

เฉลิมรัตน์ ไทยวี 2549: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขา จิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ปรธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นาวาอากาศโทหญิง งามลมัย ผิวเหลือง, ปร.ค. 139 หน้า
ISBN 974-16-2446-8

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน และการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) และ 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า 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 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำท่ายความสามารถ การใช้สิ่งล่อใจเป็นความรู้สึกภายใน และความพึงพอใจในการทำงานด้าน โอกาสก้าวหน้า ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองด้านคนของพนักงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 52.5 3) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำท่ายความสามารถ การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ และความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองด้านสังคมของพนักงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 54.8 4) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำท่ายความสามารถ การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ และการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองด้านงานของพนักงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 62.1 และ 5) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำท่ายความสามารถ การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ และการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองโดยรวมของพนักงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 67.1

