

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย และสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปรับตัวของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทสื่อสารโทรคมนาคม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท โทรูมพ์ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 214 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล แบบวัดบรรยากาศในองค์กร แบบวัดบุคลิกภาพการกำกับการแสดงออกของตนเอง และแบบวัดประสิทธิภาพในการปรับตัว ซึ่งตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเที่ยงตรงภายในมีค่าความเที่ยงตรงที่เชื่อถือได้ และตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ α -coefficient มีค่าตั้งแต่ .704-.932 ตรวจสอบ วิเคราะห์ผลการศึกษาโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุแบบ stepwise โดยผลการศึกษาพบว่า

1. ประสิทธิภาพในการปรับตัวของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์ทางลบกับเพศหญิง และจำนวนอายุการทำงาน แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสถานภาพการเป็นพนักงานประจำ บรรยากาศในองค์กรทุกด้าน และประสิทธิภาพในการปรับตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการกำกับการแสดงออกของตนเอง

2. เมื่อนำมาสร้างสมการพยากรณ์โดยใช้ stepwise พบว่า บรรยากาศในองค์กรด้านความอบอุ่นและการให้การสนับสนุน บรรยากาศในองค์กรด้านโครงสร้าง และเพศ สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปรับตัวของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ได้ ดังนั้นสมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบคือ

$$Y' = 2.241 + 0.238 (\text{บรรยากาศในองค์กรด้านความอบอุ่นและการให้การสนับสนุน}) + 0.113 (\text{บรรยากาศในองค์กรด้านโครงสร้าง}) - 0.164 (\text{เพศ})$$

และสมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐานคือ

$$Z' = 0.336 (\text{บรรยากาศในองค์กรด้านความอบอุ่นและการให้การสนับสนุน}) + 0.146 (\text{บรรยากาศในองค์กรด้านโครงสร้าง}) - 0.168 (\text{เพศ})$$

This thesis investigates factors regarding the efficiency of adjustment of customer service Workers in a telecommunications company. Also framed is a predictive equation governing the efficiency in adjustment of these employees. The research sample for this investigation was comprised of 214 operation officers employed by True Move Co., Ltd. in the Customer Service Department. The research tools were four questionnaires concerned with personal characteristics, the organizational atmosphere, self-monitoring and adjustment efficiency. The content validity and internal validity of the questionnaires were found to be fair. The reliability by α -coefficient are

0.704-0.932, respectively. The data were analyzed through applications of Pearson's product moment correlation and stepwise multiple regression.

Findings are as follows:

1. Adjustment efficiency is inversely proportional to being female and length of time employed, but directly proportional to holding a permanent position and organizational atmosphere. Moreover, efficiency in adjustment is directly proportional to degree of self-monitoring.

2. In addition, the analysis demonstrates that feasible predictive variables include organizational atmosphere as expressed in terms of a warm and encouraging environment and a particular structure in addition to gender. Using these variables, a predictive equation can be framed. Therefore, a predictive equation in terms of raw score is given as follows:

$$Y' = 2.241 + 0.238 (\text{organizational atmosphere in terms of warmth and encouragement}) + 0.113 (\text{organizational atmosphere in terms of structure}) - 0.164 (\text{gender})$$

A corresponding predictive equation in terms of standard scores is given as follows:

$$Z' = 0.336 (\text{organizational atmosphere in terms of warmth and encouragement}) + 0.146 (\text{organizational atmosphere in terms of structure}) - 0.168 (\text{gender})$$