

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	5
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	10
แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ที่เห็นคุณค่าในตนเอง	10
แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	20
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	25
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง	33
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	47
ลักษณะงานและแนวทางการให้บริการของสำนักงานบริการ	
บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน)	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	58
กรอบแนวคิดในการวิจัย	65
สมมติฐานในการวิจัย	66

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	67
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	67
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	69
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	74
การเก็บรวบรวมข้อมูล	75
การวิเคราะห์ข้อมูล	76
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	76
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	76
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	78
ผลการวิจัย	78
ข้อวิจารณ์	96
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	104
สรุปผลการวิจัย	104
ข้อเสนอแนะ	108
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	112
ภาคผนวก	121
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	122
ภาคผนวก ข คำสัมภาษณ์ที่สัมพันธ์ของข้อความรายชื่อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้าน และทั้งฉบับ	131
ภาคผนวก ค ตารางแสดงจำนวนประชากร และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie and Morgan	138

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เปรียบเทียบลักษณะผู้ที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงและต่ำ	19
2	สัดส่วนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	68
3	จำนวน และ ร้อยละจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริการลูกค้า จำแนกข้อมูลตามปัจจัยส่วนบุคคล	78
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าใน ตนเองของพนักงานบริการลูกค้า	81
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของ พนักงานบริการลูกค้า	82
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการ ทำงาน ของพนักงานบริการลูกค้า	83
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการพัฒนาตนเอง ของ พนักงานบริการลูกค้า	83
8	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ที่ใช้ในการพยากรณ์การพัฒนา ตนเอง	85
9	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยทำการตัดตัวแปรอิสระบาง ตัว เพื่อใช้ในการพยากรณ์การพัฒนาตนเอง	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน เมื่อตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล องค์ประกอบของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน เป็นตัวพยากรณ์ และการพัฒนาตนเองด้านตน เป็นตัวแปรตาม	88
11	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เมื่อตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล องค์ประกอบของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน เป็นตัวพยากรณ์ และการพัฒนาตนเองด้านสังคม เป็นตัวแปรตาม	90
12	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน เมื่อตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล องค์ประกอบของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน เป็นตัวพยากรณ์ และการพัฒนาตนเองด้านงาน เป็นตัวแปรตาม	92
13	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน เมื่อตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล องค์ประกอบของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน เป็นตัวพยากรณ์ และการพัฒนาตนเองโดยรวม เป็นตัวแปรตาม	93
14	สรุปผลการวิจัย	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
ข1	ค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมด้าน (Item total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งฉบับของ แบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง	132
ข2	ค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมด้าน (Item total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งฉบับของ แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	133
ข3	ค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมด้าน (Item total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งฉบับของ แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน	135
ข4	ค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมด้าน (Item total correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งฉบับของ แบบสอบถาม การพัฒนาตนเอง	136
ค1	แสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan	139