

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยจูงใจของพนักงานขาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้นำ ทฤษฎีแรงจูงใจหรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Herzberg (Ferderrick Herzberg) อันประกอบด้วย ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มาใช้ในการศึกษาปัจจัยจูงใจ โดยใช้แบบสอบถามมาเป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจของพนักงานขาย

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับรายได้ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 77.70 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ร้อยละ 58.20 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 61.90 มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 34.50 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.60 มีอายุการทำงาน 3 – 5 ปี ร้อยละ 36.28 และสังกัดสายงานคุณพิศมัย อุปทอง ร้อยละ 11.00

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานขาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่

การศึกษาถึงปัจจัยจูงใจของพนักงานขาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ ได้แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ

1. ด้านความสำเร็จของงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องหน่วยงานได้ให้การส่งเสริมสนับสนุนในเรื่องความรู้เพิ่มเติมสม่ำเสมอ รองลงมา

ได้แก่ งานที่รับผิดชอบในปัจจุบันเป็นงานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จโดยรวมของหน่วยงาน ความรู้สึกภูมิใจในผลงานที่ทำสำเร็จแล้ว และการได้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ ตามลำดับ

2. ด้านลักษณะของงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง งานที่ทำอยู่มีความน่าสนใจและเป็นงานที่ทำท้าทายความสามารถ และมีความพึงพอใจในระดับมาก ในงานที่ทำเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และในหน่วยงานมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ตามลำดับ

3. ด้านการยอมรับนับถือ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการยอมรับนับถือในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและแนะนำในการปฏิบัติงานด้วยดี รองลงมา ได้แก่ เรื่องการได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีผลการปฏิบัติงานดี เพื่อนร่วมงานมีการยอมรับและไว้วางใจในการทำงาน และได้รับความเชื่อถือจากบุคคลอื่นๆ ในการทำงาน ตามลำดับ

4. ด้านความรับผิดชอบ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด รองลงมา ได้แก่ การมีอิสระในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และมีความพอใจต่อความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

5. ด้านความก้าวหน้า

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่องงานที่ทำอยู่ส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ รองลงมา ได้แก่ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม การมีความรู้สึคว่ามีโอกาสที่จะก้าวหน้าในงาน และมีโอกาสได้เข้าประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ตามลำดับ

ปัจจัยคำจูน

6. ด้านนโยบายและการบริหาร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านนโยบายและการบริหารในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่องบริษัทมีนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานที่ชัดเจน และนโยบายการบริหารของบริษัทสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงาน และความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องการกำหนดเวลาสำหรับการทำงานของพนักงานมีความเหมาะสม รองลงมาได้แก่ บริษัทมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เหมาะสมเอื้อให้งานสำเร็จลุล่วง การให้สวัสดิการต่างๆ มีความเหมาะสม การจัดระบบการทำงานในบริษัทมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ และการประสานงานระหว่างหน่วยงานของบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

7. ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการควบคุมและการนิเทศงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจเรื่องงานคอยให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี รองลงมาได้แก่ ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมในทุกด้านต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเท่าเทียมกัน ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อบุคลากรเกิดความขัดแย้งในหน่วยงาน ตามลำดับ

8. ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานมีความสุขและเป็นกันเอง รองลงมาได้แก่ การได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีความพอใจทำงานกับเพื่อนร่วมงานมากกว่าทำงานลำพัง ได้รับการยอมรับด้านความรู้ความสามารถจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือกันในการทำงานเป็นอย่างดี ตามลำดับ

9. ด้านสภาวะการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถ และสถานที่ทำงาน

มีสภาพและบรรยากาศที่เหมาะสมแก่งาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อการทำงาน

10. ด้านเงินเดือน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านเงินเดือนในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องต้องการให้บริษัทปรับปรุงสวัสดิการให้ดีกว่าในปัจจุบัน รองลงมาได้แก่ ผลงานมีความเหมาะสมกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสม เงินสวัสดิการต่างๆ ตามสิทธิที่ควรจะได้รับสามารถเบิกได้อย่างรวดเร็วทันตามความจำเป็น และมีสิทธิเบิกค่าใช้จ่ายและเงินสวัสดิการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจของพนักงานชาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับรายได้ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน

1. ปัจจัยจูงใจของพนักงานชาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ซึ่งจำแนก ตามเพศได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และรองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก อันได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านสภาวะการทำงานตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านความก้าวหน้า รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านสภาวะการทำงาน ตามลำดับ

2. ปัจจัยจูงใจของพนักงานชาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในระดับมาก มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุอื่นๆ ซึ่งจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านสภาวะการทำงาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านสภาวะการทำงาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านความก้าวหน้า รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสภาวะการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ตามลำดับ

3. ปัจจัยจูงใจของพนักงานชาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในระดับมาก มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพ โสดซึ่งจำแนกตามสถานภาพ ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านสภาวะการทำงาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมา ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านลักษณะของงาน ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านเงินเดือน และด้านสภาวะการทำงาน ตามลำดับ

4. ปัจจัยจูงใจของพนักงานขาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระดับรายได้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในระดับมาก มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระดับอื่นๆ ซึ่งจำแนกตามระดับรายได้ ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในด้านความก้าวหน้า รองลงมา ได้แก่ ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านเงินเดือน และด้านสภาวะการทำงาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านเงินเดือน และด้านสภาวะการทำงาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน และด้านเงินเดือน ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านสภาวะการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการควบคุมและการนิเทศ

งาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านเงินเดือน และด้านสภาวะการทำงาน ตามลำดับ

5. ปัจจัยจูงใจของพนักงานชาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในระดับมาก มากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ ซึ่งจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาดำรงระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสภาวะการทำงาน และด้านเงินเดือน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านสภาวะการทำงาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านเงินเดือน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน และด้านสภาวะการทำงาน ตามลำดับ

6. ปัจจัยจูงใจของพนักงานชาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอายุการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 6 -10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในระดับมาก มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานช่วงอื่นๆ ซึ่งจำแนกตามอายุการทำงาน ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสภาวะการทำงาน และด้านเงินเดือน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1 – 2 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในด้านความก้าวหน้า รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านเงินเดือน และด้านสภาวะการทำงาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานระหว่าง 3 - 5 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยอมรับนับถือ ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านเงินเดือน และด้านสภาวะการทำงาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน และด้านการควบคุมและการนิเทศงาน และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน และด้านสภาวะการทำงาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานเกิน 11 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในด้านความสำเร็จของงาน รองลงมาคือ ในด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร และ

ด้านการยอมรับนับถือ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาวะการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน และด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ตามลำดับ

สรุปความพึงพอใจ

1. ปัจจัยจูงใจของพนักงานชาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านสภาวะการทำงาน และด้านเงินเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านสภาวะการทำงาน และด้านเงินเดือน

2. ปัจจัยจูงใจของพนักงานชาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านสภาวะการทำงาน และด้านเงินเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านสภาวะการทำงาน และด้านเงินเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านสภาวะการทำงาน และด้านเงินเดือน

3. ปัจจัยจูงใจของพนักงานขาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านสภาวะการทำงาน และด้านเงินเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านสภาวะการทำงาน และด้านเงินเดือน

4. ปัจจัยจูงใจของพนักงานขาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระดับรายได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านสภาวะการทำงานและด้านเงินเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านสภาวะการทำงาน และด้านเงินเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน และด้านเงินเดือน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาวะการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านสภาวะการทำงาน และด้านเงินเดือน

5. ปัจจัยจูงใจของพนักงานชาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาดำรงระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านสภาวะการทำงาน และด้านเงินเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านสภาวะการทำงาน และด้านเงินเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน และด้านเงินเดือน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน และด้านสภาวะการทำงาน

6. ปัจจัยจูงใจของพนักงานชาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอายุการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ

ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายใน
หน่วยงาน ด้านสภาวะการทำงาน และด้านเงินเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1 – 2 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัย
จูงใจ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน
ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร
ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านสภาวะการทำงานและ
ด้านเงินเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานระหว่าง 3 - 5 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัย
จูงใจ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านความก้าวหน้า และมีความพึงพอใจในระดับ
มาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความ
รับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์
ภายในหน่วยงาน ด้านสภาวะการทำงาน และด้านเงินเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัย
จูงใจ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้า และ
ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของ
งาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์
ภายในหน่วยงาน ด้านสภาวะการทำงาน และด้านเงินเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานเกิน 11 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัย
จูงใจ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน
ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และด้านนโยบายและการบริหาร
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์
ภายในหน่วยงาน ด้านสภาวะการทำงาน และด้านเงินเดือน

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยจูงใจของพนักงานขาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ ได้แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ อันได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน อันได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านสภาวะการทำงาน และด้านเงินเดือน ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ คมชลัฐ สมบูรณ์ (2549) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต (ชั้นสมบูรณ์) บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต (ชั้นสมบูรณ์) บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร นั้นได้มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในระดับมาก ในทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า รวมถึงปัจจัยค้ำจุนที่มีความคิดเห็นในระดับมากด้วยเช่นกัน อันประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านสภาวะการทำงาน และด้านเงินเดือน

ในส่วนของปัจจัยค้ำจุน โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับ ศิริพรรณ โสติดถาวร (2549) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ ซึ่งพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ มีความพึงพอใจในระดับมาก เช่นเดียวกับการศึกษาปัจจัยจูงใจของพนักงานขาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ ในด้านนโยบายและการบริหาร รองลงมา ได้แก่ ด้านการควบคุมและการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านเงินเดือน และด้านสภาวะการทำงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการศึกษาปัจจัยเชิงใจของพนักงานขาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ ควรมีการพิจารณาดังต่อไปนี้

ด้านปัจจัยค้ำจุน

ด้านสภาวะการทำงาน ควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอต่อการทำงาน และปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีสภาพและบรรยากาศที่เหมาะสมแก่การทำงาน

ด้านเงินเดือน ควรมีเพิ่มสวัสดิการต่างๆ ให้กับพนักงานขาย อาทิเช่น การปรับปรุงด้านสวัสดิการพื้นฐานที่พนักงานขายควรได้รับให้ดีกว่าปัจจุบัน ปรับปรุงการเบิกจ่ายค่าพาหนะเดินทางให้รวดเร็วทันตามความจำเป็น รวมถึงปรับปรุงค่าจ้าง ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ที่ควรได้รับในปัจจุบันให้มีความเหมาะสม