

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ : กับอคติของผู้หญิง” เนื่องด้วยผู้ศึกษาพบว่า ปัจจุบันผู้หญิงสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในธุรกิจองค์กรเพื่อร่วมสร้างผลกำไรทั้งและสามารถร่วมต่อยอดธุรกิจนำมาซึ่งผลสำเร็จในองค์กร เหล่านี้ถือเป็นเรื่องน่ายินดีอย่างยิ่ง ที่สังคมเปิดโอกาสให้ผู้หญิงได้ใช้ความรู้ความสามารถในงานและมีรายได้ที่มั่นคง อย่างไรก็ตาม แม้เนื้องานของผู้หญิงจะถูกกำหนดด้วยค่านิยมในสังคมระบบชายเป็นใหญ่ (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 กรณียภาพลักษณ์ของผู้หญิงซึ่งถูกผูกติดกับงานด้านบริการซึ่งถือเป็นการสร้างผู้หญิงผ่านงานตามอุดมการณ์และอุดมคติทางสังคม อย่างไรก็ตาม ผู้ศึกษาเลือกศึกษาเฉพาะผู้หญิงที่ทำงานในสายงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ อายุงานไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือตั้งแต่ พ.ศ. 2547 ช่วงหลังวิกฤติเศรษฐกิจต้มยำกุ้ง ซึ่งแม้อัตราการชะลอตัวของการว่าจ้างเพราะพิษเศรษฐกิจนั้น แต่อาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ดังกล่าว กลับยังคงทรงอิทธิพลต่อตลาดแรงงานผู้หญิงอย่างมากในขณะนั้นเช่นกัน ทั้งนี้ การศึกษากลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเพื่อให้เข้าใจและตระหนักถึงสภาพการณ์ที่แท้จริง ว่าเหตุใดผู้หญิงจึงเป็นที่ต้องการในงานบริการและท้ายที่สุดนำมาซึ่งการปิดกั้นโอกาสในงานของผู้หญิงได้อย่างไร

ผลการศึกษาพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่ไม่รู้สึกรู้ว่าการเข้าไปมีบทบาทในอาชีพดังกล่าวจะเป็นกับดักอะไรแต่อย่างไร ในทางตรงกัน

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

ท้ายสุดนี้ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คน ไม่อาจปฏิเสธได้เลยว่า การเกิดหน่วยงานเฉพาะทางของอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ หรือ Call Center นั้น เป็นการส่งเสริมให้ผู้หญิงได้มีโอกาสร่วมในการดำเนินธุรกิจในยุคสังคมปัจจุบัน ซึ่งเป็นการช่วยผลักดันให้ผู้หญิงก้าวออกจากพื้นที่กิจกรรมในบ้านมาสู่กิจกรรมนอกบ้านได้อย่างเต็มภาคภูมิ และเป็นที่ยอมรับของระบบสังคมทุนนิยม ที่ทุกคนต้องมีรายได้เพื่อให้พื้นที่ในการยืนหยัดได้ในสังคม การที่ผู้หญิงมีรายได้ เป็นของตนเองและสามารถร่วมหาเลี้ยงครอบครัวได้ ซึ่งขัดแย้งกับความคิดค่านิยมเดิมของสังคมไทยยุคสมัยที่มีมาแต่ก่อน ที่ให้ค่าเฉพาะผู้ชายในการเป็นผู้หาเลี้ยงครอบครัวเสมอมา นั้นนำมาซึ่งอำนาจต่อรองในพื้นที่สาธารณะในสังคมที่ดำรงอยู่ได้มากขึ้น สามารถเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้ทำความรู้จักมากขึ้น และเป็นที่ยอมรับมากขึ้น และอาจนำมาซึ่งโอกาสต่าง ๆ ทางสังคมได้ในอนาคต ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ดีสำหรับผู้หญิงในสังคมไทยปัจจุบัน แต่ในขณะเดียวกัน หากการได้มาซึ่งโอกาสในหน้าที่การงานต่าง ๆ ผ่านภาพลักษณ์การเป็นผู้ให้บริการที่ดี ที่ผูกติดมากับความเป็นผู้หญิง ดังเช่นกรณี อาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์นั้น ทำยที่สุดก็อาจนำมาซึ่งการปิดกั้นโอกาส 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 หากมีโอกาสได้เปลี่ยนเนื้องานใหม่ในอนาคต (5) ควรคำนึงถึงค่าเฉลี่ยความถี่ของการลาออกของพนักงาน ซึ่งส่งผลกระทบอย่างชัดเจนในแง่การบริหารบุคคล ควรหามาตรการหรือนโยบายในการเร่งพัฒนาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการต่อไป (6) เปิดกว้างทัศนคติ และทำความเข้าใจ ในเงื่อนไขของความเป็นผู้หญิงในสายงาน มากกว่ามองความคุ้มค่าทางเชิงธุรกิจเป็นสำคัญ