

## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย .....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	II
กิตติกรรมประกาศ .....	III
สารบัญ .....	IV
สารบัญตาราง .....	VII
สารบัญภาพ .....	IX
บทที่	
1    บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	8
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	8
คำถามเชิงการบริหาร .....	10
คำถามการวิจัย .....	10
สมมติฐานการวิจัย .....	10
ขอบเขตการวิจัย .....	11
ประโยชน์ที่ได้รับ .....	12
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	12
2    แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	14
ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย .....	15
1.1. ความเป็นมาและความหมายของผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย .....	15
1.2. องค์ประกอบและการวัดผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย .....	18
ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีทางการขายมาใช้ .....	22
2.1. เทคโนโลยีทางการขาย .....	22
2.2. ความเป็นมาและความหมายของการนำเทคโนโลยีทางการขายมาใช้ ..	27
2.3. องค์ประกอบและการวัดการนำเทคโนโลยีทางการขายมาใช้ .....	29

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2.4. การนำเทคโนโลยีทางการขายมาใช้กับผลการปฏิบัติงานของผู้แทน ขาย .....	41
ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการถูกฝึกสอน .....	48
3.1. ความเป็นมาและความหมายของความสามารถในการถูกฝึกสอน .....	48
3.2. องค์ประกอบและการวัดความสามารถในการถูกฝึกสอน .....	57
3.3. ความสามารถในการถูกฝึกสอนกับผลการปฏิบัติงานทางการขาย .....	63
ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ .....	66
4.1. ความเป็นมาและความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ .....	66
4.2. องค์ประกอบและการวัดความฉลาดทางอารมณ์ .....	69
4.3. ความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย .....	75
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	81
รูปแบบการวิจัย .....	81
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	81
ขั้นตอนดำเนินการวิจัย .....	84
เครื่องมือการวิจัย .....	86
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	92
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	92
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	94
ตอนที่ 1 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อตรวจสอบและยืนยันตัวแปรในงานวิจัย ...	95
ตอนที่ 2 สถิติลักษณะและความหมายของสถิติลักษณะแทนค่าสถิติและตัวแปร ...	109
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .	111
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับการนำเทคโนโลยีทางการขายมาใช้ ความสามารถในการถูกฝึกสอน ความฉลาดทางอารมณ์ และ ผลการ ปฏิบัติงานของผู้แทนขาย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา .....	113

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบข้อมูลก่อนการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง .....	115
ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	121
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	142
สรุปผลการวิจัย .....	143
อภิปรายผลการวิจัย .....	145
ข้อจำกัดการวิจัย .....	154
ข้อเสนอแนะการวิจัย .....	155
บรรณานุกรม .....	163
ภาคผนวก .....	187
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	188
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์การตรวจสอบและยืนยันตัวแปรในงานวิจัย .....	197
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์หาค่าคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถาม .....	202
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน โมเดลการวัดผลการ ปฏิบัติงานของผู้แทนขาย .....	208
ภาคผนวก จ ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย .....	223
ประวัติผู้วิจัย .....	226