

## บทที่ 5

### ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ปัจจัยแรงจูงใจและผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

5.1 ข้อมูลการศึกษาผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ด้านการขายตั้งแต่เริ่มต้น-ปัจจุบัน เงินเดือน ทักษะพนักงานขายองค์กรปัจจุบันที่มีความสัมพันธ์ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

5.2 ข้อมูลผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ประกอบด้วยปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและการพัฒนาทักษะ การมีโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และ ปัจจัยค้ำจุน หรือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน เทคนิคของผู้บังคับบัญชาที่เหมาะสม กับงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน สถานภาพ ความมั่นคงในงาน ชีวิตส่วนตัว

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

5.2.2 ผลการวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

5.1 ข้อมูลการศึกษาผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กับ  
ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

ตารางที่ 11 :ลักษณะทั่วไปและทัศนคติพนักงานขายองค์กรปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานขาย

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และทัศนคติที่ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน	จำนวนผู้ตอบ		sig
	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)	
เพศ	380	95.0%	.728
อายุ	359	89.8%	.000***
สถานภาพ	376	94.0%	.121
การศึกษา	375	93.8%	.018*
ประสบการณ์ตั้งแต่เริ่มต้น-ปัจจุบัน	366	91.5%	.000***
เงินเดือน	368	92.0%	.000***
ทัศนคติพนักงานขายองค์กรปัจจุบัน	380	95.0%	.000***

หมายเหตุ : \* =  $p < 0.05$ , \*\* =  $p < 0.01$ , \*\*\* =  $p < 0.001$

จากตารางที่ 11 พบว่า อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงานตั้งแต่เริ่มต้น-ปัจจุบัน เงินเดือน และ  
ทัศนคติพนักงานขายองค์กรปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

## 5.2 ข้อมูลผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ที่มี ความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

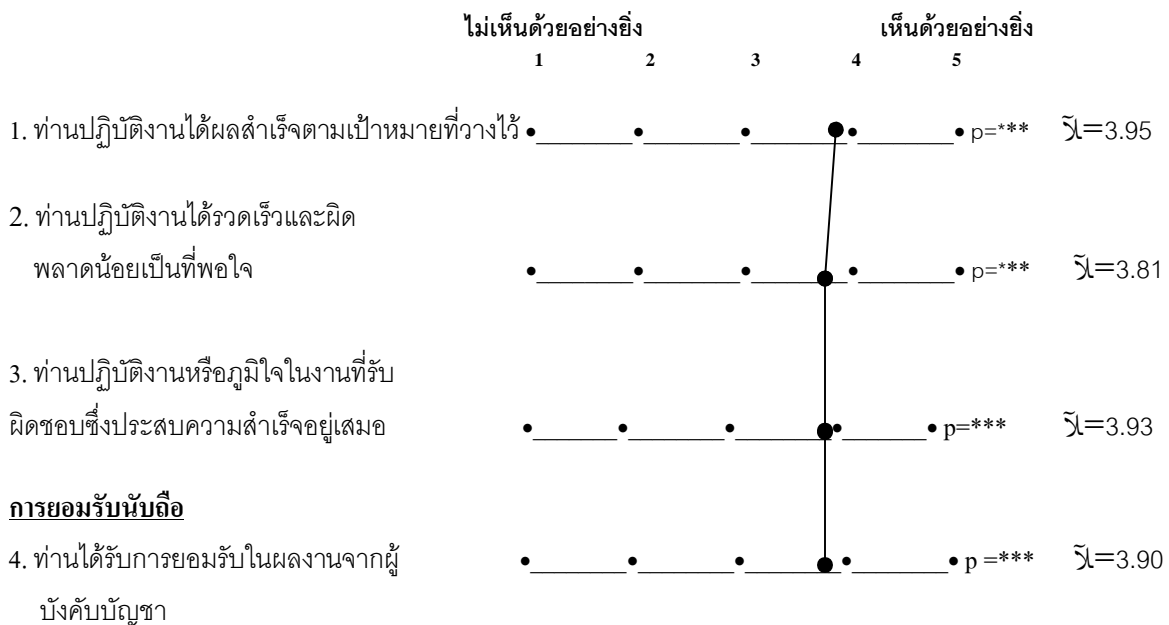
ปัจจัยแรงจูงใจหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจ ได้แก่ปัจจัยต่าง ๆ คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและการพัฒนาทักษะ การมีโอกาสดเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจหรือปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน เทคนิคของผู้บังคับบัญชาที่เหมาะสมกับงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน สถานภาพ ความมั่นคงในงาน ชีวิตส่วนตัว ปรากฏในตารางภาพดังนี้

### ตารางภาพที่ 1 : ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจและความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของ พนักงานขาย

ปัจจัยแรงจูงใจ

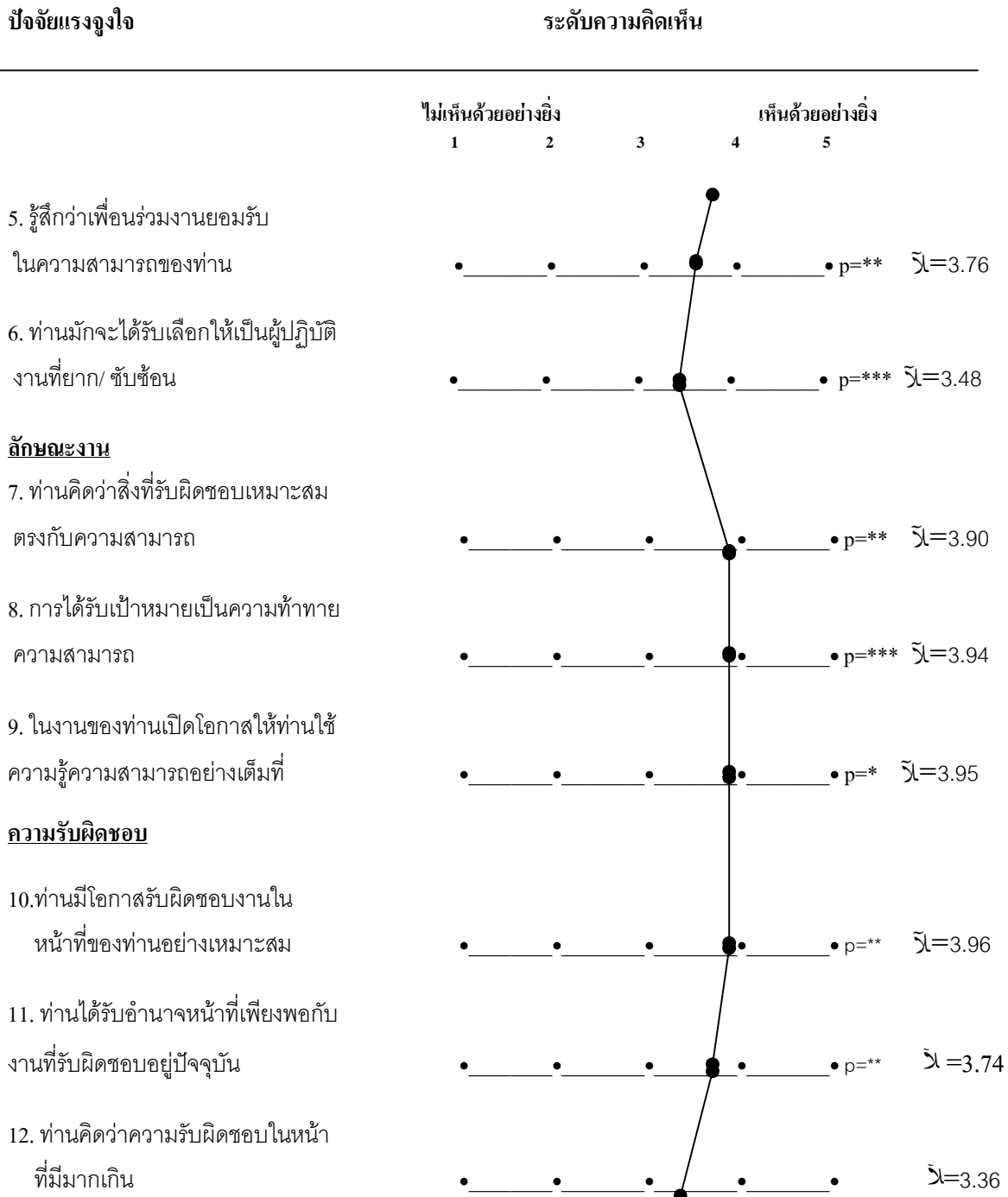
ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจ

#### ความสำเร็จในการทำงาน



หมายเหตุ :  $\bar{x}$  = ค่าเฉลี่ย, \* =  $p < 0.05$ , \*\* =  $p < 0.01$ , \*\*\* =  $p < 0.001$ .

ตารางภาพที่ 1 (ต่อ): ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจและความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของ  
พนักงานขาย

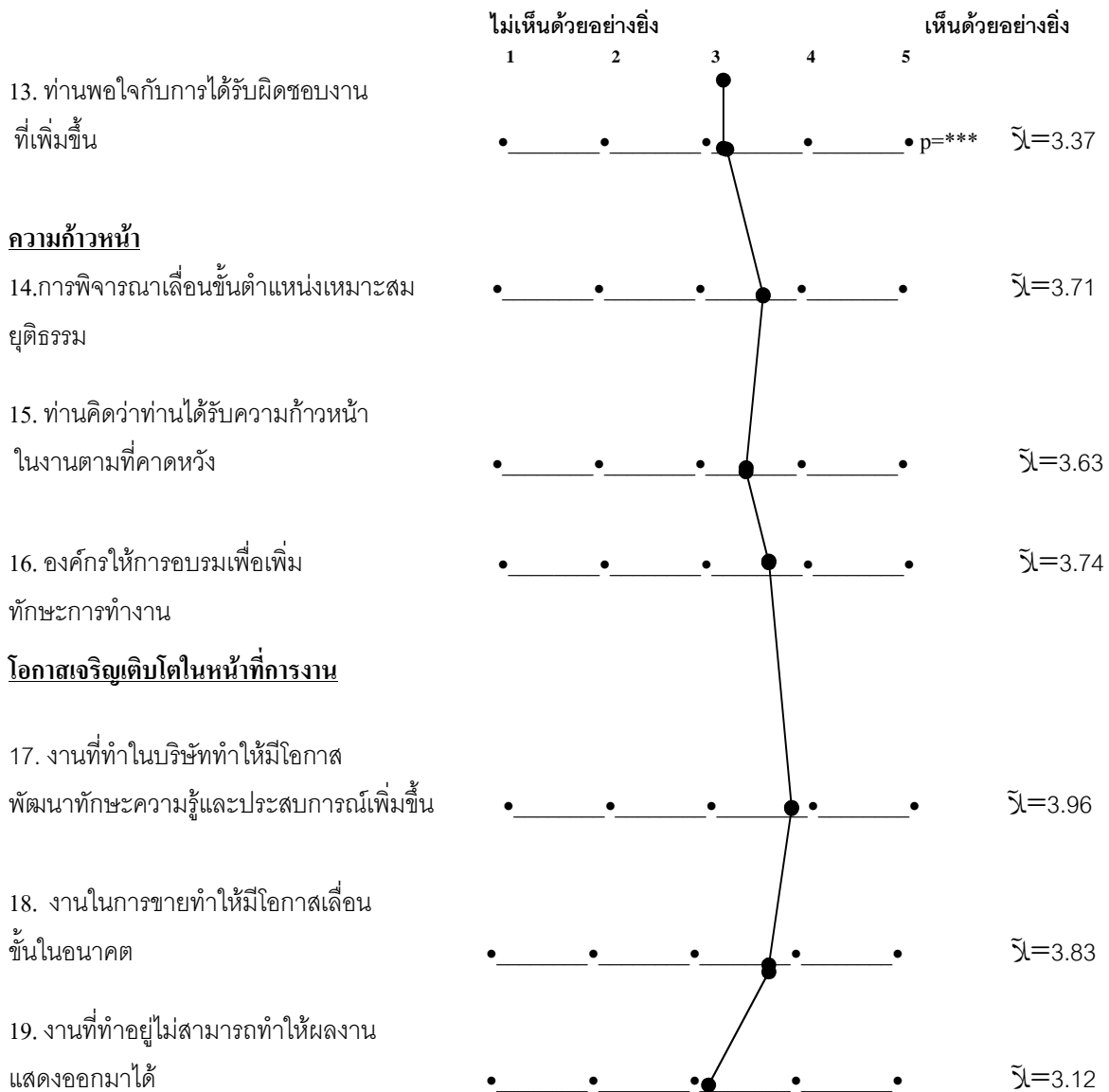


หมายเหตุ :  $\bar{x}$  = ค่าเฉลี่ย, \* =  $p < 0.05$ , \*\* =  $p < 0.01$ , \*\*\* =  $p < 0.001$ .

ตารางภาพที่ 1 (ต่อ): ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจและความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

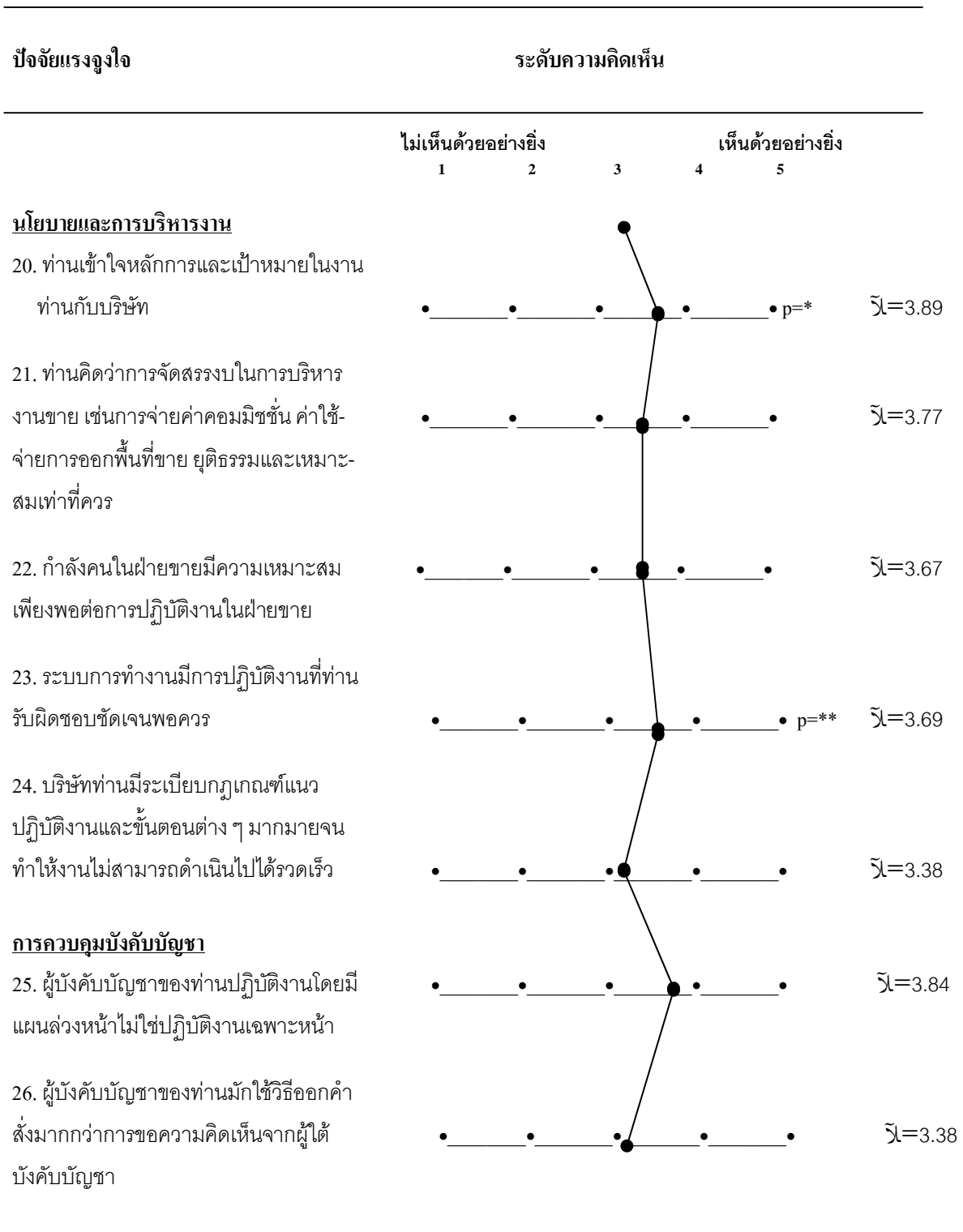
ปัจจัยแรงจูงใจ

ระดับความคิดเห็น



หมายเหตุ :  $\bar{x}$  = ค่าเฉลี่ย, \* =  $p < 0.05$ , \*\* =  $p < 0.01$ , \*\*\* =  $p < 0.001$ .

ตารางภาพที่ 1(ต่อ) : ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจและความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของ  
พนักงานชาย



หมายเหตุ :  $\bar{x}$  = ค่าเฉลี่ย , \* =  $p < 0.05$ , \*\* =  $p < 0.01$ , \*\*\* =  $p < 0.001$ .

ตารางภาพที่ 1 (ต่อ) : ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจและความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของ  
พนักงานขาย



หมายเหตุ : 3. = ค่าเฉลี่ย , \* =  $p < 0.05$ , \*\* =  $p < 0.01$ , \*\*\* =  $p < 0.001$ .

ตารางภาพที่ 1(ต่อ) : ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจและความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน  
พนักงานขาย



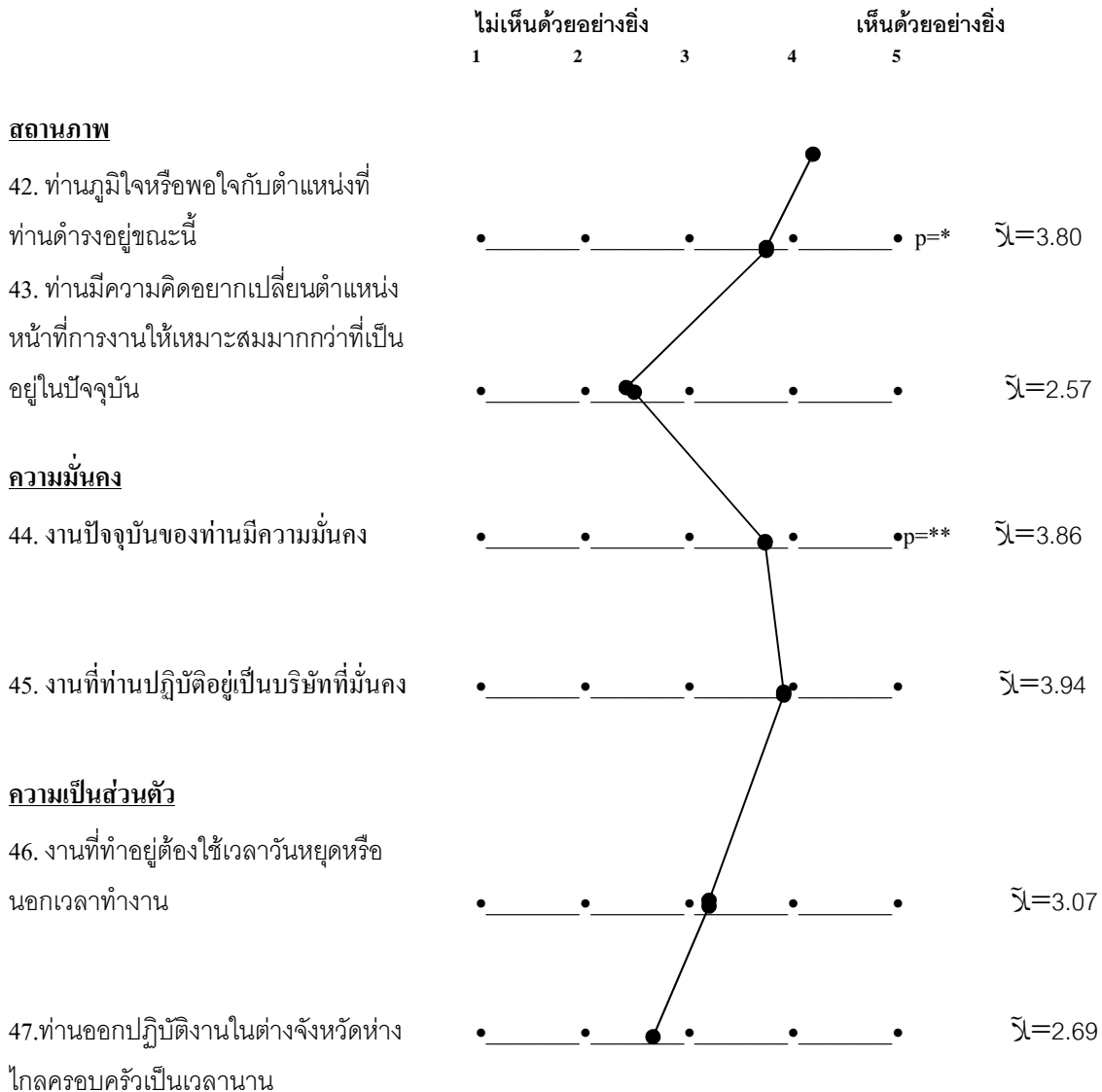
หมายเหตุ :  $\bar{x}$  = ค่าเฉลี่ย , \* =  $p < 0.05$ , \*\* =  $p < 0.01$ , \*\*\* =  $p < 0.001$ .



ตารางภาพที่ 1 (ต่อ) : ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจและความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของ  
พนักงานขาย

ปัจจัยแรงจูงใจ

ระดับความคิดเห็น



หมายเหตุ :  $\bar{x}$  = ค่าเฉลี่ย, \* =  $p < 0.05$ , \*\* =  $p < 0.01$ , \*\*\* =  $p < 0.001$ .

จากตารางภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น และปัจจัยแรงจูงใจที่มี  
ความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

### 5.2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

1. ปัจจัยความสำเร็จ พบว่า การปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย รวดเร็วและผิดพลาด  
น้อย และภูมิใจกับงานที่ได้รับผิดชอบอยู่เสมอ มีความคิดเห็นในระดับมาก

2. ปัจจัยการยอมรับนับถือ พบว่า การยอมรับผลงานจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วม  
งาน มีความคิดเห็นในระดับมาก และการได้รับเลือกให้ปฏิบัติงานที่ยาก/ซับซ้อน มีความคิดเห็นใน  
ระดับปานกลาง

3. ปัจจัยลักษณะงาน พบว่า ความรับผิดชอบที่เหมาะสมตรงกับความสามารถ ได้รับเป้  
หมายที่ท้าทายความสามารถ และเปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีความคิดเห็นในระดับ  
มาก

4. ปัจจัยความรับผิดชอบ พบว่า มีโอกาสรับผิดชอบในงานอย่างเหมาะสม ได้รับอำนาจ  
หน้าที่ที่เพียงพอกับงานที่รับผิดชอบอยู่ มีความคิดเห็นในระดับมาก และคิดว่ารับผิดชอบในหน้าที่มาก  
เกินไป พอใจกับการได้รับผิดชอบงานที่เพิ่มขึ้น มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

5. ปัจจัยความก้าวหน้า พบว่า การพิจารณาการเลื่อนขั้นอย่างเหมาะสมยุติธรรม องค์กร  
ให้การอบรมเพื่อการพัฒนาทักษะการทำงาน มีความคิดเห็นในระดับมาก และการได้รับ ความก้าวหน้า  
ตามความคาดหวังมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

6. ปัจจัยโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน พบว่า งานที่ทำในบริษัททำให้มีโอกาส  
พัฒนาทักษะความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น งานขายทำให้มีโอกาสเลื่อนขั้นในอนาคต มีความคิดเห็น  
ในระดับมาก และงานที่ทำอยู่ไม่สามารถทำให้ผลงานแสดงออกมาได้ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

7. **ปัจจัยนโยบายและการบริหารงาน** พบว่า การเข้าใจหลักการและเป้าหมายในงานกับบริษัทการจัดสรรงบประมาณในการบริหารงานขาย ระบบการทำงานมีการปฏิบัติงานที่ท่าน รับผิดชอบชัดเจน พอควรมีความคิดเห็นในระดับมาก และกำลังคนในฝ่ายขายมีความเหมาะสมเพียงพอกับการปฏิบัติงาน และการที่บริษัทมี ระเบียบกฎเกณฑ์แนวปฏิบัติงาน และขั้นตอนต่าง ๆ มากจนทำให้ไม่สามารถดำเนินไปได้รวดเร็ว มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

8. **ปัจจัยการควบคุมบังคับบัญชา** พบว่า ผู้บังคับบัญชามีแผนล่วงหน้า ปกครองด้วยความมีเหตุผลและยุติธรรม การที่ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำเสมอ มีความคิดเห็นในระดับมาก และ การที่ผู้บังคับบัญชาใช้วิธีออกคำสั่งมากกว่าขอความคิดเห็น ผู้บังคับบัญชากำหนดหลักการและแนวทางในการปฏิบัติงานแล้วปล่อยให้แสดงความสามารถโดยไม่ควบคุมทำให้รู้สึกเป็นอิสระ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

9. **ปัจจัยสภาพการทำงาน** พบว่า วัสดุอุปกรณ์เพียงพอ พอใจกับสภาพการทำงานในปัจจุบัน และสภาพสถานที่ทำงานช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน มีความคิดเห็นในระดับมาก

10. **ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล** พบว่า ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญสนมปฏิบัติเป็นกันเอง ในหน่วยงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันให้ความร่วมมือประสานงานกัน ความสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นในระดับมาก

11. **ปัจจัยเงินเดือนและรายได้** พบว่า อัตราเงินเดือนเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานขายทำงานได้ อัตราการให้คอมมิชชั่นเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานขายทำงานได้ มีความคิดเห็นในระดับมาก และพอใจกับอัตราเงินเดือน ผลตอบแทนและรายได้โดยรวมที่ได้รับในปัจจุบัน เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่รับผิดชอบอยู่ พอใจกับการให้ค่าใช้จ่ายในการออกปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

**12. ปัจจัยสถานภาพ** พบว่า ภูมิใจหรือพอใจกับตำแหน่งที่ดำรงอยู่ มีความคิดเห็นในระดับมาก และการคิดอยากเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่การงานให้เหมาะสมมากกว่าที่เป็นอยู่มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

**13. ปัจจัยความมั่นคง** พบว่า งานปัจจุบันมีความมั่นคง และงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นบริษัทที่มั่นคงมีความคิดเห็นในระดับมาก

**14. ปัจจัยความเป็นส่วนตัว** พบว่า งานที่ทำอยู่ต้องใช้เวลารวันหยุดหรือนอกเวลาทำงานการออกปฏิบัติงานต่างจังหวัดห่างไกลครอบครัวเป็นเวลานาน มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

### 5.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

**1. ปัจจัยความสำเร็จ** พบว่า ด้านการปฏิบัติงานที่สำเร็จตามเป้าหมาย ความรวดเร็วและผิดพลาดน้อยและการปฏิบัติงานในงานที่รับผิดชอบซึ่งประสบความสำเร็จอยู่เสมอ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

**2. ปัจจัยการยอมรับนับถือ** พบว่า พนักงานขายที่ได้รับความยอมรับผลงานจากผู้บังคับบัญชา และการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในความสามารถ การได้รับเลือกให้เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ยากซับซ้อน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

**3. ปัจจัยลักษณะงาน** พบว่า การให้ความรับผิดชอบที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงานขาย การได้ให้พนักงานขายได้รับเป้าหมายที่ทำทลายความสามารถ การให้พนักงาน ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

**4. ปัจจัยความรับผิดชอบ** พบว่า การให้โอกาสในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเหมาะสม การให้อำนาจที่เพียงพอกับงานที่รับผิดชอบอยู่ปัจจุบัน ความพอใจกับการได้รับผิดชอบงานที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

5. ปัจจัยความก้าวหน้า พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

6. ปัจจัยโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

7. ปัจจัยนโยบายและการบริหารงาน พบว่า การให้พนักงานขายได้เข้าใจหลักการและเป้าหมายในงานกับบริษัท ระบบการทำงานมีการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบชัดเจนพอควรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

8. ปัจจัยการควบคุมบังคับบัญชา พบว่า การที่ผู้บังคับบัญชาปกครองด้วยเหตุผลและความยุติธรรม การให้คำปรึกษาและได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเสมอ การให้หลักการแนวปฏิบัติในงานใหญ่ ๆ แล้วปล่อยให้พนักงานขายปฏิบัติโดยไม่ควบคุม ทำให้รู้สึกเป็นอิสระ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

9. ปัจจัยสภาพการทำงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

10. ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า การที่พนักงานขายมีความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงานและให้ความร่วมมือประสานงานกัน การที่พนักงานขายมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติงานของพนักงานขาย มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

11. ปัจจัยเงินเดือนและรายได้ พบว่า ความพอใจในเงินเดือน ผลตอบแทนปัจจุบัน เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

12. ปัจจัยสถานภาพ พบว่าความภูมิใจหรือพอใจกับตำแหน่งปัจจุบันที่ดำรงอยู่ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

13. ปัจจัยความมั่นคง พบว่า งานปัจจุบันที่มีความมั่นคงมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

14. ปัจจัยความเป็นส่วนตัวหรือความเป็นอิสระในการทำงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์  
กับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน