

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน และการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) และ 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริการลูกค้าในระดับปฏิบัติการ จำนวน 196 คน ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) เฉพาะเขต กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานบริการลูกค้ามีระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน และการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับสูง 2) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำ ทักษะความสามารถ การใช้สิ่งล่อใจเป็นความรู้สึกภายใน และความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้า ส่งผลกระทบต่อพัฒนาตนเองด้านตนของพนักงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 52.5 3) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำ ทักษะความสามารถ การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ และความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน ส่งผลกระทบต่อพัฒนาตนเองด้านสังคมของพนักงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 54.8 4) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำ ทักษะความสามารถ การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ และการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ ส่งผลกระทบต่อพัฒนาตนเองด้านงานของพนักงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 62.1 และ 5) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำ ทักษะความสามารถ การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ และการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ ส่งผลกระทบต่อพัฒนาตนเองโดยรวมของพนักงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 67.1

This survey research was aimed in two main objectives. Firstly, study in self esteem, achievement motivation, job satisfaction and self development of customer care officers who work for Advance Info Service Public Company (AIS), and secondly, study in factors which affect on self development of customer care officers who work for AIS. The sample data collected by questionnaires in this research were from 196 customer care officers at AIS only in Bangkok area. In addition the data were analyzed by a statistic program to measure percentage, mean, standard deviation, and multiple regressions with stepwise method.

The research findings could be summarized as following. Firstly, the customer care officers had high level of self esteem, achievement motivation, job satisfaction and self development. Secondly, social comparisons in self esteem, risk taking, incentive value in achievement motivation and promotion in job satisfaction had affected on self ability of self development at .05 significantly and could be predicted at 52.3 percents. Thirdly, risk taking, incentive value, selecting for probability of success in achievement motivation and co-worker in job satisfaction had affected on social ability of self development at .05 significantly and could be predicted at 54.8 percents. Fourthly, risk taking, need of feedback and selecting for probability of success in achievement motivation had affected on task ability of self development at .05 significantly and could be predicted at 62.1 percents. Finally, social comparisons in self esteem and risk taking, need of feedback, selecting for probability of success in achievement motivation had affected on the overall of self development at .05 significantly and could be predicted at 67.1 percents .