

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.1 จำแนกจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ด้านการขายตั้งแต่เริ่มต้น-ปัจจุบัน เงินเดือน

4.2 จำแนกจำนวนและร้อยละผลการปฏิบัติงานหรือยอดขาย เมื่อเทียบกับเป้าหมายการขายในปีที่ผ่านมา และสภาพแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (ผลตอบแทน , ค่าใช้จ่ายการปฏิบัติงาน) แรงจูงใจภายใน (การยกย่องชมเชย, ความท้าทาย, ความมั่นคงในการทำงาน, ความภูมิใจกับองค์กรที่มีชื่อเสียง) และทัศนคติของพนักงานขายที่มีต่อองค์กรปัจจุบัน

4.3 จำแนกจำนวนและร้อยละ ของความคิดเห็นด้านปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน และปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

โดยจำแนกผลการวิเคราะห์ดังนี้

4.1 อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างดังตารางที่ปรากฏต่อไปนี้

ตารางที่ 1 : จำนวนและร้อยละ เพศ ของกลุ่มตัวอย่าง

n=400

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชาย	187	46.8
2. หญิง	213	53.2

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิงและเพศชายมีความใกล้เคียงกัน โดยมีจำนวนเพศหญิงร้อยละ 53.2 และเพศชายจำนวนร้อยละ 46.8

ตารางที่ 2 :จำนวนและร้อยละอายุของกลุ่มตัวอย่าง

n=400

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. 20-30 ปี	249	62.3
2. 31-40 ปี	100	25.0
3. 41-50 ปี	24	6.0
4. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	6	1.5
5. ไม่ตอบ	21	5.3

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวนร้อยละ 25.0 และมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปน้อยที่สุด จำนวนร้อยละ 1.5

ตารางที่ 3 : จำนวนและร้อยละสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

n=400

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. โสด	263	65.8
2. หย่าร้าง	5	1.3
3. สมรส	126	31.5
4. แยกกันอยู่	2	0.5
5. ไม่ตอบ	4	1.0

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมา มีสถานภาพสมรสมีจำนวนร้อยละ 31.5 และสถานภาพแยกกันอยู่น้อยที่สุดเพียงร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4 : จำนวนและร้อยละระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

n=400

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า ปวช. /เทียบเท่า ม. 6	40	10
2. ปวช - ปวส./ม.6 -อนุปริญญา	124	31
3. ปริญญาตรี	217	54.3
4. สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.5
5. ไม่ตอบ	5	1.3

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมามีระดับการศึกษาในระดับ ปวช-ปวส./ม.6- อนุปริญญา มีจำนวนร้อยละ 31 และสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อยที่สุด มีเพียงร้อยละ 3.5

ตารางที่ 5: จำนวนและร้อยละตามประสบการณ์ด้านการขายตั้งแต่ เริ่มต้น – ปัจจุบัน

n=400

ประสบการณ์ขายตั้งแต่เริ่มต้น-ปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	229	57.3
2. 6-10 ปี	94	23.5
3. 11-15 ปี	37	9.3
4. 16-20 ปี	10	2.5
5. มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	14	3.5
6. ไม่ตอบ	16	4.0

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ด้านการขายตั้งแต่เริ่มต้น – ปัจจุบัน มีจำนวนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปีมีจำนวนร้อยละ 57.3 รองลงมา มีประสบการณ์ 6-10 ปีมีจำนวนร้อยละ 23.5 และกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ 16-20 ปีมีจำนวนน้อยที่สุดมีเพียงร้อยละ 3.5

ตารางที่ 6 : จำนวนและร้อยละระดับเงินเดือนโดยเฉลี่ยต่อเดือน

n=400

ระดับเงินเดือน/เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	180	45.0
2. 10,001-15,000 บาท	113	28.2
3. 15,001-20,000 บาท	39	9.8
4. 20,001 – 25,000 บาท	14	3.5
5. มากกว่า 25,001 บาทขึ้นไป	40	10.0
6. ไม่ตอบ	14	3.5

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา มีเงินเดือนเฉลี่ย 10,001-15,000 บาท มีจำนวนร้อยละ 28.2 เงินเดือน 15,001-20,000 และ เงินเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยเงินเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุดมีเพียงร้อยละ 3.5

4.2 อธิบายจำนวนและร้อยละผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย (ผลการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายการขายในปีที่ผ่านมา) แรงจูงใจพนักงานขายขององค์กรธุรกิจ (แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก)

ตารางที่ 7 : จำนวนและร้อยละผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

n 400

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. น้อยกว่า 60 %	77	19.3
2. 61-70 %	51	12.8
3. 71-80 %	95	23.8
4. 81-90 %	77	19.3
5. 91-100 %	80	20
6. ไม่ตอบ	20	5

จากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนร้อยละของผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายที่บรรลุเป้าหมายการขายร้อยละ 71-80 มีจำนวนร้อยละ 23.8 รองลงมามีผลการปฏิบัติงานร้อยละ 91-100 มีจำนวนร้อยละ 20 และน้อยกว่า ร้อยละ 60 และร้อยละ 81-90 มีจำนวนเท่ากันคือจำนวนร้อยละ 19.3 และร้อยละ 61 -70 มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.8

ตารางที่ 8 : จำนวนและร้อยละของแรงจูงใจภายนอกขององค์กรปัจจุบัน

n=400

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ผู้แสดงความคิดเห็น		ผู้ไม่แสดงความคิดเห็น	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
1. นายหน้า (คอมมิชชั่น)	290	72.5	110	27.5
2. เปอร์เซ็นต์ต่อชิ้นการขาย	126	31.5	274	68.5
3. โบนัส	227	56.8	173	43.3
4. ค่าน้ำมัน	177	44.3	223	55.8
5. ค่าเสื่อมรถยนต์ปฏิบัติงาน	46	11.5	354	88.5
6. ค่าเดินทาง (กรณีไม่ใช่รถส่วนตัว)	98	24.5	302	75.5
7. ค่าที่พัก	88	22.0	312	78.0

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจากจำนวน 400 คนพบว่าผู้แสดงความคิดเห็นมากที่สุดในรูปผลตอบแทนเป็นค่านายหน้าคิดเป็นร้อยละ 72.5 และมีวิธีการจ่ายเป็นเปอร์เซ็นต์ต่อชิ้นการขาย รองลงมาคือการจ่าย โบนัสคิดเป็นร้อยละ 56.8 และการให้ค่าน้ำมันออกปฏิบัติงานมีจำนวนเกือบครึ่งหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 44.3 และค่าเดินทาง (กรณีไม่ใช่รถยนต์ส่วนตัว) ค่าที่พัก และค่าเสื่อมรถยนต์ ตามลำดับ

ตารางที่ 9 : จำนวนและร้อยละแรงจูงใจภายใน ของการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

n=400

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ผู้แสดงความ คิดเห็น		ผู้ไม่แสดงความ คิดเห็น	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. การยกย่องชมเชย	208	52.0	192	48.0
2. การสร้างความท้าทาย	124	31.0	276	69.0
3. ความมั่นคงในการทำงาน	298	74.5	102	25.5
4. ความภูมิใจกับองค์กรที่มีชื่อเสียง	182	45.5	218	54.5

จากตารางที่ 9 พบว่ามีผู้แสดงความความคิดเห็นมีแรงจูงใจภายในจากจำนวน 400 คนมีผู้แสดงความความคิดเห็นการจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงานเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 74.5 รองลงมาคือ การยกย่องชมเชยจากหัวหน้างาน มีจำนวนร้อยละ 52.0 ความภูมิใจกับองค์กรที่มีชื่อเสียงมีจำนวนร้อยละ 45.5 และการสร้างความท้าทายในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 31.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 : จำนวนและร้อยละทัศนคติของพนักงานขายต่อองค์กรปัจจุบัน

n=400

ทัศนคติของพนักงาน ขาย	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
ดีมาก	93	23.2
ดี	252	63.0
ปานกลาง	48	12.0
น้อย	6	1.5
น้อยที่สุด	1	0.3

จากตารางที่ 10 พบว่า พนักงานขายส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรปัจจุบันมีจำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมามีทัศนคติที่ดีมาก มีจำนวนร้อยละ 23.2 ปานกลางร้อยละ 12.0 และน้อยที่สุด จำนวนร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

4.3 จำแนกข้อมูล จำนวนและร้อยละ ความคิดเห็นด้านปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงาน และปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

4.3.1 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พบว่ามีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 จากข้อมูลสรุปแยกย่อยเป็น 6 ประเด็นที่สำคัญดังนี้

- 1) ปัญหาด้านการขาดการประสานงาน และความสามัคคีและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา พบว่ามีผู้ตอบจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 30.84 เทียบกับจำนวนผู้ตอบทั้งหมดโดยส่วนใหญ่พบว่าขาดการประสานงานร่วมกันที่ดีในแต่ละหน่วยงาน และการติดตามงานในองค์กร ความขัดแย้งภายในหน่วยงาน และเพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือ ขาดการทำงานเป็นทีม การแบ่งพรรคแบ่งพวก ความร่วมมือมีน้อยในองค์กร ความไม่เข้าใจเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บังคับบัญชา การไม่เปิดรับฟังความคิดเห็นของพนักงานขาย ขาดการไว้วางใจผู้บังคับบัญชาจุกจิก
- 2) ปัญหาด้านนโยบายขององค์กร พบว่ามีผู้ตอบ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 เทียบกับจำนวนผู้ตอบทั้งหมด โดยส่วนใหญ่พบว่า เกิดจากปัญหาด้าน ขาดการบริการ นโยบายการดูแลลูกค้า การขาดอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการทำงาน การตั้งเป้าหมายการขายสูงเกินไป ยอดขายไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด การติดตามลูกค้า ทัศนคติไม่ดีต่อองค์กร นโยบายการจ่ายผลตอบแทน ค่าคอมมิชชั่น ค่าเบี่ยเลี้ยงในการเดินทาง โบนัส ระบบการทำงานตั้งแต่เริ่มเดินเอกสาร ถึง การผลิต การทำงานขาดระบบ การใช้งานนอกเวลา สินค้าไม่มีคุณภาพ ต้นทุนสินค้าสูง นโยบายด้านราคา
- 3) ปัญหาด้านการจัดการ พบว่ามีผู้ตอบจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.42 เทียบกับจำนวนผู้ตอบทั้งหมด โดยส่วนใหญ่ พบปัญหาด้านการบริหารจัดการตนเอง ในด้านการวางแผน การบริหารจัดการเวลา การขาดความตรงต่อเวลา การไม่ทราบข้อมูลตลาด ความพร้อมอุปกรณ์สำนักงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน บุคลากรไม่เพียงพอ ความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ความซ้ำซ้อนในงาน
- 4) ปัญหาด้านคู่แข่งในตลาดและลูกค้า พบว่า มีผู้ตอบจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.44 เทียบกับจำนวนผู้ตอบทั้งหมด เกิดจากปัญหาคู่แข่งในพื้นที่ คู่แข่งการค้ำมี

มากขึ้น แอ้งลูกค้าระหว่างเส้นทางการขาย ลูกค้าไม่ให้การสนับสนุน สินค้ามีให้เลือกมากทำให้ลูกค้าตัดสินใจได้ยาก สินค้าที่จำหน่ายอยู่ไม่ใช่สินค้าจำเป็น ลูกค้าไม่เข้าใจตรงกับพนักงานขาย สินค้ามีเลียนแบบมาก ลูกค้าแต่ละคนไม่เหมือนกัน ต่างความคิด ลูกค้าปฏิเสธสินค้า

- 5) ปัญหาด้านเศรษฐกิจ พบว่ามีผู้ตอบจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.96 เทียบกับจำนวนผู้ตอบทั้งหมด โดยส่วนใหญ่เห็นว่า เกิดจากภาวะทางเศรษฐกิจ ผลกระทบจากค่าเงิน การลงทุน และความต่อเนื่องของธุรกิจลูกค้าจากเศรษฐกิจ ต้นทุนการค้า
- 6) ปัญหาอื่น ๆ พบว่ามีผู้ตอบจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.42 เทียบกับจำนวนผู้ตอบทั้งหมด เช่น ความสามารถน้อย ประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ไม่สามารถปรับตัวกับองค์กรได้ ระยะเวลาการเดินทางใช้เวลามาก รถติด ฝนตก ผู้ซื้อขาดความชำนาญ

4.3.2 ปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขาย พบว่ามีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 จากข้อมูลสรุปแยกย่อยเป็น 4 ประเด็นที่สำคัญดังนี้

- 1) ด้านคุณลักษณะของพนักงานขาย พบว่ามีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 66 คน คิดจากจำนวนผู้ตอบแสดงความคิดเห็นทั้งหมดมีจำนวนร้อยละ 32.04 โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ความสามารถของพนักงานขาย บุคลิกภาพ มุ่งมั่น ความรับผิดชอบ ความอดทน พยายาม รอบคอบ ความขยัน สุภาพ ซื่อสัตย์ ซื่อตรง การเอาใจใส่ ต่อการทำงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน มีคุณธรรม ความรักในการทำงาน ความจริงใจ ความสามารถในการปรับตัว คุยก่ง การติดต่อสื่อสารที่ดี อัจฉริยะที่ดีต่อลูกค้า การมีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า การทำงานให้เกิดผลงาน การได้ข้อมูลลูกค้ามากกว่าทำให้เกิดโอกาส ความร่วมมือในการทำงาน ประสิทธิภาพอย่างงาม มีใจรักในงานบริการ
- 2) ด้านผลตอบแทน พบว่ามีผู้ให้ความคิดเห็นจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละจากจำนวนผู้ตอบทั้งหมดมีจำนวนร้อยละ 26.21 โดยส่วนใหญ่เห็นว่า มีผลตอบแทนที่ดี เงินเดือนที่ได้รับ ค่าน้ำมันรถ ที่พัก สวัสดิการที่ได้รับจากบริษัท การจ่าย

ผลตอบแทนมีความยุติธรรม เหมาะสม สอดคล้องกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

- 3) ด้านการบริหารจัดการองค์กรและนโยบายองค์กร พบว่ามีผู้ให้ความคิดเห็นจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละจากจำนวนผู้ตอบทั้งหมดมีจำนวนร้อยละ 37.86 โดยมีความคิดเห็นส่วนใหญ่ว่า ควรมีนโยบายการดูแลลูกค้าขององค์กร มีการบริการที่ดี คุณภาพงานบริการ การบริการหลังการขาย มาตรฐานการบริการ การรักษาลูกค้าเก่า หาลูกค้าใหม่ ยอดขาย ราคาที่ดี การผลิตจัดส่งตรงเวลา การสื่อสารโฆษณา การติดต่อสื่อสารที่ดี มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องขององค์กร สินค้ามีคุณภาพ มีการกระจายอำนาจ และมีการให้อำนาจในการทำงานอย่างเต็มที่ การจัดสรรงานให้เหมาะสมกับบุคคล ปกครองด้วยเหตุผลและความยุติธรรม การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา การให้คำปรึกษา ผู้บริหารองค์กร ผู้บริหารระดับสูง การวางแผนงาน การร่วมใจในการทำงาน ระบบคำสั่ง อำนาจในระบบงาน การไม่ซ้ำซ้อน ความคล่องตัว การประสานงาน การทำงานเป็นทีม การพัฒนาทีม การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา การได้รับการสนับสนุน การฝึกอบรม การประชุม การประชุมอาทิตย์ละ 1 ครั้งเพื่อเสนอปัญหา การแก้ปัญหาในงานร่วมกัน การเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าและมั่นคงขององค์กร เน้นแก้ปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ความมั่นคงองค์กร
- 4) อื่น ๆ พบว่ามีผู้ให้ความคิดเห็นจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละจากจำนวนผู้ตอบทั้งหมดมีจำนวนร้อยละ 3.8 คือ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง