

เฉลิมรัตน์ ไทยวี 2549: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์
อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขา
จิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ปรชช. 139 หน้า
ISBN 974-16-2446-8

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน และการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอด
วานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) และ 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริการลูกค้าใน
ระดับปฏิบัติการ จำนวน 196 คน ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) เฉพาะเขต
กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานบริการลูกค้ามีระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
ความพึงพอใจในการทำงาน และการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับสูง 2) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการ
เปรียบเทียบกับบุคคลอื่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชองงานที่ทำทายความสามารถ การใช้สิ่งล่อใจเป็น
ความรู้สึกภายใน และความพึงพอใจในการทำงานด้าน โอกาสก้าวหน้า ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองด้านตนของ
พนักงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 52.5 3) แรงจูงใจใฝ่
สัมฤทธิ์ด้านการชองงานที่ทำทายความสามารถ การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน การเลือกงานที่เกี่ยวข้อง
กับการประสบความสำเร็จ และความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองด้าน
สังคมของพนักงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 54.8 4)
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชองงานที่ทำทายความสามารถ การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ และการเลือกงานที่
เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองด้านงานของพนักงานบริการลูกค้า อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 62.1 และ 5) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้าน
การเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชองงานที่ทำทายความสามารถ การแสวงหา
ข้อมูลป้อนกลับ และการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองโดยรวมของ
พนักงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 67.1

เฉลิมรัตน์ ไทยวี
ลายมือชื่อนิติศ

สมชาย
ลายมือชื่อประธานกรรมการ

27 / 08 / 49