

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์: กับดักอาชีพของผู้หญิง” เนื่องด้วยผู้ศึกษาพบว่า ปัจจุบันผู้หญิงสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในธุรกิจองค์กรเพื่อร่วมสร้างผลกำไรทั้งและสามารถร่วมต่อยอดธุรกิจนำมาซึ่งผลสำเร็จในองค์กร เหล่านี้ถือเป็นเรื่องน่ายินดีอย่างยิ่ง ที่สังคมเปิดโอกาสให้ผู้หญิงได้ใช้ความรู้ความสามารถในงานและมีรายได้ที่มั่นคง อย่างไรก็ตาม แม้เนื้อหาของผู้หญิงจะถูกกำหนดด้วยค่านิยมในสังคมระบบชายเป็นใหญ่ (Patriarchy) ที่เลือกปฏิบัติต่อผู้หญิงให้มีบทบาทใดบ้างในธุรกิจ แต่อย่างน้อยก็สะท้อนให้เห็นว่า การกีดกันทางเพศในตลาดแรงงาน มีสถานะที่ดีขึ้นกว่าแต่ก่อน

อย่างไรก็ดี การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงความคิดของผู้หญิงที่เลือกทำงานในอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ศึกษาปัจจัยและแรงจูงใจที่ทำให้ผู้หญิงตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพนี้ และอธิบายถึงภาพลักษณ์ของผู้หญิงที่ทำงานในอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ โดยใช้การวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยการสัมภาษณ์ กลุ่มผู้หญิงผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์โดยตรง 8 คน และผู้ที่มีความเกี่ยวข้องในการพิจารณาหรือวางกรอบการเป็นพนักงานบริการดังกล่าวอีก 2 คน คือ ผู้หญิง 1 คน และผู้ชาย เพื่อเปรียบเทียบเชิงความคิดต่างเพศ 1 คน เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์และตีความ โดยเริ่มต้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของผู้หญิงในสังคมไทย ค่านิยมที่สังคมไทยมองผู้หญิงไว้ว่าอย่างไร ตลอดจนการเข้าไปมีส่วนร่วมในงานของผู้หญิง ซึ่งในแง่ธุรกิจ มุ่งเน้นให้ผู้หญิงเข้าไปมีบทบาทในทิศทางใดบ้าง รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องตามที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ เช่น บทความทางวิชาการ งานวิจัย หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ในการศึกษาครั้งนี้ เลือกเฉพาะ กรณีภาพลักษณ์ของผู้หญิงซึ่งถูกผูกติดกับงานด้านบริการซึ่งถือเป็นการสร้างผู้หญิงผ่านงานตามอุดมการณ์และอุดมคติทางสังคม อย่างไรก็ตาม ผู้ศึกษาเลือกศึกษาเฉพาะผู้หญิงที่ทำงานในสายงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ อายุงานไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือตั้งแต่ พ.ศ. 2547 ช่วงหลังวิกฤติเศรษฐกิจต้มยำกุ้ง ซึ่งแม้อัตราการชะลอตัวของการว่างงานเพราะพิษเศรษฐกิจนั้น แต่อาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ดังกล่าว กลับยังคงทรงอิทธิพลต่อตลาดแรงงานผู้หญิงอย่างมากในขณะนั้นเช่นกัน ทั้งนี้ การศึกษากลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเพื่อให้เข้าใจและตระหนักถึงสภาพการณ์ที่แท้จริง ว่าเหตุใดผู้หญิงจึงเป็นที่ต้องการในงานบริการและท้ายที่สุดนำมาซึ่งการปิดกั้นโอกาสในงานของผู้หญิงได้อย่างไร

ผลการศึกษาพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ไม่รู้สึกว่าการเข้าไปมีบทบาทในอาชีวดังกล่าวจะเป็นกับดักอะไรแต่อย่างใด ในทางตรงกัน

ข้ามกลับเห็นถึงช่องทางที่ผู้หญิงสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมได้โดยง่าย หากแต่เมื่ออายุงานมากขึ้นตามลำดับ ทักษะในการบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ที่ปฏิบัติอยู่เช่นทุกวัน ทำยที่สุดกลับไม่สามารถเกื้อกูลในงานทักษะพื้นฐานอื่นๆ ได้โดยง่าย เหตุเพราะงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์เป็นงานเฉพาะ และไม่จำเป็นต้องอาศัยทักษะพื้นฐานด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เข้าไปเป็นส่วนประกอบหลักในการทำงาน จึงเป็นเหตุให้พนักงานกลุ่มตัวอย่างไม่มีทักษะดังกล่าวติดตัวเพื่อนำไปใช้ในสายงานอื่น ๆ ฉะนั้น โอกาสในการเปลี่ยนงานเพื่อเรียนรู้ประสบการณ์ในงานอื่น ๆ นั้น เสมือนถูกปิดกั้นไปโดยปริยาย และเมื่อถึงจุดเปลี่ยนนี้เอง ความคิดในเรื่องกับดักทางอาชีพจึงเริ่มเข้ามาบีบหนทางและเป็นอุปสรรคมากขึ้นในความคิดของพนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้ง 8 คน ซึ่งสำหรับผู้จัดการแผนกทั้งหญิงและชาย 2 คนที่เหลือ ก็มีความคิดเห็นตรงกัน

ท้ายสุดนี้ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คน ไม่อาจปฏิเสธได้เลยว่า การเกิดหน่วยงานเฉพาะทางของอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ หรือ Call Center นั้น เป็นการส่งเสริมให้ผู้หญิงได้มีโอกาสร่วมในการดำเนินธุรกิจในยุคสังคมปัจจุบัน ซึ่งเป็นการช่วยผลักดันให้ผู้หญิงก้าวออกจากพื้นที่กิจกรรมในบ้านมาสู่กิจกรรมนอกบ้านได้อย่างเต็มภาคภูมิ และเป็นที่ยอมรับของระบบสังคมทุนนิยม ที่ทุกคนต้องมีรายได้เพื่อให้มีพื้นที่ในการยืนหยัดได้ในสังคม การที่ผู้หญิงมีรายได้ เป็นของตนเองและสามารถร่วมหาเลี้ยงครอบครัวได้ ซึ่งขัดแย้งกับความคิดค่านิยมเดิมของสังคมไทยทุกยุคสมัยที่มีมาแต่ก่อน ที่ให้ค่าเฉพาะผู้ชายในการเป็นผู้หาเลี้ยงครอบครัวเสมอมานั้น นำมาซึ่งอำนาจต่อรองในพื้นที่สาธารณะในสังคมที่ดำรงอยู่ได้มากขึ้น สามารถเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้ทำความรู้จักมากขึ้น และเป็นที่ยอมรับมากขึ้น และอาจนำมาซึ่งโอกาสต่าง ๆ ทางสังคมได้ในอนาคต ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ดีสำหรับผู้หญิงในสังคมไทยปัจจุบัน แต่ในขณะเดียวกัน หากการได้มาซึ่งโอกาสในหน้าที่การงานต่าง ๆ ผ่านภาพลักษณ์การเป็นผู้ให้บริการที่ดี ที่ถูกติดมากับความเป็นผู้หญิง ดังเช่นกรณี อาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์นั้น ท้ายที่สุดก็อาจนำมาซึ่งการปิดกั้นโอกาส และการมองข้ามความสามารถในตัวตนที่แท้จริงของผู้หญิงก็เป็นได้

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ข้อ คือ (1) ควรสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสร่วมกิจกรรมในองค์กรเดียวกันได้อย่างเปิดกว้างมากขึ้น เพื่อการสร้างมิตรภาพที่ดีและปูทางรากฐานความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนพนักงานร่วมองค์กร เพื่อลดแรงเสียดทานด้านทัศนคติความคิดที่เกิดจากช่องว่างของความต่างในเนื้อหา (2) อาจศึกษาและริเริ่ม นำรูปแบบการสลับช่วงเวลาการทำงาน การจัดระดับความสัมพันธ์และความผ่อนคลายในงาน Excellence Rotation Management ที่เป็นไปได้ในสายงาน มาใช้อย่างเหมาะสม (3) อาจจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสนุกในเนื้อหาของงาน Cheer-up Program เพื่อปรับและเปลี่ยนทัศนคติในความคิดเครียดของงาน ให้แปรเปลี่ยนเป็นความสนุกและสร้างสรรค์ในงานแทน (4) ควรคำนึงถึงโอกาส

ความก้าวหน้าในอนาคตของพนักงาน โดยส่งเสริมให้มีโอกาสเรียนรู้ในหลักสูตรอบรมต่าง ๆ เช่น การใช้สื่ออุปกรณ์สำนักงาน และ/หรือ โปรแกรมการทำงานด้าน Microsoft Office ต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสให้พนักงานได้รับประโยชน์จากความรู้เหล่านั้น และสามารถนำติดตัวไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ หากมีโอกาสได้เปลี่ยนงานใหม่ในอนาคต (5) ควรคำนึงถึงค่าเฉลี่ยความถี่ของการลาออกของพนักงาน ซึ่งส่งผลกระทบอย่างชัดเจนในแง่การบริหารบุคคล ควรหามาตรการหรือนโยบายในการเร่งพัฒนาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการต่อไป (6) เปิดกว้างทัศนคติ และทำความเข้าใจ ในเงื่อนไขของความเป็นผู้หญิงในสายงาน มากกว่ามองความคุ้มค่าทางเชิงธุรกิจเป็นสำคัญ

### Abstract

The research of "The women officers' customer service through line : Women's trap" was done since the researcher found that currently, women have paid important roles among organizations increasingly to make more profits that brought great success to their organizations. This changing situation was considered to be the good sign that our present society has opened mind to accept the women's abilities. These women nowadays, the work matter was determined by Thai value of Patriarchy to choose the women roles in doing business, at least this reflected that the discrimination in labor force was better than in the former time.

However, the objectives of this research were to study the women idea who choose to service customers through line, to study involving factors and their motivation and to describe the women image of them by mean of quality research, field research, interview of 8 service customers officers and involving persons in determination or setting the guidelines to be the customer service officers, 1 female and 1 male to compare his sexual opinion for interpretation and analysis. Through beginning from the involving literatures with the women's role in Thai society, the value of Thai society to judge Thai women including the women participation.

For the business aspect, what part of business direction they let women do and investigate the involving persons according to the various medias such as academic articles, researches, newspaper ... etc. For this research, we have selected only specific the women's image attached with service jobs which considered as women jobs by their social ideal. However, the researcher has studied only women who choose to service customers through line, their working experiences not less than 3 years, or since 2004 after the "Tom Yam Kung Crisis". Even the rate of employment was very slowly but the career of service customers through line still completely influenced towards women's labor force market. The research of such samplings was done for understanding and recognition of the real situation that why women labor still wanted in the service jobs and finally, how the obstacle of women opportunities happened in such case.



The results we found that most of service customers through line samplings, they realized anything about this career trap. On the contrary, they thought that they could participate easily. But the fact that the longer they have worked in this career, their skill in service meant nothing and couldn't help in working the other job. The skill of working service through line was the specific job and no necessary to depend on other fundamental skills.

For the computer skill to be the main working component caused the officer samplings have no skill to work in the other working job. Therefore, there were obstacles and difficulties to change their job. The idea of this career trap came to their mind and seems to be more concrete for 8 service customer officers. For the 2 division managers, male and female sex, they had the same opinion.

Eventually, 10 samplings they couldn't refuse that specific office of service customers through line or Call Center must be established to encourage women to participate in doing business in the current society. This management was proudly done to drive women from their house activities into business and they were accepted among capitalism system. Everyone must earn their own living and occupied their spaces in society. Nowadays, women paid more important role than before since they helped to work for their families opposite from the former culture that only men had to work for their families.

In the coming future, women should pay more important roles and they can promote themselves for higher status and were accepted from Thai society to be the leaders and higher position through the images of good service officers. Meanwhile, service customers through line may consider the obstacle for the other career, opportunities and the women's real abilities.

The recommendations were as followings

1. The promotion of women officers to participate in activities of the same organization should be done seriously to create better friendship and to be the foundation of good relationship among colleagues.
2. The Excellence Rotation Management should be seriously studied and practiced to experience with the working relation and working absorbance.

3. The Cheer-up Program incase of the job attitude creation and the job working amusement should be continually taken advantage of organizing for best result of the agent's opinion.

4. The opportunities of women officers' advance should be considered through encouraging their learning opportunities of various training such as media and office instrument, Microsoft office working program ...etc. They could study and bring their knowledge and experiences to work more efficiently if they may change their job.

5. The average frequency of women officers' resign should be considered since it has affected personnel administration directly and clearly. Certainly, the suitable criterion or policy of human resources should be managed to be the guideline for further management in the recent future.

6. The realize understanding of how woman as a human being with the Occupation of the Oppressed.