

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานบริการด้านการให้ข้อมูลสินค้าและบริการผ่านสายโทรศัพท์ หรือ ที่เรียกกันจนชินหูว่าศูนย์บริการ Call Center หรือ Contact Center นั้น จะกลายเป็นปรากฏการณ์ทางด้านอาชีพอย่างเด่นชัดของระบบทุนนิยมและเสรีนิยมในสังคมไทยปัจจุบันไปแล้ว กล่าวคือ การที่ธุรกิจต้องมุ่งเน้นการแข่งขันเพื่อผลกำไรในการดำเนินการในสังคมทุนนิยมปัจจุบัน ทำให้ธุรกิจแทบทุกประเภทต้องแย่งลูกค้า ซึ่งถือเป็น กลุ่มผู้บริโภคและอุปโภคหลักในการรองรับ ผลผลิต (out put) ของธุรกิจนั้น ๆ ทำให้โครงสร้างหลัก ๆ ของการประกอบธุรกิจเริ่มเปลี่ยนไป จากที่เคยมุ่งเน้นแต่ผลผลิตด้านสินค้า ก็ต้องหันกลับมาใส่ใจเรื่องการผลิตรายการบริการด้วย กล่าวคือ ด้วยความทันสมัยทางด้านเทคโนโลยีในการผลิตของแต่ละองค์กรบริษัทนั้น ทำให้ผลิตภัณฑ์ที่ออกมามีคุณภาพไม่ด้อยไปกว่ากัน แต่การจะดึงดูดลูกค้าในตลาดทุนนิยมและเสรีนิยมนั้น (ลูกค้า ซึ่งถือเป็นตัวแปรสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กร ณ ปัจจุบัน มีทางเลือกในการตัดสินใจที่จะซื้อสิ่งที่คุ้มค่าที่สุดที่สุดมากขึ้น เนื่องจากสังคมธุรกิจเริ่มขยายตัวเป็นแบบการค้าเสรี ที่เปิดให้มีการแข่งขันในการผลิตสินค้าประเภทเดียวกันได้ในท้องตลาด กลยุทธ์ในการแย่งลูกค้าจึงเกิดขึ้นอย่างชัดเจนในยุคสมัยปัจจุบัน) ความโดดเด่นทางด้านการบริการต้องมีความคู่กันไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการให้ข้อมูลเชิงลึกของผลิตภัณฑ์ หรือ แม้แต่การบริการหลังการขายอื่น ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าจะได้รับสิ่งที่ดีที่สุดกลับมาและคุ้มค่ากับเม็ดเงินที่เสียไป ด้วยเหตุนี้เอง การบริการจึงจะเป็นกุญแจหลักในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งแน่นอนภาพตัวแทนของหน่วยงานที่จะเข้ามาจัดการรองรับการบริการในส่วนนี้นั้น ก็คงไม่พ้นภาพลักษณ์ของ ผู้หญิงนั่นเอง

ปัจจุบันต้องยอมรับว่า คำจำกัดความของผู้หญิงเรานั้นได้รับอิทธิพลอย่างมากในเรื่อง การบริการ การเอาใจใส่ดูแล รวมไปถึงการอ่อนน้อมอ่อนหวาน มาตั้งแต่สมัยบรรพบุรุษแล้ว ซึ่งด้วยคำกล่าวอ้างและค่านิยมความเชื่อที่ติดปากมานี้เอง ทำให้ความเป็นลูกผู้หญิงในสังคมปัจจุบันถูกจำกัดไว้ในกรอบที่ถูกกำหนดขอบเขตไว้ตั้งแต่เริ่มแรกแล้วนั่นเอง กล่าวคือ สิ่งที่เราจะสามารถเข้าไปสัมผัสหรือข้องเกี่ยวได้ ก็จะต้องเป็นสิ่งที่เหมาะสมกับความเป็นเรา ตามคำความหมายของค่านิยมที่มีมาแต่ตั้งแต่เดิมนั่นเอง จึงไม่แปลกอะไรเลย ที่ในสังคมการทำงานปัจจุบันจะได้ยินคำพูดประโยคหนึ่ง ติดปากว่า “งานผู้หญิง” และ “งานผู้ชาย” กล่าวคือ การสร้างผู้หญิงผ่านงาน

เป็นอุดมการณ์ทางสังคมไปแล้วนั่นเอง ทั้งที่จริง ๆ แล้ว งานทุกประเภท ไม่ว่า หญิง หรือ ชาย ก็สามารถเข้าไปมาบทบาทได้ด้วยกันทั้งสิ้น เพราะการปฏิบัติในเนื้องาน แต่ละขั้นนั้น พื้นฐานที่แท้จริงเกิดจากการที่บุคคลนั้น ๆ ได้รับการฝึกสอนอบรมมาให้ได้เรียนรู้ทักษะจนเกิดเป็นความสามารถเฉพาะทางขึ้น หาใช่ด้วยผูกติดกับเพศที่เกิดมาแต่กำเนิดไม่

อย่างไรก็ดี การเกิดหน่วยงานเฉพาะทางของการให้บริการต่าง ๆ ดังตัวอย่างเช่น Call Center นั้น เป็นการรณรงค์ (Campaign) ที่ส่งเสริมให้ผู้หญิงมีโอกาสได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งช่วยผลักดันผู้หญิงเราให้ได้ก้าวออกจากพื้นที่กิจกรรมในบ้าน มาสู่กิจกรรมนอกบ้านได้อย่างเต็มภาคภูมิ เป็นที่ยอมรับของระบบสังคมทุนนิยม (ที่ทุกคนต้องมีรายได้ เพื่อให้มีพื้นที่ในการยืนหยัดได้ในสังคม) มีรายได้ (Private Property) เป็นของตนเอง และสามารถเป็นผู้ร่วมในการหาเลี้ยงครอบครัวได้ (ซึ่งสังคมไทยทุกยุคสมัยให้ค่าของผู้ชาย เป็นบุคคลผู้ซึ่งหาเลี้ยงครอบครัวเสมอมา) นำมาซึ่งอำนาจต่อรองในสังคมปัจจุบัน สามารถเป็นหญิงยุคใหม่ในพื้นที่สาธารณะที่ได้เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้ทำความรู้จัก มีสังคมของตนเอง และเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางมากขึ้น ตลอดจนอาจนำมาซึ่งโอกาสต่าง ๆ ทางสังคมได้ในอนาคต และทั้งหมดที่กล่าวมานี้ ถือเป็นสิ่งที่ดีสำหรับลูกผู้หญิงเราในสังคมไทยปัจจุบันอย่างแท้จริง แต่ถ้ามองได้มาซึ่งโอกาสในหน้าที่การงานต่าง ๆ ผ่านภาพลักษณ์การเป็นผู้ให้บริการที่ดี ที่ผูกติดมากับความเป็นผู้หญิงนั้น ท้ายที่สุดก็อาจนำมาซึ่งการปิดกั้นและการมองข้ามความสามารถในตัวตนที่แท้จริงของผู้หญิงก็เป็นได้ ซึ่งถ้าเป็นเช่นนั้นจริง แน่ใจหรือว่า จะไม่มีผลกระทบอะไรสะท้อนกลับมาจากมุมมองเหล่านั้น

สังคมเกษตรกรรมที่มีมาแต่อดีตนั้น ได้พัฒนาผู้หญิงเราให้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ละเอียดอ่อนกับกิจกรรมต่าง ๆ ภายในบ้าน ไม่ว่าจะเป็นด้วยเรื่องการดูแลความเรียบร้อยในครัวเรือน ตลอดจนการปรนนิบัติสามี (ผู้มีหน้าที่ในการหาเลี้ยงครอบครัว) สืบทอดกันมารุ่นต่อรุ่น เกิดเป็นพื้นฐานค่านิยมในการวางกรอบสิทธิและหน้าที่ที่พึงปฏิบัติในสังคม ของความต่างระหว่างงานของผู้หญิง และงานของผู้ชาย และไม่ว่าจะยุคสมัยที่ถึงแม้สังคมได้เริ่มเปลี่ยนแปลงและก้าวเข้ามาสู่สังคมโลกปัจจุบันรูปแบบการวางกรอบและจำกัดสิทธิหน้าที่ของผู้หญิงก็ไม่แตกต่างไปจากเดิมเท่าที่ควร กล่าวคือ ถึงแม้ผู้หญิงจะได้มีโอกาสในการออกมาสู่โลกของการทำงาน แต่เนื้องานของผู้หญิงก็หนีไม่พ้นการเปรียบเปรยถึงความสามารถที่ถูกผูกติดกับมายาคติภาพตัวแทนเรื่องหน้าที่และงานของผู้หญิงที่พึงปฏิบัติ จึงไม่ใช่เรื่องแปลกอะไรที่งานของผู้หญิง มักจะเกี่ยวข้องกับความละเอียดรอบคอบ และมีใจรักบริการเป็นสำคัญ ดังเช่นงานประเภท เลขานุการ พนักงานต้อนรับ และ โอเปอเรเตอร์ ฯลฯ (ซึ่งอาชีพต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนถูกระบุว่าเป็นงานของผู้หญิงทั้งสิ้น) ทั้งนี้ เมื่อสังคมรูปแบบใหม่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการเจริญเติบโตของประเทศ กล่าวคือ ได้เริ่มนำความรู้

ความสามารถที่ได้เล่าเรียนมาจากตะวันตก รวมไปถึงรับเอาวัฒนธรรมการทำงานรูปแบบปฏิวัติ สังคมอุตสาหกรรมเข้ามา (ในช่วงปลายทศวรรษที่ 19) ในสังคมโลกยุคปัจจุบัน นำมาซึ่งระบบทุนนิยมและเสรีนิยม เริ่มมีการเร่งผลิตทรัพยากรเพื่อรองรับความต้องการบริโภคของสังคมยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ในชาติต่าง ๆ มากขึ้น บุคลากรหรือแรงงานจึงเป็นปัจจัยหลักในการผลิต เกิดมีการย้ายถิ่นฐานรกราก มาอยู่ในแหล่งอุตสาหกรรมมากขึ้น เพราะรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนไป สังคมเริ่มส่งเสริม หนุนค้ำอย่างจริงจังเรื่องการศึกษาทั้งหญิงและชาย เพื่อเป็นการสร้างรากฐานบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถในการที่จะพัฒนาประเทศให้ก้าวเข้ามาสู่สังคมรูปแบบใหม่ของทุนนิยมและเสรีนิยม เพื่อมีบทบาทร่วมไปพร้อมกัน

อย่างไรก็ตาม ผู้หญิงในสังคมไทยก็ยังหนีไม่พ้นในเรื่องภาพลักษณ์วัฒนธรรมรูปแบบสังคมเกษตรในอดีต ที่เป็นมา ซึ่งมายาคติของความหมายที่สืบทอดต่อกันมานี้ ล้วนเป็นการผลิตซ้ำทางวาทกรรมที่สังคมให้ค่าไว้ทั้งสิ้น นำมาซึ่งการละเลยต่อบทบาท หน้าที่ และความสามารถที่แท้จริงของตัวตนผู้หญิงในรูปแบบบุคลากรของสังคมระบบทุนนิยมและเสรีนิยมไปโดยสิ้นเชิง ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อการถูกจำกัดพื้นที่และ ความสามารถในการทำงานตามมาอย่างไม่รู้ตัวนั่นเอง กล่าวคือ ด้วยระบบทุนนิยมและเสรีนิยมสมัยใหม่ที่เข้ามา ทิศทางของการตลาดจำเป็นต้องมุ่งเน้นการแข่งขันเพื่อแย่งกลุ่มผู้บริโภคในโลกธุรกิจปัจจุบันมากขึ้น งานบริการรูปแบบ Call Center จึงเป็นคำตอบของการดำเนินธุรกิจที่สำคัญ อีกทั้งยังเป็นตัวเลือกของทางออกหลักที่จะช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจนั้น ๆ ก้าวไปสู่ความสำเร็จในการประกอบการอีกด้วย ซึ่งในแง่นี้จึงกล่าวได้ว่า ผู้หญิงเรายังไม่หลุดจากมายาคติของภาพลักษณ์ตัวแทน ที่ส่งผลโดยตรงต่อการจำกัดหน้าที่การทำงานในธุรกิจนั้น ๆ เพราะถ้ามองให้ลึกแล้ว ความสัมพันธ์ของผู้หญิงต่อองค์กรก็เสมือนเป็นหน้าด่านหรือหน้าตาของการบริการที่รองรับองค์กรไว้เท่านั้น ซึ่งปัจจัยหลักแท้จริงของการทำงานระบบทุนนิยมนั้น ทุกคนต้องผลิตจึงจะได้มาซึ่งรากฐานมั่นคงแก่หน่วยงานองค์กรธุรกิจนั้น การมุ่งเน้นด้านการศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้จึงเป็นส่วนสำคัญที่จะสนับสนุนองค์กรให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จ จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่เริ่มมีการปฏิรูปการบริหารองค์กรเกิดขึ้น เกิดการจัดระบบการบริหารใหม่ (Re-arrangement) เป็นรูปลักษณะ บริษัท จำกัด (มหาชน) กันมากขึ้น กล่าวคือมีความหลากหลายในกลุ่มผู้ร่วมบริหารนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการลงทุนกับต่างชาติ หรือแม้แต่การร่วมจับมือกันลงทุนกับบริษัทต่าง ๆ โดยไม่จำกัดอยู่แค่บุคคลผู้ถือหุ้นนามสกุลหรือเครือญาติเดียวกันเท่านั้น เพราะนั่นอาจถือได้ว่าเป็น “จุดบอด” ที่ไม่ก่อให้เกิดการแข่งขันขึ้นก็เป็นได้ ทั้งนี้บุคคลผู้มีความรู้ความสามารถ จะได้รับโอกาส บทบาท หน้าที่การทำงานที่ตรงสาขา หรือที่เรียกกันว่า Put the Right Man on the Right Job เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

อย่างไรก็ดี ภาพลักษณ์ของผู้หญิงกับงาน Call Center ก็มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าตำแหน่งงานอื่น ๆ เพราะถือได้ว่าเป็นภาพลักษณ์ที่ดียิ่งของบริษัท เนื่องจากเป็นหน้าตา และเป็นด่านแรกของการเข้าถึงความเป็นธุรกิจองค์กรนั้น ๆ ว่าจะสามารถสร้างความเชื่อถือให้กับบุคคลภายนอก ลูกค้า คู่ค้าธุรกิจ หรือแม้แต่ผู้ถือหุ้น ได้อย่างไร เพราะนั่นหมายถึงการชี้ชะตาความอยู่รอดเติบโตใหญ่ของธุรกิจองค์กรแทบทั้งสิ้น เพียงแต่เป็นที่น่าสังเกตว่า เหตุใดอาชีพนี้ ผู้หญิงจึงได้เข้าไปมีบทบาทสำคัญอย่างมาก หรือเพราะการสร้างผู้หญิงผ่านงาน Call Center กลายเป็นอีกหนึ่งอุดมการณ์ทางสังคมไปแล้ว

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

การที่ผู้หญิงสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในธุรกิจองค์กรเพื่อร่วมสร้างผลกำไร และต่อยอดธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จนั้น ถือเป็นเรื่องน่ายินดีอย่างยิ่ง ที่ผู้หญิงมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการเข้ามาทำงาน และร่วมเป็นส่วนหนึ่งของบุคลากรในประเทศในระบบทุนนิยมได้อย่างสมบูรณ์ คือ ทุกคนต้องเป็นผู้ร่วมผลิตและต้องมีรายได้ที่จะยืนหยัดอยู่ได้ในสังคม อย่างไรก็ตาม แม้เนื้อหาของผู้หญิงจะถูกกำหนดด้วยค่านิยมในสังคมระบบชายเป็นใหญ่ (Patriarchy) ที่เลือกแล้วว่า จะให้ผู้หญิงเข้าไปมีส่วนร่วมในบทบาทไหนของธุรกิจ แต่อย่างน้อยก็สะท้อนให้เห็นว่า การกีดกันทางเพศในตลาดแรงงานก็มีสถานะที่ดีขึ้นแม้จะยังไม่หมดไปก็ตามที่

สำหรับอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ที่เนื้อหาของผู้หญิงติดกับมายาคติว่าเป็นงานบริการที่เหมาะสมสำหรับผู้หญิง และถือเป็นหนึ่งในลักษณะงานที่เรียกว่าเป็นงานของผู้หญิงนั้น ในฐานะที่ผู้ศึกษาเองเคยมีประสบการณ์ตรงในสายงานบริการดังกล่าว กลับเห็นผลลัพธ์ในมุมมองตรงกันข้าม เนื่องจากมีโอกาสดูแลว่ามีรุ่นน้องในสายงานที่เข้าใหม่เป็นถึงเด็กที่จบการศึกษาโดยได้รับเกียรติคุณด้านสาขาวิชาชีพเฉพาะทางสาขาหนึ่ง และแน่นอนได้รับข้อเสนอให้อยู่ในตำแหน่งของพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ หรือไม่ว่าเด็กจบใหม่คนไหน ๆ ก็ตามที ก็จะถูกเสนอให้ทำงานในตำแหน่งนี้เช่นกัน ส่วนหนึ่งอาจด้วยเพราะตำแหน่งนี้เปิดกว้าง และมีความต้องการบุคลากรอยู่หลายอัตรา ในขณะที่หลายคนก้าวเข้ามาทำงานในตำแหน่งนี้อาจจะด้วยความพึงใจกับงานบริการหรือด้วยเหตุผลหลากหลายใด ๆ ก็ตาม แต่เพราะเหตุผลใดหลายคนก็เข้ามาสู่อาชีพนี้ถึงไม่สามารถอยู่ทำงานจนครบกำหนดระยะเวลาในการอบรมหรืออยู่ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของพนักงานในสายงานนั้น รวมทั้งบางคนอาจจะเลือกทำงานเพียงแค่ช่วงระยะเวลาสั้น ๆ แต่ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใด ผู้ศึกษาในฐานะผู้เคยมีประสบการณ์ร่วมกับอาชีพดังกล่าว จึงอยากศึกษาถึงเหตุผลที่แท้จริงว่าอะไรคือสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้หญิงเหล่านี้ไม่สามารถทำงานในเนื้อหา

บริการแห่งนี้ได้ ทั้งที่ผู้หญิงเองถูกมองว่าเป็นผู้ให้บริการที่ดีและเป็นเพศที่เหมาะสมกับงานบริการที่สุด

การศึกษาคครั้งนี้ จึงให้ความสำคัญในเรื่อง ความเป็นหญิง สถานภาพที่ถูกเหมารวมว่าเป็นเพศที่เหมาะสมกับงานบริการ หากแต่ในความเป็นจริงแล้ว พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์และมุมมองต่ออาชีพนี้แท้จริงอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดของผู้หญิงที่เลือกทำงานในอาชีพ พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยและแรงจูงใจที่ทำให้ผู้หญิงตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพนี้
3. เพื่ออธิบายภาพลักษณ์ของผู้หญิงที่ทำงานในอาชีพ พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์

ขอบเขตที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเรื่องเพศและเพศสภาพ (Sex and Gender) แนวคิดเรื่องภาพตัวแทนและอุดมคติ (Representation & Ideology) แนวคิดเรื่องพื้นที่ส่วนตัว และพื้นที่สาธารณะ (Private and Public Sphere) แนวคิดเรื่องบทบาทหญิงชาย (Gender Role) รวมถึงแนวคิดเรื่องผู้หญิงกับงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ในสังคมระบบทุนนิยม เป็นกรอบหลักในการศึกษา ควบคู่กับการเลือกใช้แนวคิดวิเคราะห์บทบาทหญิงชาย (Gender Analysis) เข้าร่วมในการวิเคราะห์

สำหรับประชากรที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาเลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสตรีนิยมที่เน้นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เพศหญิง ที่มีบทบาทอยู่ภายในกลุ่มองค์กรธุรกิจด้านโครงข่ายโทรคมนาคม ในประเทศไทย จำนวน 8 คน และผู้บริหาร ซึ่งหมายรวมถึง ผู้จัดการแผนกศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ที่มีบทบาทในการกำหนดคุณลักษณะ ว่าจ้าง และ มอบหมายงานลักษณะดังกล่าว ให้ผู้หญิงเข้าไปมีส่วนร่วมในสายงานบริการประเภทนี้ จำนวน 1 คน พร้อมทั้งสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารข้างต้น ที่เป็นเพศชาย จำนวน 1 คน เพื่อเทียบเคียงและศึกษาทัศนคติต่องานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เหตุใดผู้หญิงจึงเป็นอัตรากำลังสำคัญสำหรับงานด้านบริการเป็นสำคัญ

นิยามศัพท์

งาน (Work) คือ กิจกรรมซึ่งมีจุดมุ่งหมายซึ่งต้องใช้พลังงานโดยต้องยอมแลกเปลี่ยนหรือสูญเสีย ความรื่นรมย์

งานบริการ หรือ การบริการ (ความหมายโดยรวม) หมายถึง การปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

คุณภาพของงานบริการ หมายถึง ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ความถูกต้อง แม่นยำ ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้บริการมีกิจกรรมยอดเยี่ยม สุภาพ พิถีพิถัน ประณีตในการให้บริการ มีทักษะและความสามารถในการทำงานให้ได้ผลตามที่คาดหวัง มีความคงเส้นคงวา ค่าบริการเหมาะสมคุ้มค่า มีการเสนอบริการที่แปลกใหม่ ลดความซ้ำซ้อน มีระบบความปลอดภัย เอาใจใส่ผู้บริการไม่เลือกปฏิบัติ มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีการดูแลสถานที่ให้สะอาด สวยงาม มีสิ่งแวดล้อมดี และได้รับความเชื่อถือจากผู้บริการ

พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ หมายถึง พนักงานของศูนย์บริการลูกค้าที่ให้บริการ ด้าน “คุณภาพของงานบริการ” เกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการหลังการขายของบริษัทนั้น ๆ ผ่านสายโทรศัพท์ ซึ่งการให้บริการในลักษณะนี้ นิยมเรียกกันอย่างสากลว่าสายงาน Call Center หรือ อาจใช้เรียกแทนตัวพนักงานโดยตรงว่า Call Center โดยเนื่องจากประเภทนี้ได้รับการกล่าวอ้างว่าเป็นงานเฉพาะของผู้หญิง (Women's Job)

โอกาสทางหน้าที่การงานของผู้หญิง หมายถึง โอกาสของผู้หญิงที่ได้รับการพิจารณาให้เข้าทำงานในสายงานเฉพาะทาง เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มธุรกิจองค์กร ทั้งนี้ เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้หญิงมักได้รับข้อเสนอให้เข้ารับตำแหน่งซึ่งเหมาะสมกับเพศสรีระก่อนตำแหน่งอื่น ๆ แทบทั้งสิ้น

กับดักอาชีพของผู้หญิง ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การติดอยู่กับที่ในตำแหน่งงานเฉพาะของผู้หญิง (Women's Job) ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่า ตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับผู้หญิงนั้น ถูกผูกติดกับเงื่อนไขประเภทบริการเป็นสำคัญ และโอกาสที่เปิดกว้างในกลุ่มอาชีพประเภทนี้ อาจนำมาซึ่งการปิดกั้นในอาชีพสายงานอื่นของผู้หญิงก็เป็นได้