุ่มผลิตภัณฑ์ตลาดอิเล็กทรอนิกส์

3เอ็ม พัฒนาอุปกรณ์เชื่อมต่อสำหรับอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงผลิตภัณฑ์เพื่อป้องกันไฟฟ้าสถิต เรซินสำหรับเคลือบเพื่อเป็นฉนวนในการผลิตมอเตอร์ และบรรจุภัณฑ์สำหรับอุปกรณ์ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มผลิตภัณฑ์ตลาดอุตสาหกรรมก่อสร้าง

หลากหลายผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาให้กับงานก่อสร้างในโครงการต่าง ๆ ตั้งแต่การออกแบบ การรักษาความปลอดภัย การประหยัดพลังงานไฟฟ้า รวมถึงการบำรุงรักษา และซ่อมแซมอาคาร อันได้แก่ ระบบ 3M Colorquartz สำหรับการออกแบบระบบพื้น เพื่อสีพื้นและความทนทาน फिल्मกรองแสงสก็อตช์ทินด์ และสก็อตช์ชีลด์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระจกอาคารในการลดความร้อน ประหยัดพลังงานและเพิ่มความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในกรณีเกิดการแตกร้าวของกระจก

กลุ่มผลิตภัณฑ์ตลาดผู้บริโภคและสำนักงาน

ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการดูแลรักษาความสะอาดในครัวเรือน ได้แก่ โยทำความสะอาดสก็อตช์ไบรต์ และผลิตภัณฑ์เพื่อการดูแลรักษารถยนต์ ได้แก่ ฟองน้ำล้างรถ 2 ประสงค์ สก็อตช์การ์ด เยล สำหรับการเคลือบป้องกันการแตก บวม ของวัสดุภายในรถยนต์ สก็อตช์การ์ด สเปรย์ป้องกันและทำความสะอาดเฟอร์นิเจอร์ภายในบ้าน อาคารและรถยนต์ พร้อมทั้งผลิตภัณฑ์สำหรับใช้ในสำนักงานเพื่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในการประชุม เช่น เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ แผ่นใสทุกชนิดสำหรับเครื่องฉายเอกสาร และเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ กระดาษโน้ตพร้อมแถบกาวพิเศษ โพสต์-อิท[®] โน้ต เพื่อให้งานภายในสำนักงานทั่วโลกดำเนินไปอย่างง่ายดายและมีประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร

โครงสร้างตำแหน่งงานของบุคลากรของบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด



ภาพประกอบ 2 แผนผังโครงสร้างตำแหน่งงานของพนักงานขาย บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด

จากโครงสร้างองค์กร จะพบว่าระดับการบริหารตำแหน่งงานของฝ่ายขายของบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด แต่ละกลุ่มตลาดผลิตภัณฑ์ จะมีโครงสร้างที่เหมือนกัน คือ มีทั้งหมด 5 ระดับตำแหน่งงาน ซึ่งไม่ซับซ้อนมากนัก ดังนั้นการปฏิบัติงานของพนักงานขายจะได้รับการมอบหมายขอบเขตการรับผิดชอบ

ของการทำงานตามแนวทางและลงลึกในรายละเอียดของงาน โดยจะต้องติดต่อกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ เช่น ฝ่ายการตลาด ฝ่ายการเงิน ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่าย Supply chain และ ฝ่ายบริการเทคนิค นอกจากติดต่อกันภายในบริษัท 3 เอ็มประเทศไทยด้วยกันแล้ว ยังต้องติดต่อพนักงานขาย ชาวต่างประเทศของ 3เอ็ม ในประเทศต่าง ๆ ที่ดูแลลูกค้ารายเดียวกันที่มีสำนักงานอยู่ทั่วโลก อาทิ บริษัท IBM, Seagate Technology, Western Digital, Fujitsu, Procter and Gamble และอื่น ๆ เป็นต้น เพื่อ แลกเปลี่ยนข้อมูลและศึกษาพฤติกรรมความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการเคลื่อนไหวของคู่แข่งทางการค้าที่จะเข้ามาแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดด้วย ซึ่งจะนำมาด้วยการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้าของบริษัท 3เอ็ม ทั่วโลก

นโยบายการบริหารงานของแต่ละกลุ่มธุรกิจหรือผลิตภัณฑ์ จะถูกกำหนดมาจากกลุ่มผู้บริหารการจัดการจาก 3เอ็มบริษัทแม่ในสหรัฐอเมริกา รวมถึงการแต่งตั้งผู้บริหารกรรมการผู้จัดการของบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย ซึ่งจะเป็นชาวต่างประเทศมาบริหารงาน คราวละ 4 ปี ดังนั้นพนักงานของบริษัท จะต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ที่ตลอดเวลา



ความหมายของความพึงพอใจ

ไพร์ช และมุลเลอร์ (Price and Mueller. 1986: 215) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า คือ ระดับความรู้สึกในทางบวกที่มีต่องานของพนักงานหรือลูกจ้าง

กูต (Good. 1973 : 320) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นคุณภาพ หรือระดับความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลในทางบวกที่มีต่องานที่พวกเขาทำอยู่

โวลแมน (Wolman. 1975 : 283) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงาน คือ สภาพความรู้สึกมีความสุข ความอึดใจ ของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตน

กิบสัน, ไอวานซ์วิช และคอนเนลลี (Gibson, Ivancevich and Donnelly. 1982 :31) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มากน้อยเพียงใด

เฟรเซอร์ (Fraser. 1983 : 24) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลต่อผลประโยชน์ที่ตนได้รับจากงานว่ามีมากกว่าผลประโยชน์ที่เสียไป โดยความพึงพอใจอาจถูกเปลี่ยนแปลงได้ภายใต้อิทธิพลการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกและภายในสภาพแวดล้อมการทำงาน

สเตรสส์ และ เซย์เลส (Strauss and Sayless. 1960 : 119) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกพอใจของบุคคลต่องานที่ทำ มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยงานที่ทำนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานและให้ผลตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ

มอร์ส (Morse. 1985 : 27) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า คือ การลดความเครียดของบุคคลในการทำงานให้น้อยลง การมีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ถ้าสามารถลดความเครียดน้อยลงหรือหมดไปได้ ก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานตามมา

สมิท (Smith. 1964 :114) ได้กล่าวถึงความหมายของ ความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นการบอกระดับความพอใจมากน้อยของบุคคลที่มีต่องานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ว่าตอบสนองความต้องการได้มากน้อยเพียงใด รวมถึงสภาพแวดล้อมด้วย

บลัมและเนย์เลอร์ (Blum and Naylor. 1968 : 364) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งเกิดจากการทำงานและสิ่งแวดล้อม เช่น อัตราค่าจ้าง, โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน, ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และปริมาณงานที่มอบหมาย

ความพึงพอใจในงานและการจูงใจ

สร้อยตระกูล (ดิวนานท์) อรรถมานะ (2542 : 136 - 137) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานและการจูงใจในงานเป็นความคิดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน แต่ก็ไม่ใช่แนวความคิดเดียวกัน ความพึงพอใจหมายถึงสถานะของความพอใจ ในขณะที่การจูงใจ หมายถึงการใช้ความพยายามมุ่งสู่เป้าหมาย การแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ภาพระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจอาจทำได้โดยพิจารณาจากภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและการจูงใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	สูง	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจและอยู่อย่างสบาย ๑	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจและทำงานหนัก
	ต่ำ	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความไม่พอใจและไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องใด ๑	ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มี ความพึงพอใจแต่ทำงานหนัก

ต่ำ

สูง

การจูงใจในงาน

ภาพประกอบ 3 แสดงสัมพันธภาพระหว่างความพึงพอใจในงานและการจูงใจในงาน

จากแผนภาพ ก็จะได้บุคคล 4 ประเภท คือ

1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจ และอยู่อย่างสบาย ๑ บุคคลบางคนเกิดความพึงพอใจในการทำงานในบรรยากาศแบบสบาย ๑ ไม่มีแรงกดดันใด ๑ ถ้าหากเขาต้องทำงานหนัก เขาก็จะไม่มี ความพึงพอใจ
2. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความไม่พอใจและไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องใด ๑ ผู้ปฏิบัติงานประเภทนี้มักมี ความเครียด เขามักจะไม่ชอบงาน จะทำงานหนักเพียงเพื่อไม่ให้ถูกไล่ออกหรือถูกลงโทษว่ากล่าวตักเตือน บังคับทางเศรษฐกิจจะเป็นตัวบังคับให้เขาต้องทำงาน
3. ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มี ความพึงพอใจ แต่ทำงานหนัก ผู้ปฏิบัติประเภทนี้มีจำนวนมาก ซึ่งทำงาน อย่างเป็นอาชีพเอาจริงเอาจัง แม้เขาจะไม่พอใจเกี่ยวกับงานและสภาพแวดล้อมของงานโดยทั่วไปก็ตาม แรง จูงใจในการทำงานของเขาก็ือการทำงานอย่างเป็นวิชาชีพซึ่งต้องไม่ทำลายชื่อเสียงโดยผลงานที่ด้อยค่า แม้ ว่าโดยภาพรวมแล้วเขาจะไม่มีความพึงพอใจก็ตาม
4. ผู้ปฏิบัติที่มีความพึงพอใจดี และทำงานหนัก โดยทั่วไปจะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบรรลุ ตำแหน่งสูงสุด หรือการต้องการประจักษ์ตนของมาสโลว์ (Abraham Maslow) นั่นเอง

ตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน

สร้อยตระกูล (ตีวนนท์) อรรถมานะ (2542 : 137 - 139) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานมีความ สัมพันธ์กับตัวแปรหลายตัว ซึ่งช่วยให้นักบริหารสามารถทำนายว่ากลุ่มใดจะมีท่าทีที่จะเกิดปัญหาทางพฤติกรรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความไม่พึงพอใจ ตัวแปรเหล่านี้บ้างก็เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง บ้างก็เกี่ยวข้องกับ สภาพแวดล้อมของการทำงาน ตัวแปรเหล่านี้ได้แก่ อายุ ระดับอาชีพ ระดับการศึกษา เพศ เป็นต้น

ระดับอาชีพ บุคคลผู้มีระดับอาชีพสูงมักจะมี ความพึงพอใจในงานของเขา เขามักจะได้ค่าจ้างดี และมีสภาพการทำงานที่ดีด้วย และงานของเขาก็มีเกียรติและเขาต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ เหล่านี้ล้วน เป็นเหตุผลที่ดีที่ทำให้เขามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

อายุ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ๑ ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นเขาจึง มีแนวโน้มที่จะพอใจในงานของเขามากขึ้น ซึ่งก็มีเหตุผลหลายประการประกอบ เช่น ความคาดหวังในระดับ

ต่ำ และการปรับตัวกับสภาวะการณ์ในการทำงานดีขึ้น ทั้งนี้เพราะเขามีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น อย่างไรก็ตามปรากฏว่าบุคคลวัยกลางคนอาจจะหวั่นไหว และมีความไม่แน่ใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ตนครองอยู่ เพราะสภาพ เป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขา สภาพภาพสูงย่อมทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่า เพราะกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานมาก พวกเขาจะไม่มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ แต่เขาจะแสวงหาอำนาจและความเป็นตัวของตัวเอง

ระดับการศึกษา บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะได้งานในระดับสูง และมักคาดหวังในความพึงพอใจในงานสูงด้วย ทำให้ประสบการณ์ความพึงพอใจในงานตามที่ปรารถนา

เพต และเชอชาดิ ชาลส์ เอ็น วีเวอร์ (Charles N. Weaver) ได้รายงานถึงความแตกต่างเรื่องเพตในเรื่องความพึงพอใจในงานว่า ได้มีการศึกษาวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากคนอเมริกัน และพบว่าไม่ปรากฏความแตกต่างที่สำคัญในเรื่องความพึงพอใจในงาน เพราะผู้ชายและผู้หญิงมีตัวแปรต่าง ๆ ของความพึงพอใจ อาทิ ค่าจ้างเงินเดือน หรือการควบคุมบังคับบัญชาที่ได้รับเหมือนกัน นั่นคือผู้หญิงที่มีเงินเดือนสูง ทำงานที่มีเกียรติ จะมีความพึงพอใจในงานสูงเหมือนกับผู้ชายที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่ทำนองเดียวกัน

ผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน

สร้อยตระกูล (ดิวนันท์) อรรถมานะ (2542 : 143 – 145) ได้กล่าวถึงผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

การลาออกจากงาน บุคคลที่ไม่ชอบงานมีแนวโน้มจะขาดงาน (absenteeism) บ่อย ๆ และอาจลาออกจากงาน (turnover) ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจสูงจะไม่คิดลาออกจากงาน ขณะที่ผู้ที่ไม่เกิดความพึงพอใจจะคิดลาออกไปหางานที่เขาพึงพอใจมากกว่า การลาออกจากงานของสมาชิกองค์การนับเป็นการสูญเสียทั้งทางตรงและทางอ้อม เพราะองค์การต้องสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้ามาแทน ทำให้สูญเสียค่าใช้จ่ายในกระบวนการนั้น อีกทั้งเสียคุณค่าในความรู้ความสามารถของบุคคลดังกล่าว แต่การลาออกก็อาจส่งผลดีในบางลักษณะ เช่น เมื่อตำแหน่งหน้าที่การงานว่างก็ทำให้การเลื่อนขั้นเลื่อนระดับเป็นไปได้ หรืออาจได้ผู้เชี่ยวชาญใหม่ที่ดีกว่าเข้ามาแทนที่ก็ได้

การขาดงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจน้อย มีแนวโน้มจะขาดงานบ่อยขึ้น ระดับความพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่วัดได้ในระยะหนึ่งอาจใช้เป็นตัวทำนายอัตราการขาดงานของคนทำงานกลุ่มเดียวกันในระยะ ต่อมาได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคนทำงานที่ไม่พอใจในงานมักมีแนวโน้มจะขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควรมากกว่าคนที่พอใจในการทำงาน

ผลผลิต หรือการปฏิบัติงานจะผันแปรไปตามระดับความพึงพอใจในงาน ตัวแบบการปฏิบัติงาน – รางวัล – ความพึงพอใจ (The performance – Reward – Satisfaction Model) นั้น อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลผลิต กล่าวคือ ผลผลิตที่สูงนำไปสู่ความพึงพอใจ นั่นคือ ทำงานได้ดี ความพึงพอใจก็จะเพิ่มขึ้น สภาพการณ์ที่ความพึงพอใจสูงจะเป็นผลส่งผลให้ผลผลิตสูงตามไปนั้นเป็นเรื่องสลับซับซ้อน อาจสรุปได้ว่า เป็นการดีที่สุดที่จะมองว่าผลผลิตและความพึงพอใจต่างก็เป็นผลลัพธ์ของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและงาน

สุขภาพจิต ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตผูกสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก ผู้ปฏิบัติงานที่ครุ่นแค้นจะเป็นผู้มีประสบการณ์ของความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งกระทบไปถึงชีวิตส่วนตัว อันหมายถึงคุณภาพชีวิต และสุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม

สภาพการณ์และยุทธวิธีเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจ

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2542 : 148 – 149) ได้กล่าวถึงเหตุของความพึงพอใจในงานว่า จะต้องพิจารณาถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมในแต่ละสถานการณ์ อย่างไรก็ตามยังมีประเด็นอื่น ๆ ที่ช่วยส่งเสริมให้บุคคลเกิดความพึงพอใจได้ ซึ่งอาจพิจารณาได้ดังนี้

1. งานที่มีความท้าทายโดยเฉพาะทางด้านสติปัญญา ผู้ปฏิบัติงานบางคนอาจพยายามเลี่ยงงานที่ต้องใช้สติปัญญา ทั้งนี้เพราะเขาด้อยสติปัญญาหรือไม่มีแรงจูงใจพอ อย่างไรก็ตามเขาเหล่านั้นอาจถูกกระตุ้นให้ทำงานที่ต้องใช้สติปัญญาได้ โดยการประยุกต์ใช้แนวคิดการทำงานให้มีความหมาย (job enrichment) โดยการขยายงานให้กว้างขึ้น เป็นการเพิ่มหน้าที่ต่าง ๆ ที่ไม่เหมือนกันสำหรับงานระดับใดระดับหนึ่ง ทั้งนี้ก็ด้วยจุดหมายเพื่อการลดความเบื่อหน่ายและเพิ่มพูนทักษะให้กว้างขึ้น ซึ่งจะทำงานมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติมากขึ้น

2. ความสนใจส่วนบุคคลในตัวเอง ความพึงพอใจมักจะเกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคคลพบว่าทำให้เกิดความสนใจในเนื้องานในขณะที่ปฏิบัติงานนั่นเอง เรื่องนี้เป็นเรื่องเฉพาะตัวบุคคลจะเห็นได้ว่าบางคนชอบงานออกสนามที่โลดโผนผจญภัยตื่นเต้นและท้าทาย เขารู้สึกสนุกในงานของเขา ในขณะที่อีกคนหนึ่งอาจตื่นกลัว มีความรู้สึกไม่ปลอดภัยไม่มั่นคงและถูกคุกคามในงานแบบเดียวกันนั้น ดังนั้นผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่บุคคลชอบ ถนัด หรือสนใจ

3. งานที่ไม่ต้องใช้แรงทางกายภาพมากเกินไปกว่าศักยภาพหรือความจำกัดของบุคคลที่พึงมีจะเป็นเหตุทำให้เขาไม่พอใจในงาน ทั้งนี้เพราะในกรณีดังกล่าวการใช้แรงงานจะกลายเป็นตัวก่อความเครียด นอกจากนั้นบุคคลที่อ่อนแอ มักจะคับข้องใจง่ายและทนไม่ได้กับสิ่งรบกวนเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น คำแนะนำในบางเรื่องของผู้บังคับบัญชา หรือทนไม่ได้เมื่อเพื่อนเปิดวิทยุในขณะที่ทำงาน เป็นต้น

4. รางวัลและเงินเดือน ค่าจ้าง สำหรับการปฏิบัติงานจะต้องมีความยุติธรรมตามหลักงานเท่ากัน เงินเท่ากัน (equal pay for equal work) จะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงาน

5. การนับถือและยกย่องตนเอง บุคคลจะมีความพึงพอใจมากขึ้น เมื่อเขาอยู่ในตำแหน่งที่มีสถานภาพสูงกว่าสถานภาพต่ำ งานที่บุคคลอื่นเห็นว่ามีความค่าจะช่วยให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องมากขึ้น และแน่นอนความรู้สึกที่ตนเองได้รับการยกย่องจะต้องมาจากการทำงานที่ตนรู้สึกว่ามีคุณค่าด้วย

นอกจากสภาพที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจแล้ว ยังมียุทธวิธีเพื่อปรับปรุงความพึงพอใจด้วย โดยเริ่มต้นด้วยการพยายามวิเคราะห์ปัญหาซึ่งสร้างความไม่พอใจ เมื่อใดที่บุคคลสามารถวิเคราะห์วินิจฉัยปัญหาดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม เขาจะสามารถพบวิธีการต่าง ๆ ที่จะปรับปรุงความพึงพอใจได้ ได้แก่ การแก้ไขสภาพต่าง ๆ ที่ไม่ได้มาตรฐาน การโยกย้ายงานหรือเปลี่ยนงานให้กับผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจ เพราะหากบุคคลได้ทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ ทักษะ ความสนใจ ความถนัด จะทำให้เขามีความพึงพอใจมากขึ้น หรือบางคน เขามีความไม่พึงพอใจเพราะมีความเข้าใจผิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ทั้งนี้เพราะอาจได้ข่าวสารมาไม่ถูกต้องหรือไม่เพียงพอ ในลักษณะนี้การใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็น หรือฝ่ายบริหารอาจริเริ่มจัดทำโครงการที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้ อาทิ การใช้โครงการการทำงานที่ยืดหยุ่น (Flexi- time) นั่นคือ โครงการที่ใช้เพื่อปรับปรุงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันก็ยกระดับผลผลิตหรือประสิทธิภาพของงานได้ โดยการเปลี่ยนแปลงชั่วโมงการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานชอบมากกว่าแบบเดิม ซึ่งก็ใช้กันแพร่หลายมากขึ้นในสังคมปัจจุบัน โดยเฉพาะสังคมที่มีปัญหาการจราจรติดขัด

ทฤษฎีการจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจนั้นมีมากมายหลายทฤษฎีด้วยกัน โดยแตกต่างกันอย่างมากบ้าง เป็นไปในทำนองเดียวกันบ้าง โดยจะเน้นทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจ (Content Theories of Motivation) เป็นทฤษฎีที่พยายามบ่งชี้หรือกำหนดว่าอะไรที่เป็นเหตุทำให้มนุษย์สร้างและรักษาพฤติกรรมนั้นไว้ สาเหตุนั้นอาจจะเนื่องมาจากสภาพในตัวบุคคลหรือสภาพแวดล้อมการทำงาน สำหรับสาเหตุที่เกิดจากตัวบุคคลก็ได้แก่ ความต้องการต่าง ๆ ซึ่งจะสร้างแรงขับต่าง ๆ นั้นมีการจัดลำดับอย่างไร ดังนั้นจึงเรียกทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีแรงขับ (Drive Theories) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับสภาวะความขาดแคลนในร่างกายมนุษย์ในระยะเวลาหนึ่งอันเป็นเหตุให้ร่างกายต้องสร้างพฤติกรรม และพฤติกรรมนั้นจะเป็นพฤติกรรมที่มุ่งสู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายโดยเฉพาะ สำหรับสาเหตุอันเนื่องจากสภาพแวดล้อมก็ได้แก่ ชนิดของสิ่งจูงใจหรือเป้าหมายที่บุคคลพยายามมุ่งไปสู่ ทั้งนี้เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการหรือแรงขับภายในตนเองนั่นเอง ในสมัยการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ เงินนั้นเป็นสิ่งจูงใจแต่เพียงประการเดียว แต่ในระยะสมัยมนุษยสัมพันธ์ สภาพการทำงาน ความมั่นคงและแบบการควบคุมบังคับบัญชาแบบประชาธิปไตยก็เป็นสิ่งจูงใจด้วย ต่อมากลุ่มทฤษฎีนี้ได้ขยายความครอบคลุมไปถึงความต้องการหรือแรงจูงใจในระดับสูง อาทิ ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับหรือประสบความสำเร็จสูงสุด (ทฤษฎีของมาสโลว์) ความรับผิดชอบ การประสบความสำเร็จ ความก้าวหน้า (ทฤษฎีของเฮิร์สเบอร์เกอร์) และการพัฒนาส่วนบุคคล (ทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์) โดยทั่วไปเมื่อบุคคลมีความต้องการและสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ก็จะเกิดความพึงพอใจ ขณะเดียวกันก็พยายามที่จะหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ความไม่สะดวกสบาย หรือความไม่พึงพอใจ

สมชาย หิรัญภิตติ (2542 : 267 – 270) ได้กล่าวเกี่ยวกับสิ่งจูงใจสำหรับผู้จัดการและผู้บริหารระดับสูง ว่านายจ้างมักจะให้รางวัลด้วยหุ้นของบริษัท ซึ่งเป็นการตั้งใจจูงใจและให้รางวัลสำหรับความก้าวหน้าและความเจริญรุ่งเรืองของบริษัทในระยะยาว บริษัทของอเมริกันมากกว่า 50 เปอร์เซ็นต์จะใช้วิธีนี้สำหรับการให้โบนัสเป็นค่าตอบแทนเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปรับปรุงการบริหารงานและการปฏิบัติงานขององค์กร

สิ่งจูงใจสำหรับพนักงานขาย แผนการตอบค่าตอบแทนขึ้นอยู่กับความยากง่ายในการขาย ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละอุตสาหกรรม ตัวอย่าง ในธุรกิจประกันชีวิต พนักงานขายจะได้รับค่าตอบแทนเป็นค่า นายหน้า ขณะที่อุตสาหกรรมขายเครื่องมือ การขนส่ง พนักงานขายจะได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือน อย่างไรก็ตามวิธีการที่นิยมใช้อยู่ทั่วไปจะเป็นการผสมผสานกันทั้งในรูปเงินเดือนและค่านายหน้า การจ่ายค่าตอบแทนแบบใช้แผนผสม (Combination plan) บริษัทต่าง ๆ อาจจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานขายโดยใช้ลักษณะผสม คือ เงินเดือนผสมกับค่านายหน้า และมีขนาดของเงินเดือนที่พอจ่ายได้เป็นองค์ประกอบในแผนนี้ ซึ่งมักจะคำนวณเป็นเปอร์เซ็นต์ เช่น ให้เงินเดือน 80 เปอร์เซ็นต์ และให้สิ่งจูงใจ 20 เปอร์เซ็นต์ บางครั้งอาจใช้ 70/30

ข้อดี ของการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานแบบแผนผสม คือ 1.ทำให้พนักงานขายได้รับค่าตอบแทนทั้งในรูปเงินเดือนโดยตรงและค่านายหน้า 2.พนักงานขายจะมีรายได้พื้นฐานสำหรับเป็นค่าใช้จ่าย 3.บริษัทสามารถให้คำแนะนำหรือบอกความต้องการของบริษัทแก่พนักงานในรายละเอียด ซึ่งพนักงานขายจะต้องทำตามเพราะมีการจ่ายเงินเดือน ขณะที่การจ่ายค่านายหน้าจะจัดไว้สำหรับเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดี

ข้อเสีย 1. ถ้าวอร์คประกอบด้านเงินเดือนไม่ได้ผูกมัดกับผลการปฏิบัติงาน อาจทำให้ลดคุณค่าในการจูงใจลงได้ 2. แผนผสมค่อนข้างซับซ้อนและเข้าใจยาก

✧ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) นับเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจที่ อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นขึ้น ทฤษฎีของมาสโลว์ มี สมมติฐานอยู่ 3 ประการคือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลา ไม่มีการสิ้นสุดราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
3. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการสนองตอบแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา * จ.ว

ทฤษฎีมาสโลว์ได้ลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ ความต้องการเหล่านี้จะได้รับความพึงพอใจตั้งแต่เกิด แต่เมื่อความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองอย่างดีแล้วมันก็จะไม่เป็นจุดศูนย์กลางอีกต่อไป แต่จะเกิดความต้องการระดับที่สูงขึ้นต่อมา
2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงและปลอดภัย (Safety and security needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุและอันตรายต่าง ๆ และความมั่นคงทางจิตใจ เช่น ความมั่นคงในอาชีพ
3. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social or Belongingness needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และได้รับความรักจากเพื่อนร่วมงาน บุคคลต้องการความรักและการเอาใจใส่ เขาจะสละเวลาและความสนใจให้กับความรัก ถ้าความต้องการด้านร่างกายและความต้องการด้านความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว
4. ความต้องการที่จะได้รับเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem or status needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับและยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น ๆ และสังคม หรือศักดิ์ศรีแห่งบุคคลนั่นเอง
5. ความต้องการได้รับความสำเร็จสูงสุด (Self-Actualization or self-realization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ บุคคลแต่ละคนต้องการเป็นคนที่มีความสามารถ ต้องการแสดงออกถึงประสิทธิภาพที่มีอยู่ในตัวเอง เช่น การเป็นนักกีฬาที่มีชื่อเสียง, เป็นนักธุรกิจที่มีชื่อเสียงโดยเป็นที่รู้จักของผู้คนมากมาย เป็นต้น

* ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบอร์ก

หลังจากที่มาสโลว์ได้ทำการศึกษาและเสนอแนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจแล้ว เฟรดริก เฮร์สเบอร์ก (Herzberg. 1974 : 71 - 72) ก็ได้ทำการศึกษาเรื่องเดียวกันโดยพิจารณาปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ การศึกษาของเฮร์สเบอร์กกระทำโดยเก็บข้อมูลจากนักบัญชี และวิศวกร จำนวนประมาณ 200 คน ในรัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) โดยการให้ผู้ถูกสัมภาษณ์คิดถึงเวลาการทำงานที่เขามีความรู้สึกดีเป็นพิเศษและไม่ดีเป็นพิเศษในการทำงาน อาจจะเป็นงานที่ทำในปัจจุบันหรือเคยทำมาก่อนหน้านี้ จากข้อมูลได้พบว่าความรู้สึกที่ดีนั้น มักจะคู่ไปกับลักษณะในเนื้อหางาน (Job content) ส่วนความรู้สึกที่ไม่ดีจะคู่ไปกับสภาพที่อยู่ล้อมรอบงาน เฮร์สเบอร์กได้สรุปว่า

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job satisfiers) จะสัมพันธ์กับลักษณะในเนื้อหา
เฮร์สเบอร์กเรียกปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivators) คือ

1. ความสำเร็จ (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับ (Recognition)
3. ความก้าวหน้า (Advancement)
4. ลักษณะงาน (Work itself)
5. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfiers) นั้นจะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเนื้อหา เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) คือ

1. สถานภาพ (Status)
2. การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision - technical)
3. นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company policy and administration)
4. ความมั่นคงในงาน (Job security)
5. สภาพการทำงาน (Working conditions)
6. ค่าตอบแทนและเงินเดือน (Salary)
7. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations with peers, subordinates and superior)

เมื่อนำเอาปัจจัยจูงใจรวมกับปัจจัยค้ำจุน จึงเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory) เฮร์สเบอร์กเห็นว่าปัจจัยค้ำจุนนั้นเป็นสภาพแวดล้อมอันสำคัญของงานที่จะรักษาคนไว้ในองค์การในลักษณะที่เขาพอจะทำงานได้ กล่าวคือถ้าปัจจัยค้ำจุนไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน หรือลดความไม่พอใจจนถึงระดับศูนย์ ก็จะไม่สามารถทำให้เกิดความพอใจในงานหรือจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มความสามารถได้ ปัจจัยค้ำจุนไม่สามารถจูงใจคน มีแต่ปัจจัยจูงใจเท่านั้นที่จะจูงใจบุคคลให้ทำงานได้ ดังนั้นถ้ายึดทฤษฎีเฮร์สเบอร์กแล้ว บุคคลจะต้องทำงานที่มีลักษณะท้าทายจึงจะเป็นการจูงใจเขาให้ทำงานอย่างแท้จริง

* ทฤษฎี อี อาร์ จี ของ อัลเดอร์เฟอร์

หลังจากที่มาสโลว์และเฮิร์สเบอร์เกอร์ได้สร้างทฤษฎีของตน เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีซึ่งมีลักษณะขยายทฤษฎีของมาสโลว์และเฮิร์สเบอร์เกอร์ โดยยึดการศึกษาในเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการจัดกลุ่มต่าง ของความต้องการซึ่งมีความแตกต่างกันเป็นลำดับชั้นจากระดับต่ำไปจนถึงระดับสูง

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ (Existence Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่รอด ดังนั้นจึงเป็นความต้องการในการเป็นอยู่ที่ดีทางกายภาพ
2. ความต้องการในสัมพันธภาพ (Relatedness Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสัมพันธภาพอื่น ๆ ในทางสังคม
3. ความต้องการที่จะเจริญเติบโต (Growth Needs) ซึ่งเป็นความต้องการภายในของบุคคลอันทำให้เขามีการพัฒนาตนเอง ✖ จง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประยุทธ์ เทพมังกรและคณะ (2539: 86-87) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นวิศวกรทั้งหมดจำนวน 302 คน จาก 50 บริษัท โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด ระดับการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงานทั้งหมด ประสบการณ์ในการทำงานในบริษัท ปัจจุบัน จำนวนครั้งของการเปลี่ยนบริษัททำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายได้พิเศษนอกเหนือจากที่ได้รับจากบริษัท จากผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. วิศวกรเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากอาชีพวิศวกรต้องออกปฏิบัติงานในภาคสนามบ่อย ๆ จึงเหมาะกับเพศชายมากกว่า
2. วิศวกรที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าวิศวกรที่มีอายุน้อยกว่า
3. วิศวกรที่จบปริญญาโทจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าวิศวกรที่จบปริญญาตรี
4. วิศวกรที่ไม่เคยเปลี่ยนงานเลยจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าวิศวกรที่ทำงานที่อื่นมาแล้ว 1-2 ครั้ง

5. วิศวกรทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า วิศวกรบริษัทเอกชนมีความรู้สึกพอใจต่อปัจจัยต่างๆ เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน ตัวงานเอง โอกาสก้าวหน้า

นภาพร ไทยรุ่งโรจน์ (2542 : 52-53) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพอใจในการทำงานของพนักงานขายยา กรณีศึกษา บริษัท ไบโอจีนีเทค จำกัด จากพนักงานขายที่เป็นดีเทลแมน 34 คนและเซลล์แมน 28 คน โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความความพึงพอใจของพนักงานขาย คือ ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน อายุ ระดับการศึกษา จากผลการวิจัยได้ผลสรุปดังนี้

1. เซลล์แมนที่มีการศึกษาดำกว่าดีเทลแมนมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านการได้รับการยอมรับมากกว่าดีเทลแมนซึ่งส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

2. ความสำเร็จในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน เป็นปัจจัยที่มีทำให้เกิดความพึงพอใจสูงเป็นอันดับต้น ๆ ทั้งเซลล์แมนและดีเทลแมน ในทางกลับกันปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับต่ำสำหรับเซลล์แมนคือ เงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน ส่วนของดีเทลแมนคือ การได้รับการยอมรับนับถือ

3. พนักงานขายที่มีระยะเวลาทำงานนานกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานขายที่ทำงานน้อยกว่า 3 ปี เฉลี่ยมีทัศนคติในปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำอยู่มีความเหมาะสมกับความถนัดของตนเอง ทำหาย และเป็นงานที่ต้องใช้เทคนิคควบคู่กันไป

4. พนักงานขายที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี หรือมากกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ผดุงเกียรติ สารกิจำรวัฒนา (2542 : 89-90) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง " ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กร ลักษณะการบังคับบัญชา, สิ่งจูงใจขององค์กร กับความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน กรณีศึกษา บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด " จากจำนวนพนักงานสำนักงานใหญ่ทั้งหมด 357 คน ผลการวิจัยได้พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้สึกพอใจต่อความมั่นคงของงาน (Job security) พร้อมทั้งมีความพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงาน (Working condition) และสถานภาพของงาน (Status) ที่ตนเองรับผิดชอบอยู่

พวงเพชร วงศ์เยี่ยมและคณะ (2543: 84-86) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา ระดับชั้นงาน ระดับรายได้ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง 370 คน สำนักงานใหญ่ สรุปผลคือ พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุงานเฉลี่ย 11 – 20 ปี มีความแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุด กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างจากกลุ่มที่จบต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานที่มีระดับชั้นงานที่สูงกว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระดับชั้นงานที่ต่ำกว่า ในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานรายได้และสวัสดิการ

จากแนวคิดที่กล่าวมาแล้ว สามารถสรุปได้ว่า การได้รับการยอมรับและความสำเร็จของการทำงาน สร้างให้เกิดความพึงพอใจต่อพนักงานขาย โดยทั้งสองข้อนี้จะมีความสัมพันธ์กับ ระดับอาชีพ ระดับการศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม อาทิ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เงินเดือนและผลตอบแทน เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
- 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานขายบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด ระดับตำแหน่งงานผู้ปฏิบัติการ จำนวน 66 คน และระดับผู้บังคับบัญชา จำนวน 34 คน รวมทั้งหมด 100 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการกลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวนประชากรทั้งหมด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัว เลือกโดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานของพนักงานขาย บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด โดยแบ่งตอน 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานของพนักงานขาย บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านงาน 5 ด้าน คือ

ความสำเร็จในการทำงาน	4 ข้อ
การได้รับการยอมรับนับถือ	4 ข้อ
ลักษณะงาน	4 ข้อ
ความรับผิดชอบในงาน	4 ข้อ
ความก้าวหน้าในการทำงาน	4 ข้อ

2. ด้านสิ่งแวดล้อมของงาน 4 ด้าน คือ

นโยบายและการบริหารงาน	4 ข้อ
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4 ข้อ
เงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน	5 ข้อ
การควบคุมบังคับบัญชา	4 ข้อ

คำถามในส่วนที่ 2 นี้มีเกณฑ์การให้คะแนนโดยใช้มาตราส่วนวัดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า กำหนดระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับตามความคิดเห็น โดยให้คะแนนของคำถามเชิงบวกไว้ดังนี้

พึงพอใจมาก	=	5 คะแนน
พึงพอใจ	=	4 คะแนน
เฉย ๆ	=	3 คะแนน
ไม่พึงพอใจ	=	2 คะแนน
ไม่พึงพอใจมาก	=	1 คะแนน

สำหรับคำถามในเชิงลบ ให้คะแนนในทางกลับกันดังนี้

พึงพอใจมาก	=	1 คะแนน
พึงพอใจ	=	2 คะแนน
เฉย ๆ	=	3 คะแนน
ไม่พึงพอใจ	=	4 คะแนน
ไม่พึงพอใจมาก	=	5 คะแนน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎีและผลงานการวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา
2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎี ผลการวิจัย เพื่อใช้เป็น ข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานของพนักงานขาย
3. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวม มาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานของพนักงานขาย 2 ด้าน คือ ด้านงาน 20 ข้อ และ ด้านสิ่งแวดล้อมของงาน 17 ข้อ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำทดลอง (Try out)

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับพนักงานขาย จำนวน 30 ราย
7. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) โดยใช้สูตรของ Cronbach

ณัฐ นาค

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยัง บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด
2. ติดต่อพนักงานขายของบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานขายที่จะตอบแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒไปดำเนินการให้พนักงานขายตอบแบบสอบถาม โดยการส่งให้เป็นรายบุคคล เพื่อง่ายต่อการตรวจสอบเวลารับกลับคืนมา

✕ การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับรวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. วิเคราะห์สภาพภาพของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานของพนักงานขาย โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เป็นรายตัวและรายข้อ ซึ่งพิจารณาประเมินความถี่ดังนี้
(ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544: 25)

ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.79	หมายถึง ระดับความไม่พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	1.80 - 2.59	หมายถึง ระดับความไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย	2.60 - 3.39	หมายถึง ระดับเฉย ๆ
ค่าเฉลี่ย	3.40 - 4.19	หมายถึง ระดับความพึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย	4.20 - 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานของพนักงานขายระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดลอง t – test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 คำร้อยละ

1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ชุตรี วงศ์รัตน์. 2544: 36)

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

เมื่อ μ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของประชากรทั้งหมด
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (ชุตรี วงศ์รัตน์. 2544: 64)

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

เมื่อ σ แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

- ✓ * 2. สถิติใช้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วน 5 ระดับ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของ Cronbach, ^{*จบ} มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อถือได้
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

- ✓ * 3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ตามตัวแปรระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และตลาดสินค้าที่รับผิดชอบ โดยใช้สถิติ ^{*จบ} t-test

ในกรณีความแปรปรวนของ 2 กลุ่มมีค่าไม่เท่ากัน $\sigma^2_1 \neq \sigma^2_2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\mu_1 - \mu_2}{\sqrt{\frac{\sigma^2_1}{n_1} + \frac{\sigma^2_2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
	μ_1, μ_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของประชากรในกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	σ^2_1, σ^2_2	แทน	ค่าความแปรปรวนของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ กลุ่มที่ 2
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของประชากรในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	df	=	$n_1 + n_2 - 2$

✓ * 3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปร อายุ ระดับรายได้อายุงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) * (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 236 – 237)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F – distribution
	MS _b	แทน	ค่าความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม
	MS _w	แทน	ค่าความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม
	df	ของเศษ (df ของ MS _b)	คำนวณได้จากสูตร df ₁ = k – 1
	df	ของส่วน (df ของ MS _w)	คำนวณได้จากสูตร df ₂ = n – k
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนคะแนนทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม

✓ * 3.3 การเปรียบเทียบพหุคูณ ตามวิธี LSD (Least Significant Difference) * (กัลยา วานิชย์บัญชา. , 2542 : 332-334)

สูตร
$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error ที่ได้จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	ค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานในบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด ผู้วิจัยแบ่งการวิจัยออกเป็น 4 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดประชากร
μ	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
σ	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean squares)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของพนักงานบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานของ บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด
- ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานของ บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด โดยจำแนกตามความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารองค์การที่พนักงานขายพึงพอใจมากที่สุดและไม่พึงพอใจมากที่สุด ซึ่งได้จากแบบสอบถามปลายเปิด

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของประชากร

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน อายุงาน และตลาดสินค้าที่รับผิดชอบ โดยนำเสนอในรูปของความถี่และร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน อายุงาน และตลาดสินค้าที่รับผิดชอบ

ลักษณะทั่วไป	พนักงานขายของบริษัท 3เอ็ม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	59	59
- หญิง	41	41
รวม	100	100
2. อายุ		
- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 28 ปี	5	5
- 29 – 36 ปี	73	73
- 37 – 44 ปี	20	20
- 45 ปี ขึ้นไป	2	2
รวม	100	100
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
- ปริญญาตรี	69	69
- ปริญญาโท หรือสูงกว่า	31	31
รวม	100	100
4. ระดับตำแหน่งงาน		
- พนักงานขายระดับปฏิบัติงาน	66	66
- พนักงานขายระดับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา	34	34
รวม	100	100
5. ระดับรายได้ต่อเดือน		
- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท	4	4
- 30,001 – 50,000 บาท	58	58
- 50,001 – 70,000 บาท	28	28
- 70,000 บาท ขึ้นไป	10	10
รวม	100	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	พนักงานขายของบริษัท 3 เอ็ม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. อายุงาน		
- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	29	29
- 6 – 10 ปี	46	46
- 11 – 15 ปี	21	21
- 16 ปีขึ้นไป	4	4
รวม	100	100
7. ตลาดสินค้าที่รับผิดชอบ		
- ตลาดอุตสาหกรรม	70	70
- ตลาดอุปโภค - บริโภค	30	30
รวม	100	100

จากตาราง 1 พบว่า

ด้านเพศ พบว่า พนักงานขายส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59 ส่วนพนักงานหญิงมีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41

ด้านอายุ พบว่า พนักงานขายโดยมากมีอายุอยู่ระหว่าง 29 – 36 ปี ถึง 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73 รองลงมาคือ 37 – 44 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 28 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2

ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า พนักงานขายส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 69 ส่วนพนักงานขายที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31

ด้านระดับตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานขายส่วนใหญ่เป็นพนักงานขายระดับปฏิบัติการ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 66 และมีพนักงานที่เป็นระดับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34

ด้านระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานขายส่วนใหญ่มีรายได้ 30,001 – 50,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมาคือ 50,001 – 70,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28 รายได้ 70,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และ รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4

ด้านอายุงาน พบว่า พนักงานขายส่วนใหญ่มีอายุงาน 6 – 10 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาคือ อายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29 อายุงาน 11 – 15 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21 และ อายุงาน 16 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4

ด้านตลาดสินค้าที่รับผิดชอบ พบว่า พนักงานขายส่วนใหญ่จะรับผิดชอบตลาดสินค้าอุตสาหกรรม จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ส่วนพนักงานขายที่รับผิดชอบตลาดอุปโภค – บริโภค มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มประชากร พบว่า พนักงานขายส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59 ซึ่งโดยมากมีอายุอยู่ระหว่าง 29 – 36 ปี ถึง 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 69

นอกจากนี้พบว่า พนักงานขายที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นพนักงานขายระดับปฏิบัติการ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 66 โดยมากมีรายได้ 30,001 – 50,000 บาทต่อเดือน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58 และเป็นพนักงานขายที่ดูแลตลาดสินค้าอุตสาหกรรมถึง 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70



ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานในบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด

เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานของบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด โดยนำเสนอในรูปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของ พนักงานขายของบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน			ระดับความพึงพอใจ
μ			σ
ด้านความสำเร็จในการทำงาน			
1. ทำงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนดและได้ผลตามหวัง	3.8200	.7160	พึงพอใจ
2. ท่านนำเทคนิคและความรู้ที่มีอยู่มาใช้ในการแก้ปัญหาได้ทุกครั้ง	3.7500	.7437	พึงพอใจ
3. ท่านสามารถเอาชนะอุปสรรคและความยากของงานได้อย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา	3.7400	.7194	พึงพอใจ
4. ยอดขายตรงตามเป้าที่กำหนด	3.5400	.9473	พึงพอใจ
ด้านการได้รับการยอมรับ			
5. พนักงานขายเป็นอาชีพที่ได้รับเกียรติในสังคม	3.5000	.6435	พึงพอใจ
6. ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ตัดสินใจแทนในเรื่องการทำงาน	3.5700	.7946	พึงพอใจ
7. การถูกขอให้เป็นผู้สรุปประเด็นและแนวทางในเรื่องการทำงาน	3.4200	.7808	พึงพอใจ
8. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านเป็นที่ยอมรับต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน***	3.1100	.7092	เฉยๆ
ด้านลักษณะงาน			
9. งานที่ต้องทำมีความแปลกใหม่ไม่เหมือนกันทุกวัน***	3.4200	.9121	พึงพอใจ
10. งานที่ท่านทำเป็นงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย	3.6000	.8288	พึงพอใจ
11. ท่านต้องวิเคราะห์ปัญหา เพื่อช่วยในการตัดสินใจด้วยตัวเองตลอดเวลา	3.9200	.5257	พึงพอใจ
12. ท่านมีโอกาสดำเนินงานตามวิธีการของตนเอง***	3.1400	.8879	เฉยๆ
ด้านความรับผิดชอบ			
13. ท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาของลูกค้าด้วยตนเอง	3.9400	.6636	พึงพอใจ
14. บริษัทมอบอำนาจให้ท่านรับผิดชอบในการทำงานตามความสามารถของท่าน	3.7800	.8478	พึงพอใจ
15. การทำงานลำดับความสำคัญของงานก่อนและหลังด้วยตนเอง	4.0100	.5945	พึงพอใจ
16. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน***	3.4300	.8319	พึงพอใจ

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน			ระดับ ความ พึงพอใจ
	μ	σ	
ด้านความก้าวหน้า			
17. ท่านได้รับโอกาสในการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ	3.8000	.7914	พึงพอใจ
18. ท่านคิดว่าท่านได้เลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนตามความสามารถของท่าน	3.2000	.8409	เฉยๆ
19. ท่านได้รับการบอกกล่าวถึง Career path ในอนาคตอย่างชัดเจน	2.8800	.7949	เฉยๆ
20. บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านแสดงถึงความริเริ่มอย่างเต็มที่***	3.1500	.7703	เฉยๆ

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 2 พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานชายที่ตอบแบบสอบถามจะมีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงใจในข้อต่างๆ ในระดับพึงพอใจ ซึ่งประกอบไปด้วย – การทำงานเรียงลำดับความสำคัญของงานก่อนและหลังด้วยตัวท่านเอง ($\mu = 4.01$) ความสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาของลูกค้าด้วยตนเอง ($\mu = 3.94$) ท่านต้องวิเคราะห์ปัญหา เพื่อช่วยในการตัดสินใจด้วยตนเองตลอดเวลา ($\mu = 3.92$) การทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนดและผลตามที่คาดหวัง ($\mu = 3.82$) การได้รับโอกาสในการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ($\mu = 3.80$)บริษัทมอบอำนาจให้ท่านรับผิดชอบในการทำงานตามความสามารถของท่าน ($\mu = 3.78$) การนำเทคนิคความรู้ที่มีอยู่มาใช้ในการแก้ปัญหาทุกครั้ง ($\mu = 3.75$) การสามารถเอาชนะอุปสรรคและความยากของงานได้อย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา ($\mu = 3.74$) ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ตัดสินใจแทนในเรื่องการทำงาน ($\mu = 3.74$) งานที่ท่านทำเป็นงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ($\mu = 3.60$) ยอดขายตรงตามเป้าที่กำหนดไว้ ($\mu = 3.54$) พนักงานชายเป็นอาชีพที่ได้รับเกียรติในสังคม ($\mu = 3.50$) การมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน ($\mu = 3.43$) การถูกขอให้เป็นผู้สรุปประเด็นและแนวทางแก้ปัญหาในแผนก ($\mu = 3.42$) งานที่ต้องทำมีความแปลกใหม่ไม่เหมือนกันทุก ๆ วัน ($\mu = 3.42$)

ส่วนด้านที่พนักงานชายที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ มี 5 ข้อ คือ การคิดว่าได้รับการเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนตามความสามารถของท่าน ($\mu = 3.20$) บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดริเริ่มและใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ($\mu = 3.15$) ท่านมีโอกาสดำเนินงานตามวิธีการของตนเอง ($\mu = 3.14$) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านเป็นที่ยอมรับต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 3.11$) การได้รับการบอกกล่าวถึง Career path ในอนาคตอย่างชัดเจน ($\mu = 2.88$)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของ
พนักงานขายที่มีต่อการทำงานของบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด

ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน			ระดับ , ความ พึงพอใจ
μ			σ
ด้านนโยบายและการบริหารงาน			
1. นโยบายของบริษัทมีความชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติตาม	3.2200	.7730	เฉยๆ
2. ท่านสามารถหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ในบริษัทได้ สะดวกรวดเร็ว	3.5600	.7152	พึงพอใจ
3. การให้รางวัลใจจะขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานดีและบรรลุวัตถุประสงค์นั้น	3.3800	.7886	เฉยๆ
4. หลักเกณฑ์การประเมินผลงานเป็นไปอย่างยุติธรรม	3.2400	.8423	เฉยๆ
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา			
5. การได้รับความช่วยเหลือและร่วมมือปฏิบัติงานให้ลุล่วง	3.8800	.7559	พึงพอใจ
6. เพื่อนร่วมงานให้ความจริงใจและสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ท่านเสมอ	3.8200	.6572	พึงพอใจ
7. ผู้บังคับบัญชาจะช่วยเหลือท่านทุกครั้งเมื่อท่านได้ร้องขอ	3.5700	.9873	พึงพอใจ
8. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนทนสนมและรู้สึกเป็นกันเองกับท่าน***	3.0200	.8285	เฉยๆ
ด้านเงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน			
9. ท่านได้รับการปรับขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม	3.2100	.8680	เฉยๆ
10. ค่าน้ำมันที่ท่านได้มีความเหมาะสมและยุติธรรม	3.2100	.9460	เฉยๆ
11. ผลตอบแทนเมื่อท่านสามารถทำยอดขายให้เกินเป้าหมายที่ตั้งไว้	3.1800	.8454	เฉยๆ
12. รางวัลพิเศษในการจูงใจเพื่อกระตุ้นยอดขายให้เกิดเป้าหมายที่ตั้งไว้	2.8700	.8605	เฉยๆ
13. สวัสดิการต่างๆของบริษัท เช่น สิทธิการให้วันลา ค่ารักษาพยาบาล และเงินช่วยเหลืออื่นๆ	3.7800	.7328	พึงพอใจ
ด้านการควบคุมผู้บังคับบัญชา			
14. การทำงานที่มีอิสระและไม่ถูกติดตามอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา***	3.2500	.9679	เฉยๆ
15. การได้รับคำสั่งให้ทำงานที่ต้องใช้ความสามารถสูง	3.3200	.8273	เฉยๆ
16. การได้คำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหาต่างๆ	3.3800	1.0028	เฉยๆ
17. ความรู้ความสามารถในการทำงานของผู้บังคับบัญชา	3.4800	.9690	พึงพอใจ

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 3 พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานขายที่ตอบแบบสอบถามจะมีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัย
 คำจูนในข้อต่างๆ ในระดับเฉยๆ ซึ่งประกอบไปกับการให้รางวัลใจจะขึ้นกับผลการปฏิบัติงานดีและบรรลุ
 วัตถุประสงค์เท่านั้น ($\mu = 3.38$) การได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ($\mu = 3.38$)
 การได้รับคำสั่งให้ทำงานที่ต้องใช้ความสามารถสูง ($\mu = 3.32$) การทำงานที่มีอิสระและไม่ถูกติดตามอย่าง
 ใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.25$) หลักเกณฑ์ประเมินผลงานเป็นไปอย่างยุติธรรม ($\mu = 3.24$) นโยบาย
 ของบริษัทมีความชัดเจน และง่ายต่อการปฏิบัติ ตาม ($\mu = 3.22$) การได้รับการปรับขึ้นเงินเดือนอย่าง
 ยุติธรรม ($\mu = 3.21$) ค่าจ้างที่ได้รับเหมาะสมและยุติธรรม ($\mu = 3.21$) ผลตอบแทนเมื่อท่านสามารถทำ
 ยอดขายได้เกินเป้าหมายที่ตั้งไว้ ($\mu = 3.18$) ผู้บังคับบัญชาให้ความสนทนสนมและรู้สึกเป็นกันเอง ($\mu = 3.02$)
 รางวัลพิเศษในการจูงใจเพื่อกระตุ้นยอดขายให้เกินเป้าหมายที่ตั้งไว้ ($\mu = 2.87$)

นอกจากนี้ พบว่า พนักงานขายที่ตอบแบบสอบถามจะมีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยคำจูนในข้อ
 ต่างๆ ในระดับพึงพอใจ ซึ่งประกอบไปด้วย การได้รับความช่วยเหลือและร่วมมือปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปได้ดี
 ($\mu = 3.88$) เพื่อนร่วมงานให้ความจริงใจและสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ท่านเสมอ ($\mu = 3.82$) สวัสดิการต่าง ๆ
 ของบริษัท เช่น สิทธิการใช้วันลา ค่ารักษาพยาบาล และเงินช่วยเหลือ อื่น ๆ ($\mu = 3.78$) ผู้บังคับบัญชาจะ
 ช่วยเหลือท่านทุกครั้งเมื่อท่านได้ร้องขอ ($\mu = 3.57$) ท่านสามารถหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ใน
 บริษัทได้สะดวกและรวดเร็ว ($\mu = 3.56$) ความรู้ความสามารถในการทำงานของผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.48$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อบัจจยจุใจและบัจจยค้ำจุนในการทำงาน
ของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานของบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด

บัจจยจุใจและบัจจยค้ำจุนในการทำงาน			ระดับ ความ พึงพอใจ
	μ	σ	
บัจจยจุใจในการทำงาน			
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.71	.78	พึงพอใจ
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	3.40	.73	พึงพอใจ
3. ด้านลักษณะงาน	3.52	.79	พึงพอใจ
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.79	.73	พึงพอใจ
5. ด้านความก้าวหน้า	3.26	.80	เฉย ๆ
บัจจยค้ำจุนในการทำงาน			
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.35	.78	เฉย ๆ
7. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.57	.81	พึงพอใจ
8. ด้านเงินเดือนสวัสดิการและค่าตอบแทน	3.25	.85	เฉย ๆ
9. ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	3.36	.94	เฉย ๆ

จากตาราง 4 พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานขายที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจที่มีต่อบัจจยจุใจ ในระดับพึงพอใจ ดังนี้ ด้านความรับผิดชอบรวม ($\mu = 3.79$) ด้านความสำเร็จในการทำงานรวม ($\mu = 3.71$) ด้านลักษณะงานรวม ($\mu = 3.52$) ด้านการได้รับการยอมรับรวม ($\mu = 3.40$) ส่วนด้านความก้าวหน้ารวม ($\mu = 3.26$) อยู่ในระดับเฉย ๆ

บัจจยค้ำจุนในการทำงาน พนักงานขายที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจที่มีต่อบัจจยค้ำจุนในการทำงานในระดับเฉย ๆ ได้แก่ ด้านการควบคุมบังคับบัญชารวม ($\mu = 3.36$) ด้านนโยบายและการบริหารรวม ($\mu = 3.35$) ด้านเงินเดือนสวัสดิการและค่าตอบแทนรวม ($\mu = 3.25$) ยกเว้นด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชารวม ($\mu = 3.57$) อยู่ในระดับพึงพอใจ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานของบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด โดยจำแนกตามความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์

ตอนนี้เป็นารเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานของบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด โดยจำแนกตามความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังแสดงในตาราง

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 พนักงานขายที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1.1 พนักงานขายที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานขายที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานขายที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน



ตาราง 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อปัจจัยจูงใจในด้านต่างๆ ระหว่างพนักงานขายที่มีระดับอายุแตกต่างกัน

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.722	3	.907	1.166	.327
	ภายในกลุ่ม	74.718	96	.778		
	รวม	77.440	99			
ด้านการได้รับการยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	1.111	3	.370	.359	.783
	ภายในกลุ่ม	99.079	96	1.032		
	รวม	100.190	99			
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.197	3	.339	.470	.704
	ภายในกลุ่ม	81.553	96	.850		
	รวม	82.750	99			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	1.707	3	.569	.658	.580
	ภายในกลุ่ม	83.043	96	.865		
	รวม	84.750	99			
ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3.613	3	1.204	1.317	.273
	ภายในกลุ่ม	87.777	96	.914		
	รวม	91.390	99			
ปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.314	3	1.105	.952	.419
	ภายในกลุ่ม	111.436	96	1.161		
	รวม	114.750	99			

จากตาราง 5 พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานกับอายุ มีค่า Probability เท่ากับ .419 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ในการทำงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีค่า Probability เท่ากับ .327, .783, .704, .580

และ .273 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานชายที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1.2 พนักงานชายที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างในการทำงานโดยภาพรวม แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานชายที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานชายที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างในการทำงานแตกต่างกัน



ตาราง 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อปัจจัยคำจูนในด้านต่างๆ ระหว่างพนักงานชายที่มีระดับอายุแตกต่างกัน

ปัจจัยคำจูนในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านนโยบายและการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	3.613	3	1.204	1.317	.273
	ภายในกลุ่ม	87.777	96	.914		
	รวม	91.390	99			
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	.820	3	.273	.272	.845
	ภายในกลุ่ม	96.490	96	1.005		
	รวม	97.310	99			
ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	3.209	3	1.070	1.226	.305
	ภายในกลุ่ม	83.781	96	.873		
	รวม	86.990	99			
ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	1.408	3	.469	.419	.740
	ภายในกลุ่ม	107.592	96	1.121		
	รวม	109.000	99			
ปัจจัยคำจูนในการทำงานโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.255	3	1.085	.997	.398
	ภายในกลุ่ม	104.455	96	1.088		
	รวม	107.710	99			

จากตาราง 6 พบว่า ปัจจัยคำจูนในการทำงานกับอายุ มีค่า Probability เท่ากับ .398 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานชายที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนในการทำงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน และด้านการควบคุมบังคับบัญชา มีค่า Probability เท่ากับ .273, .845, .305 และ .740 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานชายที่มีระดับอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน และด้านการควบคุมบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2.1 พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน



ตาราง 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตจบใหม่ในการทำงานระหว่างพนักงานขายที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทหรือสูงกว่า

บัณฑิตจบใหม่ในการทำงาน	ปริญญาตรี (n = 69)			ปริญญาโท หรือสูงกว่า (n = 31)			t	P
	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ		
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.13	.86	เฉยๆ	3.23	.96	เฉยๆ	-.497	.620
2. ด้านการได้รับยอมรับ	2.52	.96	ไม่ พึงพอใจ	2.40	1.09	ไม่ พึงพอใจ	-1.01	.314
3. ด้านลักษณะงาน	2.07	.85	ไม่ พึงพอใจ	2.65	.95	เฉยๆ	-3.01**	.003
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.20	.96	เฉยๆ	3.35	.84	เฉยๆ	-.758	.450
5. ด้านความก้าวหน้า	3.14	.96	เฉยๆ	3.29	.97	เฉยๆ	-.698	.487
บัณฑิตจบใหม่ในการทำงาน โดยภาพรวม	2.45	1.04	ไม่ พึงพอใจ	2.77	1.15	เฉยๆ	-1.403	.164

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานกับระดับการศึกษา มีค่า Probability เท่ากับ .164 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน มีค่า Probability เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานขายที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานมากกว่าพนักงานขายที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ($\mu = 2.07, 2.65$)

นอกจากนี้ พบว่า ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่า Probability เท่ากับ .620, .314, .450 และ .487 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2.2 พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยคำจูนในการทำงานระหว่างพนักงานขายที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทหรือสูงกว่า

ปัจจัยคำจูนในการทำงาน	ปริญญาตรี (n = 69)			ปริญญาโท หรือสูงกว่า (n = 31)			t	P
	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ		
1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.14	.96	เฉยๆ	3.29	.97	เฉยๆ	-.698	.487
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	2.43	1.05	ไม่พึงพอใจ	2.23	.85	ไม่พึงพอใจ	.975	.325
3. ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน	3.03	.95	เฉยๆ	2.97	.91	เฉยๆ	.301	.764
4. ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	2.90	1.03	เฉยๆ	2.90	1.11	เฉยๆ	-.021	.984
ปัจจัยคำจูนในการทำงานโดยภาพรวม	2.78	1.08	เฉยๆ	2.74	.97	เฉยๆ	.179	.858

จากตาราง 8 พบว่า ปัจจัยคำจูนในการทำงานกับระดับการศึกษา มีค่า Probability เท่ากับ .858 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนสวัสดิการ และค่าตอบแทน ด้านการควบคุมบังคับบัญชา มีค่า Probability เท่ากับ .487, .325, .764 และ .984 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนในการทำงาน

ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน และด้านการควบคุมบังคับบัญชา แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 พนักงานชายที่มีตำแหน่งงานระดับต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3.1 พนักงานชายที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานชายที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานชายที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน แตกต่างกัน



ตาราง 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานระหว่างพนักงานขายระดับปฏิบัติการกับพนักงานขายระดับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	พนักงานขายระดับปฏิบัติการ (n =66)			พนักงานขายระดับหัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชา (n = 34)			t	P
	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ		
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.11	.91	เฉยๆ	3.26	.83	เฉยๆ	-.849	.398
2. ด้านการได้รับยอมรับ	2.35	.92	ไม่ พึงพอใจ	3.06	1.01	เฉยๆ	-3.534**	.001
3. ด้านลักษณะงาน	2.12	.83	ไม่ พึงพอใจ	2.50	1.02	ไม่ พึงพอใจ	-1.992*	0.049
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.15	.93	เฉยๆ	3.44	.89	พึงพอใจ	-1.492	.139
5. ด้านความก้าวหน้า	2.95	.97	เฉยๆ	3.65	.77	พึงพอใจ	-3.617**	.000
ปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวม	2.32	3.00	ไม่ พึงพอใจ	3.00	1.10	เฉยๆ	-3.130**	.002

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานกับระดับตำแหน่งงาน มีค่า Probability เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า พนักงานขายที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานขายระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานน้อยกว่าพนักงานขายระดับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ($\mu = 2.32, 3.00$)

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการยอมรับ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่า Probability เท่ากับ .001, .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 และ ด้านลักษณะงาน มีค่า Probability เท่ากับ .049 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า พนักงานขายที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับ และด้านลักษณะงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานขายระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับน้อยกว่าพนักงานขายระดับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ($\mu = 2.35, 3.06$) ส่วนด้านลักษณะงานพนักงานขายระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานขายระดับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ($\mu = 2.12, 2.50$) และในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานขายระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานขายระดับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ($\mu = 2.95, 3.65$)

นอกจากนี้ พบว่า ในด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านความรับผิดชอบ มีค่า Probability เท่ากับ .398 และ .139 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3.2 พนักงานขายที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูงใจในการทำงาน แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานขายที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูงใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานขายที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูงใจในการทำงาน แตกต่างกัน

ตาราง 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยคำจุนในการทำงานระหว่างพนักงานขายระดับปฏิบัติการกับพนักงานขายระดับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยคำจุนในการทำงาน	พนักงานขายระดับปฏิบัติการ (n =66)			พนักงานขายระดับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (n = 34)			t	P
	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ		
1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	2.95	.97	เฉยๆ	3.65	.77	พึงพอใจ	-3.617**	.000
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	2.35	1.13	เฉยๆ	2.41	.66	เฉยๆ	-.354	.724
3. ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน	2.91	.96	เฉยๆ	3.21	.88	เฉยๆ	-1.509	.134
4. ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	2.83	1.09	เฉยๆ	3.03	.97	เฉยๆ	-.884	.379
ปัจจัยคำจุนในการทำงานโดยภาพรวม	2.61	1.05	เฉยๆ	3.06	.98	เฉยๆ	-2.018*	.046

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 10 พบว่า ปัจจัยคำจุนในการทำงานกับระดับตำแหน่งงาน มีค่า Probability เท่ากับ .046 ซึ่งน้อยกว่า .05 ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า พนักงานขายที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจุนในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตาม

สมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานขายระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยค่าจูงในการทำงานน้อยกว่าพนักงานขายระดับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ($\mu = 2.61, 3.06$)

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีค่า Probability เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูงในด้านนโยบายและการบริหารงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานขายระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยค่าจูงในการดำเนินนโยบายและการบริหารงานน้อยกว่าพนักงานขายระดับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ($\mu = 2.95, 3.65$)

นอกจากนี้ พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ค่า Probability มีค่าเท่ากับ .724, .134 และ .379 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูงในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน ด้านการควบคุมบังคับบัญชาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 พนักงานขายที่มีระดับรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4.1 พนักงานขายที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานขายที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานขายที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน แตกต่างกัน

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อปัจจัยจูงในการทำงาน ระหว่างพนักงานขายที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.007	3	.336	.421	.738
	ภายในกลุ่ม	76.443	96	.796		
	รวม	77.440	99			
ด้านการได้รับการยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	6.537	3	2.179	2.234	.089
	ภายในกลุ่ม	93.653	96	.976		
	รวม	100.190	99			
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.574	3	1.858	2.311	.081
	ภายในกลุ่ม	77.176	96	.804		
	รวม	82.750	99			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	4.314	3	1.438	1.716	.169
	ภายในกลุ่ม	80.436	96	.838		
	รวม	84.750	99			
ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	5.556	3	1.852	2.071	.109
	ภายในกลุ่ม	85.834	96	.894		
	รวม	91.390	99			
ปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	9.803	3	1.268	1.989	.055
	ภายในกลุ่ม	104.947	96	1.093		
	รวม	114.750	99			

จากตาราง 11 พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานกับระดับรายได้ต่อเดือน มีค่า Probability เท่ากับ .055 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีค่า Probability เท่ากับ .738, .089, .081, .169 และ .109 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4.2 พนักงานขายที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานขายที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานขายที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างในการทำงานแตกต่างกัน



ตาราง 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อปัจจัยคำจุนในด้านต่างๆ ระหว่างพนักงานขายที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

ปัจจัยคำจุนในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านนโยบายและการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	5.556	3	1.852	2.071	.109
	ภายในกลุ่ม	85.834	96	.894		
	รวม	91.390	99			
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	1.841	3	.614	.617	.606
	ภายในกลุ่ม	95.469	96	.994		
	รวม	97.310	99			
ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	6.378	3	2.126	2.532	.062
	ภายในกลุ่ม	80.612	96	.840		
	รวม	86.990	99			
ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	6.412	3	2.137	2.000	.119
	ภายในกลุ่ม	102.588	96	1.069		
	รวม	109.00	99			
ปัจจัยคำจุนในการทำงานโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.982	3	.994	.911	.439
	ภายในกลุ่ม	104.728	96	1.091		
	รวม	107.710	99			

จากตาราง 12 พบว่า ปัจจัยคำจุนในการทำงานกับระดับรายได้ต่อเดือน มีค่า Probability เท่ากับ .439 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจุนในการทำงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน และด้านการควบคุมบังคับบัญชา มีค่า Probability เท่ากับ .109, .606, .062 และ .119 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน และ

ด้านการควบคุมบังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 พนักงานชายที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5.1 พนักงานชายที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานชายที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานชายที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน



ตาราง 13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยงู่ในการทำงานในด้านต่างๆ ระหว่างพนักงานขายที่มีอายุนานแตกต่างกัน

ปัจจัยงู่ในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	9.205	3	3.068	4.317**	.007
	ภายในกลุ่ม	68.235	96	.711		
	รวม	77.440	99			
ด้านการได้รับการยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	3.827	3	1.276	1.271	.289
	ภายในกลุ่ม	96.363	96	1.004		
	รวม	100.190	99			
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.287	3	.429	.505	.679
	ภายในกลุ่ม	81.463	96	.849		
	รวม	82.750	99			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	1.130	3	.377	.432	.730
	ภายในกลุ่ม	83.620	96	.871		
	รวม	84.750	99			
ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	4.286	3	1.429	1.574	.201
	ภายในกลุ่ม	87.104	96	.907		
	รวม	91.390	99			
ปัจจัยงู่ในการทำงานโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.349	3	1.116	.962	.414
	ภายในกลุ่ม	111.401	96	1.160		
	รวม	114.750	99			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 พบว่า ปัจจัยงู่ในการทำงานกับอายุนาน มีค่า Probability เท่ากับ .414 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีอายุนานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยงู่ในการทำงานโดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่า Probability เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า พนักงานชายที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

นอกจากนี้ พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีค่า Probability เท่ากับ .289, .679, .730, และ .201 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานชายที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานชายที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงในด้านความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD ปรากฏผลดังตาราง 14

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงในด้านความสำเร็จในการทำงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	μ ความสำเร็จ ในการทำงาน	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 5 ปี	6 – 10 ปี	11 – 15 ปี	16 ปี ขึ้นไป
		3.06	3.39	2.66	3.75
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	3.06	-	.110	.099	.133
6 – 10 ปี	3.39			.002**	.416
11 – 15 ปี	2.66				.021*
16 ปีขึ้นไป	3.75				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานชายที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี มีความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการทำงานแตกต่างจากผู้ที่มีอายุงาน 11 - 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานชายที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี ($\mu = 3.39$) มีความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการทำงานมากกว่าพนักงานชายที่มีอายุงาน 11 - 15 ปี ($\mu = 2.66$)

นอกจากนี้ พบว่า พนักงานชายที่มีอายุงาน 11 - 15 ปี มีความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการทำงานแตกต่างจากผู้ที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานชายที่มีอายุงาน 11 - 15 ปี ($\mu = 2.66$) มีความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการทำงานน้อยกว่าพนักงานชายที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป ($\mu = 3.75$)

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5.2 พนักงานชายที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัย
 ค่าจูงในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานชายที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูงในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานชายที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูงในการทำงานแตกต่างกัน



ตาราง 15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยคำจูนในด้านต่าง ๆ ระหว่างพนักงานขายที่มีอายุนานแตกต่างกัน

ปัจจัยคำจูนในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านนโยบายและการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	4.286	3	1.429	1.574	.201
	ภายในกลุ่ม	87.104	96	.907		
	รวม	91.390	99			
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	11.404	3	3.801	4.248**	.007
	ภายในกลุ่ม	85.906	96	.895		
	รวม	97.310	99			
ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	3.140	3	1.047	1.198	.315
	ภายในกลุ่ม	83.850	96	.873		
	รวม	86.990	99			
ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3.869	3	1.290	1.178	.322
	ภายในกลุ่ม	105.131	96	1.095		
	รวม	109.000	99			
ปัจจัยคำจูนในการทำงานโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.955	3	1.985	1.873	.139
	ภายในกลุ่ม	101.755	96	1.060		
	รวม	107.710	99			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 พบว่า ปัจจัยคำจูนในการทำงานกับอายุนาน มีค่า Probability เท่ากับ .139 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีอายุนานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนในการทำงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีค่า Probability เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า พนักงานขายที่มีอายุนานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

นอกจากนี้ พบว่า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน และด้านการควบคุมบังคับบัญชา มีค่า Probability เท่ากับ .201, .315, และ .322 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานชายที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน และด้านการควบคุมบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานชายที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยสูงในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD ปรากฏผลดังตาราง 16

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยสูงในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	μ ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับ บัญชา	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 5 ปี	6 – 10 ปี	11 – 15 ปี	16 ปี ขึ้นไป
		2.34	2.08	2.95	2.75
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	2.34	-	.253	.027*	.424
6 – 10 ปี	2.08		-	.001**	.182
11 – 15 ปี	2.95			-	.696
16 ปีขึ้นไป	2.75				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานชายที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา แตกต่างจากผู้ที่มีอายุงาน 11 – 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานชายที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ($\mu = 2.34$) มีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในการทำงานน้อยกว่าพนักงานชายที่มีอายุงาน 11 – 15 ปี ($\mu = 2.95$)

นอกจากนี้ พบว่า พนักงานชายที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี มีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากผู้ที่มีอายุงาน 11 – 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กล่าวคือ พนักงานชายที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี ($\mu = 2.08$) มีความพึงพอใจด้านสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในการทำงานน้อยกว่าพนักงานชายที่มีอายุงาน 11 - 15 ปี ($\mu = 2.95$)

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 พนักงานชายที่มีตลาดที่รับผิดชอบต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6.1 พนักงานชายที่มีตลาดที่รับผิดชอบต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานชายที่มีตลาดที่รับผิดชอบต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานชายที่มีตลาดที่รับผิดชอบต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน



ตาราง 17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ระหว่างพนักงานขายที่รับผิดชอบ ตลาดอุตสาหกรรมกับตลาดอุปโภค – บริโภค

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	ตลาดอุตสาหกรรม (n =70)			ตลาดอุปโภค-บริโภค (n = 30)			t	P
	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ		
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.20	.81	เฉยๆ	3.07	1.05	เฉยๆ	.689	.492
2. ด้านการได้รับยอมรับ	2.49	1.09	ไม่ พึงพอใจ	2.83	.75	เฉยๆ	-1.846	.069
3. ด้านลักษณะงาน	2.23	1.00	ไม่ พึงพอใจ	2.30	.70	ไม่ พึงพอใจ	-.356	.722
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.17	.93	เฉยๆ	3.43	.90	พึงพอใจ	-1.302	.196
5. ด้านความก้าวหน้า	3.17	.93	เฉยๆ	3.43	.90	พึงพอใจ	-1.302	.196
ปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวม	2.46	1.11	ไม่ พึงพอใจ	2.77	.97	เฉยๆ	-1.322	.189

จากตาราง 17 พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมกับตลาดสินค้าที่รับผิดชอบ มีค่า Probability เท่ากับ .189 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีตลาดสินค้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ค่า Probability มีค่าเท่ากับ .492, .069, .722, .196, และ .196 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีตลาดที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6.2 พนักงานขายที่มีตลาดที่รับผิดชอบต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานขายที่มีตลาดที่รับผิดชอบต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานขายที่มีตลาดที่รับผิดชอบต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนในการทำงานแตกต่างกัน



ตาราง 18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยค่าจ้างในการทำงานระหว่างผู้ที่รับผิดชอบตลาด
อุตสาหกรรมกับตลาดอุปโภค – บริโภค

ปัจจัยค่าจ้างในการทำงาน	ตลาดอุตสาหกรรม (n =70)			ตลาดอุปโภค-บริโภค (n = 30)			t	P
	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ		
1. ด้านนโยบายและการ บริหารงาน	3.17	.99	เฉยๆ	3.23	.90	เฉยๆ	-.294	.769
2. ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับ บัญชา	2.19	.82	ไม่ พึงพอ ใจ	2.80	.12	เฉยๆ	-2.532*	.015
3. ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน	2.96	.89	เฉยๆ	3.12	1.04	เฉยๆ	-.860	.392
4. ด้านการควบคุมบังคับ บัญชา	2.83	1.06	เฉยๆ	3.07	1.01	เฉยๆ	-1.040	.301
ปัจจัยค่าจ้างในการทำงาน โดยภาพรวม	2.63	1.05	เฉยๆ	3.10	.96	เฉยๆ	-2.107*	.038

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 พบว่า ปัจจัยค่าจ้างในการทำงานโดยภาพรวมกับตลาดที่รับผิดชอบ มีค่า Probability เท่ากับ .038 ซึ่งน้อยกว่า .05 ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า พนักงานขายที่มีตลาดที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานขายที่รับผิดชอบตลาดอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยค่าจ้างในการทำงานน้อยกว่าพนักงานขายที่รับผิดชอบตลาดอุปโภค -บริโภค ($\mu = 2.63, 3.10$)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีค่า Probability เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า พนักงานขายที่มีตลาดที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนด้านนโยบายและการบริหารงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานขายที่รับผิดชอบตลาดอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยคำจูนในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาน้อยกว่าพนักงานขายที่รับผิดชอบตลาดอุปโภค-บริโภค ($\mu = 2.19, 2.80$)

นอกจากนี้ พบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ค่า Probability มีค่าเท่ากับ .769, .392 และ .301 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีตลาดที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน ด้านการควบคุมบังคับบัญชาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้



ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารองค์การที่พนักงานขายพึงพอใจมากที่สุดและไม่พึงพอใจมากที่สุด ซึ่งได้จากแบบสอบถามปลายเปิด

จากแบบสอบถามปลายเปิด พบว่า พนักงานขายที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารองค์การที่พนักงานขายพึงพอใจมากที่สุดและไม่พึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

ตาราง 19 ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารองค์การที่พนักงานขายพึงพอใจมากที่สุด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารองค์การที่พนักงานขายพึงพอใจมากที่สุด	ความถี่	ร้อยละ
1. มีระบบการบริหารแบบกว้างและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการทำงานอย่างเต็มที่	19	51.4
2. การทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือกันในองค์กร	5	13.5
3. มีความยุติธรรมและใช้หลักเหตุผลในการบริหารงาน	2	5.40
4. ให้ค่าตอบแทนสูง	2	5.40
5. มีการปรับเปลี่ยนที่ดีและสม่ำเสมอ	2	5.40
6. มีการนำระบบไอทีเข้ามาใช้ในการทำงาน, มีระบบการสนับสนุนการทำงาน	2	5.40
7. มีความก้าวหน้าในงาน	1	2.7
8. มีระบบ Logistic ที่ดี	1	2.7
9. วิสัยทัศน์ในการบริหารงานมีความชัดเจน ทำให้สามารถกำหนดทิศทางในการทำงานได้ถูกต้อง	1	2.7
10. มีระบบบริหารที่เป็นแบบเดียวกันทั่วโลก	1	2.7
11. มีระบบการพัฒนาบุคลากรดี	1	2.7
รวม	37	100

จากตาราง 19 พบว่า ลักษณะการบริหารองค์การที่พนักงานขายพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ มีระบบการบริหารแบบกว้างและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการทำงานอย่างเต็มที่ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาได้แก่ การทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือกันในองค์กร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และ มีความยุติธรรมและใช้หลักเหตุผลในการบริหารงาน, ให้ค่าตอบแทนสูง, มีการปรับเปลี่ยนที่ดีและสม่ำเสมอ, มีการนำระบบไอทีเข้ามาใช้ในการทำงานและมีระบบการสนับสนุนการทำงาน ด้านละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40

ตาราง 20 ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารองค์การที่พนักงานขายไม่พึงพอใจมากที่สุด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารองค์การที่ พนักงานขายไม่พึงพอใจมากที่สุด	ความถี่	ร้อยละ
1. มีการบริหารองค์การแบบหลายชั้นตอน มีระบบ ระเบียบมากไป ทำให้ ตัดสินใจไม่ทันต่อเหตุการณ์	7	26.0
2. ไม่มีความยุติธรรม อคติ เผด็จการ	5	18.5
3. ใช้ระบบอาวุโสในการทำงาน มีความกดดัน	4	14.8
4. ไม่เคารพความคิดของผู้อื่น,ไม่เชื่อมั่นผู้อื่น	2	7.40
5. ระบบการบังคับบัญชาไม่ดี	2	7.40
6. จัดคนไม่เหมาะกับงาน	1	3.70
7. มีการเปลี่ยนแปลงโดยมิได้บอกล่วงหน้า	1	3.70
8. การบริหารมีทิศทางที่ไม่แน่นอน	1	3.70
9. การประสานงานระหว่างแผนกไม่ดี	1	3.70
10. ขาดการสื่อสารภายในองค์กร	1	3.70
11. ขาดการลงทุนที่ส่งผลในระยะยาว	1	3.70
12. มีระบบเอกสารมากเกินไป จนไม่มีเวลาวางแผนการขาย	1	3.70
รวม	27	100

จากตาราง 20 พบว่า ลักษณะการบริหารองค์การที่พนักงานขายไม่พึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ มีการบริหารองค์การแบบหลายชั้นตอน มีระบบ ระเบียบมากไป ทำให้ตัดสินใจไม่ทันต่อเหตุการณ์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 26 รองลงมาได้แก่ ไม่มีความยุติธรรม อคติ เผด็จการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และ ใช้ระบบอาวุโสในการทำงาน มีความกดดัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ต้องการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงาน บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด โดยเปรียบเทียบในด้านปัจจัยจูงในการทำงานและปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน เพื่อที่จะได้นำข้อมูลเสนอแนะต่อผู้บริหารฝ่ายขายเพื่อนำไปวิเคราะห์และวางนโยบายในการบริหารและนำไปปรับใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจของการทำงานในกลุ่มพนักงานขาย ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายของบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัดที่มีต่อ ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนสวัสดิการและค่าตอบแทน การควบคุมบังคับบัญชา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายระดับปฏิบัติการและระดับผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารระดับต้น โดยจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระดับรายได้ อายุงาน และตลาดสินค้าที่รับผิดชอบ
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายที่มีต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานขายที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
2. พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
3. พนักงานขายที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
4. พนักงานขายที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
5. พนักงานขายที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
6. พนักงานขายที่รับผิดชอบตลาดสินค้าต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

วิธีการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานขายบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด เป็นระดับตำแหน่งงานผู้ปฏิบัติการ จำนวน 66 คน และระดับผู้บังคับบัญชา จำนวน 34 คน รวมทั้งหมด 100 คน โดยทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวนประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานของพนักงานขาย บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานของพนักงานขาย บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านงาน 5 ด้าน คือ

ความสำเร็จในการทำงาน	4 ข้อ
การได้รับการยอมรับนับถือ	4 ข้อ
ลักษณะงาน	4 ข้อ
ความรับผิดชอบในงาน	4 ข้อ
ความก้าวหน้าในการทำงาน	4 ข้อ

2. ด้านสิ่งแวดล้อมของงาน 4 ด้าน คือ

นโยบายและการบริหารงาน	4 ข้อ
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4 ข้อ
เงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน	5 ข้อ
การควบคุมบังคับบัญชา	4 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลในแบบสอบถามที่ได้รับมาจะทำการรวมเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ แปลงข้อมูลและเข้ารหัส เพื่อทำการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดย

- วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร ในรูปของความถี่ และ ร้อยละ
- วิเคราะห์ปัจจัยในงานในการทำงานและปัจจัยค่าจูงในการทำงานในรูปของค่า (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เป็นรายด้านและรายข้อ
- ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1, 4-5 โดยใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95
- ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2-3, 6 โดยใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติทดสอบ t – test
- การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่พนักงานขายมีความพึงพอใจมาก และไม่พึงพอใจในรูปของความถี่และร้อยละ

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. ด้านข้อมูลส่วนตัว จากการแยกข้อมูลของกลุ่มประชากร พบว่า พนักงานขายส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59 ซึ่งโดยมากมีอายุอยู่ระหว่าง 29 – 36 ปี ถึง 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 69 นอกจากนี้พบว่าพนักงานขายที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นพนักงานขายระดับปฏิบัติการจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 66 โดยมากมีรายได้ 30,001 – 50,000 บาทต่อเดือน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58 และเป็นพนักงานขายที่ดูแลตลาดสินค้าอุตสาหกรรมถึง 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70

2. ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของ พนักงานขายบริษัท 3 เอ็ม ประเทศไทย จำกัด พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานขายที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับพึงพอใจ ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ($\mu = 3.79$) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\mu = 3.71$) ด้านลักษณะงาน ($\mu = 3.52$) ด้านการได้รับการยอมรับ ($\mu = 3.40$) แต่ด้านความก้าวหน้า ($\mu = 3.26$) อยู่ในระดับเฉย ๆ เมื่อพิจารณาปัจจัยคำจูงใจในการทำงานจะพบว่าส่วนใหญ่อยู่ระดับเฉย ๆ ได้แก่ ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ($\mu = 3.36$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($\mu = 3.35$) ด้านเงินเดือนสวัสดิการ และค่าตอบแทน ($\mu = 3.25$) ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.57$) อยู่ระดับพึงพอใจ

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานของบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด โดยจำแนกตามความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ ได้ผลดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 พนักงานขายที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า

3.1.1 ปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมกับอายุ มีค่า Probability เท่ากับ .419 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีค่า Probability เท่ากับ .327, .783, .704, .580 และ .273 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.1.2 ปัจจัยคำจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมกับอายุ มีค่า Probability เท่ากับ .398 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูงใจในการทำงานโดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน และด้านการควบคุมบังคับบัญชา มีค่า Probability เท่ากับ .273, .845, .305 และ .740 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน และด้านการควบคุมบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

3.2.1 ปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมกับระดับการศึกษา มีค่า Probability เท่ากับ .164 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน มีค่า Probability เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานขายที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานมากกว่าพนักงานขายที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ($\mu = 2.07, 2.65$) นอกจากนี้ พบว่า ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่า Probability เท่ากับ .620, .314, .450 และ .487 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2.2 ปัจจัยค่าจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมกับระดับการศึกษา มีค่า Probability เท่ากับ .858 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูงใจในการทำงานโดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนสวัสดิการ และค่าตอบแทน ด้านการควบคุมบังคับบัญชา มีค่า Probability เท่ากับ .487, .332, .764 และ .984 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูงใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนสวัสดิการและค่าตอบแทน และด้านการควบคุมบังคับบัญชา แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 พนักงานขายที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

3.3.1 ปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมกับระดับตำแหน่งงาน มีค่า Probability เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานขายระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยภาพรวม น้อยกว่าพนักงานขายระดับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ($\mu = 2.32, 3.00$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่า Probability เท่ากับ .001, .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 และ ด้านลักษณะงาน มีค่า Probability เท่ากับ .049 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับ และด้านลักษณะงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้าน

ความก้าวหน้าในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานขายระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับน้อยกว่าพนักงานขายระดับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ($\mu = 2.35, 3.06$) ส่วนด้านลักษณะงานพนักงานขายระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานขายระดับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ($\mu = 2.12, 2.50$) และในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานขายระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจพนักงานขายระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานขายระดับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ($\mu = 2.95, 3.65$) นอกจากนี้ พบว่า ในด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านความรับผิดชอบ มีค่า Probability เท่ากับ .398 และ .139 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3.2 ปัจจัยค่าจูงในการทำงานโดยรวมกับระดับตำแหน่งงาน มีค่า Probability เท่ากับ .046 ซึ่งน้อยกว่า .05 ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า พนักงานขายที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูงในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานขายระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยค่าจูงในการทำงานน้อยกว่าพนักงานขายระดับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ($\mu = 2.61, 3.06$) เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีค่า Probability เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูงด้านนโยบายและการบริหารงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานขายระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยค่าจูงในการดำเนินนโยบายและการบริหารงานน้อยกว่าพนักงานขายระดับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ($\mu = 2.95, 3.65$) นอกจากนี้พบว่าด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทนรวม ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ค่า Probability มีค่าเท่ากับ .724, .134 และ .379 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูงในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน ด้านการควบคุมบังคับบัญชาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 พนักงานขายที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

3.4.1 ปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมกับระดับรายได้ต่อเดือน มีค่า Probability เท่ากับ .055 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานในการทำงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีค่า Probability เท่ากับ .738, .089, .081, .169 และ .109 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับ

รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.4.2 ปัจจัยค่าจูงในการทำงานโดยรวมกับระดับรายได้ต่อเดือน มีค่า Probability เท่ากับ .439 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูงในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน และด้านการควบคุมบังคับบัญชา มีค่า Probability เท่ากับ .109, .606, .062 และ .119 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน และด้านการควบคุมบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 พนักงานขายที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

3.5.1 ปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมกับอายุงาน มีค่า Probability เท่ากับ .414 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่า Probability เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า พนักงานขายที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีค่า Probability เท่ากับ .289, .679, .730, และ .201 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.5.2 ปัจจัยค่าจูงในการทำงานโดยรวมกับอายุงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานขายที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ พบว่า พนักงานขายที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และ ค่าตอบแทน และด้านการควบคุมบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 พนักงานขายที่มีตลาดที่รับผิดชอบต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

3.6.1 ปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมกับตลาดสินค้าที่รับผิดชอบ มีค่า Probability เท่ากับ .189 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีตลาดสินค้าที่

รับผิดชอบแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ค่า Probability มีค่าเท่ากับ .492, .069, .722, .196, และ .196 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีตลาดที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6.2 ปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมกับตลาดที่รับผิดชอบ มีค่า Probability เท่ากับ .038 ซึ่งน้อยกว่า .05 ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า พนักงานขายที่มีตลาดที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานขายที่รับผิดชอบตลาดอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานน้อยกว่าพนักงานขายที่รับผิดชอบตลาดอุปโภค - บริโภค ($\mu = 2.63, 3.10$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีค่า Probability เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า พนักงานขายที่มีตลาดที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจด้านนโยบายและการบริหารงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานขายที่รับผิดชอบตลาดอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาน้อยกว่าพนักงานขายที่รับผิดชอบตลาดอุปโภค - บริโภค ($\mu = 2.19, 2.80$) นอกจากนี้ พบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ค่า Probability มีค่าเท่ากับ .769, .392 และ .301 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานขายที่มีตลาดที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน ด้านการควบคุมบังคับบัญชาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารองค์การที่พนักงานขายพึงพอใจมากที่สุดและไม่พึงพอใจมากที่สุด จากแบบสอบถามปลายเปิด พบว่า พนักงานขายที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารองค์การที่พนักงานขายพึงพอใจมากที่สุดและไม่พึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

4.1 ลักษณะการบริหารองค์การที่พนักงานขายพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ มีระบบการบริหารแบบกว้างและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการทำงานอย่างเต็มที่ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาได้แก่ การทำงานเป็นทีม มีการช่วยเหลือกันในองค์กร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และมีความยุติธรรมและใช้หลักเหตุผลในการบริหารงาน, ให้ค่าตอบแทนสูง, มีการปรับเปลี่ยนที่ดีและสม่ำเสมอ, มีการนำระบบไอทีเข้ามาใช้ในการทำงานและมีระบบการสนับสนุนการทำงาน ด้านละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40

4.2 ลักษณะการบริหารองค์การที่พนักงานขายไม่พึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ มีการบริหารองค์การแบบหลายขั้นตอน มีระบบ ระเบียบมากไป ทำให้ตัดสินใจไม่ทันต่อเหตุการณ์ จำนวน 7 คน

คิดเป็นร้อยละ 26 รองลงมาได้แก่ ไม่มีความยุติธรรม อดีต ผู้จัดการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และ ใช้ระบบอาวุโสในการทำงาน มีความกดดัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

จากผลการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานในบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด ต่อปัจจัยจุดใจและปัจจัยคำจุนโดยรายด้านและโดยภาพรวม ผู้วิจัยจะอภิปรายผลในประเด็นสำคัญ ๆ ที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจุดใจในการทำงานของ พนักงานขายที่มีต่อการทำงานของบริษัท 3 เอ็ม ประเทศไทย จำกัด พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานขายที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ที่ระดับความพึงพอใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จ ด้านลักษณะงาน และด้านการได้รับการยอมรับ แต่ด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับเฉย ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัท 3เอ็ม เป็นบริษัทที่มีผลิตภัณฑ์หลากหลายจึงต้องมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจและรับผิดชอบในการทำงานสูง มีอิสระในการคิด และวางแผนการทำงานด้วยตนเอง อีกทั้งยังสามารถปรึกษาปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับลูกค้าภายในประเทศ กับ 3เอ็ม สาขาต่างประเทศได้ตลอดเวลา สำหรับความก้าวหน้าที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเฉย ๆ นั้นเป็นเพราะบริษัท 3เอ็มมีระดับตำแหน่งงานฝ่ายขายเพียงแค่ 5 ระดับเท่านั้น จึงทำให้มีข้อจำกัดในด้านความก้าวหน้าและเติบโตในหน้าที่การงาน ส่วนปัจจัยคำจุนพบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานส่วนมากอยู่ในระดับเฉย ๆ เช่น ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน และด้านการควบคุมบังคับบัญชา ปัจจุบันบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทยได้นำระบบการบริหารงานแบบ Six Sigma เพื่อใช้ปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และจะมีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ซึ่งเป็นช่วงที่พนักงานขายจะต้องมีการปรับตัวในการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารแบบใหม่ สำหรับด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่อยู่ในระดับพึงพอใจ เพราะการเปลี่ยนแปลงใด ๆ จะสำเร็จลงได้จะต้องมีการร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงจะสามารถทำให้สำเร็จลงได้

2. จากผลการศึกษาค้นคว้าจากสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า พนักงานขายที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานต่อปัจจัยจุดใจและปัจจัยคำจุนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากบริษัท 3เอ็มเปิดโอกาสให้พนักงานขายทุกคนสามารถแสดงผลงานโดยไม่ขึ้นกับอายุของผู้ปฏิบัติงาน

3. จากผลการศึกษาค้นคว้าจากสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านลักษณะงานของปัจจัยจุดใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือพนักงานขายที่จบปริญญาโทหรือสูงกว่ามีความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านลักษณะงานสูงกว่าพนักงานขายที่จบปริญญาตรี อาจเป็นเพราะมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งมากกว่าในกรณีที่ผลงานออกมาเท่าเทียมกัน และผลการวิจัยได้สอดคล้องกับของ ประยุทธ์ เทพมังกรและคณะ (2539: 86-87) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นวิศวกรทั้งหมดจำนวน 302 คน จาก 50 บริษัท พบว่า วิศวกรที่จบปริญญาโทมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าวิศวกรที่จบปริญญาตรี ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานต่อปัจจัยคำจุนไม่มีความแตกต่างสำหรับพนักงานขายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

4. จากผลการศึกษาค้นคว้าจากสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า พนักงานขายที่มีระดับตำแหน่งงาน

แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจุดใจในการได้รับการยอมรับและด้านความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานชายที่มีระดับตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาจะมีความพึงพอใจต่อการได้รับการยอมรับและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้แล้วยังพบอีกว่าในด้านลักษณะงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานชายระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในลักษณะงานน้อยกว่าระดับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับสโรยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2542 : 137 - 139) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า บุคคลผู้มีระดับอาชีพสูงมักจะมีความพึงพอใจในงานของเขา เขามักจะได้ค่าจ้างดี และมีสภาพการทำงานที่ดีด้วย และงานของเขาก็มีเกียรติและเขาต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ เหล่านี้ล้วนเป็นเหตุผลที่ดีที่ทำให้เขามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น สำหรับปัจจัยค่าจ้างสามารถสรุปได้ว่าพนักงานชายระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อด้านนโยบายและการบริหารงานน้อยกว่าระดับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. จากผลการศึกษาค้นคว้าจากสมมติฐานข้อที่ 4 พบว่า พนักงานชายที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อปัจจัยจุดใจและปัจจัยค่าจ้างแตกต่างกันทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า หรือสามารถอธิบายได้เพิ่มเติม กล่าวคือ พนักงานชายที่ทำงานกับบริษัท 3เอ็มมานานหลายปี ก็จะได้รับการปรับขึ้นเงินเดือนทุกปี แต่จะขึ้นมากหรือน้อยก็ต้องขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของแต่ละคน

6. จากผลการศึกษาค้นคว้าจากสมมติฐานข้อที่ 5 พบว่า พนักงานชายที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจในด้านความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ พนักงานชายที่มีอายุงานระหว่าง 6 - 10 ปี มีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงานมากกว่าพนักงานชายที่มีอายุงานอยู่ระหว่าง 11 - 15 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อาจเป็นเพราะช่วง 6 - 10 ปี พนักงานชายของบริษัท 3เอ็มยังรู้สึกมั่นคงและสนุกกับการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเกี่ยวกับงานที่กำลังทำอยู่ แต่พนักงานชายที่มีอายุงานระหว่าง 11 - 15 ปี จะไม่ค่อยชอบการเปลี่ยนแปลงและต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มเติม พนักงานชายที่มีอายุงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงานมากกว่าพนักงานชายที่มีอายุงานระหว่าง 11 - 15 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนใหญ่ผู้ที่มีอายุงานมากกว่า 16 ปีขึ้นไปจะเป็นผู้บริหารระดับกลางของบริษัท ดังนั้นจึงมีความพึงพอใจและการสร้างความสำเร็จในการทำงานได้มากกว่าช่วงอายุงาน 11 - 15 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภาพร ไทยรุ่งโรจน์ (2542 : 52-53) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพอใจในการทำงานของพนักงานขายยา กรณีศึกษา บริษัท ไบโอดีโนเทค จำกัด ได้กล่าวไว้ว่า พนักงานชายที่มีระยะเวลาทำงานนานกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานชายที่ทำงานน้อยกว่า 3 ปี เฉลี่ยมีทัศนคติในปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำอยู่มีความเหมาะสมกับความถนัดของตนเอง ทำหาย และเป็นงานที่ต้องใช้เทคนิคควบคู่กันไป ความแตกต่างอายุงานมีผลต่อปัจจัยค่าจ้างในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กล่าวคือพนักงานชายที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าอายุงานระหว่าง 11 - 15 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานชายที่มีอายุงานระหว่าง 6 - 10 ปี มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าอายุงาน 11 - 15 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. จากผลการศึกษาค้นคว้าจากสมมติฐานข้อที่ 6 พบว่า พนักงานขายที่รับผิดชอบดูแลตลาดต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยเชิงจิตวิทยาและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านพบว่าพนักงานขายที่ดูแลสินค้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานขายที่รับผิดชอบตลาดสินค้าอุปโภคบริโภค มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่าพนักงานขายที่รับผิดชอบตลาดสินค้าอุตสาหกรรม เนื่องจากการทำงานของพนักงานขายในตลาดสินค้าอุตสาหกรรมของบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทยจะต้องติดต่อกับ 3 เอ็มสาขาต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่ และไม่คอยได้ติดต่อกับพนักงานขายในประเทศด้วยตนเอง จึงมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าพนักงานขายในตลาดอุปโภค - บริโภค ซึ่งดูแลลูกค้าส่วนใหญ่ในประเทศ และต้องประสานงานกันบ่อย ๆ กับเพื่อนร่วมงานใน 3เอ็ม ประเทศไทย ด้วยกัน

8. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารองค์การที่พนักงานขายพึงพอใจมากที่สุดและไม่พึงพอใจมากที่สุด จากแบบสอบถามปลายเปิด พบว่า ลักษณะการบริหารองค์การที่พนักงานขายพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ มีระบบการบริหารแบบกว้างและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการทำงานอย่างเต็มที่คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาได้แก่ การทำงานเป็นทีม มีการช่วยเหลือกันในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 13.5 และมีความยุติธรรมและใช้หลักเหตุผลในการบริหารงาน, ให้ค่าตอบแทนสูง, มีการปรับเปลี่ยนที่ดีและสม่ำเสมอ, มีการนำระบบไอทีเข้ามาใช้ในการทำงานและมีระบบการสนับสนุนการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 5.40 ปัจจุบัน บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย มีการมอบรางวัลดีเด่นทุกปีสำหรับฝ่ายขายและฝ่ายการตลาดเพื่อส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ในการดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติงาน ดังนั้นพนักงานขายที่มีความคิดใหม่ๆ จะสามารถนำเสนอผ่านคณะกรรมการชมรมฝ่ายขายและฝ่ายการตลาดได้ตลอดเวลา ไม่เพียงแต่ในประเทศเท่านั้น ยังสามารถส่งผลงานเข้าแข่งขันใน 3เอ็มสาขาต่างประเทศได้ด้วย ส่วนลักษณะการบริหารองค์การที่พนักงานขายไม่พึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ มีการบริหารองค์การแบบหลายขั้นตอน มีระบบระเบียบมากไป ทำให้ตัดสินใจไม่ทันต่อเหตุการณ์ คิดเป็นร้อยละ 26 รองลงมาได้แก่ ไม่มีความยุติธรรม ออกติ เติ็จการ คิดเป็นร้อยละ 18.5 และใช้ระบบอาวุโสในการทำงาน มีความกดดัน คิดเป็นร้อยละ 7.40 จะพบว่าพนักงานขายที่เคยทำงานกับบริษัทต่างประเทศ จะต้องปรับตัวเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงและแนวบริหารที่ดีและใหม่ตลอดเวลา การทำงานก็ต้องแข่งกับเวลาและตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง มีความรับผิดชอบสูง ดังนั้นจึงไม่ชอบองค์การที่มีระบบระเบียบมากเกินไปที่จะเป็นอุปสรรคต่องานได้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงาน โดยลักษณะของประชากรที่ต่างกันก็มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตจบใหม่และบัณฑิตจบเก่าที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารแต่ละฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรจะพิจารณาปรับปรุงและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ดีขึ้น สิ่งที่ดีอยู่แล้วก็ควรรักษาหรือทำให้ดีขึ้นต่อไป โดยการวางแผนและปฏิบัติอย่างจริงจัง โดยขอเสนอดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรมีการปรึกษาหารือกับผู้บริหารฝ่ายขายปีละ 1 - 2 ครั้งเป็นอย่างน้อยเพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานของพนักงานขาย และวางนโยบายให้สอดคล้องกับภาวะการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ต้องเน้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้มากขึ้น และกระตุ้นให้พนักงานขายดึงศักยภาพที่ตนเองมีอยู่มาใช้ในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ
2. สนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานขายด้วยกัน ถึงแม้ว่าจะมีความรับผิดชอบของการทำงานที่แตกต่างกัน เช่นการจัดสัมมนาออกสถานที่สำหรับพนักงานขายโดยเฉพาะเพื่อเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน
3. สร้างหลักสูตรกฏกติกาสอนที่ชัดเจนต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานจากการทำงาน เพื่อให้พนักงานขายแต่ละคน ทราบถึงทางเดินอาชีพและยอมรับในความสามารถของตนในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน
4. ให้พนักงานขายระดับปฏิบัติการมีส่วนร่วมในการวางแผนงานเพื่อการเจริญเติบโตทางธุรกิจมากขึ้น เพื่อให้พวกเขาได้รับรู้ถึงความสำคัญของตนไม่ว่าจะอยู่ในระดับตำแหน่งใด ๆ ก็ตาม
5. จัดให้มีการมอบรางวัลพนักงานขายดีเด่นทุก ๆ ปี เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยการประเมินผลจาก 360 องศา คือ จากฝ่ายลูกค้า ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
6. มีการวางแผนการพัฒนาความสามารถของพนักงานขายอย่างต่อเนื่องให้ทันกับเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของการค้าโลก เพื่อสร้างการได้เปรียบทางการแข่งขัน ไม่ว่าจะเป็นกรอบในประเทศหรือต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่อาจกระทบต่อความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานของพนักงานขาย อาทิ การไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานของแผนกใดบ้าง ที่จะเป็นอุปสรรคต่อการสร้างการเติบโตทางธุรกิจของบริษัท และต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างไร
2. ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของการทำงานของพนักงานขาย เพื่อนำมาวิเคราะห์หาคุณลักษณะที่ดีที่จะนำมาสร้างแรงจูงใจและทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น พร้อมทั้งเพิ่มศักยภาพในความสามารถที่มีอยู่เดิมให้มากขึ้น
3. ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานของพนักงานขายระหว่าง 2 บริษัทที่มีลักษณะและขนาดขององค์กรที่ใกล้เคียงกัน เพื่อทราบถึงความแตกต่างของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายอย่างแท้จริง



บรรณานุกรม

- ชัยรัตน์ ดั่งวรเกษมและคณะ. (2538). รายงานการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของพนักงานในธุรกิจภาคเอกชน ศึกษาเฉพาะกรณีตัวอย่างในธุรกิจสื่อสาร 3 บริษัทใหญ่. หลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตร.
- นภาพร ไทยรุ่งโรจน์. (2542). การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายยา กรณีศึกษา บริษัทไบโอจีนีเทค จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(การบริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประยุทธ์ เทพมังกรและคณะ. (2539). รายงานการวิจัย ความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. หลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พวงเพชร วงศ์ยมย่องและคณะ. (2541). รายงานการวิจัย ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. การสัมมนาเชิงปฏิบัติการว่าด้วยการจัดการภาครัฐและเอกชน. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พิษณุ จงสถิตยัวัฒนา. (2539). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิชา เผ่าวิบูลและคณะ. (2543). รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ต่อบริการหน่วยงานงานสาขาสังกัดภาค 2 เขต 14. หลักสูตรปริญญาโททางการจัดการภาครัฐและเอกชน. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). การวิจัยเชิงปฏิบัติ. ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : A.N. การพิมพ์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2542). พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุทุมพร จามรمان. (2538). ทฤษฎีการวัดทางจิตวิทยา. กรุงเทพฯ: หจก.พันธ์พิบูลย์.
- Clay Smith. (1964) *Psychology of Industrial Behavior*. New York: Harper and Row Publishers.
- Fraser, T.M. Human Stress. (1983). *Work and Job Satisfaction*. Geneva : International Labour Organization.
- Gibson, James L. Ivancevich, John M. and Donnelly, James H.Jr.(1982) *Organization :Behavior , Structure, Process*. 4th . ed. Plano, Texas : Business Publications Inc.

- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education* 3rd ed. New York : McGraw – Hill Book Inc.
- Herzberg, Frederick. (1966). *Work and the Nature of Man*. New York : The World Publishing.
- Herzberg, Frederick. Mausner, Bernard and Snyderman, Barbara Block. (1959). *The Motivation to Work*. 2nd ed. New York : John Wiley & Sons Inc.
- Milton L. Blum and Janes C. Naylor. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Harper and Row Publishers
- Nancy C. Morse. (1985). *Satisfaction in the white collar job*. Michigan : University of Michigan Press.
- Padungkiat Sarujigumjornwattana. (1999) . Graduate School of Business : *A study of The Relationship between Organizational Values, Leadership Style and Organizational Motivators to Turnover intention Thesis, Case Study : 3M Thailand Ltd. MBA.* (Organization Management). Bangkok : Assumption University. Photocopied.
- Price, J.L. and Mueller C.W.(1986) *Handbook of Organization Measurement*. Massachusetts : Pitman Publishing Inc.
- Strauss, George and Sayless, Leonard R. Personnel .(1960). *The Human Problem of Management*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice – Hall Inc.
- Wolman, Benjamin B. (1975). *Dictionary of Behavioral Science*. London : Macmillan.
- Zikmund, William G. (1999). *Business Research Methods*. 6th ed. Fort Worth : The Dryden Press.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม
เรื่อง
ความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงาน
บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีความประสงค์จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานของบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ดังนั้นจึงขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริง โดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลภูมิหลังและข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและกาเครื่องหมาย x ลงในช่อง () ที่ตรงกับสภาพของท่าน

1. เพศ

() 1. เพศชาย

() 2. เพศหญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 28 ปี

() 3. 37 - 44 ปี

() 2. 29 - 36 ปี

() 4. 45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ปริญญาตรี

() 2. ปริญญาโท หรือสูงกว่า

4. ระดับตำแหน่งงาน

() 1. พนักงานขายระดับปฏิบัติงาน

() 2. พนักงานขายระดับหัวหน้างาน
หรือผู้บังคับบัญชา

5. ระดับรายได้ต่อเดือน (รวมทั้งหมดที่ได้รับ)

() 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท

() 3. 50,001 - 70,000 บาท

() 2. 30,001 - 50,000 บาท

() 4. 70,001 บาทขึ้นไป

6.อายุงาน

() 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

() 3. 11 – 15 ปี

() 2. 6 – 10 ปี

() 4. 16 ปีขึ้นไป

7.ตลาดสินค้าที่ต้องรับผิดชอบ

() 1. ตลาดอุตสาหกรรม

() 2. ตลาดอุปโภค – บริโภค



ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงาน ของบริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย x หรือ / ลงในช่องว่างแต่ละช่องเพียงช่องเดียวที่ตรงกับความรู้สึกของท่านในการทำงาน บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด

ลำดับที่	ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
		พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก
1.	ความสำเร็จในการทำงาน ทำงานเสร็จในเวลาที่กำหนดและได้ผลตาม คาดหวัง					
2.	ท่านนำเทคนิคและความรู้ที่มีอยู่มาใช้ในการ แก้ปัญหาได้ทุกครั้ง					
3.	ท่านสามารถเอาชนะอุปสรรคและความยาก ของงานได้อย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา					
4.	ยอดขายตรงตามเป้าที่กำหนดไว้					
5.	การได้รับการยอมรับ พนักงานขายเป็นอาชีพที่ได้รับเกียรติใน สังคม					
6.	ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ตัดสินใจแทนใน เรื่องการทำงาน					
7.	การถูกขอให้เป็นผู้สรุปประเด็นและแนวทาง แก้ปัญหาในแผนก					
8.	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านไม่เป็น ที่ยอมรับต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
9.	ลักษณะงาน งานที่ต้องทำซ้ำเหมือนกันทุก ๆ วัน ไม่มี อะไรแปลกใหม่กว่าเดิม					
10.	งานที่ท่านทำเป็นงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย					
11.	ท่านต้องวิเคราะห์ปัญหา เพื่อช่วยในการ ตัดสินใจด้วยตนเองตลอดเวลา					
12.	ท่านไม่มีโอกาสทำงานตามวิธีการของตนเอง					

ลำดับที่	ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
		พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก
13.	ความรับผิดชอบ ท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาของลูกค้าด้วย ตนเอง					
14.	บริษัทมอบอำนาจให้ท่านรับผิดชอบในการ ทำงานตามความสามารถของท่าน					
15.	การทำงานเรียงลำดับความสำคัญของงาน ก่อนและหลังด้วยตัวท่านเอง					
16.	ท่านไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนงาน					
17.	ความก้าวหน้า ท่านได้รับโอกาสในการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ					
18.	ท่านคิดว่าท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งและ เงินเดือนตามความสามารถของท่าน					
19.	ท่านได้รับการบอกกล่าวถึง Career path ใน อนาคตอย่างชัดเจน					
20.	บริษัทไม่เปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิด ริเริ่มและใช้ความสามารถอย่างเต็มที่					
21.	นโยบายและการบริหารงาน นโยบายของบริษัทมีความชัดเจน และง่ายต่อการปฏิบัติตาม					
22.	ท่านสามารถหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ เหตุการณ์ในบริษัทได้สะดวกและรวดเร็ว					
23.	การให้รางวัลใด จะขึ้นกับผลการปฏิบัติงานดี และบรรลุวัตถุประสงค์เท่า นั้น					
24.	หลักเกณฑ์ประเมินผลงานเป็นไปอย่างยุติ ธรรม					
25.	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ บังคับบัญชา การได้รับความช่วยเหลือและร่วมมือปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปได้ดี					
26.	เพื่อนร่วมงานให้ความจริงใจและสิ่งที่เป็น ประโยชน์แก่ท่านเสมอ					

ลำดับที่	ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
		พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ มาก
27.	ผู้บังคับบัญชาจะช่วยเหลือท่านทุกครั้งเมื่อท่านได้ร้องขอ					
28.	ผู้บังคับบัญชาไม่ได้ให้ความสนทสนมและรู้สึกเป็นกันเองกับท่าน					
29.	เงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน ท่านได้รับการปรับขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม					
30.	ค่าน้ำมันที่ท่านได้รับเหมาะสมและยุติธรรม					
31.	ผลตอบแทนเมื่อท่านสามารถทำยอดขายได้ตามเป้า (OBSIP) หรือ Profit sharing					
32.	รางวัลพิเศษ (Challenge) ในการจูงใจเพื่อกระตุ้นยอดขายให้เกินเป้าหมายที่ตั้งไว้					
33.	สวัสดิการต่าง ๆ ของบริษัท เช่น สิทธิการใช้วันลา ค่ารักษาพยาบาล และเงินช่วยเหลืออื่น ๆ					
34.	การควบคุมผู้บังคับบัญชา การทำงานที่ไม่มีอิสระและถูกติดตามอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา					
35.	การได้รับคำสั่งให้ทำในสิ่งที่เป็นไปได้ยากมาก					
36.	การได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหาดัง ๆ					
37.	ความรู้ความสามารถในการทำงานของผู้บังคับบัญชา					

38. ลักษณะการบริหารองค์การที่ท่านพอใจมากหรือมากที่สุด

.....

39. ลักษณะการบริหารองค์การในเรื่องใดที่ท่านไม่พอใจอย่างมาก

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



Reliability

*****Method 1(space saver)will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if
Deleted				
S1	123.7667	164.3920	.5354	.7826
S2	123.7667	179.1506	-.1469	.8021
S3	123.8000	168.7862	.3430	.7887
S4	124.0000	164.4138	.5561	.7823
A5	123.8667	172.6023	.2413	.7921
A6	123.8667	170.6023	.3075	.7902
A7	124.0000	173.5172	.1403	.7944
A8	124.4333	166.5989	.4231	.7860
T9	124.3000	184.7690	-.3132	.8122
T10	123.8000	172.4414	.1970	.7930
T11	123.6333	172.1023	.2517	.7918
T12	124.5333	172.1195	.1638	.7941
R13	123.7000	165.7345	.5568	.7835
R14	123.9000	162.3690	.5503	.7808
R15	123.4667	179.4299	-.2040	.8008
R16	124.2000	170.0966	.3035	.7901
B17	123.8333	168.1437	.4194	.7871
B18	124.5333	160.7402	.5697	.7793
B19	124.7333	163.1678	.5461	.7815
B20	124.6000	173.2138	.1459	.7943
P21	124.3000	169.8034	.3088	.7898
P22	124.0667	166.9609	.4569	.7857
P23	124.2333	158.4609	.6906	.7752
P24	124.3667	160.3092	.5489	.7794
R25	122.9667	154.9299	.1054	.8460
R26	123.7000	170.1483	.3445	.7894
R27	123.9667	162.9989	.4047	.7849
R28	124.6333	174.1023	.0757	.7969
S29	124.5333	162.5333	.5640	.7807
S30	124.3667	162.5851	.4981	.7821
S31	124.4333	161.2195	.5895	.7792
S32	124.7333	163.9264	.5381	.7822

S33	123.7667	169.0816	.3150	.7894
C34	124.4333	168.3230	.2828	.7902
C35	124.6000	179.7655	-.1762	.8029
C36	124.3333	168.4368	.2380	.7920
C37	124.2333	167.8402	.2826	.7902

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 37

Alpha = .7950





ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

1. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจำง ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ภาคผนวก
หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

ที่ ทม 1012/ 5303



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

15 กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท 3M ประเทศไทย จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวจันทนา หงส์ดาศูวรรณ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานในบริษัท 3M ประเทศไทย จำกัด” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานขาย จำนวน 100 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงาน บริษัท 3M ประเทศไทย จำกัด ในระหว่างเดือนกรกฎาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวจันทนา หงส์ดาศูวรรณ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	นางสาวจันทนา หงส์ดาสวรรณ
วันเดือนปีเกิด	28 สิงหาคม พ.ศ. 2507
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	211/113 ถนนลาดพร้าว 130 เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ฝ่ายการตลาดอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2529	ปริญญาตรี สาขาวิทยาศาสตร์ - คณิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2545	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

