

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	5
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการขาย	9
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประกันชีวิต	11
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	19
ขอบเขตการศึกษา	19
ขอบเขตเนื้อหา	19
ขอบเขตประชากร	20
ขนาดตัวอย่าง	20
วิธีการศึกษา	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	21
การทดสอบเครื่องมือ	21
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	22
ระยะเวลาในการศึกษา	22

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright by Chiang Mai University

All rights reserved

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	23
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	24
ส่วนที่ 2 ระดับความสำคัญที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน	32
ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	47
ส่วนที่ 4 ระดับความสำคัญและระดับปัญหาต่อแรงจูงใจในการทำงาน	
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	65
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	91
สรุปผลการศึกษา	91
อภิปรายผลการศึกษา	102
ข้อค้นพบ	107
ข้อเสนอแนะ	108
ข้อเสนอแนะกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	112
บรรณานุกรม	116
ภาคผนวก	118
ภาคผนวก ก	119
ภาคผนวก ข	135
ประวัติผู้เขียน	147

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	24
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	24
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส	25
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	25
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน ในบริษัท	26
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	26
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปลี่ยนงาน	27
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้ง ที่เคยเปลี่ยนงาน	27
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุของ การเปลี่ยนงาน	28
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่เลิกทำงาน กับบริษัทปัจจุบัน	30
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทักษะความรู้ ที่เป็นประโยชน์ในการทำงานขายทางโทรศัพท์	31
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจด้าน ความสำเร็จในการทำงาน	32
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่องและชมเชย	33
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงานที่ทำ	34
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน	35
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยคำจูน ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท	37
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยคำจูน ด้านคุณภาพของการบังคับบัญชา การควบคุมดูแล	38
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	39
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	40
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยคำจูน ด้านสภาพการทำงาน	41
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยคำจูน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	43
23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยคำจูน ด้านความมั่นคงในการทำงาน	45
24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยคำจูนด้าน ตำแหน่งงาน	46
25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน	47
26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่องและชมเชย	48
27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงานที่ทำ	49
28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน	50
29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของปัจจัยคำจูน ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท	52
31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของปัจจัยคำจูน ด้านคุณภาพของการบังคับบัญชา การควบคุมดูแล	53
32 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	54
33 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	55
34 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของปัจจัยคำจูน ด้านสภาพการทำงาน	57
35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของปัจจัยคำจูน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	59
36 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของปัจจัยคำจูน ด้านความมั่นคงในการทำงาน	61
37 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของปัจจัยคำจูน ด้านตำแหน่งงาน	62
38 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและระดับปัญหา ของแรงจูงใจในการทำงาน	63
39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามเพศ	65
40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามเพศ	67
41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ	69
42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ	71
43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส	73
44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส	75

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	77
46 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	79
47 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามอายุการทำงานในบริษัท	81
48 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามอายุการทำงานในบริษัท	83
49 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	85
50 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	88
51 แสดงสรุประดับความสำคัญของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน 10 อันดับแรก	93
52 แสดงสรุประดับปัญหาของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน 10 อันดับแรก	95
53 แสดงสรุประดับความสำคัญสูงสุดของปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	97
54 แสดงสรุประดับปัญหาสูงสุดของปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	100
55 แสดงสรุปความสำคัญและปัญหาของปัจจัยจูงใจ 3 อันดับแรก และข้อเสนอแนะ	109
56 แสดงสรุปความสำคัญและปัญหาของปัจจัยก้ำจุน 3 อันดับแรก และข้อเสนอแนะ	111