



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก ก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ของบริษัทประกันชีวิตใน

กรุงเทพมหานคร

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาหาข้อมูลการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ของบริษัทประกันชีวิตในกรุงเทพมหานครและปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาตอบคำถามตามความเป็นจริง เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาครั้งต่อไป และโอกาสนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือกรอกแบบสอบถามฉบับนี้

ทิตติยา สมสืบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ของบริษัทประกันชีวิต
ในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย (X) ในวงเล็บหน้าคำตอบที่ท่านต้องการเลือก

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 20 – 25 ปี

3. 31 – 35 ปี

2. 26 – 30 ปี

4. มากกว่า 35 ปี

3. สถานภาพการสมรส

1. โสด

3. หม้าย / หย่าร้าง

2. สมรส

4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.

3.ปริญญาตรี

2. ปวส. หรือ อนุปริญญา

4. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อายุการทำงานในบริษัท (ปัจจุบัน)

1. น้อยกว่า 1 ปี

3. 4 – 6 ปี

2. 1 – 3 ปี

4. มากกว่า 6 ปี

6. รายได้ต่อเดือน (รวมคอมมิชชั่นที่ได้รับ)

1. น้อยกว่า 15,000 บาท

4. 35,001 – 45,000 บาท

2. 15,001 – 25,000 บาท

5. 45,001 – 55,000 บาท

3. 25,001 – 35,000 บาท

6. มากกว่า 55,000 บาท

7. ท่านเคยทำงานที่อื่นก่อนมาทำงานกับบริษัทนี้หรือไม่

1. ไม่เคย
2. เคย จำนวน.....ครั้ง สาเหตุของการเปลี่ยนงานคือ.....(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 2.1 ไม่มั่นใจในความมั่นคงของบริษัท 2.11 เดินทางไม่สะดวก
- 2.2 ไม่พอใจในนโยบายของบริษัท 2.12 งานที่ทำเกินความสามารถ
- 2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน 2.13 ภาระความรับผิดชอบมากเกินไป
- 2.4 ไม่มีควมยุติธรรมในการพิจารณาประเมินผลงาน 2.14 ไม่มีความก้าวหน้า
- 2.5 ไม่พอใจเพื่อนร่วมงาน 2.15 ขาดความเป็นอิสระ
- 2.6 ไม่พอใจผู้บังคับบัญชา 2.16 ไม่มีโอกาสเรียนรู้งาน
- 2.7 ไม่พอใจสภาพการทำงาน 2.17 ปัญหาครอบครัว
- 2.8 รายได้น้อย 2.18 สถานประกอบกิจการปิดกิจการลง
- 2.9 ไม่พอใจด้านสวัสดิการ
- 2.10 ไม่พอใจระบบการทำงานของบริษัท 2.19 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. สาเหตุที่ท่านเลือกมาทำงานที่บริษัทนี้ เนื่องจากอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ผลิตรักณ์ที่บริษัทเสนอแก่ลูกค้าดี 7. บริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดี
2. ชื่อเสียงบริษัท มีความมั่นคง 8. บริษัทมีระบบการจัดการที่ดี
3. รายได้ดี (เงินเดือนรวมคอมมิชชั่น) 9. บริษัทมีการอบรมเป็นประจำสม่ำเสมอ
4. สวัสดิการดี 10. เคยทำงานลักษณะนี้ และอยากใช้ประสบการณ์ให้เป็นประโยชน์
5. ลักษณะงานที่ทำมีความท้าทาย

6. มีเพื่อนอยู่ในบริษัทมาก 11. ความเป็นอิสระในการทำงาน
12. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

9. ท่านคิดว่า ท่านมีทักษะและความรู้ใดมากที่สุดที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน Telesales (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

1. ความรู้เกี่ยวกับนโยบายบริษัทและการปฏิบัติงาน
2. ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ
3. ความมีมนุษยสัมพันธ์
4. เทคนิคการขาย

ส่วนที่ 2 ระดับความสำคัญที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน

ตามความคิดเห็นของท่าน ท่านให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการทำงานต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด กรุณาใส่เครื่องหมาย (X) ในช่องคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ปัจจัยจูงใจ	ระดับการให้ความสำคัญ				
	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด
ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivators)					
ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
1. การได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงาน					
2. ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามที่คาดหวัง					
3. ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงานและความสำเร็จขององค์กร					
ด้านการได้รับการยอมรับ นับถือ ยกย่องและชมเชย					
1. การยอมรับ ไว้วางใจและชมเชยจากผู้บังคับบัญชา					
2. การยอมรับ นับถือ และยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับการให้ความสำคัญ				
	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด
ด้านลักษณะงานที่ทำ					
1. ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความท้าทายมีโอกาสได้ ใช้ความคิดสร้างสรรค์					
2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความเป็นอิสระ และ สามารถแสดงความคิดได้					
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ ความสามารถหรือความถนัด					
4. ลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่น่าภาคภูมิใจ					
ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน					
1. สามารถสร้างความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ได้					
2. สามารถรับผิดชอบยอดขายตามที่กำหนดได้					
3. โอกาสในการแสดงความสามารถในงานที่ ได้รับมอบหมาย / รับผิดชอบอย่างเต็มที่					
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
1. การกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขในการเลื่อน ตำแหน่งอย่างชัดเจนและเหมาะสม					
2. การประเมินผลการทำงาน เพื่อปรับขึ้น ค่าตอบแทนชัดเจนและเหมาะสม					
3. มีโอกาสในการโยกย้ายงานตามความรู้ ความสามารถ					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับการให้ความสำคัญ				
	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด
ปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor)					
ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท					
1. มีนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร					
2. มีการชี้แจงนโยบายอย่างชัดเจน					
3. นโยบายมีความเป็นธรรมและสามารถปฏิบัติได้จริง					
ด้านคุณภาพของการบังคับบัญชา การควบคุมดูแล					
1. ความชัดเจนในการสั่งงานหรือมอบหมายงาน					
2. การให้คำแนะนำและความช่วยเหลือในการทำงาน					
3. การรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา					
4. การสร้างบรรยากาศความเชื่อใจ ความสามัคคีในการทำงาน					
5. ความยุติธรรมในการประเมินผลการทำงานและมาตรการทางวินัย และการลงโทษ					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับการให้ความสำคัญ				
	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา					
1. ความสัมพันธ์ที่ดี ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา					
2. การวางตนของผู้บังคับบัญชาต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา					
3. ความจริงใจ และเป็นกันเองของหัวหน้างาน / ผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา					
4. ความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของ ผู้ใต้บังคับบัญชา					
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
1. ความสนิทสนม ความจริงใจ และเป็นกันเอง ของเพื่อนร่วมงาน					
2. การร่วมมือและให้ความช่วยเหลือกันของ เพื่อน ร่วมงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย					
3. การปรึกษาหารือ รับฟังความคิดเห็นและ ร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงานของเพื่อน ร่วมงาน					
4. การแบ่งปันความรู้ที่มีระหว่างเพื่อนร่วมงาน					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับการให้ความสำคัญ				
	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด
ด้านสภาพการทำงาน					
1. ปริมาณงานที่ต้องทำเหมาะสม					
2. ชั่วโมงทำงานในแต่ละวันเหมาะสม					
3. เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์เพียงพอ					
4. สภาพการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศถ่ายเทเหมาะสม สถานที่ที่มีความสะอาด และปลอดภัย					
5. ขนาดของพื้นที่ในการทำงานเหมาะสม					
6. สาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำเพียงพอ					
ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน					
<u>เงินเดือน / รายได้ / เงินพิเศษ</u>					
1. มีเงินเดือน/คอมมิชชั่น/โบนัสพิเศษ/เงินพิเศษ					
2. มีการปรับเพิ่มขึ้นของอัตราเงินเดือน/คอมมิชชั่น					
3. มีรางวัลหรือค่าตอบแทนพิเศษต่อผลสำเร็จของงาน					
<u>สวัสดิการ</u>					
4. มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ประกันชีวิต และมีการตรวจสอบสุขภาพประจำปี					
5. มีสวัสดิการด้านเงินเดือนสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับการให้ความสำคัญ				
	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด
สิทธิในการลา/หยุด					
7. มีสิทธิในการลาป่วย ลากิจและวันหยุดประจำสัปดาห์ หยุดพักผ่อนประจำปีและหยุดตามประเพณี					
ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
1. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
2. ความมั่นคง และความเจริญเติบโตของบริษัท					
ด้านตำแหน่งงาน					
1. ตำแหน่งงานเป็นที่ยอมรับของสังคม					
2. ตำแหน่งงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
3. ตำแหน่งงานที่ทำตรงกับความต้องการ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

ตามความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าปัญหาในการทำงานต่อไปนี้มีระดับมากน้อยเพียงใด กรุณา
ใส่เครื่องหมาย (X) ในช่องคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ปัญหาในการทำงาน	ระดับของปัญหา				
	มี ปัญหา มาก ที่สุด	มี ปัญหา มาก	มี ปัญหา ปาน กลาง	มี ปัญหา น้อย	ไม่มี ปัญหา
ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivators)					
ปัญหาด้านความสำเร็จในการทำงาน					
1. ไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงาน					
2. ผลสำเร็จของงานไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง					
3. ไม่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงาน และขององค์กร					
ปัญหาด้านการได้รับการยอมรับ นับถือ ยกย่อง และชมเชย					
1. ไม่ได้รับการยอมรับ ชมเชย และไว้วางใจจาก ผู้บังคับบัญชา					
2. ไม่ได้รับการยอมรับ นับถือ และยกย่องจาก เพื่อนร่วมงาน					

ปัญหาในการทำงาน	ระดับของปัญหา				
	มี ปัญหา มาก ที่สุด	มี ปัญหา มาก	มี ปัญหา ปาน กลาง	มี ปัญหา น้อย	ไม่มี ปัญหา
ปัญหาด้านลักษณะงานที่ทำ					
1. ลักษณะงานที่ปฏิบัติไม่มีความท้าทายและไม่มีโอกาสได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์					
2. ลักษณะงานที่ทำไม่มีความเป็นอิสระและไม่สามารถแสดงความคิด					
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ หรือความถนัด					
4. ลักษณะงานที่ทำไม่น่าภาคภูมิใจ					
ปัญหาด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน					
1. ไม่สามารถสร้างความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ได้					
2. ไม่สามารถรับผิดชอบยอดขายตามที่กำหนดได้					
3. ไม่มีโอกาสในการแสดงความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย / รับผิดชอบอย่างเต็มที่					
ปัญหาด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
1. หลักระเบียบ หรือเงื่อนไขในการเลื่อนตำแหน่งไม่ชัดเจน และไม่เหมาะสม					
2. การประเมินผลการทำงาน เพื่อปรับขึ้นค่าตอบแทนไม่ชัดเจน และไม่เหมาะสม					
3. ไม่มีโอกาสในการโยกย้ายงานตามความรู้ความสามารถ					

ปัญหาในการทำงาน	ระดับของปัญหา				
	มี ปัญหา มาก ที่สุด	มี ปัญหา มาก	มี ปัญหา ปาน กลาง	มี ปัญหา น้อย	ไม่มี ปัญหา
ปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor)					
ปัญหาด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท					
1. ไม่มีนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร					
2. ไม่มีการชี้แจงนโยบายอย่างชัดเจน					
3. นโยบายไม่เป็นธรรม และไม่สามารถปฏิบัติ ได้จริง					
ปัญหาด้านคุณภาพของการบังคับบัญชา การควบคุมดูแล					
1. การสั่งงาน หรือมอบหมายงานไม่มีความชัดเจน					
2. ไม่มีการแนะนำและความช่วยเหลือในการทำงาน					
3. ไม่รับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของ ผู้ใต้บังคับบัญชา					
4. ไม่มีการสร้างบรรยากาศความเชื่อใจ ความ สามัคคีในการทำงาน					
5. ขาดความยุติธรรมในการประเมินผลการทำงาน และ มาตรการทางวินัยและการลงโทษ					

ปัญหาในการทำงาน	ระดับของปัญหา				
	มี ปัญหา มาก ที่สุด	มี ปัญหา มาก	มี ปัญหา ปาน กลาง	มี ปัญหา น้อย	ไม่มี ปัญหา
ปัญหาด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
1. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และ ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ราบรื่น					
2. การวางแผนของผู้บังคับบัญชาต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เหมาะสม					
3. หัวหน้างาน / ผู้บังคับบัญชาไม่มีความจริงใจ และเป็นกันเองต่อผู้ใต้บังคับบัญชา					
4. หัวหน้างาน / ผู้บังคับบัญชาขาดการเอาใจใส่ต่อ สวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา					
ปัญหาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
1. เพื่อนร่วมงานไม่มีความสนิทสนม ความจริงใจ และเป็นกันเอง					
2. เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือ และความ ช่วยเหลือใด ๆ ในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ ตามเป้าหมาย					
3. เพื่อนร่วมงานไม่มีการปรึกษาหารือระหว่างกัน เมื่อพบปัญหาในการทำงาน					
4. เพื่อนร่วมงานไม่มีการแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและ กัน					

ปัญหาในการทำงาน	ระดับของปัญหา				
	มี ปัญหา มาก ที่สุด	มี ปัญหา มาก	มี ปัญหา ปาน กลาง	มี ปัญหา น้อย	ไม่มี ปัญหา
ปัญหาด้านสภาพการทำงาน					
1. ปริมาณงานไม่เหมาะสม					
2. ชั่วโมงทำงานในแต่ละวันไม่เหมาะสม					
3. เครื่องมือ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ					
4. สภาพการทำงานเช่น แสง เสียง อากาศถ่ายเทไม่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่มีความสะอาด และไม่มีความปลอดภัย					
5. ขนาดของพื้นที่ในการทำงานคับแคบเกินไป					
6. การจัดเตรียมสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ไม่เพียงพอ					
ปัญหาด้านค่าตอบแทน					
<u>เงินเดือน / รายได้ / เงินพิเศษ</u>					
1. อัตราเงินเดือน / คอมมิชชั่น / โบนัสพิเศษ / เงินพิเศษที่ได้รับไม่เหมาะสม					
2. ไม่มีการปรับเพิ่มขึ้นอัตราเงินเดือน / เงินเดือน และคอมมิชชั่น					
3. ไม่มีรางวัล หรือค่าตอบแทนต่อผลสำเร็จของงาน					
<u>สวัสดิการ</u>					
4. ไม่มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ประกันชีวิต และการตรวจสุขภาพประจำปี					

ปัญหาในการทำงาน	ระดับของปัญหา				
	มี ปัญหา มาก ที่สุด	มี ปัญหา มาก	มี ปัญหา ปาน กลาง	มี ปัญหา น้อย	ไม่มี ปัญหา
5. ไม่มีสวัสดิการด้านเงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ					
6. ไม่มีสวัสดิการด้านเงินช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น ค่าทำศพ ค่าอาหาร ค่าน้ำมัน และกิจกรรมในโอกาสพิเศษต่าง ๆ					
สิทธิในการลา / วันหยุด					
7. ไม่มีสิทธิในการลาป่วย ลากิจ สิทธิในการหยุดประจำสัปดาห์ หยุดพักผ่อนประจำปี และหยุดตามประเพณี					
ปัญหาด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน					
1. ไม่มีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
2. บริษัทไม่มีความมั่นคง หรือโอกาสที่จะเจริญเติบโต					
ปัญหาด้านตำแหน่งงาน					
1. ตำแหน่งงานไม่เป็นที่ยอมรับของสังคม					
2. ตำแหน่งงานไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
3. ตำแหน่งงานที่ทำอยู่ไม่ตรงกับความต้องการ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

กรุณาระบุข้อเสนอแนะที่จะช่วยทำให้ท่านเกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ในการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS ควรมีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) ไม่ควรต่ำกว่า 0.700

จากการนำแบบสอบถาม จำนวน 35 ชุด มาทดสอบพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.967 และค่าความเชื่อมั่นของปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.981 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 แรงจูงใจในการทำงาน

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.967	49

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
การได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงาน	184.63	737.652	.215	.967
ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามที่คาดหวัง	184.63	733.829	.308	.967
ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงานและความสำเร็จขององค์กร	184.86	723.832	.538	.966
การยอมรับไว้วางใจและชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	184.89	723.222	.584	.966
การยอมรับนับถือและยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน	184.74	730.726	.451	.967
ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความท้าทายมีโอกาได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์	185.17	726.911	.440	.967
ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความเป็นอิสระและสามารถแสดงความคิดได้	184.74	727.961	.431	.967
ลักษณะงานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถหรือความถนัด	184.89	725.104	.426	.967
ลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่น่าภาคภูมิใจ	185.06	715.761	.622	.966
สามารถสร้างความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ได้	184.60	721.247	.610	.966
สามารถรับผิดชอบขอคขายตามที่กำหนดได้	184.60	721.012	.709	.966

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
โอกาสในการแสดง ความสามารถในงานที่ได้รับ มอบหมาย/รับผิดชอบอย่าง เต็มที่	184.86	721.185	.699	.966
การกำหนดหลักเกณฑ์หรือ เงื่อนไขในการเลื่อนตำแหน่ง อย่างชัดเจนและเหมาะสม	185.09	716.081	.530	.966
การประเมินผลการทำงาน เพื่อ ปรับขึ้นค่าตอบแทนชัดเจนและ เหมาะสม	184.91	721.551	.503	.966
มีโอกาสในการโยกย้ายงานตาม ความรู้ความสามารถ	185.29	713.034	.606	.966
มีนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร	184.89	720.634	.582	.966
มีการชี้แจงนโยบายอย่างชัดเจน	184.77	714.770	.661	.966
นโยบายมีความเป็นธรรมและ สามารถปฏิบัติได้จริง	184.86	715.185	.630	.966
ความชัดเจนในการสั่งงานหรือ มอบหมายงาน	184.83	721.146	.618	.966
การให้คำแนะนำและความ ช่วยเหลือในการทำงาน	184.89	720.222	.667	.966
การรับฟังความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะของ ผู้บังคับบัญชา	184.77	714.182	.706	.966
การสร้างบรรยากาศความเชื่อใจ ความสามัคคีในการทำงาน	184.74	716.903	.686	.966

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความยุติธรรมในการ ประเมินผลการทำงานและ มาตรการทางวินัยและการ ลงโทษ	184.83	714.852	.744	.966
ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชา	184.69	708.104	.700	.966
การวางตนของผู้บังคับบัญชา ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	184.66	710.644	.737	.966
ความจริงใจและเป็นกันเองของ หัวหน้างาน/ผู้บังคับบัญชาต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา	184.66	709.408	.683	.966
ความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพ ของผู้ใต้บังคับบัญชา	184.77	695.123	.832	.965
ความสนิทสนม ความจริงใจ และเป็นกันเองของเพื่อน ร่วมงาน	184.54	730.079	.472	.966
การร่วมมือและให้ความ ช่วยเหลือกันของเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย	184.60	727.129	.453	.966
การปรึกษาหารือรับฟังความ คิดเห็นและร่วมกันแก้ไขปัญหา ในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	184.60	730.482	.390	.967
การแบ่งปันความรู้ที่มีระหว่าง เพื่อนร่วมงาน	184.63	729.887	.349	.967
ปริมาณงานที่ต้องทำเหมาะสม	184.80	722.341	.638	.966
ชั่วโมงทำงานในแต่ละวัน เหมาะสม	184.74	715.432	.602	.966

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน	184.71	699.798	.725	.966
สภาพการทำงาน	184.46	703.020	.694	.966
ขนาดของพื้นที่ในการทำงานเหมาะสม	184.54	716.491	.579	.966
สาธารณูปโภคพื้นฐาน	184.37	712.123	.599	.966
มีเงินเดือน/คอมมิชชั่น/โบนัสพิเศษ/เงินพิเศษ	184.20	711.341	.650	.966
มีการปรับเพิ่มขึ้นของอัตราเงินเดือน/คอมมิชชั่น	184.31	705.163	.681	.966
มีรางวัลหรือค่าตอบแทนพิเศษต่อผลสำเร็จของงาน	184.37	708.652	.666	.966
มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ประกันชีวิต และมีการตรวจสอบสุขภาพประจำปี	184.77	698.829	.657	.966
มีสวัสดิการด้านเงินเดือนสะสม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	184.80	689.871	.691	.966
มีสวัสดิการด้านเงินช่วยเหลือต่างๆ	184.91	697.551	.580	.967
มีสิทธิในการลาป่วย ลากิจ และวันหยุดประจำปี สัปดาห์หยุดพักผ่อนประจำปี และหยุดตามประเพณี	184.60	705.365	.626	.966
ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน	184.54	691.373	.792	.965
ความมั่นคงและความเจริญเติบโตของบริษัท	184.34	700.879	.810	.965
Item-Total Statistics				

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ตำแหน่งงานเป็นที่ยอมรับของ สังคม	184.74	711.079	.670	.966
ตำแหน่งงานเหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถ	184.74	714.020	.688	.966
ตำแหน่งงานที่ทำตรงกับ ความต้องการ	184.80	708.576	.683	.966

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.981	49

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงาน	136.14	1631.185	.466	.981
ผลสำเร็จของงานไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง	135.97	1627.970	.505	.981
ไม่รู้ลึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงานและขององค์กร	136.20	1624.929	.511	.981
ไม่ได้รับการยอมรับ ชมเชย และไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา	136.43	1603.252	.715	.980
ไม่ได้รับการยอมรับ นับถือ และยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน	136.60	1626.306	.446	.981
ลักษณะงานที่ปฏิบัติไม่มีความท้าทายและไม่มีโอกาสได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์	136.66	1622.761	.519	.981
ลักษณะงานที่ทำไม่มีความเป็นอิสระและไม่สามารถแสดงความคิด	136.69	1609.575	.613	.981
ลักษณะงานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความรู้ ความสามารถ หรือ ความถนัด	136.57	1608.193	.682	.980
ลักษณะงานที่ทำไม่น่าภาคภูมิใจ	136.66	1588.644	.868	.980
ไม่สามารถสร้างความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ได้	136.71	1581.975	.803	.980
ไม่สามารถรับผิดชอบขอคขายตามที่กำหนดได้	136.49	1593.728	.756	.980

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ไม่มีโอกาสในการแสดง ความสามารถในงานที่ได้รับ มอบหมาย/รับผิดชอบอย่าง เต็มที่	136.74	1591.903	.844	.980
หลีกเลี่ยงหรือเจือใจในการ เลื่อนตำแหน่งไม่ชัดเจนและไม่ เหมาะสม	136.51	1595.316	.769	.980
การประเมินผลการทำงานเพื่อ ปรับขึ้นค่าตอบแทนไม่ชัดเจน และไม่เหมาะสม	136.57	1596.429	.835	.980
ไม่มีโอกาสในการโยกย้ายงาน ตามความรู้ความสามารถ	136.49	1614.198	.479	.981
ไม่มีนโยบายเป็นลายลักษณ์ อักษร	136.46	1585.785	.780	.980
ไม่มีการจัดแจงนโยบายอย่าง ชัดเจน	136.43	1585.723	.771	.980
นโยบายไม่เป็นธรรมและไม่ สามารถปฏิบัติได้จริง	136.40	1577.718	.798	.980
การสั่งงานหรือมอบหมายงาน ไม่มีความชัดเจน	136.74	1601.373	.798	.980
ไม่มีการแนะนำและความ ช่วยเหลือในการทำงาน	136.51	1585.845	.860	.980
ไม่รับฟังความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะของ ผู้บังคับบัญชา	136.77	1588.770	.815	.980
ไม่มีการสร้างบรรยากาศความ เชื่อใจความสามัคคีในการ ทำงาน	136.54	1582.550	.851	.980

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ขาดความยุติธรรมในการ ประเมินผลการทำงานและ มาตรการทางวินัยและการ ลงโทษ	136.46	1581.608	.763	.980
ความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ราบรื่น	136.57	1570.193	.889	.980
การวางตนของผู้บังคับบัญชา ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ เหมาะสม	136.54	1576.079	.804	.980
หัวหน้างาน/ผู้บังคับบัญชาไม่มี ความจริงใจและเป็นกันเองต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา	136.80	1571.871	.856	.980
หัวหน้างาน/ผู้บังคับบัญชาขาด การเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของ ผู้ใต้บังคับบัญชา	136.37	1581.240	.756	.980
เพื่อนร่วมงานไม่มีความสนิท สนม ความจริงใจและเป็น กันเอง	136.97	1607.558	.566	.981
เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความ ร่วมมือและความช่วยเหลือใดๆ ในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ ตามเป้าหมาย	136.94	1590.644	.688	.980
เพื่อนร่วมงานไม่มีการ ปรึกษารื้อหรือระหว่างกันเมื่อพบ ปัญหาในการทำงาน	137.00	1592.294	.663	.980
เพื่อนร่วมงานไม่มีการแบ่งปัน ความรู้ซึ่งกันและกัน	136.89	1592.810	.676	.980

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ปริมาณงานไม่เหมาะสม	136.89	1592.869	.832	.980
ชั่วโมงทำงานในแต่ละวันไม่ เหมาะสม	136.34	1589.408	.736	.980
เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานไม่ เพียงพอ	136.34	1585.114	.766	.980
สภาพการทำงานไม่เหมาะสม	136.34	1581.997	.831	.980
ขนาดของพื้นที่ในการทำงาน คับแคบเกินไป	136.37	1602.299	.703	.980
การจัดเตรียมสาธารณูปโภค พื้นฐานไม่เพียงพอ	136.17	1595.440	.665	.980
อัตราเงินเดือน/คอมมิชชั่น/ โบนัสพิเศษ/เงินพิเศษที่ได้รับ ไม่เหมาะสม	136.23	1593.593	.799	.980
ไม่มีการปรับเพิ่มขึ้นอัตรา เงินเดือน/เงินเดือนและ คอมมิชชั่น	136.23	1598.829	.757	.980
ไม่มีรางวัลหรือค่าตอบแทนต่อ ผลสำเร็จของงาน	136.23	1582.240	.849	.980
ไม่มีสวัสดิการด้านการ รักษาพยาบาล ประกันชีวิต และ การตรวจสุขภาพประจำปี	135.89	1604.575	.669	.980
ไม่มีสวัสดิการด้านเงินสะสม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	136.00	1619.412	.414	.981
ไม่มีสวัสดิการด้านเงิน ช่วยเหลือต่างๆ	135.86	1627.597	.350	.981

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ไม่มีสิทธิในการลาป่วย ลา กิจ สิทธิในการหยุดประจำสัปดาห์ หยุดพักผ่อนประจำปี และหยุด ตามประเพณี	136.29	1601.798	.634	.980
ไม่มีความมั่นคงในตำแหน่ง หน้าที่การงาน	136.20	1597.929	.619	.981
บริษัทไม่มีความมั่นคงหรือ โอกาสที่จะเจริญเติบโต	136.46	1573.314	.803	.980
ตำแหน่งงานไม่เป็นที่ยอมรับ ของสังคม	136.29	1583.092	.787	.980
ตำแหน่งงานไม่เหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถ	136.57	1598.193	.675	.980
ตำแหน่งงานที่ทำอยู่ไม่ตรงกับ ความต้องการ	136.57	1601.311	.656	.980

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวทิตติยา สมสืบ
วัน เดือน ปี เกิด	22 พฤษภาคม 2520
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ เอกการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีการศึกษา 2540-2542 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง คณะบริหารธุรกิจ เอกคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ปีการศึกษา 2537-2539 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ คณะบริหารธุรกิจ เอกการบัญชี วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ปีการศึกษา 2533-2536 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาตอนต้น โรงเรียนราชโบริกานุเคราะห์ ปีการศึกษา 2529-2532
ประวัติการทำงาน	2545-ปัจจุบัน ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) 2539-2545 บริษัท เมทวาลีย์ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved