

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

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

2. เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

การดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริการลูกค้า ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) เฉพาะผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีพนักงานบริการลูกค้าทั้งสิ้นจำนวน 403 คน และคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ 196 คน โดยใช้ตาราง Krejcie & Morgan (ประชัย, 2529) และเมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงนำมาคำนวณสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนประชากรในแต่ละสำนักงานบริการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีทั้งหมด 18 สาขา ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือและเอกสารต่างๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ในบริษัท รายได้ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นลักษณะเติมข้อความและเลือกรายการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการทำงาน และการพัฒนาตนเอง จำนวน 90 ข้อ มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัด (Scale) ตามแบบการประมาณค่า เป็นข้อความที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น โดยแบ่งออกเป็นระดับตามความคิดเห็น และมีค่าคะแนนแต่ละระดับ ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย

2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มีจำนวน 15 ข้อ คือ 1-15

2.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มีจำนวน 25 ข้อ คือ 16-40

2.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มีจำนวน 20 ข้อ คือ 41-60

2.4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มีจำนวน 30 ข้อ คือ 61-90

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 220 ฉบับ ตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละสาขา ซึ่งเกินกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยผ่านตัวแทนของสำนักงานบริการแต่ละสาขาเป็นผู้แจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมส่งคืนผู้วิจัย ซึ่งใช้เวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามประมาณ 3 สัปดาห์ ซึ่งผู้วิจัยคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ จำนวน 196 ฉบับ เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

เมื่อผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ตามกระบวนการทางสถิติที่กำหนดไว้ เพื่อหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) และค่าสูงสุด (Maximum) ที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการแบบขั้นตอน (Stepwise Method) ใช้เพื่อพยากรณ์ตัวแปรตาม โดยการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เฉพาะผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 152 คน อายุ 25-29 ปี อายุงานในบริษัท 0-4 ปี รายได้ 12,501-15,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า 194 คน และสถานภาพโสด 172 คน

2. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานบริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูง ซึ่งประกอบด้วย ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการประเมินตนเอง และการเปรียบเทียบกับคนอื่นในสังคม อยู่ในระดับสูง

3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานบริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูง โดยมีการชอบงานที่ทำท่ายความสามารถ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความมุ่งมั่นพยายาม การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน และการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับสูง

4. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน และความพึงพอใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับสูง ส่วนความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

5. การพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูง โดยมีการพัฒนาตนเองด้านตน สังคม และด้านงาน ทุกด้านอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

6. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำท่าย ด้านการใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน และความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้า เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านตนของพนักงานบริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และสามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาตนเองด้านตนของพนักงานบริการลูกค้าได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาตนเองด้านตนได้ ร้อยละ 52.5 ($R^2_{adj} = 0.525$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.731

7. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำท่ายความสามารถ การใช้สิ่งล่อใจที่เป็นความรู้สึกภายใน การเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ และความพึงพอใจในการทำงานด้านความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านสังคมของพนักงานบริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และสามารถร่วมกัน

พยากรณ์การพัฒนาด้านสังคมของพนักงานบริการลูกค้าได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาด้านสังคมได้ ร้อยละ 54.8 ($R^2_{adj} = 0.548$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.747

8. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำท่ายความสามารถ การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ และการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาด้านงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และสามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาด้านงานของพนักงานบริการลูกค้าได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาด้านงานได้ ร้อยละ 62.1 ($R^2_{adj} = 0.621$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.792

9. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการชอบงานที่ทำท่ายความสามารถ การแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ และการเลือกงานที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาด้านตนเองโดยรวม และสามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาด้านตนเองโดยรวมของพนักงานบริการลูกค้า ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์การพัฒนาด้านตนเองโดยรวมได้ ร้อยละ 67.1 ($R^2_{adj} = 0.671$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.823

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากการวิจัยพบว่า พนักงานบริการลูกค้ามีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นสิ่งที่ดี บริษัทจึงควรรักษาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานไว้ โดยการพยายามแสดงออกให้พนักงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า ให้ผู้บริหารระดับสูงตรวจเยี่ยมพนักงานบริการลูกค้าที่สำนักงานบริการเป็นประจำ และการกล่าวถึงความสำคัญของพนักงานในการเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานรู้ว่าตนเองมีคุณค่าต่อบริษัทอยู่เสมอ และจากการทดสอบสมมติฐานยังพบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น มีอิทธิพลต่อการพัฒนาด้านตนเองในด้านตน และการพัฒนาด้านตนเองโดยรวม ของพนักงานบริการลูกค้า บริษัทจึงควรส่งเสริมให้พนักงานมีการแข่งขันกันภายในสำนักงานบริการมากขึ้น โดยการ

กล่าวชมผู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้ดี ให้บริการได้สร้างสรรค์ ให้มากขึ้น เพื่อเป็นแบบอย่างกับเพื่อนพนักงานภายในสำนักงานบริการ แต่สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานผิดพลาด ผู้จัดการประจำสำนักงานบริการควรเรียกตักเตือนเป็นการส่วนตัว เพื่อไม่ให้พนักงานลดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองลง รวมทั้งควรมีการประกาศเกียรติคุณกับพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและสอดคล้องกับนโยบายการให้บริการของบริษัทจนเป็นที่ประทับใจลูกค้า ควรประกาศเกียรติคุณในวันงานสำคัญของบริษัทที่มีพนักงานทั้งบริษัทร่วมงาน เพื่อให้พนักงานบริการลูกค้าเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีความสามารถ ซึ่งเป็นการเสริมสร้างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และเป็นแรงจูงใจให้พนักงานบริการลูกค้าท่านอื่นๆ ทำการพัฒนาตนเองในด้านตน ด้านสังคม และงานอย่างต่อเนื่อง

2. จากการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองในทุกด้านที่จะเป็นการพัฒนาตนเองด้านตน ด้านสังคม ด้านงาน และโดยรวม โดยเฉพาะการพัฒนาตนเองด้านงานมีเพียงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองด้านงาน ซึ่งประกอบไปด้วย การขบงานที่ทำทายความสามารถ การแสวงหาข้อมูล ป้อนกลับ และการเลือกงานที่มีโอกาสสำเร็จ ดังนั้นบริษัทจึงควรกระตุ้นให้พนักงานมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่เสมอ ด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าด้วยผลสำเร็จของงาน และตอบแทนด้วยรางวัลทั้งที่เป็นวัตถุ เช่น เงินรางวัล รวมทั้งรางวัลที่มีคุณค่าด้านจิตใจ เช่น การประกาศยกย่องเป็นพนักงานบริการดีเด่น หรือการศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ให้กับพนักงานบริการลูกค้า เพื่อสร้างแรงกระตุ้นให้พนักงานบริการลูกค้าเกิดการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ นอกจากนี้ควรจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ เช่นการให้พนักงานบริการลูกค้าทุกคนสามารถนำเสนอบริการใหม่ๆ แล้วนำบริการที่พนักงานบริการลูกค้านำเสนอไปจัดทำให้เกิดบริการที่มอบให้กับลูกค้าได้จริง ซึ่งการจัดกิจกรรมเช่นนี้เป็นงานที่ทำทายความสามารถ เนื่องจากพนักงานบริการลูกค้าสามารถใช้ความรู้ในงานบริการของตนเอง ผสานกับการพูดคุยเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการของลูกค้า มาแนะนำเป็นบริการใหม่ที่บริษัทมอบให้กับลูกค้า เป็นการเสริมสร้างการพัฒนาตนเองให้กับพนักงานบริการลูกค้าอีกทางหนึ่ง

3. จากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูง แต่มีความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าส่งผลต่อการพัฒนาตนเองด้านตน ดังนั้นจึงควรสร้างความพอใจในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าให้กับ

พนักงานบริการลูกค้าเพิ่มขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาตนเองด้านตนเพิ่มขึ้น บริษัทจึงควรกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้พิจารณาเลื่อนตำแหน่งเฉพาะสำหรับพนักงานบริการลูกค้าในสำนักงานบริการอย่างชัดเจน เช่น การพิจารณาเลื่อนระดับ พนักงานจะต้องปฏิบัติงานอยู่ในระดับนั้นๆ ไม่ต่ำกว่า 2 ปี และต้องมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีติดต่อกันอย่างน้อย 2 ปี เป็นต้น เพื่อให้พนักงานบริการลูกค้าเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานอยู่ในระดับได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานบริการลูกค้าด้วยปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่สูงขึ้น แทนโอกาสความก้าวหน้า หรือวัดความก้าวหน้าด้วยระดับรายได้แทนตำแหน่งงาน เป็นต้น

4. จากการวิจัยพบว่า การพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า อยู่ระดับสูง ทั้งการพัฒนาตนเองด้านตน ด้านสังคม และด้านงาน เนื่องมาจากในธุรกิจโทรคมนาคมมีการแข่งขันกันสูงมาก และลักษณะงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้าตัวต่อตัว หากเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ จะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัท พนักงานบริการลูกค้าจึงต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ซึ่งบริษัทควรส่งเสริมให้พนักงานบริการลูกค้ามีการพัฒนาตนเองด้านตน เริ่มตั้งแต่การพัฒนาบุคลิกภาพ โดยการฝึกอบรมด้านบุคลิกภาพ การพัฒนาตนเองด้านสังคมเนื่องจากลูกค้ามีอารมณ์ที่หลากหลาย พนักงานบริการลูกค้าต้องใช้ความอดทน อดกลั้น ในการค้นหาความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า จึงนำมาซึ่งความเครียด กดดัน บริษัทจึงควรจัดห้องสำหรับผ่อนคลายความเครียดไว้ประจำที่สำนักงานบริการ รวมทั้งการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ให้พนักงานบริการลูกค้าได้รู้จักเพื่อนต่างสำนักงานบริการเพื่อเสริมสร้างการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน และการพัฒนาตนเองด้านงาน โดยการจัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานไว้ให้พนักงานบริการลูกค้าสามารถหาความรู้ในการทำงานได้สะดวก เช่นการจัดทำแหล่งข้อมูลความรู้เกี่ยวกับงานบริการ และการจัดห้องอบรมที่มีอุปกรณ์เกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือให้พนักงานบริการลูกค้าสามารถทดลองใช้งานได้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการใช้งานจริง การที่บริษัทจัดกิจกรรมดังที่กล่าวมา และเตรียมข้อมูลไว้ให้พนักงานบริการลูกค้าค้นคว้าได้อย่างสะดวก จะส่งผลให้พนักงานบริการลูกค้ามีการพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ศึกษาเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างงานบริการในกลุ่มงานบริการอื่น งานในตำแหน่งอื่น หรือกับพนักงานบริการลูกค้าของบริษัทในเขตภูมิภาค ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อนำ

ผลการวิจัยมาวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานบริการลูกค้ามีการพัฒนาตนเอง อันเป็นข้อมูลที่บริษัทจะสามารถกำหนดแนวทางในการพัฒนาพนักงานบริการลูกค้าได้

2. ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของงานบริการที่กำหนดตัวแปรในด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ความมั่นคงของงาน หรือสวัสดิการอื่นๆ ของพนักงานบริการลูกค้าเป็นอย่างไร และมีผลต่อการพัฒนาตนเองหรือไม่ เนื่องจากโอกาสก้าวหน้าในงานถูกกำหนดด้วยกฎเกณฑ์ที่บริษัทตั้งไว้ อย่างชัดเจน บริษัทจะได้ทำการสร้างความพึงพอใจในงานด้านอื่นๆ ให้พนักงานบริการลูกค้าเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองต่อไป

3. ศึกษาถึงรูปแบบหรือวิธีการ เนื้อหาที่พนักงานบริการลูกค้าต้องการเรียนรู้ รวมทั้ง ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้า ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อนำผลที่นำไปใช้ในการจัดกิจกรรม รูปแบบ และเนื้อหา การฝึกอบรมที่สามารถกระตุ้นให้พนักงานบริการลูกค้าเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมให้การพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้ามีประสิทธิภาพมากที่สุดด้วยการขจัดปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการพัฒนาตนเองของพนักงานบริการลูกค้าให้เหลือน้อยที่สุด