

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ : กับดักอาชีพของผู้หญิง” ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเน้นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มคนที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรง ซึ่งในการศึกษานี้หมายถึงกลุ่มพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ผู้หญิง ที่ผู้ศึกษาอยู่ในสถานะร่วมในเนื้องานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เช่นเดียวกับกลุ่มสัมภาษณ์โดยตรง (Observation Participation) ทำให้เข้าถึงกลุ่มสัมภาษณ์ได้ง่ายและสนทนาพูดคุยได้อย่างเปิดเผย การสัมภาษณ์ดังกล่าวรวมถึงผู้ที่มีความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานของผู้หญิงในอาชีพนี้ ทั้งนี้บทสัมภาษณ์ดังกล่าว ใช้การศึกษาควบคู่การวิเคราะห์ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับใช้ภายใต้กรอบแนวคิด การวิเคราะห์ และ สังเคราะห์ ในการอธิบายการสัมภาษณ์เชิงลึกข้างต้น เพื่อให้ได้องค์ความรู้ใหม่ต่อไป

วิธีการศึกษา

เนื่องจากการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ มุมมองความคิดและแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพ รวมถึงภาพลักษณ์ของพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ที่เป็นผู้หญิง วิธีการศึกษาจึงแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Survey) ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่เป็นข้อมูลเชิงปฐมภูมิและข้อมูลเชิงทุติยภูมิ ซึ่งได้แก่ หนังสือ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิทยานิพนธ์ สิ่งตีพิมพ์ รวมถึงบทความในนิตยสาร วารสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงพื้นฐาน และนำข้อมูลเหล่านั้นมาประมวลผลให้เกิดความสอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1 เอกสารการบรรยายเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน Call Center การฝึกอบรม การจัดประชุมสัมมนา การตรวจสอบความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และกฎเกณฑ์ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประสานงาน ดำเนินการในเนื้องานบริการดังกล่าว รวมไปถึง ทักษะวิชาชีพ

ที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์ต่อผู้หญิงว่าเหมาะสม และ สอดคล้องกับงานบริการรูปแบบนี้ ทั้งนี้ทั้งนั้น การเก็บข้อมูลดังกล่าวจะต้องสอดคล้องและควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์ด้วย

1.2 รายงานการวิจัย บทความ รายงานการศึกษา เอกสารทางวิชาการที่น่าเสนอ ผลการศึกษาค้นคว้าทางวิชาการในประเด็นที่ศึกษาโดยเฉพาะ

1.3 วิทยานิพนธ์ ถือว่าเป็นงานวิจัยรูปแบบหนึ่งที่ผู้วิจัยนำข้อมูลบางส่วนมาใช้ เพื่ออ้างอิงในงาน

1.4 ภาพข่าวรวมถึงความคิดเห็นของงาน Call Center ผ่านสื่อ

1.5 สื่ออิเล็กทรอนิกส์

2. การศึกษาเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Research) โดยการ สัมภาษณ์บุคคล (Oral History) ที่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นศึกษา มีกลุ่มเป้าหมายซึ่งประกอบด้วย กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์โดยตรง และผู้ที่มีความเกี่ยวข้องในการ พิจารณาหรือวางกรอบการเป็นพนักงานบริการ ดังกล่าว เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์และตีความ โดยเริ่มต้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของผู้หญิงในสังคมไทย ค่านิยมที่ สังคมไทยมองผู้หญิงไว้ว่าอย่างไร ตลอดจนการเข้าไปมีส่วนร่วมในงานของผู้หญิง ซึ่งในแง่ธุรกิจ มุ่งเน้นให้ผู้หญิงเข้าไปมีบทบาทในทิศทางใดบ้าง รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มบุคคลที่ เกี่ยวข้องตามที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ เช่น บทความทางวิชาการ งานวิจัย หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ใน การศึกษาครั้งนี้ เลือกเฉพาะ กรณีภาพลักษณ์ของผู้หญิงซึ่งถูกผูกติดกับงานด้านบริการซึ่งถือเป็น การสร้างผู้หญิงผ่านงานตามอุดมการณ์และอุดมคติทางสังคม

ทั้งนี้ผู้ศึกษาเลือกศึกษาเฉพาะผู้หญิงที่ทำงานในสายงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ อายุงานไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือตั้งแต่ พ.ศ. 2547 ช่วงหลังวิกฤติเศรษฐกิจต้มยำกุ้ง ซึ่งแม้อัตราการชะลอ ตัวของการว่าจ้างเพราะพิษเศรษฐกิจนั้น แต่อาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ดังกล่าว กลับยังคงทรงอิทธิพลต่อตลาดแรงงานผู้หญิงอย่างมากในขณะนั้นเช่นกัน เนื่องด้วยเพราะภาวะ เศรษฐกิจทำให้เนืองงานอื่น ๆ การว่าจ้างพนักงานในตำแหน่งอื่น ๆ หดตัวลง แต่การว่าจ้างเนืองงาน บริการยังคงอยู่ได้ ทั้งนี้ การเลือกศึกษาในช่วงเวลาดังกล่าว เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มามีเนื้อหาประสบการณ์ และมุมมองความคิด ที่สามารถวิเคราะห์และศึกษาได้ในเชิงลึกต่อไป

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

สำหรับการศึกษานี้ ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรด้านโครงข่ายโทรคมนาคมในประเทศไทยที่เป็นผู้หญิง อายุงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป รวมถึงบุคคลที่มีบทบาทในการพิจารณาหรือวางกรอบการเป็นพนักงานบริการดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างที่เลือกทำศึกษานั้น แม้จะไม่สามารถแสดงความเป็นตัวแทนของกลุ่มพนักงานทั้งหมดในองค์กรต่าง ๆ เหล่านั้นได้ แต่ก็ยังเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีความชัดเจนในเรื่องประสบการณ์ของอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 10 คน ดังต่อไปนี้

1. สัมภาษณ์พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ที่เป็นผู้หญิง อายุงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป หรือ ตั้งแต่ พ.ศ. 2547 จำนวน 8 คน (ศึกษาประสบการณ์ตลอด 5 ปีที่ผ่านมา รวมถึงโอกาสที่ได้รับในงาน และมุมมองความคิดในงาน ณ ปัจจุบัน)
2. สัมภาษณ์ผู้บริหาร และ/หรือ ผู้จัดการแผนกที่เป็นผู้หญิง จำนวน 1 คน (ศึกษาทัศนคติ และความคิด ตลอดจนปัจจัยหลัก ในการเลือกรับพนักงานผู้หญิงเข้ามาทำงานในสายงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์)
3. สัมภาษณ์ผู้บริหาร และ/หรือ ผู้จัดการแผนกที่เป็นผู้ชาย จำนวน 1 คน (ศึกษาทัศนคติ และความคิดเห็น ในความแตกต่างระหว่างเพศที่ส่งผลให้มีการเลือกรับผู้หญิงเข้าทำงานในอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์มากกว่าผู้ชาย)

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Research) และเจาะลึกสัมภาษณ์ประสบการณ์ที่มีมาของแต่ละบุคคล (Oral History) รวมถึงการวิเคราะห์ผลการศึกษา รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 19 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้มุมมองกรอบแนวคิดเรื่องเพศและเพศสภาพ (Sex and Gender) แนวคิดเรื่องภาพตัวแทนและอุดมคติ (Representation & Ideology) แนวคิดเรื่องพื้นที่ส่วนตัว และ พื้นที่สาธารณะ (Private and Public Sphere) แนวคิด

เรื่องบทบาทหญิงชาย (Gender Role) รวมถึงแนวคิดเรื่องผู้หญิงกับงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์
ในสังคมระบบทุนนิยม รวมทั้งผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง และแนวคิดวิเคราะห์บทบาทหญิงชาย
(Gender Analysis) ควบคู่ประกอบกับข้อมูลภาคสนาม ร่วมในการวิเคราะห์