

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ของ
บริษัทประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร

ผู้เขียน

นางสาวทิตติยา สมสืบ

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ของบริษัทประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ตามทฤษฎีสองสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Frederick Herzberg การศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามสำรวจแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ของบริษัทประกันชีวิตที่มีส่วนแบ่งตลาดสูงที่สุด

5 อันดับแรก และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาโดยใช้สูตรของ Taro Yamene ที่ความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวน 350 ตัวอย่าง และนำมาประมวลผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าสถิติแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจในการทำงานทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจเรียงลำดับระดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ และปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่องและชมเชย

ส่วนปัจจัยก้ำจุนเรียงลำดับระดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านคุณภาพของการบังคับบัญชา การควบคุมดูแล ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน และปัจจัยด้านตำแหน่งงานกับปัจจัยด้านนโยบายการบริหารของบริษัท

Independent Study Title Motivation to Work of Telesales Employees at Insurance Companies in Bangkok

Author Miss Thitiya Somsib

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Assoc.Prof.Dr. Nittaya Jariangprasert

Abstract

This independent study analyzed employee motivation of telesales personnel from the top 5 insurance companies with the most market shares. It was based on Frederick Herzberg's Two-Factor Theory. The data was collected from 350 samples selected based on Taro Yamene's formula with the reliability at 95%. The data was analyzed statistically using frequency, percentage and mean. The results of the study were as follows.

The samples responded at the high level to both Motivation and Maintenance Factors. Motivation Factors were ranked in the following order from high to low: success, responsibility, promotion, nature of work, and respect and praise.

Maintenance Factors were ranked in the following order from high to low: stability, salary and remuneration, relationship with co-workers, relationship with supervisor, quality of governance and control, work condition, position, and the company's administrative policy.