

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ผลจากการทำงานในตำแหน่งพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ต่อการดำรงชีวิตประจำวัน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับการดำรงชีวิตประจำวันของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท ทูมมูฟ จำกัด (มหาชน) จำนวน 60 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 79.7 มีอายุระหว่าง 25-35 ปี ส่วนใหญ่โสด มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร มีผู้อยู่ในอุปการะ และไม่มีผู้ช่วยงานบ้าน นอกจากนี้พนักงานส่วนใหญ่ยังมีภาระทางด้านการเงินในการผ่อนชำระที่อยู่อาศัย

ผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตประจำวัน พบว่า ความสัมพันธ์กับลูกค้า การดูแลและอุปการะสมาชิกในครอบครัว การดูแลตนเอง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.17, 1.81, 1.76, 1.75 ตามลำดับ) และผลกระทบทางด้านการพักผ่อนหย่อนใจ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านการเปลี่ยนงาน ส่วนผลจากการทำงานที่มีต่อการประกอบกิจกรรมในวันหยุดที่ตรงกับวันหยุดนักขัตฤกษ์ และความสัมพันธ์ในครอบครัว มีในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.61, 1.58, 1.57, 1.50, 1.49)

อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านงานกับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตโดยรวมแล้วไม่แตกต่างกัน ยกเว้นความแตกต่างความคิดเห็นจากกลุ่มพนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับที่ส่งผลต่อการทำงาน กับกลุ่มที่คิดว่าไม่มีผล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการการทำงานต่อการดำรงชีวิตแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาคือ องค์กรควรจัดระบบการทำงานให้เหมาะสม โดยจัดให้มีการหมุนเวียนเวลาทำงานและวันหยุดให้ทั่วถึง และควรเพิ่มโอกาสให้พนักงานได้หยุดพักผ่อนประจำปีมากขึ้น นอกจากนี้ควรมีการจัดกิจกรรมให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน จัดกิจกรรมการดูแลสุขภาพ การฝึกอบรมและกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน รวมทั้งจัดรถรับ-ส่งเพื่อให้มีความปลอดภัยในการเดินทางด้านชีวิตและทรัพย์สินที่สำคัญพนักงานต้องรู้จักแบ่งเวลาให้เหมาะสมเพื่อให้สอดคล้องกับงานและการดำรงชีวิตประจำวัน

Abstract

This is a study on “Effects of Working as Customer Relations Officers on Ways of Life”. The objectives of the research were to study the working conditions and relationship between the working conditions and way of life of Customer Relations Officers. The sample consisted of 60 Customer Relations Officers of True Move Co. (Public). Data was collected by using a questionnaire and analyzed using percentages, means and standard deviation.

The results showed that the majority of the samples were female, representing 79.7%. The average age was between 25 and 35, mostly single. Most were first-degree graduates, living in Bangkok, having some dependants to take care of and having no domestic help. In addition, most workers were under financial obligations to pay for their housing in installments.

The effects on ways of life, customer relations, care for dependants, self-care, and relationship between friends/colleagues were medium (with the means being 2.17, 1.81, 1.76 and 1.75 respectively). The effects on recreation, relationships with supervisors, change of employment, activities carried out on annual holidays and family relationships were low (with the means being 1.61, 1.58, 1.57, 1.50 and 1.49 respectively).

However, in general there is no difference between work factors and mean opinions on effects of work on ways of life. However, between workers who thought that rules and regulations affected their work and those who did not feel that way, there is some difference in their views on the effects of work on ways of life.

Recommendations from the study included the rescheduling of work. There should be proper rotation between work days and holidays. More annual holidays should be given to workers. More activities should be organized to relieve the workers of the stress due to work. Health care services, training and activities to foster stronger relationships between supervisors and workers should be provided. Transportation to

and from work should be provided to ensure safety. Equally important is that workers should learn to balance their time between work and daily life.