

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลเรียงตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงานในบริษัท รายได้ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน และการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงานในบริษัท รายได้ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส

ตารางที่ 3 จำนวน และ ร้อยละจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	44	22.40
หญิง	152	77.60
รวม	196	100.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
20-24 ปี	50	25.51
25-29 ปี	108	55.10
30 ปีขึ้นไป	38	19.39
รวม	196	100.00
อายุต่ำสุด = 21 ปี	อายุสูงสุด = 43 ปี	
อายุเฉลี่ย = 27 ปี	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 3.77 ปี	
3. อายุงานในบริษัท		
0-4 ปี	136	69.39
5-9 ปี	52	26.53
10 ปีขึ้นไป	8	4.08
รวม	196	100.00
อายุงานในบริษัทต่ำสุด = 1 เดือน	อายุงานในบริษัทสูงสุด = 16 ปี	
อายุงานในบริษัทเฉลี่ย = 3 ปี	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 2.89 ปี	
4. รายได้		
10,000 – 12,500 บาท	48	24.49
12,501 – 15,000 บาท	66	33.67
15,001 – 17,500 บาท	36	18.37
17,501 – 20,000 บาท	31	15.82
20,001 บาทขึ้นไป	15	7.65
รวม	196	100.00
รายได้ต่ำสุด = 10,000 บาท	รายได้สูงสุด = 28,000 บาท	
รายได้เฉลี่ย = 15,257 บาท	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 3,461.20 บาท	

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระดับการศึกษา		
ปวส.	2	1.00
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	194	99.00
รวม	196	100.00
6. สถานภาพสมรส		
โสด	172	87.80
สมรส	24	12.20
รวม	196	100.00

จากตารางที่ 3 สามารถอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการลูกค้าดังนี้

1. เพศ พบว่า พนักงานบริการลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.6 รองลงมา เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 22.4
2. อายุ พบว่า พนักงานบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-29 ปี มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 55.10 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.51 และน้อยที่สุดคือ อายุมากกว่า 30 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.39 โดยพนักงานบริการลูกค้าที่มีอายุน้อยที่สุดคือ อายุ 21 ปี พนักงาน บริการลูกค้าที่มีอายุมากที่สุดคือ อายุ 43 ปี และโดยเฉลี่ยแล้วพนักงานบริการลูกค้ามีอายุ 27 ปี
3. อายุงานในบริษัท พบว่า พนักงานบริการลูกค้าที่มีอายุงานในบริษัทตั้งแต่ 0-4 ปี มี จำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 69.39 รองลงมาคือพนักงานที่อายุงานในบริษัท 5-9 ปี คิดเป็น ร้อยละ 26.53 และน้อยที่สุดคือ พนักงานที่มีอายุงานในบริษัทมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.08 โดยพนักงานบริการลูกค้าที่มีอายุงานในบริษัทน้อยที่สุดคือ มีอายุงาน 1 เดือน พนักงานบริการ

ลูกค้าที่มีอายุงานในบริษัทมากที่สุดคือ มีอายุงาน 16 ปี และโดยเฉลี่ยแล้วพนักงานบริการลูกค้ามีอายุงานในบริษัท 3 ปี

4. รายได้ พบว่า พนักงานบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้ตั้งแต่ 12,501 – 15,000 บาท มากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 33.67 รองลงมาคือมีรายได้ 10,000-12,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.49 รายได้ 15,001-17,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.37 และรายได้ 17,501-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.82 ตามลำดับ และน้อยที่สุดคือ มีรายได้ ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.65 โดยพนักงานบริการลูกค้าที่มีรายได้น้อยที่สุดคือ มีรายได้ 10,000 บาท พนักงานบริการลูกค้าที่มีรายได้มากที่สุดคือ มีรายได้ 28,000 บาท และโดยเฉลี่ยแล้วพนักงานบริการลูกค้ามีรายได้ประมาณ 15,257 บาท

5. ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 99.0 รองลงมาคือ ระดับ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 1.0

6. สถานภาพสมรส พบว่าพนักงานบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสเป็น โสด คิดเป็นร้อยละ 87.8 รองลงมา มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 12.2

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน และการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ของพนักงานบริการลูกค้า

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวม	3.550	0.545	สูง
- การประเมินตนเอง	3.522	0.339	สูง
- การเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น	3.583	0.433	สูง

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานบริการลูกค้า มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวม ($\bar{X} = 3.550$) อยู่ในระดับสูง และมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในด้านการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น ($\bar{X} = 3.583$) และด้านการประเมินตนเอง ($\bar{X} = 3.522$) ในระดับสูง เช่นกัน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของพนักงานบริการลูกค้า

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยรวม	3.766	0.517	สูง
- การชอบงานที่ทำทําความสามารถ	3.491	0.641	สูง
- ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	3.777	0.527	สูง
- ความมุ่งมั่นพยายาม	3.982	0.646	สูง
- การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ	3.890	0.662	สูง
- การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน	3.725	0.640	สูง
- การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ	3.589	0.691	สูง

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานบริการลูกค้ามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวม ($\bar{X} = 3.766$) อยู่ในระดับสูง และมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยมีความมุ่งมั่นพยายาม ($\bar{X} = 3.982$) สูงที่สุด รองลงมาคือการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ ($\bar{X} = 3.890$) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ($\bar{X} = 3.777$) การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน ($\bar{X} = 3.725$) การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.589$) และการชอบงานที่ทำทําความสามารถ ($\bar{X} = 3.491$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจในการทำงาน ของ พนักงานบริการลูกค้า

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	3.528	0.529	สูง
- ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน	3.518	0.578	สูง
- ความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้า	3.260	0.769	ปานกลาง
- ความพึงพอใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชา	3.519	0.745	สูง
- ความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน	3.822	0.700	สูง

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานบริการลูกค้ามีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ($\bar{X} = 3.528$) ในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.822$) สูงที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.518$) และความพึงพอใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.519$) อยู่ในระดับสูงเช่นกัน ส่วนความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.260$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการพัฒนาตนเอง ของพนักงานบริการลูกค้า

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การพัฒนาตนเองโดยรวม	3.647	0.534	สูง
- การพัฒนาตนเองด้านตน	3.512	0.594	สูง
- การพัฒนาตนเองด้านสังคม	3.725	0.589	สูง
- การพัฒนาตนเองด้านงาน	3.690	0.574	สูง

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานบริการลูกค้ามีการพัฒนาตนเองโดยรวม ($\bar{X} = 3.647$) ในระดับสูง และมีการพัฒนาตนเองด้านต่างๆ ในระดับสูงเช่นกัน โดยมีการพัฒนาตนเองด้านสังคม

($\bar{X} = 3.725$) สูงที่สุด และรองลงมาคือการพัฒนาตนเองด้านงาน ($\bar{X} = 3.690$) การพัฒนาตนเองด้านตน ($\bar{X} = 3.512$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ จะต้องหาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อหาความสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระด้วยวิธีการของเพียร์สัน เพื่อคัดเลือกตัวแปรที่จะนำมาใช้วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์การพัฒนาตนเอง ซึ่งผู้วิจัยมีได้นำปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามาใช้ในการหาความสัมพันธ์ เนื่องจากตัวแปรดังกล่าวมีความแตกต่างกันน้อยมาก (ต่ำกว่าปริญาตรี 2 คน และปริญาตรีหรือสูงกว่า 194 คน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้แสดงในตารางที่ 8

- 1 แทน เพศ
- 2 แทน อายุ
- 3 แทน อายุงานในบริษัท
- 4 แทน รายได้
- 5 แทน สถานภาพสมรส
- 6 แทน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการประเมินตนเอง
- 7 แทน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น
- 8 แทน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำทนายความสามารถ
- 9 แทน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านเชื่อมั่นในความสามารถของตน
- 10 แทน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความมุ่งมั่นพยายาม
- 11 แทน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ
- 12 แทน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน
- 13 แทน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ
- 14 แทน ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน
- 15 แทน ความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้า
- 16 แทน ความพึงพอใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชา
- 17 แทน ความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ที่ใช้ในการพยากรณ์การพัฒนาตนเอง

Variable	1	2	3	4	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	-																
2	.070	-															
3	.065	.865**	-														
4	.134	.671**	.784**	-													
6	.014	.434**	.361**	.251**	-												
7	-.032	-.020	.043	.086	-.015	-											
8	.063	-.079	-.051	-.003	-.033	.728**	-										
9	.012	-.178*	-.185*	-.073	-.074	.423**	.516**	-									
10	.056	-.129	-.119	-.034	-.063	.509**	.530**	.585**	-								
11	.037	-.153*	-.156*	-.054	-.062	.583**	.617**	.536**	.687**	-							
12	-.003	-.218**	-.181*	-.080	-.134	.414**	.378**	.445**	.553**	.727**	-						
13	.064	-.126	-.132	-.043	-.127	.440**	.458**	.500**	.527**	.683**	.687**	-					
14	-.001	-.114	-.107	-.024	-.048	.451**	.441**	.456**	.458**	.631**	.579**	.730**	-				
15	-.028	-.014	-.064	.052	.087	.408**	.370**	.320**	.359**	.491**	.440**	.476**	.519**	-			
16	.015	-.167*	-.164*	-.069	-.010	.242**	.213**	.242**	.255**	.358**	.443**	.328**	.356**	.528**	-		
17	-.014	-.189**	-.146	-.087	-.009	.298**	.241**	.307**	.357**	.424**	.471**	.384**	.333**	.406**	.647**	-	
18	.025	-.164*	-.186**	-.085	-.050	.214**	.205**	.164*	.354**	.286**	.315**	.281**	.196**	.364**	.302**	.345**	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 8 พบว่า ตัวแปรอิสระคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูง คืออายุ กับอายุงานในบริษัท โดยตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ($r = .865$) พนักงานบริการลูกค้าเมื่อมีอายุมากขึ้น จะมีอายุงานในบริษัทมากขึ้นตามไปด้วย ผู้วิจัยได้คัดเลือกอายุงานในบริษัทมาเป็นตัวแปรที่ใช้ในการพยากรณ์การพัฒนาคณะตนเองร่วมกับตัวแปรอื่นๆ เนื่องจากข้อมูลการให้บริการลูกค้าเป็นข้อมูลเฉพาะของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ที่พนักงานบริการลูกค้าจะต้องทำการศึกษาเมื่อเข้ามาทำงานใหม่เพื่อให้เข้าใจถึงรูปแบบและวิธีการจัดเก็บข้อมูลการให้บริการลูกค้า ซึ่งนอกเหนือจากข้อมูลเฉพาะของบริษัทแล้ว พนักงานควรมีการศึกษาข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้บริการของบริษัทคู่แข่ง ทิศทางของบริการที่จะเกิดในอนาคต หรือบริการใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในต่างประเทศ เป็นต้น เพื่อประโยชน์ต่อการนำเสนอบริการให้กับลูกค้า ทำให้พนักงานควรมีการพัฒนาคณะตนเองตลอดเวลาที่ทำงานในบริษัท ผู้วิจัยจึงได้เลือกตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานในบริษัทมาทำการศึกษาว่าจะมีอิทธิพลต่อการพัฒนาคณะตนเองของพนักงานบริการลูกค้าหรือไม่ โดยเมื่อนำตัวแปรที่เหลือมาหาความสัมพันธ์ ได้ค่าความสัมพันธ์ ดังที่แสดงในตารางที่ 9 ดังนี้

ตารางที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยทำการตัดตัวแปรอิสระบางตัว เพื่อใช้ในการพยากรณ์การพัฒนาตนเอง

Variable	1	3	4	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	-															
3	.065	-														
4	.134	.784**	-													
6	.014	.361**	.251**	-												
7	-.032	.043	.086	-.015	-											
8	.063	.051	-.003	-.033	.728**	-										
9	.012	-.185**	-.073	-.074	.423**	.516**	-									
10	.056	-.119	-.034	-.063	.509**	.530**	.585**	-								
11	.037	-.156*	-.054	-.062	.583**	.617**	.536**	.687**	-							
12	-.003	-.181*	-.080	-.134	.414**	.378**	.445**	.553**	.727**	-						
13	.064	-.132	-.043	-.127	.440**	.458**	.500**	.527**	.683**	.687**	-					
14	-.001	-.107	-.024	-.048	.451**	.441**	.456**	.458**	.631**	.579**	.730**	-				
15	-.028	-.064	.052	.087	.408**	.370**	.320**	.359**	.491**	.440**	.476**	.519**	-			
16	.015	-.164*	-.069	-.010	.242**	.213**	.242**	.255**	.358**	.443**	.328**	.356**	.528**	-		
17	-.014	-.146*	-.087	-.009	.298**	.241**	.307**	.357**	.424**	.471**	.384**	.333**	.406**	.647**	-	
18	.025	-.186**	-.085	-.050	.214**	.205**	.164*	.354**	.286**	.315**	.281**	.196**	.364**	.302**	.345**	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 9 เมื่อหาความสัมพันธ์ของเพศ อายุงานในบริษัท สถานภาพสมรส ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน ไม่พบตัวแปรใดที่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 จึงนำตัวแปรเหล่านี้มาทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเอง

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน ร่วมกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านตนของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน เมื่อตัวแปรอิสระคือปัจจัยส่วนบุคคล องค์ประกอบของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน เป็นตัวพยากรณ์ และการพัฒนาตนเองด้านตน เป็นตัวแปรตาม

ตัวพยากรณ์	b	S.E b	Beta	t	p
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง					
- การเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น	0.351	0.084	0.250	4.175	0.000
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์					
- การชอบงานที่ท้าทายความสามารถ	0.514	0.128	0.246	4.002	0.000
- การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน	0.553	0.102	0.331	5.443	0.000
ความพึงพอใจในการทำงาน					
- ความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้า	0.242	0.091	0.139	2.648	0.009
ค่าคงที่	2.179	2.051		1.063	0.289
R = 0.731	R ² = 0.535	R ² _{adj} = 0.525	Overall F = 54.848	Sig F = 0.000	

จากตารางที่ 10 พบว่า การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อพยากรณ์การพัฒนาตนเองด้านตน ด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ

ความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า มี 4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านตนของ พนักงานบริการลูกค้า คือ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชองงานที่ทำทหายความสามารถ ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน และความพึงพอใจในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานด้าน โอกาสก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านตนของพนักงานบริการลูกค้าได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และสามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาตนเองด้านตนได้ ร้อยละ 52.5 ($R^2_{adj} = 0.525$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.731 จะได้สมการเพื่ออธิบายการพัฒนาตนเองด้านตน โดยใช้คะแนนมาตรฐานดังนี้

$$\begin{aligned} \text{การพัฒนาตนเองด้านตน} = & 0.250 (\text{ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการเปรียบเทียบ} \\ & \text{ตนเองกับบุคคลอื่น}) + 0.246 (\text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการ} \\ & \text{ชองงานที่ทำทหายความสามารถ}) + 0.331 (\text{แรงจูงใจ} \\ & \text{ใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน}) + \\ & 0.139 (\text{ความพึงพอใจในการทำงานด้าน โอกาสก้าวหน้า}) \end{aligned}$$

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานบริการลูกค้ามีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชองงานที่ทำทหายความสามารถ ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน และความพึงพอใจในการทำงานด้าน โอกาสก้าวหน้า เพิ่มขึ้น จะมีการพัฒนาตนเองด้านตนเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านตนมากที่สุดคือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน รองลงมาคือความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชองงานที่ทำทหายความสามารถ ตามลำดับ และความพึงพอใจในการทำงานด้าน โอกาสก้าวหน้ามีผลต่อการพัฒนาตนเองด้านตนน้อยที่สุด

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ ความพึงพอใจในการทำงาน ร่วมกันมีอิทธิพลการพัฒนาตนเองด้านสังคมของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน เมื่อตัวแปรอิสระคือปัจจัยส่วนบุคคล องค์ประกอบของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน เป็นตัวพยากรณ์ และการพัฒนาตนเองด้านสังคม เป็นตัวแปรตาม

ตัวพยากรณ์	b	S.E b	Beta	t	p
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์					
- การชอบงานที่ทำความสามารถ	0.549	0.116	0.266	4.721	0.000
- การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน	0.424	0.123	0.256	3.435	0.001
- การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ	1.123	0.273	0.293	4.111	0.000
ความพึงพอใจในการทำงาน					
- ความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน	0.321	0.095	0.170	3.379	0.001
ค่าคงที่	4.980	1.973		2.525	0.012
R = 0.747	R ² = 0.558	R ² _{adj} = 0.548	Overall F = 60.185	Sig F = 0.000	

จากตารางที่ 11 พบว่า การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อพยากรณ์การพัฒนาตนเองด้านสังคม ด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า มี 4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านสังคมของพนักงานบริการลูกค้าได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำ ทำความสามารถ ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน และความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน และสามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาตนเองด้านสังคมได้ ร้อยละ 54.8 (R²_{adj} = 0.548) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.747 จะ ได้สมการเพื่ออธิบายการพัฒนาตนเอง ด้านสังคม โดยใช้คะแนนมาตรฐาน ดังนี้

การพัฒนาตนเองด้านสังคม = 0.266 (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำทาย
 ความสามารถ) + 0.256 (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการใช้
 สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน) + 0.293 (แรงจูงใจใฝ่
 สัมฤทธิ์ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบ
 ความสำเร็จ) + 0.170 (ความพึงพอใจในการทำงานด้าน
 เพื่อนร่วมงาน)

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานบริการลูกค้าที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำทายความสามารถ ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ และความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน เพิ่มขึ้นจะมีการพัฒนาตนเองด้านสังคมเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จมีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านสังคมมากที่สุด รองลงมาคือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำทายความสามารถ ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน ตามลำดับ และความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านสังคมน้อยที่สุด

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ ความพึงพอใจในการทำงาน ร่วมกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน เมื่อตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล องค์ประกอบของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน เป็นตัวพยากรณ์ และการพัฒนาตนเองด้านงาน เป็นตัวแปรตาม

ตัวพยากรณ์	b	S.E b	Beta	t	p
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์					
- การชอบงานที่ทำทหายความสามารถ	0.698	0.137	0.260	5.074	0.000
- การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ	0.495	0.097	0.286	5.113	0.000
- การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ	2.082	0.280	0.418	7.429	0.000
ค่าคงที่	8.035	2.093		3.840	0.000
R = 0.792	R ² = 0.626	R ² _{adj} = 0.621	Overall F = 107.349	Sig F = 0.000	

จากตารางที่ 12 พบว่า การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อพยากรณ์การพัฒนาตนเองด้านงาน ด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า มี 3 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านงานของพนักงานบริการลูกค้า ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำทหายความสามารถ ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ และด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ และสามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาตนเองได้ ร้อยละ 62.1 (R²_{adj} = 0.621) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.792 ได้สมการเพื่ออธิบายการพัฒนาตนเองด้านงาน โดยใช้คะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{การพัฒนาตนเองด้านงาน} = & 0.260 (\text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำทหาย} \\ & \text{ความสามารถ}) + 0.286 (\text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการแสวงหา} \\ & \text{ข้อมูลป้อนกลับ}) + 0.418 (\text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการเลือก} \\ & \text{งานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ}) \end{aligned}$$

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานบริการลูกค้ามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ ด้านการชอบงานที่ทำทลายความสามารถ เพิ่มขึ้นจะมีการพัฒนาตนเองด้านงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านงานมากที่สุด รองลงมาคือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำทลายความสามารถ มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านงานน้อยที่สุด

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน ร่วมกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองโดยรวมของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน เมื่อตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล องค์ประกอบของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน เป็นตัวพยากรณ์ และการพัฒนาตนเองโดยรวม เป็นตัวแปรตาม

ตัวพยากรณ์	b	S.E b	Beta	t	p
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง					
- การเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น	0.689	0.210	0.164	3.286	0.001
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์					
- การชอบงานที่ทำทลายความสามารถ	1.597	0.320	0.256	4.986	0.000
- การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ	1.091	0.210	0.271	5.187	0.000
- การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ	4.141	0.620	0.357	6.676	0.000
ค่าคงที่	14.623	5.086		2.875	0.004
R = 0.823	R ² = 0.678	R ² _{adj} = 0.671	Overall F = 100.583	Sig F = 0.000	

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อพยากรณ์การพัฒนาตนเอง ด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจใน

การทำงาน พบว่า มี 4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้าได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 คือ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำ ทักษะความสามารถ ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ และด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการ ประสบความสำเร็จ และสามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาตนเองได้ ร้อยละ 67.1 ($R^2_{adj} = 0.671$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.823 จะได้สมการเพื่ออธิบายการพัฒนาตนเอง โดยใช้คะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{การพัฒนาตนเอง} = & 0.164 (\text{ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการเปรียบเทียบตนเองกับ} \\ & \text{บุคคลอื่น}) + 0.256 (\text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำ ทักษะ} \\ & \text{ความสามารถ}) + 0.271 (\text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการแสวงหาข้อมูล} \\ & \text{ป้อนกลับ}) + 0.357 (\text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้อง} \\ & \text{กับการประสบความสำเร็จ}) \end{aligned}$$

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานบริการลูกค้ามีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำ ทักษะความสามารถ ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ และด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการ ประสบความสำเร็จ เพิ่มขึ้นจะมีการพัฒนาตนเองโดยรวมเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองโดยรวมมากที่สุด รองลงมาคือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ ด้านการชอบงานที่ทำ ทักษะความสามารถ ตามลำดับ และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่นมีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองโดยรวมน้อยที่สุด

จากผลการวิจัย สามารถสรุปตัวแปรที่มีอิทธิพลและสามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาตนเองด้านตน ด้านสังคม ด้านงาน และโดยรวม ของพนักงานบริการลูกค้า ในรูปแบบตารางได้ ดังนี้

ตารางที่ 14 สรุปผลการวิจัย

ตัวแปร	การพัฒนา ตนเองโดยรวม	การพัฒนาตนเองรายด้าน		
		ด้านตน	ด้านสังคม	ด้านงาน
ปัจจัยส่วนบุคคล				
1. เพศ				
2. อายุ				
3. อายุงานในบริษัท				
4. รายได้				
5. การศึกษา				
6. สถานภาพ				
ความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง				
1. การประเมินตนเอง				
2. การเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น	✓			✓
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์				
1. การชอบงานที่ทำทาบความสามารถ	✓	✓	✓	✓
2. ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน				
3. ความมุ่งมั่นพยายาม				
4. การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ	✓			✓
5. การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน		✓	✓	
6. การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบ ความสำเร็จ	✓		✓	✓
ความพึงพอใจในการทำงาน				
1. ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน				
2. ความพึงพอใจในการทำงานด้าน โอกาสก้าวหน้า		✓		
3. ความพึงพอใจในการทำงานด้านการบังคับ บัญชา				
4. ความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน			✓	
หมายเหตุ: ✓ หมายถึงตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า				

ข้อวิจารณ์

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) พบว่าพนักงานบริการลูกค้ามีระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน และการพัฒนาตนเอง ดังนี้

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พบว่า พนักงานบริการลูกค้ามีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง อาจมาจากการที่พนักงานบริการลูกค้ารู้สึกว่าตนเองทำงานอยู่ในองค์กรที่เป็นผู้นำในธุรกิจ โทรคมนาคมไร้สาย และบทบาทในการทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการลูกค้าเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จได้ รวมทั้งเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นแล้วรู้สึกว่างานที่ตนเองทำมีคุณค่าและสามารถสร้างความสำเร็จให้กับบริษัทได้เทียบเท่ากับงานอื่นๆ พนักงานจึงมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง

สำหรับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของพนักงานบริการลูกค้า พบว่า พนักงานบริการลูกค้ามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง เนื่องจากพนักงานบริการลูกค้าส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 25-29 ปี ซึ่งเป็นวัยที่เริ่มต้นทำงานมาไม่นาน จึงรู้สึกว่างานบริการเป็นงานท้าทายความสามารถ และเป็นวัยที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง จึงมีความมุ่งมั่นพยายามในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งการจะประสบความสำเร็จได้นั้น ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานจะสามารถทำให้ทราบว่าต้องพัฒนาหรือปรับปรุงสิ่งใดบ้าง จึงมีความต้องการข้อมูลป้อนกลับเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น ถือเป็นวางแผนการทำงานของตนเพื่อความสำเร็จในระยะยาวได้ ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้เกิดจากความปรารถนาภายในตัวของพนักงานที่ต้องการจะประสบความสำเร็จ พนักงานบริการลูกค้าจึงมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง

ในส่วนของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้า พบว่า พนักงานบริการลูกค้ามีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงานสูง เนื่องจากจากพนักงานได้รับทราบลักษณะของงานให้บริการก่อนที่จะเข้าทำงาน ทำให้ยอมรับและเข้าใจการทำงานเป็นอย่างดี และอาจเป็นผลมาจากการที่องค์กรได้คัดเลือกบุคคลที่มีลักษณะเหมาะสมกับงานบริการเข้ามาปฏิบัติ พนักงานจึงมีความพึงพอใจในลักษณะงานที่ทำอยู่ และจากการที่สำนักงานบริการแต่ละสาขามีสถานที่ตั้ง แยกออกจากสำนักงานใหญ่ และจำนวนพนักงาน

ภายในสำนักงานบริการมีประมาณ 5-20 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่ไม่มากนัก ทำให้พนักงานภายในสำนักงานบริการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน คอยช่วยเหลือการทำงานกันเป็นอย่างดี และผู้บังคับบัญชาสามารถดูแล ให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างทั่วถึง พนักงานจึงมีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แต่พนักงานบริการมีความพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้าในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากโครงสร้างภายในสำนักงานบริการ ที่สัดส่วนของพนักงานระดับบริหารกับพนักงานระดับปฏิบัติการ ต่างกันมาก ทำให้โอกาสที่พนักงานระดับปฏิบัติการจะเลื่อนตำแหน่งจึงมีค่อนข้างน้อย ทำให้พนักงานมีความพอใจในโอกาสก้าวหน้าในระดับปานกลาง

และสุดท้ายคือ การพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า พบว่า พนักงานบริการลูกค้ามีการพัฒนาตนเองในทุกด้านสูง เนื่องจากสภาพการแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจโทรคมนาคมไร้สาย แต่ละบริษัทจึงพยายามคิดค้นบริการใหม่ๆ มานำเสนอลูกค้าเสมอ ทำให้พนักงานต้องศึกษาข้อมูล การให้บริการ เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ นอกจากการแข่งขันทางด้านเทคโนโลยีแล้ว การแข่งขันกันสร้างความประทับใจในบริการให้กับลูกค้าก็เป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้บริษัทได้เปรียบคู่แข่ง ทำให้พนักงานบริการต้องพัฒนาตนเองให้มีบุคลิก ลักษณะที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ และพยายามต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าเพื่อให้เกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้พนักงานบริการต้องพัฒนาตนเองในด้านตน ด้านสังคม และด้านงานอยู่เสมอ

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยจากการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ ความพึงพอใจในการทำงาน ร่วมกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านตนของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

จากผลการวิจัย พบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำทลายความสามารถ การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน และความพึงพอใจในการทำงานด้าน โอกาสก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านตน และสามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาตนเองด้านตนของพนักงานบริการลูกค้าได้ร้อยละ 52.5 โดยตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองด้านตนในเชิงบวก

อาจกล่าวได้ว่า การที่พนักงานบริการลูกค้าทำการเปรียบเทียบตนเองกับเพื่อนร่วมงาน จะทำให้พนักงานสามารถทราบจุดเด่น-จุดด้อยของตนเอง และต้องพัฒนาคุณลักษณะของตนเองในเรื่องใดอีกบ้าง เพื่อให้ตนเองมีความสามารถเทียบเท่าหรือเหนือกว่าเพื่อนร่วมงาน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำมาใช้กำหนดแนวทางในการพัฒนาตนเองได้ สอดคล้องกับที่สุภัททา (2542) กล่าวว่า การที่บุคคลมองภาพของตนเองและเข้าใจว่าตนเองมีคุณลักษณะอย่างไร เป็นพื้นฐานที่จะนำไปสู่การพัฒนาตนเอง และจะค้นหาแนวทางในการพัฒนาตนเองอย่างไร ในทางกลับกัน หากบุคคลไม่ทราบว่าตนเองเป็นอย่างไร ก็จะไม่ทราบว่าเริ่มต้นพัฒนาตนเองอย่างไร และอาจไม่คำนึงถึงการพัฒนาตนเอง และหากพนักงานทำการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่นแล้วรู้สึกว่าคุณค่าจะแสดงออกให้เห็นภายนอกด้วยใบหน้าที่ยิ้มใส มีชีวิตชีวา ซึ่งเป็นลักษณะภายนอกที่พนักงานบริการลูกค้าควรมี สอดคล้องกับที่ Rosenberg (1979) กล่าวว่า ความ รู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการกระทำของบุคคล หรือ เป็นสิ่งที่สามารถก่อให้เกิดรูปแบบของพฤติกรรมของบุคคลได้ พนักงานที่มีการเปรียบเทียบตนเองกับเพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น จึงมีแนวโน้มในการพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชองงานที่ท้าทายความสามารถ และการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายในมีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านตน และยังสามารถร่วมกันอธิบายการพัฒนาตนเองด้านตนของพนักงานบริการลูกค้าได้ เนื่องจากงานบริการเป็นด้านแรกที่จะทำให้ลูกค้ามีความประทับใจในบริการ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อบริษัท ซึ่งภาพลักษณ์ภายนอกที่ดีของพนักงานจะเป็นส่วนที่ช่วยส่งเสริมให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ โดย สมิต (2542) ได้กล่าวว่า ผู้ให้บริการควรมีกิริยาท่าทางที่สง่า แต่งกายสะอาด มีสุขภาพพลานามัยที่ดี ร่าเริง แจ่มใส ผู้มารับบริการจะเกิดความ รู้สึกที่ดี ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ท้าทายว่าพนักงานจะต้องมีบุคลิกลักษณะที่จะสามารถสร้างความประทับใจได้ ส่งผลให้พนักงานบริการต้องพยายามพัฒนาตนเองในเรื่องดังกล่าว เพื่อให้ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อรับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการพัฒนาตนเองด้านตนเป็นการพัฒนาเพื่อให้ตนเองดีขึ้น โดยไม่มีผู้ใดมากำหนดว่าจะต้องทำการพัฒนาตนเองให้มีบุคลิกลักษณะอย่างไรจึงจะสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ดังนั้นการพัฒนาตนเองด้านตน จึงต้องอาศัยความปรารถนาภายในตัวของพนักงานที่ต้องการพัฒนาตนเองเพื่อความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Hilgard (1976) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ว่าจะเป็นบุคคลที่มีความทะเยอทะยาน (Ambition) มุ่งการแข่งขัน (Competitiveness) และพยายามปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น (Self Improvement)

ส่วนความพึงพอใจในการทำงานด้าน โอกาสก้าวหน้า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านตนและสามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาตนเองด้านตนได้นั้น อาจกล่าวได้ว่า หากพนักงานมีความพอใจที่จะก้าวหน้าในอาชีพที่ปฏิบัติอยู่ การพัฒนาตนเองด้านตนก็จะเพิ่มขึ้น เนื่องจากความคาดหวังต่อความก้าวหน้าจะเป็นแรงจูงใจให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และจากการที่จำนวนพนักงานบริการลูกค้าในแต่ละสำนักงานบริการ ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) มีจำนวนมาก ทำให้พนักงานบริการลูกค้าที่คาดหวังว่าตนเองจะได้รับพิจารณาเลื่อนตำแหน่งต้องพยายามสร้างจุดเด่นให้กับตัวเอง ซึ่งนอกจากการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถในงานแล้ว การพัฒนาให้ตนเองมีความสามารถใหม่ๆ ที่ส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การเสริมสร้างบุคลิกภาพให้ผู้อื่นเกิดความประทับใจแรกพบ (First Impression) หรือความสามารถในการเจรจาต่อรอง เพื่อให้ลูกค้าที่ไม่ประทับใจในบริการ เกิดความประทับใจในบริการได้ เป็นต้น จะสามารถสร้างจุดเด่นให้กับพนักงานบริการลูกค้า เป็นโอกาสที่จะทำให้พนักงานได้รับพิจารณาก้าวหน้าในงาน ซึ่งเกณฑ์ในการพิจารณาความก้าวหน้าของพนักงาน จะต้องเป็นเกณฑ์ที่มีความยุติธรรม และเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ จึงจะเป็นแรงจูงใจให้พนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถใหม่ๆ สอดคล้องกับที่ Schultz and Schultz (2002) ได้กล่าวว่า หากพนักงานรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ก็จะรักษาผลการปฏิบัติงานไว้ และมีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น แต่หากพนักงานรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรมจะพยายามลดความไม่เสมอภาค โดยการลดระดับการปฏิบัติงานของตนเองลง ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานด้าน โอกาสก้าวหน้าจึงเป็นแรงจูงใจให้พนักงานมีการพัฒนาตนเอง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ ความพึงพอใจในการทำงาน ร่วมกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านสังคมของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

จากการวิจัย พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำทลายความสามารถ การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ และความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านสังคม และสามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาตนเองด้านสังคมของพนักงานบริการลูกค้าได้ร้อยละ 54.8 โดยตัวแปรทั้งหมดมีความ สัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองด้านสังคมในเชิงบวก

กล่าวได้ว่า มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้งานบริการประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากหากลูกค้าเกิดความไม่พอใจในบริการ อาจมีการร้องเรียน หรือบอกกล่าวต่อยังบุคคลอื่น ซึ่งจะทำให้บริษัทเสียชื่อเสียง และส่งผลต่อการประเมินผลของพนักงาน แต่หากลูกค้ามีความประทับใจในบริการก็จะชมเชย เป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อบริษัท และถือเป็นผลงานที่ดีของพนักงาน ดังนั้นพนักงานที่ต้องการความสำเร็จในระยะยาว จึงควรสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าด้วย สอดคล้องกับที่ วิภาพร (2545) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี ผู้ให้บริการจะต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการ รวมทั้งการบอกต่อบริการที่ดีไปยังบุคคลอื่นด้วย การสร้างสัมพันธภาพกับลูกค้าจึงถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานบริการ และทำให้งานบริการมีความท้าทายมากขึ้น เนื่องจากแต่ละบุคคลจะมีบุคลิกภาพ อุปนิสัย และความต้องการที่แตกต่างกัน ทำให้นักงานต้องพัฒนาตนเองให้สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลรอบข้างเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งการพัฒนาตนเองด้านสังคมเป็นสิ่งทีพนักงานดำเนินการ โดยไม่ได้รับผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรม เนื่องจากผลตอบแทนที่ได้รับจากการพัฒนาตนเองด้านสังคมเป็นความรู้สึกประทับใจของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า แรงจูงใจภายในของพนักงานจึงส่งผลให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองด้านสังคม ดังนั้นพนักงานที่มีความคิดว่า การสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลรอบข้าง ทำให้งานมีความท้าทายมากขึ้น และสามารถสร้างความสำเร็จในระยะยาวให้กับพนักงานได้ โดยมีแรงจูงใจภายในของพนักงานเป็นสิ่งกระตุ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเองด้านสังคม

ผลการวิจัยยังพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านสังคม ซึ่งงานบริการจำเป็นต้องมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ให้ความช่วยเหลือและร่วมมือกันทำงานด้วยความเต็มใจ มีความรักและสามัคคีกัน สามารถพึ่งพาอาศัยกันได้ สิ่งเหล่านี้ช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมได้ดี สอดคล้องกับที่ สมิต (2542) ได้กล่าวว่า ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด หากพนักงานมีความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเองเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน แสดงมิตรไมตรีและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ ก็จะเกิดมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและยาวนาน เมื่อมีมนุษย์สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแล้ว ก็จะพัฒนาไปสู่การสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับลูกค้าต่อไป จึงถือเป็นการพัฒนาตนเองด้านสังคมอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งกมล (2516 อ้างถึงใน วันทนา, 2548) ได้เสนอความคิดเห็นต่อเพื่อนร่วมงานว่า ถ้าพนักงานมีเพื่อนร่วมงานที่ถูกต้องแล้ว แม้ว่าสิ่งอื่นๆ จะไม่ค่อยดีก็ยังพึงพอใจในงานที่ทำนั้น เพราะการมีเพื่อนที่ดีที่ถูกต้องทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับ สหวัฒน์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรและพฤติกรรมการ

พัฒนาตนเองของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทค้าปลีกซีเมนต์ไทย พบว่า บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่น คือการที่พนักงานรับรู้ว่ามีผู้บังคับบัญชาที่ดี มีเพื่อนร่วมงานที่ดี ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาได้ จะมีพฤติกรรมการพัฒนาตนเองสูง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ ความพึงพอใจในการทำงาน ร่วมกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

จากผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำท่ายความสามารถ การแสวงหาข้อมูลย้อนกลับ และการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านงาน และสามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาตนเองด้านงานของพนักงานบริการลูกค้าได้ร้อยละ 62.1 โดย ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองด้านงานในเชิงบวก

กล่าวได้ว่า จากสภาวะความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี และการแข่งขันสูง ซึ่งทุกบริษัทต่างมุ่งมั่นพัฒนาเทคโนโลยีของตนเองให้สามารถตอบสนองได้ทันความต้องการของลูกค้า จึงมีการนำเสนอบริการใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในการให้บริการนั้น บริษัทมีนโยบายที่เน้นให้พนักงานให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าและบริษัท พนักงานจึงควรมีความรู้ในบริการเป็นอย่างดี และมีทักษะในการวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าและความรู้เรื่องหลักการตลาด เพื่อการให้บริการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้าและบริษัท ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างความท้าทายให้กับงานบริการ ส่งผลให้พนักงานที่มีความต้องการให้บริการตามนโยบายของบริษัท จำเป็นต้องพัฒนาตนเองในการเรียนรู้บริการใหม่ที่เกิดขึ้นเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการให้บริการพร้อมทั้งต้องมีความรู้รอบตัวในเรื่องอื่นๆ เพื่อเสริมให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยพนักงานที่สนใจทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการประเมินด้วยตนเองหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานจากบริษัท จะทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่น่าสนใจเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงาน ส่งผลให้พนักงานเหล่านี้มีการพัฒนาตนเองในการทำงานต่อไป นอกจากนี้พนักงานที่ต้องการความสำเร็จในระยะยาว มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูง แต่ต้องเป็นเป้าหมายที่แท้จริงที่สามารถสำเร็จได้ พนักงานเหล่านี้ย่อมมีความต้องการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ McClelland (1969) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะมีเกณฑ์มาตรฐานการทำงานสูง มีความพยายามอดทนและต้องการพัฒนาตนเองสูงตามไป

ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการ วิจัยของ กนิษฐา (2542) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความ ต้องการพัฒนาตนเองของนายช่างเทคนิค สังกัดกรมทางหลวง พบว่านายช่างเทคนิคมีแรงจูง ใจใฝ่ สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการพัฒนาตนเอง

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ ความพึงพอใจในการทำงาน ร่วมกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองโดยรวม ของพนักงานบริการ ลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

จากการวิจัย พบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำ ทักษะความสามารถ การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ และการ เลือกรงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองโดยรวม และสามารถ ร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาตนเองโดยรวมของพนักงานบริการลูกค้าได้ร้อยละ 67.1 โดยตัวแปร ทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองด้านตนในเชิงบวก

กล่าวได้ว่า พนักงานบริการลูกค้าเมื่อเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่นแล้วรู้สึกว่าคุณค่า ตนมี คุณค่าทัดเทียม หรือเหนือกว่าบุคคลอื่น จะมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง กล่าวแสดงออก มี ความเป็นอิสระ และมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการจัดการปัญหาหรือกระทำการ ต่างๆ ได้ดี และพร้อมที่จะพัฒนาตนเองทั้งด้านตนหรือบุคลิกภาพ ด้านสังคม และด้านงาน เพื่อ ความสำเร็จในชีวิต ขณะที่พนักงานบริการลูกค้าที่เปรียบ เทียบตนเองกับบุคคลอื่นแล้วรู้สึกว่าคุณค่า ตนต่ำต่อยกว่า จะมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ มีความกังวล ความเครียด ไม่กล้าแสดงออก ขาด ความเคารพตนเอง และไม่สนใจที่จะพัฒนาตนเอง (Coopersmith, 1981)

นอกจากนี้แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในด้านชอบงานที่ทำ ทักษะความสามารถ การแสวงหาข้อมูล ป้อนกลับ และการเลือกรงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเอง โดยรวม และสามารถอธิบายการพัฒนาตนเองโดยรวมได้ กล่าวได้ว่า การที่พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ ไม่มากนัก เพิ่งเริ่มทำงานจึงเห็นว่างานบริการเป็นงานที่ทำ ทักษะความสามารถ เนื่องจากเป็นงานที่ยัง ไม่เคยทำมาก่อน และลักษณะงานต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถทั้งเรื่องบุคลิกภาพ การสร้าง สัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในตัวผู้ให้บริการ และความรู้ในงาน บริการของบริษัทที่ส่งมอบให้กับลูกค้าเพื่อการให้บริการที่ถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของ บริษัท จึงต้องพยายามพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านตน ด้านสังคม และด้านงาน

เพื่อให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานที่มีความท้าทายได้สำเร็จ และการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ เป็นผลมาจากการที่บุคคลวางแผนการทำงานของตนเพื่อให้ตนเองมีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยใช้ความสำเร็จที่จะได้รับเป็นแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง ตรงกับที่ Schultz and Schultz (2002) ได้กล่าวว่า พนักงานที่มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้ จะมีแรงจูงใจในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้น นอกจากนี้ พนักงานที่มีความสนใจผลการประเมินการปฏิบัติงาน และการประเมินการพัฒนาตนเอง จะทราบว่าตนเองจะต้องพัฒนาตนเองในด้านใดอีกบ้าง ซึ่งสามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้กำหนดแนวทางในการพัฒนาตนเองต่อไปได้ ดังนั้น พนักงานที่แสวงหาข้อมูลป้อนกลับ แล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมากำหนดแนวทางในการพัฒนาตนเอง จะเกิดการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรทัย (2540) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของข้าราชการในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า แรงจูงใจในการพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และยังสามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาตนเองของข้าราชการในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือได้

สรุปได้ว่า ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้าของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอิสระที่ทำการศึกษา โดยตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองในแต่ละด้านมากที่สุดคือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยเฉพาะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำทลายความสามารถ ดังนั้นการทำให้งานบริการเป็นงานที่ทำทลายความสามารถของผู้ปฏิบัติอยู่เสมอ เช่น การนำแนวทางในการให้บริการใหม่มาให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตาม เช่น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Relationship Management) เป็นต้น จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง