

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