

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ผลจากการทำงานในตำแหน่งพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ต่อการดำรงชีวิตประจำวัน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการทำงานของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ และความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับการดำรงชีวิตประจำวันของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยปัจจัยที่ศึกษาคือ ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา ผู้อยู่ในอุปการะ ผู้ช่วยงานบ้าน ภาระทางการเงิน ข้อมูลปัจจัยด้านงานหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประเภทของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน กะงาน วันทำงาน เวลาพัก วันหยุดพักผ่อน ทำงานล่วงเวลา ค่าจ้างในวันหยุด เวลาพักผ่อนอิริยาบถ ความเครียด กฎระเบียบ อุปกรณ์หรือสภาพแวดล้อม การลาป่วย วันลา กิจ สวัสดิการของบริษัท ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์เกี่ยวกับผลจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตประจำวัน 9 ด้าน ได้แก่

1. ความสัมพันธ์ในครอบครัว
2. การดูแลผู้อุปการะ/สมาชิกในครอบครัว
3. การพักผ่อนหย่อนใจ
4. การดูแลตนเอง
5. การร่วมกิจกรรมในวันหยุด
6. การเปลี่ยนงาน
7. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน-เพื่อนร่วมงาน
8. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
9. ความสัมพันธ์กับลูกค้า

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานลูกค้าสัมพันธ์

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 79.7 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 20.2 ร้อยละ 76.6 มีอายุระหว่าง 25-35 ปี ส่วนใหญ่ร้อยละ 89.1 สมรสแล้ว และ ร้อยละ 10.9 โสด มีการศึกษาใน

ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 98.4 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.6 ร้อยละ 59.4 มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 75.0 ไม่มีผู้อยู่ในอุปการะ

2. ปัจจัยด้านงานหรือเกี่ยวข้องกับงาน

2.1 ตำแหน่งและรายได้ พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ ร้อยละ 90.6 และร้อยละ 9.4 เป็นพนักงานชั่วคราว มีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 31.3 มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 70.3

2.2 ลักษณะการทำงาน พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 68.8 ทำงานกะเช้าทำงาน 5 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 53.2 มีเวลาพักวันละ 1 ชั่วโมง ร้อยละ 75.0 และพักไม่ถึง 1 ชั่วโมง ร้อยละ 14.1 และร้อยละ 10.9 พนักงานหยุดพักในตัว วันหยุดพักผ่อน มีวันหยุดพักผ่อนประจำปี 7 วันขึ้นไป ร้อยละ 92.2 รองลงมาไม่มีวันหยุดพักผ่อน เป็นร้อยละ 6.3 และไม่เกิน 6 วัน

2.3 ค่าจ้างในวันหยุด ร้อยละ 1.6 ทำงานล่วงเวลา ส่วนใหญ่ไม่ต้องทำงานล่วงเวลา ร้อยละ 53.1 และต้องทำงานล่วงเวลา เป็นร้อยละ 46.9 ค่าจ้างในวันหยุด ผู้ที่มาทำงานในวันหยุดได้รับค่าจ้างเพิ่มจากปกติ เป็นร้อยละ 76.6 และไม่ได้ค่าจ้างเพิ่ม ร้อยละ 23.4 มีเวลาพักผ่อนคล้ายอิริยาบถหรือทำกิจกรรมส่วนตัว ร้อยละ 90.6 ร้อยละ 82.8

2.4 ความคิดเห็นต่อความเครียดและกฎระเบียบ พนักงานเห็นว่าความเครียดจากสภาพและลักษณะการทำงานมีผลต่อสุขภาพ ร้อยละ 68.8 เห็นว่ากฎระเบียบข้อบังคับในการทำงานเป็นการจำกัดความเป็นอิสระและมีผลกระทบต่อการทำงาน ร้อยละ 70.5 เห็นว่ามีอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

2.5 การลา พนักงานส่วนใหญ่ได้รับค่าจ้างในวันลาป่วย ร้อยละ 95.3 พนักงานส่วนใหญ่ลาจกได้ปีละไม่เกิน 5 วัน เป็นร้อยละ 92.2 รองลงมาลาจกได้มากกว่า 10 วัน ร้อยละ 4.7 และลาจกได้ 6-10 วัน ร้อยละ 3.1 ประกันสังคม

2.6 สวัสดิการพนักงานส่วนใหญ่มีบัตรประกันสังคม ร้อยละ 98.4 และร้อยละ 1.6 ไม่มีบัตรประกันสังคม บัตรประกันสุขภาพ บริษัทมีการจัดสวัสดิการบัตรประกันสุขภาพให้พนักงาน ร้อยละ 96.9 ในจำนวนนี้พนักงานได้ใช้สวัสดิการบัตรประกันสุขภาพ ร้อยละ 87.5 และไม่ได้ใช้สวัสดิการบัตรประกันสุขภาพ ร้อยละ 9.4 และบริษัทไม่จัดสวัสดิการบัตรประกันสุขภาพให้พนักงาน ร้อยละ 3.1 ห้องพยาบาล บริษัทมีการจัดสวัสดิการห้องพยาบาลให้กับพนักงาน ร้อยละ 96.9 ในจำนวนนี้พนักงานได้ใช้สวัสดิการห้องพยาบาล ร้อยละ 82.8 และไม่ได้ใช้สวัสดิการห้องพยาบาล ร้อยละ 14.1 และบริษัทไม่จัดสวัสดิการห้องพยาบาลให้พนักงาน ร้อยละ 3.1 ตรวจสุขภาพประจำปี บริษัทมีการจัดสวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับพนักงาน

ร้อยละ 96.9 ในจำนวนนี้พนักงานได้ใช้สวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี ร้อยละ 87.5 และไม่ใช้สวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี ร้อยละ 9.4 และบริษัทไม่จัดสวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี ร้อยละ 3.1 โบนัสประจำปี บริษัทมีการจัดสวัสดิการเงินโบนัสประจำปี ให้กับพนักงาน ร้อยละ 96.9 ในจำนวนนี้พนักงานได้รับโบนัส ร้อยละ 95.3 และไม่ได้รับโบนัสประจำปี ร้อยละ 1.6 และบริษัทไม่จัดสวัสดิการเงินโบนัสประจำปี ร้อยละ 3.1 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ บริษัทมีการจัดสวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ให้กับพนักงาน ร้อยละ 96.9 ในจำนวนนี้พนักงานได้ใช้สวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพร้อยละ 84.4 และไม่ใช้ สวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ร้อยละ 12.5 และบริษัทไม่จัดสวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ร้อยละ 3.1

3. ความคิดเห็นของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์เกี่ยวกับผลกระทบจากการทำงานต่อการดำรงชีวิตประจำวัน โดยสรุปทั้ง 9 ด้าน ผลกระทบโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.69 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน 9 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย มีดังนี้ ความสัมพันธ์กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 การดูแลอุปกรณ์/สมาชิกในครอบครัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.81 การดูแลตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.76 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.75 การพักผ่อนหย่อนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.61 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.58 การเปลี่ยนงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.57 การประกอบกิจกรรมในวันหยุดที่ตรงกับวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.50 ความสัมพันธ์ในครอบครัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.69

4. ข้อคิดเห็นของพนักงานต่อผลกระทบจากการทำงานของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ต่อการดำรงชีวิตประจำวัน มีดังนี้

4.1 การทำงานเป็นกะ วันหยุดพักผ่อนประจำปีสัปดาห์เปลี่ยนไปเรื่อยๆ ทำให้เวลาพบปะสังสรรค์กับสมาชิกในครอบครัวน้อยลง และไม่สามารถวางแผนในการทำกิจกรรมส่วนตัวล่วงหน้าได้ (จำนวน 7 คน)

4.2 สภาพการทำงานในตำแหน่งพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ทำให้มีเวลาให้กับครอบครัวและเวลาเป็นส่วนตัวน้อยลง (จำนวน 6 คน)

4.3 การจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ดีอากาศไม่ถ่ายเท ทำให้มีอาการไม่สบายบ่อยครั้งและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน (จำนวน 1 คน)

4.4 จากสภาพการทำงานซึ่งต้องทำงานเป็นกะเวลาทำงานไม่แน่นอน ทำให้มีผลกระทบต่อสุขภาพ เช่น การนอนไม่เป็นเวลา ระบบการขับถ่ายแปรปรวน (จำนวน 1 คน)

4.5 สภาพการทำงานจะต้องรับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหให้กับลูกค้าที่ร้องเรียนหรือสอบถามตลอดเวลา ทำให้ต้องมีความอดทนต่อสถานการณ์และความกดดันจากลูกค้า อันส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดการเบื่องานและต้องการเปลี่ยนงานใหม่

4.6 การทำงานเป็นกะมีผลต่อการเดินทางมาทำงาน โดยเฉพาะกะดึกซึ่งมีผลต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (จำนวน 1 คน)

5. ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยด้านสภาพการทำงานต่อการดำรงชีวิตประจำวัน พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยการมีผู้ช่วยงานบ้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ 0.15 และจากการสรุปความแตกต่างพบว่า อายุการทำงานมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ 0.19

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

1. การยืดหยุ่นในด้านวันหยุด โดยควรจัดวันหยุดให้ทั่วถึงไม่ควรจัดให้พนักงานได้วันหยุดซ้ำที่เคยได้หยุดมาแล้ว และควรเพิ่มโอกาสในการให้พนักงานได้หยุดพักผ่อนประจำปีมากขึ้น

2. สภาพการทำงาน หน่วยงานควรมีการจัดกิจกรรมที่เป็นการทำให้พนักงานได้เกิดการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน หรือจัดกิจกรรมให้เหมาะสมตามช่วงเทศกาลต่าง ๆ ตามประเพณีไทย

3. การดูแลตนเอง เนื่องจากสภาพการทำงานทำให้พนักงานไม่ค่อยมีเวลาเป็นของตนเอง ไม่มีเวลาไม่เพียงพอในการดูแลตนเองหรือมีเวลาในการออกกำลังกาย หน่วยงานควรจัดให้มีกิจกรรมที่เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ เช่น จัดกิจกรรมออกกำลังกาย อาจจะต้องดูตามความเหมาะสม และจากสภาพการทำงานที่ต้องทำงานภายใต้ความกดดันและต้องใช้ความอดทนสูง ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้และส่งผลทางด้านสุขภาพจิตของพนักงาน หน่วยงานควรจัดให้มีแพทย์ในสาขาที่เกี่ยวข้องมาให้คำแนะนำหรือรับปรึกษาปัญหาตามความเหมาะสม

4. ในระดับหัวหน้างาน เนื่องจากการทำงานดังกล่าวทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานห่างเหินกัน ดังนั้นทางหน่วยงานจัดกิจกรรมที่เป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ขึ้นระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน หรือมีการจัดการฝึกอบรมให้แก่หัวหน้างาน

5. ความปลอดภัยและการเดินทาง เนื่องจากจะมีการทำงานในช่วงเวลากะดึก ซึ่งพนักงานต้องเดินทางในช่วงกลางคืนอาจจะไม่ปลอดภัยในการเดินทาง หน่วยงานควรจัดให้มีสวัสดิการรถรับ-ส่งพนักงาน

ข้อเสนอแนะต่อพนักงาน

1. พนักงานควรรู้จักแบ่งเวลาให้เหมาะสมเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับงานและการดำรงชีวิตประจำวัน

2. พนักงานควรรู้จักหาวิธีในการพักผ่อนหรือวิธีการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน เพื่อจะได้ลดปัญหาและผลที่เกิดจากการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาเปรียบเทียบผลจากการทำงานของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสภาพการทำงาน