

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

จากสภาพการณ์ปัจจุบันในโลกของธุรกิจ มีความก้าวหน้าและมีความเจริญเติบโตอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจในการโทรคมนาคมหรือธุรกิจสื่อสาร จึงทำให้ในช่วง 4-5 ปีที่ผ่านมา เกิดอาชีพพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ขึ้น หรือที่รู้จักในอีกคำหนึ่งคือพนักงาน Call Center ในหลายธุรกิจได้มีการจัดให้มีบริการของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์มากขึ้น หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์คือ ให้บริการในด้านข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบริษัท โดยลักษณะการจัดการระบบการทำงานโดยส่วนใหญ่จะให้บริการตลอด 24 ชม. ผู้รับบริการสามารถที่จะโทรศัพท์เข้ามาสอบถามข้อมูลได้

ปัจจุบันบริษัท ทูมูฟ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ก็เป็นหนึ่งในผู้ให้บริการด้านธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมซึ่งอยู่ในส่วนของการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัททูมูฟ มีพนักงานทั้งหมด 2,000 คน และในส่วนของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีพนักงานทั้งหมด 400 คน โดยพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ทำงานอยู่ภายในส่วนของสายงาน Customer Management ซึ่งมีหน้าที่หลักและความรับผิดชอบของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ คือ ให้บริการด้านข้อมูลบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบริษัท ทูมูฟ จำกัด (มหาชน) เป็นต้นว่า ให้บริการด้านข้อมูลโปรโมชั่นต่าง ๆ การแก้ไขให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการในเบื้องต้นในกรณีลูกค้าที่มีปัญหาการใช้งานโทรศัพท์ ในปัจจุบันบริษัท ทูมูฟ จำกัด (มหาชน) มีผลิตภัณฑ์การให้บริการแก่ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น โดยจัดการฝึกอบรมให้แก่พนักงานทุกคน การทำงานของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ทำงานเป็นระบบกะ หมายถึง การเข้าทำงานโดยแบ่งเป็นช่วงเวลา เริ่มตั้งแต่เวลา 07.00 น. โดยแบ่งเป็น 7 ช่วงด้วยกัน และมีบริการในช่วงกลางคืนด้วย คือ ตั้งแต่ 22.30-07.30 น. เป็นกะกลางคืน มีพนักงานให้บริการลูกค้าตลอด 7 วัน ไม่เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์และบริการตลอด 24 ชม. พนักงานทำงานสัปดาห์ละ 5 วัน วันหยุดประจำสัปดาห์ละ 2 วัน ซึ่งทางบริษัทมีระบบการจัดตารางการทำงานโดยจัดเวียนกะประจำกะละ 2 เดือน และเมื่อครบ 2 เดือน จึงจะเวียนกะกันใหม่

ปัจจุบันการทำธุรกิจสมัยใหม่เปลี่ยนไปจากเดิม เนื่องจากมีการแข่งขันกันสูงมาก โดยเฉพาะในธุรกิจโทรคมนาคม ทำให้จากเดิมที่มุ่งขายแต่สินค้าเพียงอย่างเดียว กลายมาเป็น

การสร้างควมพึงพอใจและความต้องการของลูกค้ามากขึ้น และประกอบกับทางบริษัทขยายกิจการจึงทำให้มีผลิตภัณฑ์ในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีการเพิ่มเวลาการทำงาน โดยให้ทำงานล่วงเวลา เพื่อให้รองรับความต้องการของลูกค้า

จากลักษณะและการจัดระบบการทำงานดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นงานที่ให้บริการตลอด 7 วัน และบริการตลอด 24 ชม. โดยพนักงานได้หยุดประจำสัปดาห์ ซึ่งไม่ใช่วันหยุดเสาร์-อาทิตย์แบบงานปกติทั่วไป ประกอบกับเวลาทำงานที่มีการเข้างานเป็นกะ พนักงานบางคนที่ต้องเข้าทำงานในช่วงบ่ายและเลิกงานช่วงกลางคืน-ดึก หรือพนักงานที่ต้องเข้างานในช่วงกะกลางคืนและเลิกงานในตอนเช้า จากระบบการทำงานดังกล่าว ส่งผลต่อชีวิตและความเป็นอยู่ ตลอดจนการดำรงชีวิตประจำวันของพนักงานโดยตรง โดยเฉพาะในความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว อาจส่งผลทำให้เกิดปัญหาทั้งด้านหน้าที่การงานหรือชีวิตส่วนตัวได้เช่นกัน พนักงานอาจเกิดความเบื่อหน่ายต่อการทำงาน ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดงานหรือหยุดงานบ่อย ส่งผลต่อสุขภาพจิตทั้งทางกายและทางใจ รวมทั้งอาจทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ต่อบุคคลรอบข้างนำไปสู่การเกิดปัญหาทางด้านจิตใจได้และอาจทำให้ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาผลจากการทำงานของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทททภูมิ เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เอื้อต่อความสัมพันธ์ทางสังคมที่เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพการทำงานของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์
2. เพื่อศึกษาผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตประจำวันของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์

ขอบเขตในการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาสภาพการทำงาน ประกอบด้วย ประเภทพนักงาน อายุการทำงาน อัตราเงินเดือน กะงาน ความเครียด กฎระเบียบข้อบังคับในการทำงาน และผลจากการทำงานที่มีต่อการดำรงชีวิตประจำวัน ได้แก่ ผลต่อด้านครอบครัวประกอบด้วย ความสัมพันธ์ในครอบครัว การดูแลอุปการะ/สมาชิกในครอบครัว การเปลี่ยนงาน การพักผ่อนหย่อนใจ การดูแลตนเอง การร่วม

กิจกรรมในวันหยุด ด้านงานประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับลูกค้า

ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษานี้ ศึกษาเฉพาะพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท ทูมูฟ จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน

นิยามศัพท์

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนของแผนกลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท ทูมูฟ จำกัด (มหาชน)

สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทั่วไปในการทำงานของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ วันทำงาน เวลาทำงานปกติและเวลาพัก ชั่วโมงการทำงาน วันหยุด วันลา ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา สวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อการดำรงชีวิตของพนักงาน

ผลจากการทำงาน หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานซึ่งมีผลต่อการดำรงชีวิตประจำวัน 2 ด้าน คือ ด้านครอบครัว ซึ่งประกอบด้วย ความสัมพันธ์ในครอบครัว การดูแลอุปการะ/สมาชิกในครอบครัว การเปลี่ยนงาน การพักผ่อนหย่อนใจ การดูแลตนเอง การร่วมกิจกรรมในวันหยุด และด้านงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และลูกค้า