



การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขาย
ทางโทรศัพท์ บริษัท โพรมาร์ค สเตรททิจีส จำกัด โรงแรมและรีสอร์ทเครือเซ็นทารา

เกสรา โรจนานนท์¹ และ ผุสดี พลสารัมย์²

¹บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

²บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ บริษัท โพรมาร์ค สเตรททิจีส จำกัด โรงแรมและรีสอร์ทเครือเซ็นทารา โดยใช้ประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือพนักงานขายทางโทรศัพท์ บริษัท โพรมาร์ค สเตรททิจีส จำกัด โรงแรมและรีสอร์ทเครือเซ็นทารา จำนวน 40 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีเก็บแบบสอบถาม จำนวน 40 ชุด และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงาน 4 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างและความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้ t-test, ANOVA และ Correlation (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์)

ผลวิจัยพบว่า ผลวิจัยพบว่าปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านนโยบายบริษัท ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยกย่อง ด้านค่าตอบแทน (ตามลำดับ) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานในด้านปริมาณงาน

ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านนโยบายบริษัท ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน (ตามลำดับ) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานในด้านคุณภาพ

ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านนโยบายบริษัท ด้านการได้รับการยกย่อง ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน (ตามลำดับ) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับประสิทธิภาพการทำงานในด้านการขาดงาน

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน, พนักงานขายทางโทรศัพท์, เซ็นทารา

ABSTRACT

This main purpose of this independent study is to conduct a research on job motivation, work performance, and also specify the relationship between job motivation and performance efficiency of telesales approach at the two organizations, including Promark Strategies (Thailand) Co. Ltd and Centara Hotels & Resorts. The target sample involved 40 telesales representatives from both companies. The data is collected by distributing 40 sets of survey to the participants and conduct 4 separate interviews with 4 different employees. Moreover, the data is analyzed by involving statistics, percentage, average, and standard deviation to examine the relationship and distinctive factors between all variables by using T-test, ANOVA, and Correlation as supporting tools.



The findings of this research have shown that the motivation factors that are correlated with performance under workload are career achievement, company policies, work condition, career progression, personal recognitions, and compensation in order.

Motivation factors that are correlated with quality of performance include career achievement, company policies, work condition and compensation in order.

Motivation factors that have negative correlation with work performance based on the work absence are company policies, personal recognitions, career progression, and career achievement in order.

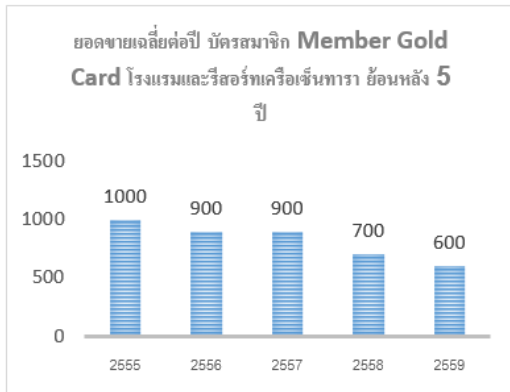
Keywords: Motivation, Work performance, Telesales, Centara

1. บทนำ

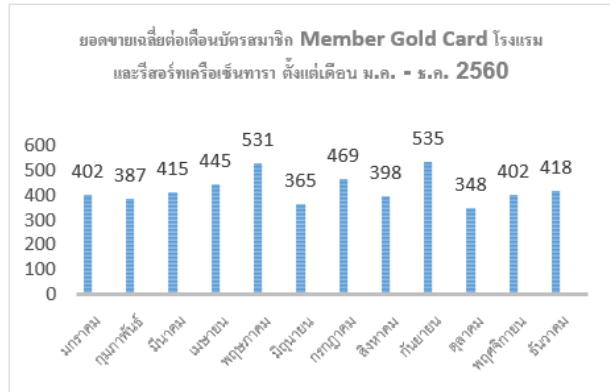
ธุรกิจโรงแรมในปี พ.ศ. 2560 นี้ “มีแนวโน้มเติบโตเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง” เนื่องจากการคาดการณ์ว่า นักท่องเที่ยวจากประเทศจีนและกลุ่มประเทศยุโรปมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทำให้ผู้ประกอบการรายใหญ่ เลือกที่จะขยายธุรกิจไปยังโรงแรมขนาดกลาง ในบริเวณจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยว หัวเมืองและพื้นที่ทางเศรษฐกิจที่สำคัญ จึงทำให้เกิดการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการรายใหญ่และรายย่อยในพื้นที่ที่รุนแรง ส่งผลให้การขึ้นราคาที่พักและบริการทำได้ยาก (สิริทิพย์ ฉล่อง, 2560) ProMark Strategies เป็นกลุ่มธุรกิจที่มีชื่อเสียงในระดับนานาชาติบริษัท โพรมาร์ค สเตรททิจีส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทผู้ให้บริการด้านการตลาด คิดค้นกลยุทธ์ส่งเสริมการตลาด สร้างความน่าเชื่อถือและความภักดีให้กับธุรกิจ โรงแรมและรีสอร์ทหลายแห่งทั่วโลก รวมถึงโรงแรมและรีสอร์ทที่เครือเซ็นทารา โดยใช้ความรู้ด้าน IT และระบบ CRM และระบบ "Database Makeover" ในการจัดทำฐานข้อมูล เพื่อทำข้อเสนอ สิทธิประโยชน์ที่น่าดึงดูดใจและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ เพิ่มความภักดีให้แก่ธุรกิจ ผ่านช่องทางการตลาดทางโทรศัพท์ โดยทีมขายที่ผ่านการอบรมเพิ่มทักษะการขายที่จำเป็นต่างๆ อย่างมืออาชีพ และแบบฟอร์มการเสนอขายที่ทันสมัยครอบคลุมสิทธิประโยชน์ของลูกค้า โดยปัญหาที่เกิดขึ้นข้อมูลจากฝ่ายขายบริษัทฯ พบว่ายอดขาย บัตรสมาชิก Gold Card โรงแรมและรีสอร์ทเครือเซ็นทารา ในแต่ละเดือนไม่คงที่ และมีแนวโน้มลดลงเรื่อยๆ โดยเปรียบเทียบจากยอดขายเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี จากแผนภูมิที่ 1 ซึ่งแสดงยอดขายเฉลี่ยบัตรสมาชิก Member Gold Card โรงแรมและรีสอร์ทเครือเซ็นทารา ย้อนหลัง 5 ปี พบว่าใน 5 ปีที่ผ่านมา ยอดขายสูงกว่าเมื่อเทียบกับปีปัจจุบัน โดยยอดขายมากที่สุดอยู่ที่ปี พ.ศ. 2555 = 1,000 สมาชิก และยอดขายมีแนวโน้มลดลงเรื่อยๆ เมื่อเปรียบเทียบกับแผนภูมิที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ยอดขายบัตรสมาชิก Gold Card โรงแรมและรีสอร์ทเครือเซ็นทาราปี พ.ศ. 2560 ตั้งแต่เดือนมกราคม-ธันวาคม ยอดขายมีความไม่คงที่ ยอดขายสูงสุดอยู่ที่เดือนพฤษภาคม = 531 สมาชิก และเดือนกันยายน = 535 สมาชิก ส่วนในเดือนอื่น ๆ ยอดขายอยู่ที่ 348-445 สมาชิก ยอดขายเฉลี่ยในปี พ.ศ. 2560 อยู่ที่ 426 สมาชิก จากข้อมูลทั้งหมดสรุปได้ว่า ยอดขายบัตรสมาชิก Gold Card โรงแรมและรีสอร์ทเครือเซ็นทารา มียอดขายไม่คงที่และมีแนวโน้มลดลงเรื่อยๆ ในทุกปี ปัญหานี้ทำให้กำไรของธุรกิจลดลง สะท้อนให้เห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานลดลงอย่างเห็นได้ชัดจากยอดขายที่เกิดขึ้น ซึ่งจากสถานการณ์นี้ ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานนั้น มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่ ในด้านใดบ้าง เพื่อนำข้อสรุปมาเสนอแนะในปัญหาที่เกิดขึ้น



แผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 2



ที่มา: บริษัท โปรมาร์ค สเตรททิจีส (ประเทศไทย) จำกัด

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ บริษัท โปรมาร์ค สเตรททิจีส จำกัด โรงแรมและรีสอร์ทท่เครือเซ็นทารา

3. การดำเนินการวิจัย

ประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายพนักงานขายทางโทรศัพท์ บริษัท โปรมาร์ค สเตรททิจีส จำกัด โรงแรมและรีสอร์ทท่เครือเซ็นทารา สาขาเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลลาดพร้าว จำนวน 40 คน ศึกษาโดยใช้วิธีเก็บแบบสอบถามจำนวน 40 ชุด และวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก 4 คน (ผู้จัดการฝ่ายขาย, พนักงานที่มียอดขายสูง, พนักงานที่มียอดขายลดลง, พนักงานใหม่)

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม (ลักษณะประชากรศาสตร์) ทั้งหมดจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงานในบริษัท 2. ข้อมูลด้านมิติของแรงจูงใจในการทำงานแบ่งเป็น 2 ปัจจัยทั้งหมด 7 ข้อ ดังนี้ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับกรยกย่อง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายบริษัท สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน 3. ข้อมูลด้านมิติของประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งหมด 2 ข้อ คือ ปริมาณงาน คุณภาพงาน การขาดงาน และการสัมภาษณ์แบ่งเป็น 2 คือ 1.คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ 2. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างและความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้ t-test, ANOVA และ Correlation (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์) และการตีความจากบทสัมภาษณ์

4. ผลการวิจัย

ผลวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 40 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 82.5 อายุระหว่าง 20-25 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30 สถานภาพเป็นโสด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5



ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 25,000 บาทขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 อาศัยการทำงานในบริษัทมากกว่า 2 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1									
2	0.166 0.307	1								
3	0.067 0.679	0.543** 0.000	1							
4	0.046 0.779	0.485** 0.002	0.635** 0.000	1						
5	0.141 0.386	0.651** 0.000	0.500** 0.001	0.597** 0.000	1					
6	0.116 0.476	0.398* 0.011	0.264 0.099	0.490** 0.001	0.705** 0.000	1				
7	0.083 0.610	0.277 0.083	0.212 0.190	0.402* 0.010	0.587** 0.000	0.776* 0.000	1			
8	0.058 0.723	0.620** 0.000	0.461** 0.003	0.536** 0.000	0.685** 0.000	0.583** 0.000	0.541** 0.000	1		
9	-0.088 0.588	0.544** 0.000	0.263 0.101	0.284 0.076	0.458** 0.003	0.454** 0.003	0.348* 0.028	0.790** 0.000	1	
10	-0.065 0.691	-0.536** 0.000	-0.480** 0.002	-0.499** 0.001	-0.323* 0.042	-0.228 0.166	-0.218 0.176	-0.531** 0.000	-0.535** 0.000	1

1.ลักษณะงาน 2.ความสำเร็จ 3.การยกย่อง 4.ความก้าวหน้า 5.นโยบายบริษัท 6.สภาพการทำงาน 7.ค่าตอบแทน
8.ปริมาณงาน 9.คุณภาพงาน 10.การขาดงาน

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานที่ทำ มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ ความคิดเห็นด้านความสำเร็จในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือ ความคิดเห็นด้านการได้รับการยกย่อง มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.91 และน้อยที่สุดคือ ความคิดเห็นด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ และปัจจัยค่าจูงในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทน มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 4.18 รองลงมาคือ ความคิดเห็นด้านสภาพการทำงาน มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.89 และน้อยที่สุดคือ ความคิดเห็นด้านนโยบายบริษัท มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการขาดงาน มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.90 รองลงมาคือ ความคิดเห็นด้านปริมาณงาน มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.85 และน้อยที่สุดคือ ความคิดเห็นด้านคุณภาพงาน มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ



การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านนโยบายบริษัท ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยกย่อง ด้านค่าตอบแทน (ตามลำดับ) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในด้านปริมาณงาน เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ($Sig \leq 0.05$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่าง 0.461-0.685 ซึ่งหมายความว่า “มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน”

ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านนโยบายบริษัท ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน (ตามลำดับ) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในด้านคุณภาพ เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ($Sig \leq 0.05$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่าง 0.348-0.544 ซึ่งหมายความว่า “มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน” ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านนโยบายบริษัท ด้านการได้รับการยกย่อง ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน (ตามลำดับ) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในด้านการขาดงาน เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ($Sig \leq 0.05$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่าง -0.323 ถึง -0.536 ซึ่งหมายความว่า “มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน”

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของพนักงานขายทางโทรศัพท์ บริษัท โปร้มาร์ค สเตรททิจีส จำกัด โรงแรมและรีสอร์ทหรือเซ็นทาร่า จำนวน 4 คน คือ ผู้จัดการฝ่ายขายทางโทรศัพท์ พนักงานขายทางโทรศัพท์ที่ทำยอดขายได้ดี พนักงานขายทางโทรศัพท์ที่มียอดขายลดลง และพนักงานขายโทรศัพท์ใหม่ มีประเด็นสำคัญ แรงจูงใจด้านลักษณะงานและความสำเร็จ พบปัญหาลูกค้าไม่รับฟังการเสนอขายเนื่องจากกลัวว่าเป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และการโทรหาลูกค้าซ้ำซ้อน ยอดไม่เป็นไปตามเป้า, ด้านนโยบายบริษัทพบปัญหา ระบบการจองออนไลน์ที่ใช้งานยาก ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ และด้านสภาพการทำงาน พื้นที่ทำงานและอุปกรณ์ทำความสะอาดมีความสกปรก

5. การอภิปรายผล

ความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่าง ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และประสิทธิภาพในการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า อายุการทำงานในบริษัทของพนักงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากงานขายผ่านทางโทรศัพท์ เป็นงานที่ต้องอาศัยความชำนาญ คล่องแคล่ว และความเข้าใจในตัวสินค้า ซึ่งสามารถฝึกฝนได้จากการอาศัยประสบการณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจพร มิเจริญ (2555) ที่พบว่าอายุการทำงานในบริษัทมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากเป็นงานขายผ่านทางโทรศัพท์เช่นกัน อายุการทำงานเป็นตัวส่งเสริมทักษะในการขาย การโน้มน้าวใจ และความคล่องแคล่วในการนำเสนอ

นอกจากนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานขายทางโทรศัพท์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก งานการขายผ่านทางโทรศัพท์เป็นงานที่ผู้ได้รับการว่าจ้างมาเป็นพนักงาน ทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ทุกการศึกษาสามารถทำได้ ทั้งนี้ ประสิทธิภาพในการทำงานขึ้นอยู่กับหลากหลายปัจจัย อาทิ ปัจจัยส่วนตัวของพนักงานขายทางโทรศัพท์ ในเรื่องของความอดทน ความขยัน ทักษะการพูด ซึ่งล้วนแต่เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับงาน ระบบงาน รายได้ ค่าคอมมิชชั่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจพร มิเจริญ (2555) ที่พบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หากแต่เป็นปัจจัยเกี่ยวกับความซับซ้อนของระบบการทำงาน เนื่องจากระบบที่



ซับซ้อนมากขึ้นไป ย่อมเป็นอุปสรรคการทำงานและเกิดผลกระทบยอดขายตกได้ ซึ่งตรงกันข้ามหากระบบการทำงานมีขั้นตอนและเข้าใจง่าย ย่อมทำให้การทำงานสะดวกสบาย ส่งผลสนับสนุนยอดขายที่มากขึ้น

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากบริษัทใช้ระบบค่าคอมมิชชั่นและโบนัส ที่คิดตามยอดขายที่พนักงานทำได้จริง ไม่มีอัตราเงินเดือนคงที่ รายได้จึงขึ้นอยู่กับแรงจูงใจและความสามารถในการขายของพนักงานขายทางโทรศัพท์ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจพร มีเจริญ (2555) ที่พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากรูปแบบของการจ่ายผลตอบแทนต่างกัน สินค้าต่างประเทศกัน คือ ประกันภัย

ความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลวิจัยพบว่าปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานขายทางโทรศัพท์มีการตั้งเป้าหมายยอดขายของตนไว้ในแต่ละสัปดาห์ อ้างอิงจากยอดขายที่ทำได้ในสัปดาห์ที่ผ่านมา หากในสัปดาห์นั้นๆ พนักงานขายทางโทรศัพท์สามารถทำยอดขายได้ตามที่หวังไว้ พนักงานจะรู้สึกภาคภูมิใจในความสำเร็จของตนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในองค์กร เกิดเป็นแรงผลักดันให้เพิ่มยอดขายในสัปดาห์ต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ ศรีเกรียงทอง และประสพชัย พสุนนท์ (2558) ที่พบว่าแรงจูงใจที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลในงานขายของพนักงานประกอบด้วย แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความรู้จักประสบการณ์ความสำเร็จ และด้านนโยบายบริษัท พนักงานขายให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการขายซึ่งนำไปสู่ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

ผลวิจัยพบว่าปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยกย่อง ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีผลต่อความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากบริษัทมีการเลาะระฆังและประกาศทุกครั้งที่มีพนักงานทำยอดขายได้ พนักงานจึงรู้สึกถูกกระตุ้นและมีแรงผลักดันให้ทำยอดขายทุกครั้งที่ได้ยินเสียงระฆัง และในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หากพนักงานทำยอดขายได้ดี พนักงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เป็น Top Sale, หัวหน้าทีม หรือผู้จัดการฝ่ายขาย ถือเป็นแรงผลักดันอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานสร้างเป้าหมายในการทำยอดขาย สอดคล้องกับงานวิจัยของดาริน ปฎิเมธีธรรณ (2556) ที่พบว่า ปัจจัยการจูงใจทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ส่งผลต่อประสิทธิภาพไปในทิศทางเดียวกัน แรงจูงใจปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจ การทำงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพ

ผลวิจัยพบว่าปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทฯ เป็นงานที่มีวิธีการ ข้อมูล และแบบฟอร์มที่เหมือนกัน ในการเสนอขาย Member gold card ผ่านทางโทรศัพท์ ลักษณะการทำงานจึงไม่ต่างกันและส่งมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ผลวิจัยพบว่าปัจจัยจูงใจด้านนโยบายบริษัทมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากนโยบายบริษัทที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายองค์กร คือ การขยายฐานลูกค้า ผ่านช่องทางการขายทางโทรศัพท์ และให้ผลตอบแทนรวมถึงสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงาน



สอดคล้องกับงานวิจัยของ นายณรงค์ ศรีเกรียงทอง และประสพชัย พสุนนท์ (2558) ที่พบว่านโยบายบริษัทที่ทำให้พนักงานได้ทราบถึงเป้าหมายภาพรวมของบริษัทมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลวิจัยพบว่าปัจจัยจุดด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากสภาพการทำงานซึ่งเป็นสภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นแสง เสียง อากาศ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่ดี มีส่วนช่วยให้การทำงานราบรื่น และในด้านของค่าตอบแทน ค่าคอมมิชชั่นและโบนัสจากยอดขายของพนักงานขายทางโทรศัพท์เป็นรายบุคคล ซึ่งมีเป็นลักษณะเป็นขั้นบันได ยิ่งทำยอดขายได้มากค่าตอบแทนยิ่งสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของคาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) ที่พบว่าปัจจัยการจูงใจทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจเป็นตัวส่งเสริมให้ประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ บริษัท โปรมาร์ค สเตรททิจีส จำกัด โรงแรมและรีสอร์ทเครือเซ็นทาร่า ผลวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยกย่อง ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายบริษัท ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทน (ตามลำดับ)

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารระดับสูงและฝ่ายบริหารต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พนักงานมีระดับความเห็นแก่ดีด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อแยกเป็นรายชื่อในหัวข้อการส่งเสริมและได้รับโอกาสให้เข้าร่วมการประชุม เพื่อพัฒนาตนเองและองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (3.37) บริษัทยังไม่ได้ให้ความสำคัญในหัวข้อนี้มากนัก ในการประชุมพนักงานที่ได้รับเชิญจะเป็นพนักงานที่ทำยอดขายได้ดี (Top Sale) เท่านั้น ทำให้พนักงานท่านอื่นไม่มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น บริษัทควรมีการประชุมที่เกี่ยวข้องกับส่วนการขายโดยประชุมร่วมกันทุกคนหรือแยกตามทีมขาย RCC, BKK เพื่อให้โอกาสพนักงานทุกคนได้รับทราบข้อมูลที่ตรงกัน และมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย นำมาสู่การเลือกวิธีการที่ดีที่สุดในการประชุมแต่ละครั้ง

2. ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ผู้จัดการฝ่ายขายควรให้ความสำคัญในปัจจัยดังกล่าว เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพมากที่สุด โดยการแนะนำวิธีการทำยอดขายให้ได้ตามเป้า และกระตุ้นพนักงานด้วยวิธีการให้กำลังใจและจูงใจให้เห็นว่ายอดขายที่พนักงานทำได้มีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร

3. ด้านนโยบายบริษัท ควรทำเป็นเอกสารออนไลน์ และประกาศให้ทราบโดยเร็ว หากมีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมนโยบายบริษัท เนื่องจากพนักงานจะสามารถอ่านนโยบายบริษัทที่เป็นลายลักษณ์อักษรได้จากเอกสารการรับเข้าทำงานเท่านั้น และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งพนักงานให้ความเห็นว่าระบบของห้องพักออนไลน์ยังไม่ดีเท่าที่ควร ลูกค้าน่าเกิดความไม่พึงพอใจ เนื่องจากระบบมีความซับซ้อน ใช้งานยาก ฝ่ายบริการหลังการขายจึงควรแก้ไขระบบการจองห้องพักให้เสถียร ใช้งานง่าย และเพิ่มเติมวิธีการใช้งานระบบจองห้องพักอย่างง่าย เพื่อให้ลูกค้าทำความเข้าใจ และเกิดความพึงพอใจหลังการสมัครบัตรสมาชิก Member Gold card



4. ด้านสภาพการทำงาน จากการสัมภาษณ์พนักงานในเรื่องปัญหาและอุปสรรคด้านสภาพการทำงาน พนักงานให้ความเห็นว่า สถานที่ทำงานมีความเหมาะสมแล้วในเรื่องของแสง เสียง อากาศ แต่ยังคงขาดในเรื่องความสะอาด จึงควรมีการให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศรายเดือน และเปลี่ยนอุปกรณ์ทำความสะอาดเป็นประจำทุก 3 เดือน รวมถึงการพิจารณาที่นั่งประจำให้แก่พนักงาน เพื่อความสะดวกในการทำงานและการจัดเก็บเอกสาร

เอกสารอ้างอิง

- ณรงค์ ศรีเกรียงทอง และ ประสพชัย พสุนนท์. (2558). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลในงานขายของพนักงานที่ปรึกษางานขาย (PC) และพนักงานที่ปรึกษาความงาม (BA) ของบริษัท โมเดิร์นคาส อินเทอร์เน็ต เนชั่นเนล คอสเมติกส์ จำกัด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- คาริน ภูมิเมธีภรณ์. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เบญจพร มีเจริญ. (2555). ประสิทธิภาพการขายผ่านทางโทรศัพท์ของพนักงานขายทางโทรศัพท์ (Tele-sales). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิริทิพย์ ฉลอง. (2560). ธุรกิจโรงแรม (Hotel Industry). หน่วยวิเคราะห์เศรษฐกิจภาคบริการ. กรุงเทพมหานคร: ส่วนเศรษฐกิจรายสาขา ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจ และเศรษฐกิจฐานราก.