บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันธุรกิจโทรคมนาคมในประเทศไทยมีการแข่งขันกันสูง โดยเฉพาะตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากองค์การที่เป็นผู้ให้บริการมีจำนวนน้อย ทำให้แต่ละองค์การพยายามแย่งชิงความเป็นหนึ่งในธุรกิจโทรคมนาคม องค์การเหล่านี้จึงพยายามพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้บริโภคสูงสุด การพัฒนาระบบการสื่อสารโทรคมนาคมในประเทศไทยจึงได้พัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องมาโดยตลอด ซึ่งปัจจุบันธุรกิจโทรคมนาคมอยู่ภายใต้การได้รับสัมปทานจากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 2 แห่ง ได้แก่ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) และการสื่อสารแห่งประเทศ ไทย (กสท.) (ธนาคารทหารไทย, 2543)

ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นตลาดที่ช่วยสร้างสีสันให้แก่ภาคธุรกิจโทรคมนาคมมาโดยตลอด เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน การรับรู้ข่าวสารที่รวดเร็วจากทั่วทุกมุมโลกย่อมมีความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ พัฒนาการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้มีวิวัฒนาการไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งบริการต่างๆ นับวันจะได้รับการพัฒนามากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีอยู่จำนวนมาก องค์การธุรกิจโทรคมนาคมจึงได้นำกลยุทธ์ทุกรูปแบบมาใช้เพื่อดึงดูดใจลูกค้า (ธนาคารทหารไทย, 2543) ซึ่งในปัจจุบันองค์การต่างๆ เน้นกลยุทธ์ด้านการบริการมากขึ้น เนื่องมาจากแต่ละองค์การสามารถพัฒนาเทคโนโลยีของตนเองได้ไม่แตกต่างจากคู่แข่งขัน สิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความแตกต่าง และใช้เป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันได้นั้นก็คือ การให้บริการที่ดีนั่นเอง (ชัยสมพล, 2546) องค์การจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรที่เป็นผู้ให้บริการแก่ลูกค้าควบคู่ไปกับการพัฒนาองค์การ เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้สินค้าและบริการขององค์การมีประสิทธิภาพตามไปด้วย องค์การใดที่ใส่ใจต่อการพัฒนาบุคลากรย่อมเป็นฝ่ายได้เปรียบคู่แข่งขัน ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทันต่อการพัฒนาของเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งต้องใช้บุคลากรที่มีทักษะการบริการที่หลากหลายและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความเจริญขององค์การต่อไป

การตระหนักถึงความสำคัญการพัฒนาบุคลากรในองค์การให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น นอกจากการดำเนินการของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การแล้ว พนักงานที่อยู่ในองค์การก็จำเป็นที่จะต้องให้ความร่วมมือด้วย โดยการตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเอง มีความคิดที่จะปรับปรุงตนเอง ต้องการเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณค่า ซึ่งโดยธรรมชาติของมนุษย์แล้วทุกคนมีความต้องการที่จะเห็นตนเองก้าวไปสู่ความสำเร็จ และต้องการที่จะปรับปรุงตนเองให้ก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในชีวิต การพัฒนาตนเองจึงเป็นพื้นฐาน และเป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องมีก่อนการพัฒนาอื่นใด (อนุกูล, 2535) ดังนั้นองค์การควรเริ่มที่จะให้บุคลากรในองค์การได้มีการพัฒนาปรับปรุงตนเองเสียก่อนที่จะไปพัฒนาในด้านอื่นๆ ซึ่งการพัฒนาตนเองนั้นจะส่งผลดีต่อตนเอง ส่งเสริมความรู้สึกในคุณค่าแห่งตนให้สูงขึ้น และช่วยให้สามารถทำหน้าที่ได้เต็มศักยภาพ อีกทั้งยังส่งผลดีต่อคนอื่น เนื่องจากพฤติกรรมของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน จึงนับได้ว่าเป็นการเตรียมตัวเองต่อการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีของผู้อื่น และส่งผลดีต่อหน่วยงานรวมทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานด้วย (เรียม, 2542)

ในการพัฒนาตนเองนั้นควรเริ่มจากการเห็นคุณค่าในตนเอง (Self Esteem) ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ดีกับตนเอง มีความมั่นใจและยอมรับนับถือตนเอง เชื่อว่าตนเองมีค่าและมีความสามารถเพียงพอที่ จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้ว่าตนเองเป็นใคร ต้องการอะไร เมื่อรู้เช่นนั้นแล้วก็มีความพยายามในการเรียนรู้เพื่อค้นหาสิ่งที่ตนต้องการ (จารุณี, 2546) ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมความต้องการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง อีกประการ คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ดังคำกล่าวของ Morgan (1986 อ้างถึงใน อริยา, 2545) ที่กล่าวว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงปรารถนาเพื่อมุ่งความสำเร็จ และเป็นการพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศ อันเป็นแรงขับส่วนบุคคลที่จะทำให้ผลงานนั้นๆ ดียิ่งขึ้น ซึ่งตรงกับที่ ถวิล (2532) กล่าวว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความต้องการความสำเร็จที่จะแข่งขันเอาชนะเกณฑ์มาตรฐาน คนที่มีแรงจูงใจชนิดนี้มักชอบคิดที่จะทำงานให้ดีขึ้น หาทางก้าวหน้าในอาชีพของตน และมีความรู้สึกพึงพอใจกับความสำเร็จ นอกจากนี้การที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานที่ตนเองทำอยู่ จะทำให้บุคคลนั้นมีความรัก ความภักดีต่อองค์การ และพร้อมที่จะทุ่มเทและพัฒนาตนเองให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ปิยพรรณ, 2546) ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นอีกปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากรในองค์การ

บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) เป็นองค์การที่ถือได้ว่าประสบความสำเร็จอย่างสูงในธุรกิจโทรคมนาคม และเป็นผู้นำในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การพยายามเป็นผู้นำในธุรกิจโทรคมนาคมของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ทำให้ต้อง

แสวงหาบริการที่ก่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ โดย สมประสงค์ บุญยะชัย ประธานกรรมการบริการสายธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมไร้สาย ได้กล่าวว่า “AIS เป็นองค์การที่เน้นคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยมีเป้าหมายขององค์การคือ การเป็นองค์การแห่งการให้บริการ (Service Oriented Organization)” (ชินคอร์ปอเรชั่น, 2548) พนักงานบริการลูกค้าจึงเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการให้บริการ ถ้าหากผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และเป็นไปตามมาตรฐานที่องค์การกำหนด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เชื่อได้ว่าธุรกิจจะต้องประสบความสำเร็จ การให้บริการที่ดีจึงขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นสำคัญ ทำให้พนักงานบริการลูกค้าต้องศึกษาและเรียนรู้บริการต่างๆ ที่องค์การนำเสนอต่อลูกค้า เพื่อสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง และก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังที่ บุญคลี ปลั่งศิริ ประธานกรรมการบริหารกลุ่มชินคอร์ปอเรชั่น กล่าวว่า “พนักงานเป็นเหมือนโมเลกุล ผมอยากให้แต่ละโมเลกุลมีดีเอ็นเอที่มีคุณภาพ มีภูมิต้านทานแข็งแรง เป็นดีเอ็นเอที่มีปัญญา รักการเรียนรู้ เมื่อดีเอ็นเอประกอบกันขึ้นเป็นโมเลกุล และประกอบขึ้นเป็นองค์กรทั้งหมด ผมเชื่อว่าองค์กรเราจะเข้มแข็งและมีการเคลื่อนตัวอยู่เสมอ” (ชินคอร์ปอเรชั่น, 2548)

จากที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยสนใจในเรื่องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) เนื่องจากบริษัทเป็นธุรกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ให้ความสำคัญกับงานบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด นอกจากระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีที่ดีและทันสมัยแล้ว พนักงานบริการลูกค้าก็ถือว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างมาก เนื่องจากเป็นด่านแรกที่จะได้พบลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการได้ พนักงานจึงต้องใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถ และความอดทนสูงในการทำงาน รวมทั้งต้องพยายามพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพราะเทคโนโลยีด้านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอในการทำงาน โดยเลือกทำการศึกษาเฉพาะพนักงานบริการลูกค้าที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบริการเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากปริมาณลูกค้าที่เข้ามารับบริการในแต่ละวันมีจำนวนมากกว่าสำนักงานบริการในเขตภูมิภาค และลูกค้าที่ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมีความต้องการที่หลากหลายมากกว่าลูกค้าในเขตภูมิภาค จึงเป็นสิ่งไม่ง่ายนักในการสร้างความพึงพอใจในบริการกับลูกค้า พนักงานจึงต้องพัฒนาตนเองให้สามารถมอบบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และให้ลูกค้าเกิดทัศนคติที่ดีต่อบริการของบริษัท ซึ่งผู้วิจัยหวังว่าจะได้รับข้อมูล

ที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในการสร้างแรงกระตุ้นให้พนักงานเกิดความต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงาน และส่งผลให้การให้บริการขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน และการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในส่งเสริมให้พนักงานบริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) มีความต้องการพัฒนาตนเอง สร้างโอกาสในการพัฒนาตนเอง รวมทั้งกระตุ้นให้พนักงานบริการลูกค้าเกิดการพัฒนาตนเองในแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การให้บริการลูกค้าขององค์การมีประสิทธิภาพตามไปด้วย

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการของบริษัท เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร มีสำนักงานทั้งหมด 18 สาขา และมีพนักงาน

จำนวน 403 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 6 มีนาคม 2549) โดยทำการศึกษาในช่วง เดือนมกราคม พ.ศ. 2548 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2549

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน และการพัฒนาตนเอง ดังนี้

1. **ตัวแปรอิสระ** ประกอบด้วย
   - 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
     - 1.1.1 เพศ
     - 1.1.2 อายุ
     - 1.1.3 อายุงานในบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)
     - 1.1.4 รายได้
     - 1.1.5 ระดับการศึกษา
     - 1.1.6 สถานภาพสมรส
   - 1.2 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง
   - 1.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
   - 1.4 ความพึงพอใจในการทำงาน

2. **ตัวแปรตาม** คือ การพัฒนาตนเอง ประกอบด้วย
   - 2.1 การพัฒนาตนเองด้านตน
   - 2.2 การพัฒนาตนเองด้านสังคม
   - 2.3 การพัฒนาตนเองด้านงาน

นิยามศัพท์

พนักงานบริการลูกค้า หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าแบบพบหน้า (Face-to-Face) ในระดับปฏิบัติการ (Officer) ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและดำเนินการให้บริการด้านงานทะเบียน การชำระค่าบริการ การระงับบริการชั่วคราว การยกเลิกบริการ และการบริการเสริม ที่

สำนักงานบริการ ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) จำนวน 18 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร

สำนักงานบริการ บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) หมายถึง สถานที่ที่ทางบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าของทางบริษัทในด้านการให้คำปรึกษาแนะนำและดำเนินการให้บริการด้านงานทะเบียน การชำระค่าบริการ การระงับบริการชั่วคราว การยกเลิกบริการ และการบริการเสริม

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของพนักงานบริการลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ อายุงานในบริษัท รายได้ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส

อายุ หมายถึง ระยะเวลานับจากปีที่เกิดถึงปีที่ตอบแบบสอบถามของพนักงานบริการลูกค้า

อายุงานในบริษัท หมายถึง ระยะเวลานับจากปีที่พนักงานบริการลูกค้าเริ่มเข้าทำงานในบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) จนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

รายได้ หมายถึง รายรับทั้งหมดที่ได้รับจากการเป็นพนักงานบริการลูกค้าของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในแต่ละเดือน

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดของพนักงานบริการลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพการครองคู่ในปัจจุบันของพนักงานบริการลูกค้า

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง ความคิดและความเชื่อเกี่ยวกับตนเองของบุคคล เป็นการมองตนเองในด้านบวก โดยแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน ได้แก่ การประเมินตนเอง และการเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น

การประเมินตนเอง หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ถึงมุมมองที่บุคคลอื่นมีต่อตนเอง โดยอาศัยความคิดพื้นฐานของตนเอง และนำทัศนคติและบทบาทสมมติทางสังคมมาใช้ในการประเมิน โดย

บุคคลที่มีความเชื่อว่าบุคคลอื่นมีทัศนคติที่ดีต่อตัวเรา และบทบาททางสังคมที่ได้รับมีความสำคัญ บุคคลนั้นก็จะมีความรู้เห็นคุณค่าในตนเองสูง

การเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น หมายถึง การที่บุคคลประเมินตนเองโดยการนำตัวเองไปเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในสังคม โดยเมื่อบุคคลเปรียบเทียบแล้วรู้สึกว่าตนเองเท่าเทียม หรือเหนือกว่าบุคคลอื่นในสังคม จะเกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมากกว่าบุคคลที่คิดว่าตนเองด้อยกว่าบุคคลอื่น

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง แรงปรารถนาของบุคคลเพื่อมุ่งความสำเร็จตามเกณฑ์มาตรฐานที่ตนเองตั้งไว้ โดยบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ การชอบงานที่ท้าทายความสามารถ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความมุ่งมั่นพยายาม การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน และการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ

การชอบงานที่ท้าทายความสามารถ หมายถึง การที่บุคคลชอบงานที่ตนไม่เคยทำมาก่อน เห็นว่าเป็นงานที่น่าสนใจ

ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน หมายถึง การที่บุคคลเลือกงานที่เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง โดยไม่เชื่อในโชคลาง

ความมุ่งมั่นพยายาม หมายถึง การที่บุคคลพยายามทำงานของตนให้สำเร็จ เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน

การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจและสนใจทำงานที่มีการประเมินผลงานอย่างรัดกุม เพื่อใช้ผลการประเมินมาประเมินความสามารถของตนและพร้อมที่จะแก้ไขปรับปรุง

การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน หมายถึง การที่บุคคลมุ่งความสำเร็จตามความปรารถนาของตนเอง โดยใช้ความพยายามอย่างสูงเพื่อให้งานสำเร็จ

การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ หมายถึง การที่บุคคลมีการวางเป้าหมายในระยะยาวที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวก หรือลบ ของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้า ความพึงพอใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชา และความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน

ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคลมีต่อลักษณะงานที่กำลังปฏิบัติในด้านความเหมาะสมกับความสามารถและความรู้ที่มีอยู่

ความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคลมีต่อเกณฑ์การพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ รวมทั้งการที่จะก้าวหน้าในอาชีพเมื่อทำงานอยู่ในองค์การนี้

ความพึงพอใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคลมีต่อผู้บังคับบัญชาที่ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือ

ความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคลมีต่อเพื่อนร่วมงานที่ให้ความช่วยเหลือในการทำงาน และความเป็นมิตร

การพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่บุคคลพยายามเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติของตนเอง ทั้งด้านตน ด้านสังคม และด้านงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาตนเองประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาตนเองด้านตน การพัฒนาตนเองด้านสังคม และการพัฒนาตนเองด้านงาน

การพัฒนาตนเองด้านตน หมายถึง การที่บุคคลพัฒนาตนเองให้มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ มีบุคลิกภาพที่ดี เป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็น รวมทั้งต้องเข้าใจตนเองในเรื่องของความสามารถและความต้องการของตนเอง และสามารถประเมินจุดเด่นจุดด้อยของตนเองได้ เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาตนเองได้อย่างถูกต้อง

การพัฒนาตนเองด้านสังคม หมายถึง การที่บุคคลสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง โดยการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานและการต้อนรับลูกค้า แสดงความสนใจ กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ เพื่อนร่วมงานและลูกค้า รวมทั้งต้องเข้าใจความแตกต่างของบุคคลเพื่อให้สามารถรู้ว่าจะปฏิบัติต่อบุคคลนั้นๆ อย่างไร

การพัฒนาตนเองด้านงาน หมายถึง การที่บุคคลประเมินตนเองเพื่อให้รู้ถึงข้อดีข้อบกพร่องของตนเอง มีความปรารถนาที่ต้องการเรียนรู้ ทำการกำหนดเป้าหมาย และการวางแผนการพัฒนาตนเอง จากนั้นดำเนินการพัฒนาตนเองโดยการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพที่จะสามารถนำมาพัฒนาตนเองได้ และมีการประเมินผลการพัฒนาตนเองเป็นระยะเพื่อใช้ในการปรับปรุงการพัฒนาต่อไป