

กันยา เทพสวัสดิ์ 2550: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน
ให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของบริษัทให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์แห่งหนึ่ง ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชา
จิตวิทยา ปรธานกรรมการที่ปรึกษา: อาจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ปร.ค. 163 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพ ทักษะความต้องการบริการ การ
รับรู้บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์
ของบริษัทให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์แห่งหนึ่ง 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการ
ให้บริการของพนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของบริษัทให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์แห่ง
หนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของบริษัทให้บริการ
ข้อมูลทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 148 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ
แบบสอบถาม และแบบทดสอบบุคลิกภาพ MBTI (Myers-Briggs Type Indicator) สถิติที่ใช้ใน
การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอย
พหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของบริษัทให้บริการข้อมูล
ทางโทรศัพท์แห่งหนึ่ง มีทักษะความต้องการบริการและการรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยรวมอยู่ใน
ระดับดี มีพฤติกรรมการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก และประมาณ 1 ใน 3 มีบุคลิกภาพ
เป็นแบบแสดงตัว แบบหาข้อมูลตามความเป็นจริง แบบตัดสินใจโดยใช้เหตุผล และแบบทำงาน
อย่างมีแผน (ESTJ) 2) อายุงานในองค์การ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบหาข้อมูลโดย
การหยั่งรู้ บุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก ทักษะความต้องการบริการ การรับรู้บรรยากาศ
องค์การด้านมาตรฐาน และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน สามารถร่วมกันพยากรณ์
พฤติกรรมการให้บริการโดยรวมของพนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของบริษัทให้บริการ
ข้อมูลทางโทรศัพท์แห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกัน
พยากรณ์ได้ร้อยละ 28.6 โดยตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการให้บริการโดยรวมได้ดีที่สุด
คือ ทักษะความต้องการบริการ

กันยา เทพสวัสดิ์
ลายมือชื่อนิติ


ลายมือชื่อประธานกรรมการ

2 / ๒๕๖ / 50