

**กระบวนการจัดการและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ของ เอเจนซี บริษัท ซูเลียน (ประเทศไทย) จำกัด**
**Management processes and motivation that affect satisfaction
Of the agency Zulian (Thailand) Co., Ltd.**

นิธิมา ยืนยง¹ สุรัชย์ วงษ์ชาลี¹ และนฤมล ตีระพัฒน์เกียรติ¹

Nithima Yuenyong¹ Surachai Wongcharlee¹ and Naruemon Teerapatnakiat¹

คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี

Faculty of Business Administration and Accounting, Pathumthani University

Corresponding Author E-mail: naruemon.kai@hotmail.com, 0898838511

Received June 12, 2024; Revised December 15 2024; Accepted Revised December 19, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการจัดการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายซูเลียน 2) ศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายซูเลียน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson's product moment correlation coefficient

ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านกระบวนการจัดการ พบว่า การจัดการกระบวนการโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .74, p < .01$) 2) และด้านแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .72, p < .01$) การวิจัยในครั้งนี้เป็นผลที่ได้เกิดการกระตุ้นให้เอเจนซีซูเลียน เกิดความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานและเกิดความกระตือรือร้นอย่างเต็มที่ส่งผลให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

คำสำคัญ: กระบวนการจัดการ, แรงจูงใจ, ความพึงพอใจ, เอเจนซีซูเลียน

Abstract

This research aims to 1) Study in the management process that is related to the satisfaction of Zulian Agency and 2) Study in the motivation that is related to the satisfaction of Zulian Agency. This research is a qualitative research. The tool used to collect data is a questionnaire. The statistics used to analyze the data include frequency, percentage, mean and find the relationship between the variables by analyzing the Pearson's product moment correlation coefficient.

The research results found that 1) Management process found that overall process organization had a positive relationship with job satisfaction with statistical significance ($r = .74$, $p < .01$). 2) Work motivation found that overall work motivation had a positive relationship with job satisfaction with statistical significance ($r = .72$, $p < .01$). The results of this research were the stimulation of Zulian agency to be determined, intent on work and to be fully enthusiastic, resulting in achieving the organization's goals.

Keywords: Management Process, Motivation, Satisfaction, Zulian Agency

บทนำ

การแข่งขันทางธุรกิจในยุคปัจจุบันการประกอบธุรกิจขายตรง ล้วนแล้วแต่มีการแข่งขันที่สูง และมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การปรับตัวและพัฒนาในองค์กรโดยทั่วไปนั้น ซึ่งถือว่ากระบวนการจัดการ แรงจูงใจ และความพึงพอใจในงานต่อการขยายกิจการในรูปแบบของเครือข่ายนำวิธีการใหม่ ๆ ผสมผสาน ความรู้ รวมถึงวัฒนธรรมดั้งเดิมได้อย่างกลมกลืน อีกทั้งกระชับความสัมพันธ์กับคนในองค์กรธุรกิจขายตรง แน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น โดยการชักชวนให้ร่วมเป็นสมาชิกมีการประชุมถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ ซึ่งกันและกัน ด้วยกลยุทธ์ วิธีการขององค์กรธุรกิจขายตรงที่เร่งพัฒนาและขยายเครือข่ายของตนออกไปอย่างกว้างขวาง ต่อการขยายยอดขายบริษัทนั้นจะต้องเพิ่มแรงจูงใจแก่ผู้จัดจำหน่ายหรือตัวแทนที่สามารถทำยอดขายได้สูง แนะนำสมาชิกใหม่ได้จำนวนมาก พร้อมกับผลตอบแทนที่ได้รับด้วยการให้ โบนัส รางวัลพิเศษ มักจะเป็นการท่องเที่ยวในต่างประเทศ การเลื่อนตำแหน่งบริหารที่สูงขึ้น การให้รางวัลเป็น รถยนต์ หรือการมอบคุณหาสน์ราคาแพง ทำให้ผู้คนจากหลายสาขาอาชีพต่างก็หลั่งไหลเข้าสู่ธุรกิจขายตรง จนทำให้ธุรกิจขายตรงในประเทศไทยเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ ส่งผลให้ธุรกิจขายตรงมีมูลค่าการซื้อขายเพิ่มขึ้นทุกปี ทั้งนี้โดยภาพรวมธุรกิจขายตรงเมื่อปี 2564 กับความท้าทายของโลกที่เปลี่ยนไป ตลาดขายตรงของไทย มูลค่า 70,000 ล้านบาท ติดลบร้อยละ 1 ท่ามกลางการเติบโตของตลาดขายตรงของโลก ที่มีการเติบโตร้อยละ 5.8 มูลค่าตลาด 179,300 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือประมาณ 5.9 ล้านล้านบาท เป็นมูลค่าที่มาจากตลาด เอเชีย ร้อยละ 43 และตลาดเอเชียเป็นตลาดที่มีสัดส่วนใหญ่ที่สุดในตลาดขายตรงโลกเนื่องจาก 3 ใน 5 ของประเทศที่เป็นตลาดหลักสร้างรายได้ให้กับตลาดขายตรงของโลกมาจากเอเชียโดย 5 ประเทศ ประกอบด้วย สหรัฐอเมริกา จีน เยอรมนี เกาหลี และญี่ปุ่นในปีที่ผ่านมา การเติบโตของตลาดขายตรงของโลก

จะมาจากผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพ เป็นหลักตลาดขายตรงไทยกับความท้าทายของโลกที่เปลี่ยนไป ปี 2564 (ธุรกิจขายตรง, 2564)

อย่างไรก็ตาม บริษัท ชูเลี่ยน (ประเทศไทย) จำกัด เป็นอีกหนึ่งในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจการตลาดแบบเครือข่ายหลายชั้นที่มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องทุกปี ปัจจุบันมีสมาชิกกว่า 4 ล้านรหัส และตัวแทนจำหน่ายรวมกว่า 223 แห่งทั่วประเทศ ล่าสุดที่ประเทศเมียนมาร์ เพื่อเป็นฐานรับรองความต้องการของนักธุรกิจชูเลี่ยนทั้งภูมิภาค โดยความน่าสนใจของ ชูเลี่ยน กระบวนการที่ได้มานั้นสามารถวัดได้จากการวางแผนของกระบวนการการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรจากการทำงานร่วมกัน หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาภาพ แวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานซึ่งเป็นแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ทำให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่น เต็มใจทำงาน ตั้งใจในการทำงานและเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมาย (มาลินี บ้านรักสุขภาพ และนพดล บุณนัญญ, 2561)

ดังนั้นการศึกษาปัจจัยด้านกระบวนการจัดการและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของเอเยนซี ผู้วิจัยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างเอเยนซีชูเลี่ยน ทางด้านกระบวนการจัดการแรงจูงใจ เพื่อให้ทราบถึง ระดับความพึงพอใจที่ได้รับผลตอบแทนทางธุรกิจของบริษัทชูเลี่ยน (ประเทศไทย) จำกัด ในแต่ละด้านที่สำคัญ และสามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการดำเนินการของบริษัทฯ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับปัจจัยต่าง ๆ เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยการวิจัยในครั้งนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายชูเลี่ยน
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายชูเลี่ยน

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 กระบวนการจัดการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

การทบทวนวรรณกรรม

กระบวนการจัดการ

นักวิชาการจำนวนมากได้อธิบายหน้าที่การบริหารเกี่ยวกับกระบวนการจัดการซึ่งได้แก่ การวางแผนงาน การจัดโครงสร้างการทำงาน การสั่งงาน การประสานงาน การควบคุมและติดตามงาน Henri Fayol (1925) กล่าวว่า การวางแผนงาน เป็นกระบวนการทางความคิด สอดคล้องกับงานที่มอบหมายโดยผู้บริหารให้มีความสำคัญกับการประสานงาน จัดทำระเบียบวิธีปฏิบัติและกิจกรรมของแต่ละหน่วยงานให้ประสานสอดคล้องกัน สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานทั้งหลายในบริษัทให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน และมีผลผลิตภาพสูงสุด มีการนำการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือสร้างความประสานสอดคล้องให้เกิดขึ้น

ทั่วทั้งองค์กร และการควบคุมและติดตามงาน ซึ่งผู้บริหารต้องกำหนดมาตรฐานการทำงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กร วัดและรายงานผลการปฏิบัติงานตามที่เกิดขึ้นจริง ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นข้อมูลป้อนกลับให้ทราบถึงจุดอ่อนหรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน รวมถึงความเบี่ยงเบนใด ๆ จากแผนงานและกำหนดกิจกรรม แผนงาน นโยบาย และแนวทางการปฏิบัติเพื่อแก้ไขจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น รวมทั้งมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนไปจากเป้าหมายอีก

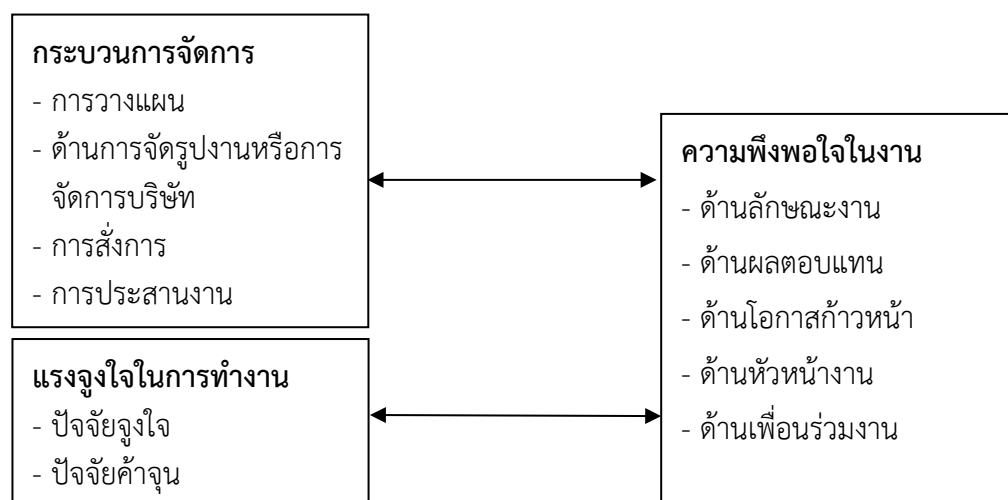
แนวคิดแรงจูงใจในการทำงาน

Herzberg (1959) กล่าวว่า ทฤษฎีของแรงจูงใจ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่สร้างทัศนคติทางบวกให้เกิดขึ้นกับพนักงานปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะมีความเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีผลกับความพอใจโดยตรง คือความสำเร็จในการทำงานที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จตามกำหนดและประสบผลสำเร็จ และรู้จักการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานประสบผลสำเร็จจะทำให้เกิดความรู้สึกพอใจในผลงานนั้น การได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าผลงานของตนเองอีกด้วย ลักษณะของงาน เป็นงานที่มีลักษณะที่ท้าทายตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง ความรับผิดชอบ การที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานของตนเองและมีอำนาจต่องานได้อย่างเต็มที่ ความก้าวหน้า การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงการได้รับโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเอง 2) ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น ประกอบด้วย นโยบายการบริหารขององค์กร หรือจัดการบริหารขององค์กร กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ การบังคับบัญชาในการบริหารจัดการภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรมในการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างเป็นปกติ สภาพการทำงานหรือบรรยากาศในการทำงาน สถานที่ทำงานอากาศ เสียง แสงสว่าง เป็นต้น เงินเดือน (Salary) หรือผลประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่พนักงานพึงได้รับอย่างเหมาะสมกับงานที่ทำ ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ซึ่งเป็นผลที่ได้จากงานในหน้าที่ของตน ความมั่นคงในงาน หรือความยั่งยืนในอาชีพนั้นเอง

แนวคิดความพึงพอใจในงาน

อย่างไรก็ตาม ที่มีนักวิชาการจำนวนมากได้อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในองค์ประกอบ 5 ด้าน Smith et al. (1969) กล่าวว่า 1) ความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ตนรับผิดชอบ การเปิดโอกาสในการเรียนรู้ และการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน 2) ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับต่อเดือน หรือผลประโยชน์อื่น มีความเหมาะสมกับความสามารถและมีความเท่าเทียมและยุติธรรมกับบุคคลอื่นภายในองค์กร 3) ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ และบุคคลมีโอกาที่จะก้าวหน้าในงานตามลำดับขั้น เมื่อพิจารณาตามความสามารถและความยุติธรรม 4) ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาผู้บังคับบัญชาต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ คอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและบังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม และ 5) ความพึงพอใจในบรรยากาศของการทำงานร่วมกันเป็นทีม ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ให้คำแนะนำ ปรึกษา เป็นต้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเป็นตัวแทนจำหน่ายของ บริษัท ชูเลี่ยน (ประเทศไทย) จำกัด โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้สูตร Cochran ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง Cochran (1953) จำนวน 385 ราย อย่างไรก็ตามการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้เพิ่มจากขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้รวมเท่ากับ 400 ราย และเก็บแบบสอบถาม Online โดยวิธีแบบสะดวกโดยใช้แบบสอบถามแบ่งขั้นตอนการวิจัยเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ เป็นแบบชนิดกำหนดให้เลือกตอบ (Checklist) เพียงแค่ 1 คำตอบ ใช้สถิติอธิบายด้วยค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ มีข้อคำถามทั้งหมด 14 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจมีข้อคำถามทั้งหมด 30 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานมีข้อคำถามทั้งหมด 22 ข้อ

ทั้งนี้แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ อธิบายด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้านสูงที่สุด ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการสั่งการ ด้านการจัดรูปงานหรือการจัดการบริษัท ด้านการควบคุม ด้านการประสานงาน ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการอธิบายด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

กระบวนการจัดการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการวางแผน	4.33	.47	มาก
ด้านการจัดรูปงานหรือการจัดการบริษัท	3.92	.13	มาก
ด้านการสั่งการ	4.11	.77	มาก
ด้านการประสานงาน	3.56	.41	มาก
ด้านการควบคุม	3.66	.47	มาก
เฉลี่ยรวม	3.92	.15	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยจูงใจ 2) ปัจจัยค้ำจุน มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน สูงที่สุด ได้แก่ ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยจูงใจ	3.99	.16	มาก
ปัจจัยค้ำจุน	4.40	.28	มาก
เฉลี่ยรวม	4.20	.12	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านสูงที่สุด ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน และด้านโอกาสและความก้าวหน้า ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านลักษณะงาน	4.13	.19	มาก
ด้านค่าตอบแทน	4.20	.29	มาก
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	3.66	.59	มาก
ด้านเพื่อนร่วมงาน	4.16	.24	มาก
เฉลี่ยรวม	4.04	.32	มาก

การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

สมมติฐานที่ 1 กระบวนการจัดการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยพบว่าการจัดการกระบวนการโดยรวมมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .74, p < .01$)

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .72, p < .01$)

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ได้ผลการทดสอบ

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
การจัดกระบวนการโดยรวม	1.000									
ด้านการวางแผน	.83**	1.000								
ด้านการจัดรูปงานหรือการจัดการบริษัท	.73**	.71**	1.000							
ด้านการสั่งการ	.82**	.98**	.70**	1.000						
ด้านประสานงาน	.97**	.86**	.61**	.83**	1.000					
ด้านการควบคุม	.02	.49**	.35**	.50**	.01	1.000				
แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม	.94**	.81**	.65**	.79**	.95**	.02	1.000			
ปัจจัยจูงใจ	.00	.48**	.33**	.49**	.01	.94**	.05	1.000		
ปัจจัยค้ำจุน	.81**	.91**	.73**	.89**	.81**	.40**	.87**	.40**	1.000	
ความพึงพอใจในงาน	.74**	.87**	.66**	.86**	.76**	.42**	.72**	.41**	.81**	1.00

** $p < .01$

สรุปได้ว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวกของกระบวนการจัดการด้านการจัดรูปแบบหรือการจัดการบริษัท กระบวนการจัดการด้านการสั่งการกระบวนการจัดการด้านการประสานงาน กระบวนการจัดการด้านการควบคุม แรงจูงใจในการทำงานปัจจัยจูงใจ แรงจูงใจในการทำงานปัจจัยค้ำจุน และกระบวนการจัดการด้านการวางแผนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน

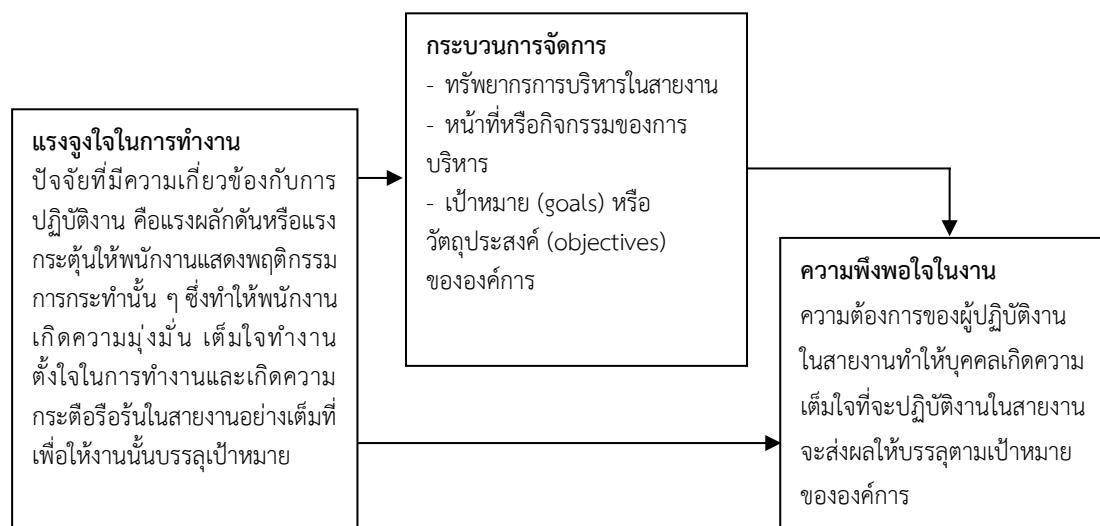
อภิปรายผล

การวิเคราะห์กระบวนการจัดการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานพบว่า การจัดกระบวนการโดยรวมมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .74, p < .01$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .87, p < .01$) ด้านการจัดรูปงานหรือการจัดการบริษัท มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .66, p < .01$) ด้านการสั่งการ

มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .86, p < .01$) ด้านประสานงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .76, p < .01$) และด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .42, p < .01$) จึงยอมรับสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กระบวนการจัดการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของแนวความคิดในการบริหารงานขององค์การของ Henri Fayol (1925) พบว่า การวัดกระบวนการจัดการนี้ต้องอาศัยทฤษฎีหน้าที่ 5 ประการ คือ (1) ด้านการวางแผน (2) ด้านการจัดรูปงาน (3) ด้านการจัดการบริษัท (4) ด้านการสั่งการ (5) ด้านการประสานงาน และ (5) ด้านการควบคุม มาใช้ในทุกระดับขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติเนตร บัวเผื่อน และคณะ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาอิทธิพลของลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ระบบการบริหารจัดการภายใน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19: กรณีศึกษาบริษัท XYZ จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านระบบการบริหารจัดการภายในที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ($b = .367, p < .001$) สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน ($b = .166, p < .01$) และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ($b = .322, p < .01$)

การวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .72, p < .01$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .41, p < .01$) ปัจจัยค่าจูงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .81, p < .01$) จากผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับกระบวนการจัดการ ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน : ทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg (1959) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญพร สุวรรณคาม (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แรงจูงใจในการทำงานปัจจัยค่าจูงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ตามแนวคิดของ Herzberg (1959) เมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานมีความรู้สึกมีส่วนร่วมในการทำงานกับองค์กรของตนแล้วนั้น บุคลากรก็จะใช้ความรู้ความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และมีความต้องการรักษาการเป็นสมาชิกของตนในองค์กรไว้

ความรู้ที่ได้จากผลการวิจัย



แผนภาพที่ 2 แสดงความรู้ที่ได้จากผลการวิจัย

สรุป

การจัดกระบวนการโดยรวมขององค์กรแห่งนี้มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .74, p < .01$) 2) และแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานพบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .72, p < .01$)

ดังนั้นกระบวนการจากการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัยทราบว่าปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงาน และรู้สึกได้ว่าองค์กรให้ความสนใจในพนักงาน และมีความปรารถนาให้ตัวแทนจำหน่ายมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และดำเนินงานอยู่เบื้ององค์กรต่อไปและทั้งนี้ ก่อให้เกิดการสร้าง ความมุ่งมั่นในการพัฒนาตัวแทนจำหน่ายให้มีความรัก ความผูกพันในองค์กรได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งจะส่งผลให้เกิด ประสิทธิภาพในการทำงานบรรลุตามเป้าหมายของบริษัทซูเลีย (ประเทศไทย) จำกัดอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการทำงานบุคลากรขององค์กรมุ่งเน้นแรงกระตุ้นในการทำงานของเอเยนซี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้อยู่ในระดับสูงขึ้น

1.2 การกำหนดนโยบายในการสร้างกระบวนการจัดการและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจของเอเยนซี นั้นเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญในพนักงานกับบริษัทชูลีเยน (ประเทศไทย) จำกัด ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยในครั้งต่อไปได้ข้อค้นพบว่า การใช้ข้อเสนอแนะเหล่านี้จะช่วยให้การวิจัยครั้งถัดไปมีความครอบคลุมและลึกซึ้งมากขึ้น ทำให้สามารถพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการและกลยุทธ์เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

2.1 ใช้วิธีการวิจัยที่หลากหลาย โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกควบคู่กับการใช้แบบสอบถามจะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ลึกซึ้งขึ้น ทำให้เข้าใจมุมมองและประสบการณ์ของผู้ตอบได้ดีขึ้น

2.2 ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ ได้แก่ บรรยากาศองค์กร ศึกษาถึงผลกระทบของบรรยากาศองค์กร เช่น วัฒนธรรมองค์กร, การสื่อสารภายใน, และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.3 การศึกษาศึกษาในตลาดต่างประเทศซึ่งหากเป็นไปได้ ให้ศึกษาความพึงพอใจในตลาดต่างประเทศเพื่อเปรียบเทียบวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

2.4 การปรับปรุงเครื่องมือวิจัย โดยการพัฒนาเครื่องมือการวิจัยให้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการของการศึกษา เช่น การใช้เครื่องมือออนไลน์หรือแอปพลิเคชันในการเก็บข้อมูล ทดสอบความเชื่อถือได้โดยการตรวจสอบและปรับปรุงความเชื่อถือและความแม่นยำของเครื่องมือการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- ชุดิเนตร บัวเผื่อน, หทัยกานต์ กุลวชิราวรรณ, และกัญชพร ศรีมณี. (2565). การศึกษาอิทธิพลของลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ระบบการบริหารจัดการภายใน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19: กรณีศึกษาบริษัท XYZ จำกัด. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการมหาวิทยาลัยมหิดล*, 9(2), 1-22.
- ธนัญพร สุวรรณคาม. (2559). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มาลินี บ้านรักสุขภาพ และนพดล บุรณันท์. (2561). ความสำเร็จของนักธุรกิจชูลีเยน. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 14(1), 68-78.
- สมาคมขายตรง. (2564). *ตลาดขายตรงไทยกำลังเจอกับความท้าทายของโลกที่เปลี่ยนไป*. สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2565 จาก <https://marketeeronline.co/archives/233209>
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work retirement*. Chicago: Rand McNally.