

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ : กับทัศนคติของผู้หญิง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดของผู้หญิงที่เลือกทำงานในอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ และปัจจัยและแรงจูงใจที่ทำให้ผู้หญิงตัดสินใจเลือกทำงานอาชีพนี้ รวมไปถึงการอธิบายถึงภาพของผู้หญิงที่ทำงานในอาชีพนี้

ปัจจุบัน ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ถือเป็นหนึ่งอาชีพที่มีความสำคัญ เพราะถือเป็นช่องทางของบริษัทในการติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้าและบริษัท ในขณะเดียวกันอาชีพนี้ได้กลายเป็นงานของผู้หญิง ในมุมหนึ่งไม่อาจปฏิเสธได้ว่านี่ถือเป็นโอกาสในการเข้ามาทำงานของผู้หญิง แต่ในอีกมุมหนึ่งภาพอาชีพนี้ถูกผูกติดกับไว้กับภาพลักษณ์ของผู้หญิงในมุมของการให้บริการ ความอ่อนหวาน และความอดทนต่อการรองรับอารมณ์ ซึ่งทำให้ผู้ศึกษาในฐานะที่เคยทำงานทางด้านนี้ อยากทราบความคิดของผู้หญิงซึ่งเข้ามาทำงานในอาชีพนี้

จากผลการศึกษา สามารถประมวลแนวคิด ได้ดังนี้

รายชื่อ 1 : คุณเอ

ในทัศนะของผู้ศึกษาแล้ว คุณเอ เป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ที่คล่องแคล่ว สุภาพ พุดจาพเราะ และเหมาะสมกับคุณสมบัติที่บริษัทตั้งไว้สำหรับคนที่ทำงานในตำแหน่งนี้อย่างแท้จริง การสัมภาษณ์เพื่อศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษารู้สึกได้เลยว่าเลือกได้ถูกคนแล้วจริง ๆ เพราะคุณเอตั้งใจให้สัมภาษณ์อย่างเป็นจริงเป็นจัง และเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการนำไปวิเคราะห์เพื่อการศึกษาครั้งนี้

1. ข้อมูลทั่วไป : เล่าเรื่องส่วนตัว

โดยสังเขป : อายุ 38 ปี (แม่) / อายุงาน 6 ปี / ปริญญาตรี สาขาเศรษฐศาสตร์

คุณเอ พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ วัย 38 ปี ผู้คร่ำหวอดอยู่ในวงการงานบริการนี้มานานกว่า 7 ปี ก่อนก้าวเข้ามาสู่สายงานแห่งนี้ คุณเอเล่าให้ฟังว่า หลังจบการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาเศรษฐศาสตร์แล้ว คุณเอเคยเริ่มต้นทำงานที่บริษัทอื่นมาก่อน ตลอดชีวิต

การทำงาน 14 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2538 เคยผ่านงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานซ่อมและบำรุงด้านเทคนิคสายโทรศัพท์บ้านประจำพื้นที่ต่าง ๆ (Field Maintenance Area Coordinator) ของบริษัทด้านโครงข่ายโทรคมนาคมแห่งหนึ่งมาก่อน เป็นระยะเวลา 7 ปี แต่เมื่อสายงานดังกล่าวถูกยุบตัวไปเนื่องด้วยเพราะสภาพเศรษฐกิจของประเทศ กลุ่มพนักงานสายงานดังกล่าวต้องอยู่ในภาวะเสี่ยงต่อการถูกเลิกจ้าง เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลจึงได้แนะนำให้คุณเอ้าย้ายเข้ามาทำงานในตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ซึ่งในความคิดของคุณเอ มองว่าเป็นงานที่น่าจะได้ประสบการณ์แปลกใหม่ที่ดี

2. ประสบการณ์ชีวิต : ตำแหน่งงานใหม่ที่ไม่ได้เลือก

หลังจากที่งานสายงานแผนกเก่าของคุณเอปิดตัวลง คุณเอจึงจำเป็นต้องโอนย้ายสายงานใหม่ตามที่ฝ่ายบุคคลเสนอให้ คือ ตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ตอนนั้นในความคิดของคุณเอมองว่าเป็นงานที่น่าสนใจ แม้จะยังไม่รู้จักงานในตำแหน่งนี้ดีพอ

... ไม่เคยรู้จักสายงานนี้มาก่อนเลย แต่เพราะจำต้องย้ายสายงาน เพราะสายงานเดิมคือ ส่วนงานพื้นที่ปฏิบัติงานโครงข่ายภายนอกสำนักงานใหญ่ ถูกยุบตัวลงเนื่องด้วยเหตุผลทางสภาพเศรษฐกิจ ณ ขณะนั้น ทางฝ่ายบุคคลจึงแนะนำตำแหน่งนี้ให้ และก็นึกเห็นว่า ไม่น่าเสียหายอะไร อาจเป็นประสบการณ์ที่ดีต่อเราในอนาคตได้ เพราะโดยส่วนตัวแล้วทำงานได้ทุกประเภท เพียงแค่ต้องทุ่มเทกับมันแค่นั้น. . (เอ, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2550)

ก้าวแรกของการทำงานในตำแหน่งนี้

เมื่อคุณเอได้เริ่มต้นเข้ามาทำงานในตำแหน่งนี้ จึงรู้ว่าการทำงานในตำแหน่งนี้ถือเป็นภาระที่หนักหนาและสาหัส เกินกว่าที่ได้คาดคิดเอาไว้

... ตอนแรกที่เข้ามาทำ มันเริ่มมาจากเราไม่เคยรู้อะไรเกี่ยวกับงานนี้เลย พอมาเจอแบบจ้ง ๆ ด้วย ก็เอาห่วยสู้อยู่แล้ว ก็มุกมุกเล่นนะเพราะเราไม่รู้ไง ทำไม่ได้ ทำไม่เป็น คิดเล่นนะ เราทำไม่ได้ ทำไม่ได้ ท่องอยู่อย่างนั้นแหละ เพราะงานหนักที่สุดเท่าที่เคยทำมา ก่อนหน้านั้นก็พยายามศึกษาจากข้อมูลรายงานต่าง ๆ ถึงเรื่องงานที่ต้องปฏิบัติ ก็คิดว่าเอา ไม่ลองก็ไม่รู้ แต่นั่นแหละท้ายสุดป่วย นอนโรงพยาบาลด้วยความเครียดของงานเลยแหละ งานจริง ๆ งานล้วน ๆ เลย หมอก็วินิจฉัยโรคตามนั้นเลย แล้วเรารู้ตัวด้วยเพราะตอนนั้นเครียดจริง ๆ. . (เอ, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2550)

แม้หน้าที่ความรับผิดชอบจากงานในสายงานใหม่นี้จะสร้างความเครียดจนส่งผลต่อสุขภาพร่างกาย แต่ด้วยภาระและเหตุผลหลาย ๆ อย่างรอบตัว ทำให้คุณเอตัดสินใจเลือก ที่จะยังคงเรียนรู้และก้าวเดินต่อไปพร้อม ๆ กับงานในสายงานบริการแห่งนี้

... ตอนนั้นเราก็อ่อนนะ แต่เรามีภาระ ตกงานไม่ได้ ยังไงก็ต้องอยู่เพื่อเอาเงินเดือนก็ เครียดแบบเครียดจริง ๆ เลยนะ ลองถามเพื่อน ๆ พี่ดูก็ได้ แสบจะเป็นบ้าตาย ร้องให้ ซึมไปเลยก็บ่อย สุดท้ายก็ห้ามส่งโรงพยาบาล มานีอกทีนี้แหละ ก็คิดเปรียบเทียบว่า ยิ่งดีกว่าคนไม่มีงานทำ ไรที่จะลาออกจากงานแล้วหางานใหม่ เลิกคิด ภาระก็มี อายุ ก็มาก แล้วถ้าไม่มีกินเลือกงานได้หรือ ไหนยังจะต้องเลี้ยงลูกอีก... (เอ, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2550)

ปัจจุบัน ด้วยความคุ้นเคยและเข้าใจในงานนั้น ทำให้คุณเอสามารถเป็นส่วนหนึ่งใน งานได้ในที่สุด และสามารถอยู่กับงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ไปได้เรื่อย ๆ เพื่อรอวันที่จะ เปลี่ยนแปลงอาชีพของตนเองในอนาคต

... ตอนนี้อยู่ตัวแล้ว ที่อยู่ได้ก็เพราะความคุ้นเคยกับงาน ความชินในเนื้องานนะ คือถ้าเทียบกับเมื่อก่อน คนละเรื่องเลย เราผ่านช่วงนั้นมาได้ เราก็อโอเคพอใจ เพราะทุ่มหมดตัว รู้ชาติใจเลยจริง ๆ ก็เรียกได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานไปแล้ว ก็คงอยู่ ไปเรื่อย ๆ แล้วแหละ ก็มีความสุขดี ถ้าออกก็คงเริ่มจับธุรกิจของตัวเองมากกว่า แต่ ถ้านึกถึงเรื่องเก่า ๆ ก็แค่นึกย้อนไปให้ขำเล่นแค่นั้นแหละ... (เอ, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2550)

คุณเอ กล่าวเพิ่มเติมให้ฟังว่า แม้ตอนนี้จะคุ้นเคยและเป็นส่วนหนึ่งของงานไปแล้วนั้น แต่การก้าวเข้ามาในบจุดนี้ มาเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์นี้ ไม่ใช่เรื่องง่ายอย่างที่คิด และก็มีมั่นใจว่าคงไม่ใช่ทุกคนที่จะสามารถเข้ามาทำงานตรงจุดนี้ได้ด้วย

... อู๊ย! ตอนนั้น ที่รับไม่ได้ ปรับไม่ได้ คนออกก็เยอะ พิจารณาควรออกก็เยอะ คืออยู่ ได้อยู่ อยู่ไม่ได้ก็คือแล้วแต่เขาแล้ว เพราะก็มีเด็กจบใหม่ที่พร้อมจะเป็นคู่แข่งเค้าอยู่อีกเยอะซึ่งอันนี้มองเค้าก็ยังไม่รู้ว่านรก! รออยู่ตรงหน้า นี่ไม่ได้แบบว่าอคตินะคือขำไว้ก่อน งานมันดีแต่จะรู้สึกซึ่งมากกว่านั้นแค่นั้นเอง แต่งานบริการนี่ดีจริง ๆ นะ กลับกันถ้าพี่เป็นลูกค้า พี่จะรู้สึกมีความสุขนะ เพราะพี่รู้ว่าจะคุยกับใครเรื่องอะไรได้บ้าง คือเราอยู่กับมันเรารู้ความสามารถของมันเราก็คล่องนะ ตอบได้ ซึ่งลูกค้าจริง ๆ เค้าไม่รู้ เท่าเรา เพราะฉะนั้นก็จะประมาณว่า ไม่รู้ว่าจะให้คำตอบเขาได้ไหม ช่วยเขาได้ไหม ก็เลยโดนลูกค้าด่าก่อนค่อยแจ้งปัญหา อันนี้โดนทุกคน ใครไม่โดนบอกด้วย พระเขาคงดี จะได้ไปขออภัยมาห้อยหน่อย... (เอ, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2550)

สำหรับคุณเอ ความคาดหวังของบริษัทที่มีต่อพนักงานในตำแหน่งนี้ ที่สำคัญน่าจะอยู่ที่ความพร้อมทั้งทางกายและทางใจ รวมถึงมีความว่องไว เข้าใจง่ายกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัว และสามารถแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

... คนที่จะเข้ามาทำงานตำแหน่งนี้ได้ดี พี่คิดว่า ก่อนอื่นก็สภาพร่างกายและความพร้อม สำคัญนะ ไม่เจอกับตัวไม่รู้ และต้องคิดอะไรในทางบวกให้เยอะ ๆ ปากพี่ก็พูดไป แต่งานก็คืองาน เรารู้ขอบเขตอยู่ แค่ออกพูดให้มันดูครึ้นเคร่งนิดหน่อยเท่านั้น. . . คือต้องวาจาดี ไม่กินหัวลูกค้า เราก็ผู้ใหญ่แล้ว รู้อารมณ์ตัวเองเป็นหลักดีกว่า เท่านี้ลูกค้าก็สบายใจ แค่ว่าจะคุยกับเราดี อีกเรื่องนี้สำคัญมาก สำหรับฐานระบบข้อมูลผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ เนื่องจากใช้ฐานระบบข้อมูลรวมของทุกผลิตภัณฑ์ของทั้งบริษัทแม่ และบริษัทในเครือ ระบบฐานข้อมูลจึงค่อนข้างซับซ้อนเกี่ยวโยงกันหมด และปรับเปลี่ยนตลอดเวลา ฉะนั้นจึงจำเป็นต้องกระตือรือร้นในการหาข้อมูลใส่หัวตลอด เพราะบางที 2 วันเปลี่ยนแล้ว หรือตอนเย็นเอาอีกแล้ว โปรโมชันนี้รวมกับอันนั้นได้ อันนี้ไม่ได้ โปรโมชันนี้เพิ่มลดได้ เลือกเฉพาะก็ได้ โอ้ย! จะบ้าตายเอา แต่สนุกนะ ถ้าเราอยู่กับมันได้ หลายคนไม่เอาไม่รับ ก็ต้องไปเร็ว หมายถึงต้องออกจากสายงานนี้ไปเพราะรับกับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ไม่ได้เมื่อไม่ได้ก็ไม่รู้จะเอาข้อมูลที่ไหนไปตอบท้ายสุดก็ทำงานไม่ได้เพราะไม่มีผลงาน ก็เลยต้องโดนออกประมาณนี้แหละ. . . แล้วก็ต้องหัวไว ต้องเข้าใจอะไร ๆ ได้ง่าย เราต้องอยู่กับระบบและข้อมูล เราก็ต้องรอบรู้ และรับรู้ปัญหาลูกค้าได้ลึก ได้เร็ว ไม่ใช่ถาม ๆ ลูกค้าอยู่นั่นว่าต้องการอะไรจากเรา ไหวพริบในการจับประเด็นต้องดีมาก เราต้องเป็นคนคุมลูกค้าให้อยู่ไม่ใช่ให้ลูกค้ามาต้อนเราได้. . . (เอ, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2550)

3. ประสบการณ์: ภายหลังการเข้ามาทำงาน

การได้เข้ามาทำงานในตำแหน่งนี้ ทำให้คุณเอมองว่าการทำงานในตำแหน่งนี้ จริง ๆ แล้วก็ให้ความรู้และประสบการณ์ที่ดี และมีประโยชน์กับชีวิตหลายอย่าง

... สายงานนี้ สอนอะไรเยอะ จากทำไม่ได้ ก็ซึมซับให้ทำได้แล้ว มันก็เลยไม่รู้จะตอบยังไง แค่ว่าสอนอะไรเราเยอะ เรื่องของข้อมูล ใช้อย่างไรให้เหมาะกับงาน ควบคุมอารมณ์ น้ำเสียง จับประเด็น หลายอย่าง แค่ว่าฝึกอบรมงานเราเยอะ จะพูดให้ดี คือแค่ว่าสอนจนเราเป็นแหละ เป็นได้ก็อยู่ได้ ทำงานได้ แล้วงานบริการมันก็เป็นอะไรที่ก็ทำได้อยู่แล้ว ด้วย สอนให้เป็นคนตรงต่อเวลา รับผิดชอบในหน้าที่ในงานที่ต้องทำ สอนเราเยอะ

ข้อดี คือ งานลักษณะนี้ อยู่กับระบบ ซึ่งระบบจะเป็นตัวตัดสินใจการทำงานของเรา เข้า-เข้าสาย ทำงาน-ไม่ทำงาน ระบบจะบันทึกหมด เราก็จะกลายเป็นคนตรงต่อเวลาไปโดยปริยาย. . . (เอ, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2550)

แต่ถ้าจะถามถึงความก้าวหน้าของตำแหน่งงานในอาชีพนี้ กลับพบว่าไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ ที่จะได้รับโอกาสหรือความก้าวหน้าจากการทำงานในสายงานนี้

. . . ถ้าถามถึงความก้าวหน้าในงาน ยากมาก ก็ดูสิ 6 ปี ยังไม่ไปไหน ไม่ต้องพูดถึงเลยแหละ เขาไม่ดูที่อายุงาน หรือ วิทยุติหรือก ไม่มีหรือก อย่างที่บอก ทำได้คือทำ ทำไม่ได้ก็ออก ยิ่งปัจจุบัน พนักงานใหม่มีเข้ามาตลอด เราต้องอยู่ให้ได้ ท้อก็ต้องออก เว้นแต่เราเจ๋งจริง ก็อาจจะให้อภิสิทธิ์ในเรื่องอื่น เพิ่มระดับเงินเดือนและความรับผิดชอบให้มากขึ้นแบบที่นิยมเรียกกันว่าตำแหน่งรักษาการอะไรประมาณนั้น เมื่อถ้าสายงานได้อัตราว่างของตำแหน่งระดับหัวหน้างานในสายงานเพิ่ม ก็เสียได้ทันที แต่ไม่ใช่เรื่องง่ายหรือก อย่างที่เห็นก็ลอยกันอยู่หลายปีติดๆเลย. . . (เอ, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2550)

สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญของพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ที่ต้องพบเจอบ่อยครั้ง คือความไม่สะดวกในการร่วมกิจกรรม ร่วมสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อน พนักงานร่วมองค์กรเนื่องจากรูปแบบชีวิตการทำงานที่ต้องขึ้นกับระบบและเนื้องาน จึงทำให้ขาดการมีส่วนร่วมในองค์กรโดยรวมและอาจเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เราไม่มีพื้นที่และตัวตนอยู่ในสายตาของเพื่อนพนักงานร่วมองค์กรในท้ายที่สุด

. . . สายงานนี้ ไม่คาดหวังที่จะปิดกั้นพนักงานกับองค์กรหรือกนะ แต่ด้วยความที่เราต้องรับผิดชอบลูกค้าที่ปริมาณสายต่อวันมีแต่จะมากขึ้น เพราะบริการที่หลากหลายของบริษัท ทำให้สายงานเราไม่สามารถไปร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทได้อย่างสะดวก อย่างกิจกรรมส่วนรวม เช่น ออกค่ายอบรม กิจกรรมสันทนาการ หรือฟังการบรรยาย และอื่น ๆ แต่สายงานเราก็จะมีชมรมของเราเองนะ เพื่อรองรับกิจกรรมเฉพาะสายงาน เหมือนแบ่งแยกกันอยู่กับส่วนองค์กรโดยรวมเลย ยิ่งเราไม่ได้อยู่ในสำนักงานใหญ่ด้วยแล้วเนี่ย มันก็ดูจะโดดเดี่ยวจากเค้ายังไงไม่รู้ แต่ก็เข้าใจเพราะสายงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์เป็นครอบครัวใหญ่ ซึ่งเราสามารถจัดการอะไรได้เองเป็นเอกเทศ ไม่จำเป็นต้องตามองค์กรเสมอไป ยิ่งแยกตัวออกมาจากสำนักงานใหญ่ด้วยแล้ว ยิ่งตอกย้ำว่าหลุดออกมาแล้วยังไงยังงั้นแหละ แล้วการที่เราเหมือนหลุดออกมาจากโครงสร้างองค์กร บางครั้งทำให้บางสายงาน ไม่เห็นเรา ไม่รู้จักเรา ทำให้ไม่มีกิจกรรมร่วมกันก็มี อาจเป็นเหตุผลที่ทำให้เขาแบ่งระดับกันไปเลย

เองง่าย ๆ บางคนยังคิดว่า ส่วนงานศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ของบริษัทเรา เป็นของบริษัทอื่นที่เข้ามารับเหมาเนื่องานดังกล่าวจากบริษัทเราอีกที หรือที่เรียกว่า บริษัทรับเหมางานบริการต่าง ๆ เพื่อรองรับบริษัทผู้ว่าจ้างอีกที หรือ Outsource ซึ่ง บางทีก็มีน้อยใจบ้าง คือก็ไม่เชิงนะ เพราะอย่างที่บอกว่าเราเป็นกลุ่มก้อนของเราด้วย สายงานเราใหญ่มากมีหลายส่วนงานควบคู่กันไป เราก็เลยไม่สนอารมณ์บุคคลเหล่านั้น เท่าไหร่ แต่ก็น่าน้อยใจ เพราะบางครั้งพวกเค้าก็ไม่ค่อยไฉนหน้าเรา คือยังงั้นแหละ อย่าง เราเป็นพนักงานของบริษัทฯ เหมือนกันใช่ไหม มีปัญหาผลิตภัณฑ์ของบริษัท ซึ่งเค้าก็ ถือเป็นลูกค้าเหมือนกัน เค้าก็โทรมาด่า ซึ่ง เฮ้ย! ไม่ใช่อะ เขาน่าจะเข้าใจคนทำงาน เหมือนกัน น่าจะแบบว่า เอ่อ! เป็นเพื่อนพนักงานด้วยกัน ช่วยด้วยกันดี ๆ หรือเชิง เพื่อน ก็ให้ช่วยตรวจสอบให้ก็ได้ มันเลยทำให้รู้สึกว้าว! นี่เราไม่ใช่คนบริษัท เดียวกันใช่ไหม เราไม่ใช่คนบริษัทเดียวกันจริง ๆ เหรอ ซึ่งกรณีแบบนี้เจอกันทุกคน คนละเบือ สองเบือ. . . (เอ, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2550)

ปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการทำงานในตำแหน่งนี้คือ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการไม่มีข้อมูลที่มากพอสำหรับการตอบปัญหาให้ลูกค้า โดยเฉพาะการให้ข้อมูลของของบริษัทที่ต้องเกี่ยวข้องกับงานบริการ

. . . อีกเรื่องที่สำคัญคือการจัดอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเนื่องาน เพื่อเสริมความรู้ในเรื่องโปรโมชันในงาน ก็ไม่ลึกเท่าที่ควร อาจเพราะเขาไม่ใช่คนรับสายลูกค้าโดยตรง เลยไม่ลึกถึงประเด็นที่อาจต้องมีคำตอบให้ลูกค้าในเรื่องนั้น ๆ ด้วย แต่เชื่อสิ ลองเขาได้มานั่งรับสายลูกค้านะ ชี้คร้าน เนื่อหาหลักสูตรการจัดอบรม รับรองแน่น . . . (เอ, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2550)

บทวิเคราะห์

ด้วยวัยวุฒิที่เพิ่มขึ้น ในสภาพเศรษฐกิจที่ไม่อำนวยให้สามารถเลือกงานได้อย่างเต็มใจ นัก การดิ้นรนเพื่อหลุดพ้นจากสภาพปัจจัยเสี่ยงของการไม่มีอาชีพเพราะเหตุเลิกจ้างช่วงวิกฤติ เศรษฐกิจต่อเนื่องใน พ.ศ. 2545 ทำให้คุณเอ ในวัย 32 ปี ณ ขณะนั้น เลือกที่จะดิ้นรนหาทางรอด และจำต้องยอมรับข้อเสนองานใหม่ที่บริษัทฯ หยิบยื่นให้โดยไม่เต็มใจนัก ทั้งนี้เพื่อให้เศรษฐกิจ รายรับของครอบครัวเกิดสภาพคล่องเพียงพอต่อรายจ่ายที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน แม้งานบริการ ลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ จะไม่เป็นที่รู้จักมาก่อนสำหรับคุณเอก็ตาม

ด้วยเนื้องานที่ต้องรองรับอารมณ์ของลูกค้า และไม่สามารถโต้เถียงหรือวางสายจบการสนทนาได้นั้น สร้างความเครียดและแรงกดดันต่อคุณเอเป็นอย่างมาก เนื่องด้วยรูปแบบงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ที่ทุกอย่างต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด ความอดทนที่จำเป็นอย่างมากในเนื้องาน รวมถึงการรับฟังลูกค้าร้องเรียนอย่างใจเย็นแม้สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะไม่เอื้ออำนวยก็ตาม แต่งานบริการจำเป็นต้องดำเนินไปในลักษณะดังกล่าวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เหล่านี้ล้วนเป็นส่วนหนึ่งของความเครียดในงานทั้งสิ้น ซึ่งคุณเอ ยอมรับว่า ผู้หญิงมักจะถูกผูกติดไว้กับงานบริการและเป็นการกีดกันหลักของงานบริการ อาจเนื่องมาจากเพศสรีระหรือหน้าที่ที่สังคมกำหนดให้ผู้หญิง เช่น ผู้หญิงต้องเป็นเพศที่อ่อนหวาน มีความอ่อนโยน เอาใจใส่ ดังนั้นจึงมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับการให้บริการที่ต้องเผชิญอยู่ ณ ปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องบทบาทหญิงชาย (Gender Role) ที่มองว่างานบริการ เป็นพื้นฐานที่ผู้หญิงมีความชำนาญ เนื่องจากเพราะบทบาทและหน้าที่ที่ผู้หญิงได้ถูกปลูกฝังและกำหนดให้ต้องเรียนรู้มาแต่กำเนิด (Social Construction) เพื่อให้เป็นผู้หญิงตามบทบาทที่สมบูรณ์ในสังคม รูปแบบงานที่ต้องใช้ความอดทนพร้อมนำเสนอานบริการจึงเป็นเนื้องานของผู้หญิงไปโดยปริยาย

อย่างไรก็ดี การที่บริษัท เลือกลดหย่อนโอกาสให้พนักงานผู้หญิงได้เข้ามารองรับสายงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์นั้น สำหรับคุณเอมองว่า เหล่านี้คือโอกาสที่ทำให้ผู้หญิงยังเหลือทางเลือกในการก้าวเดินต่อไปได้ ในสภาพวิกฤติเศรษฐกิจ ณ ขณะนั้น แม้โอกาสที่ได้รับจะไม่ได้โรยด้วยกลีบกุหลาบก็ตาม

รายชื่อ 2 : คุณเอ็ม

1. ข้อมูลทั่วไป : เล่าเรื่องส่วนตัว

โดยสังเขป : อายุ 33 ปี (ลูกคนเล็ก-โสด) / อายุงาน 6 ปี / ปริญญาตรี สาขาจิตวิทยา

คุณเอ็มในฐานะพี่ใหญ่ใจดีของน้อง ๆ ในสายงาน สาวจิตวิทยาแห่งร่วมมหาวิทยาลัยเอกชน ด้วยประสบการณ์กว่า 6 ปีในเนื้องานบริการแห่งนี้ ได้ร่วมเล่าถึงประสบการณ์ และให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ที่เป็นประโยชน์อย่างมากต่อการศึกษาในครั้งนี้ “... พี่ทำงานนี้มา 6 ปีแล้วนะ ตั้งแต่เรียนจบเลยแหละ คือตอนมาสมัครงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นคนแนะนำงานในตำแหน่งนี้ให้พี่ แล้วพี่ก็มองว่ามันก็ไม่ได้เสียหายอะไร...” (เอ็ม, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2550)

2. ประสบการณ์ชีวิต : งานนี้... ที่ใช่เลยสำหรับฉัน

ด้วยความเป็นน้องนุชสุดท้องของบ้าน หลายคนอาจมองข้ามเรื่องงานบริการ แต่สำหรับคุณเอ็มแล้วการเป็นลูกคนเล็กได้สร้างความรักในเรื่องบริการไว้อย่างชัดเจนในความรู้สึก ส่วนตัวของคุณเอ็ม ซึ่งคงไม่แปลกอะไรหากการรักในงานบริการจะนำพาเธอเข้าสู่งานบริการแห่งนี้

... อาจจะเป็นเพราะว่า พี่คุ้นเคยกับการให้บริการคนอื่นอยู่แล้ว ก็ไม่ต้องปรับตัวอะไรมาก คือบุคลิกส่วนตัวที่เป็นอยู่ คิดว่างานนี้ก็น่าจะตรงกับนิสัยที่เป็นอยู่ คงแค่ปรับให้ตรงกับงานอีกนิดหน่อย เพราะเรื่องที่จะต้องให้ความช่วยเหลือคนอื่นนี้ มันค่อนข้างตรงกับส่วนตัวที่เป็นมาก ๆ อาจเพราะพี่เป็นลูกคนเล็กด้วยมั้ง การที่ต้องคอยบริการคนในบ้านในฐานะน้องเล็กนี่เรื่องปกติ อย่างว่าไม่ทำก็ต้องทำ เราเด็กสุด ผู้ใหญ่กว่าก็หวังจะให้หัววานอยู่แล้ว พี่รู้เลยว่า อึม..งานนี้สบาย ๆ ทำได้อยู่แล้ว ก็ว่ากันว่าตามกัน ตอนนั้นคิดอย่างนั้นเลยนะ ไม่ได้รู้สึกว่าย่ำแย่หรือทรมานอะไร แต่ก็แปลกนะ ตอนนั้นกลับรู้สึกภูมิใจอยู่ด้วยซ้ำไป เพราะคิดไปเองว่าฝ่ายบุคคล เค้าเห็นแวบการเป็นคนให้บริการที่ดีจากตัวเรา ปลื้มมาก หารู้ไม่ว่าเทคนิคในการพูดโน้มน้าวทั้งนั้น แต่ก็โอเคนะ คิดว่าพูด ๆ มาเถอะ พี่หัวอ่อน ยอมได้อยู่แล้ว แล้วแต่ละเสนอมาก็แล้วกัน... (เอ็ม, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2550)

แม้ตำแหน่งงานนี้ อาจจะไม่ได้รับการนับหน้าถือตาจากกลุ่มงานอื่น ๆ แต่ความภูมิใจที่ตระหนักว่า เราคือหน้าตาของบารมีสำคัญของบริษัท ที่ลูกค้ารักและเชื่อใจในการได้รับบริการจากเรานั้น กลับเป็นขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งนี้ได้เป็นอย่างดี "... แน่่อนว่าพนักงานในสายงานนี้ทุกคนล้วนภูมิใจที่เราเป็นส่วนหนึ่ง ส่วนที่สำคัญด้วยนะ ของการสะท้อนความเป็นหน้าตาของบริษัท ให้ลูกค้าได้สามารถเข้าถึงได้ และพี่ก็มั่นใจว่านี่แหละคืองานที่มีความสำคัญต่อบริษัท ได้เป็นอย่างดี... " (เอ็ม, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2550)

ความที่งานบริการเริ่มกลายเป็นจุดแข็งที่สำคัญในการแข่งขันของแต่ละบริษัท ทำให้งานในตำแหน่งนี้กลายเป็นงานที่รู้จักในวงกว้างในขณะนั้น เป็นตัวชักนำอย่างดีให้หลายต่อหลายคนอยากเข้ามาร่วมสัมผัสด้วยคำขวัญที่ว่า "โอกาสใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ"

... คือตอนนั้น คิดว่าเป็นงานที่น่าสนใจนะ คิดว่าน่าจะมากด้วย เพราะเห็นประกาศรับสมัครเยอะมาก ๆ แล้วที่สำคัญมันเป็นงานที่เพิ่งจะเข้ามาใหม่ไม่รู้สิ พี่ว่าอะไรที่มันใหม่ ๆ และมีแนวโน้มว่าไม่ประเดี๋ยวประด๋าวเนี่ยะ!! ความยั่งยืนมันสามารถทำให้คนที่รักจะอยู่กับมันเติบโตไปได้อย่างมั่นคงและต้องก้าวหน้าด้วย ซึ่งมันก็เป็นงานที่ใหม่ที่ตอบโจทย์เหตุผลนั้นเหมือนกัน คือมันบูมมากนะ มาก ๆ เลยแหละ ทุกที่มีหมด และพี่ก็มั่นใจว่า หลายคนเลยที่เต็มใจรับตำแหน่งนี้เพราะเห็นโอกาสข้างหน้านั้น

และส่วนตัวพี่ว่ามันก็น่าทำด้วยในตอนนั้น... (เอ็ม, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2550)

แม้โอกาสข้างหน้าจะเปิดกว้าง แต่ด้วยการแข่งขันที่สูงมาก ตำแหน่งนี้จึงไม่สามารถสร้างความก้าวหน้าในอาชีพได้อย่างที่คาดหวังไว้

... การที่สายงานนี้มี พนักงานหลายคนมาก เพราะจำเป็นต้องรองรับปริมาณสายที่เข้ามามากมายในแต่ละวัน ดู ๆ ไปแล้ว เหมือนการจ้างปริมาณพนักงานเพื่อรับสายอย่างเดียว ยังงั้นแหละ การที่จะคาดหวังถึงการก้าวหน้าขึ้นมันจึงยาก เพราะการที่เราเป็นกลุ่มพนักงานรับสายโทรศัพท์ ซึ่งต้องขึ้นกับหัวหน้างาน คือ ซูเปอร์ไวเซอร์เนี่ยะ แนนอนว่างานทั่วไป 1 หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาที่สายใกล้กันนั้น พี่ไม่ได้หมายถึง ระดับล่างแล้วข้ามไประดับ top นะ หมายถึง ไล่ไปจากระดับล่างขึ้นไปทีละขั้นนะ หัวหน้าโดยปกติก็จะดูแลอย่างมากลูกน้องในสังกัด 2-3 คนประมาณนั้น เพราะต้องมีทีมงานที่ช่วยเกื้อกูลเนื่องงานกันไปรวมถึงควบคุมคุณภาพของงานในมืออย่างตามติดและทั่วถึงที่สุด พี่มองว่า เพราะงานเค้าเป็นชิ้นงานนะ หมายถึงน่าจะเป็นงาน ๆ ไปประมาณนั้น แต่ของเรามัน ไม่ใช่ มันเป็นเพียงแค่การดูแลให้เรารับสายลูกค้า รับเรื่องและให้ข้อมูลเพียงเท่านั้น ไม่ต้องต่อ ยอด ไม่ต้องตามติด เพราะไม่ใช่ส่วนงานหน้าด่านที่เราต้องทำ เราทำแค่รับโทรศัพท์ และให้ข้อมูล หัวหน้างานเราจึงสามารถดูแลพนักงานในความรับผิดชอบได้มากกว่าส่วนงานทั่วไป เรียกว่า 1 ต่อ 10-15 เลยทีเดียว ที่นี้คนเยอะ การก้าวกระโดดก็น้อย ถ้าจะพูดกันตามความเป็นจริงน้อยจนแทบไม่สามารถไปแทนที่ตรงนั้นได้เลย... (เอ็ม, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2550)

ขณะที่การทำงานหากพนักงานไม่โดนลูกค้าร้องเรียน อาจถือเป็นเรื่องดีและสร้างกำลังใจให้กับพนักงาน แต่สำหรับคุณเอ็มแล้ว ความสนุกและสีสันของการทำงานคือการได้รับรู้ว่าลูกค้าต้องการร้องเรียนเรื่องใด และในฐานะพนักงานสามารถที่จะจับปัญหาลูกค้าได้อย่างไร ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในงานบริการแห่งนี้ไปแล้ว

... พอก้าวเข้ามาแล้ว ก็สนุกนะ มันต้องลุ้นทุกอย่างว่าจะโดนร้องเรียนมั้ย สนุกนะ พี่กลับชอบ ลุ้นทุกวันว่าลูกค้าจะด่ามั้ย จะพินวันนี้ไปได้มั้ย เพราะหน้าที่เราคือต้องแบกรับภาระอารมณ์ของลูกค้า ต้องเข้าใจว่า เหตุใดลูกค้าถึงต้องร้องเรียน มันต้องมีที่มาที่ไป ซึ่งก็ยอมรับว่ากดดันแบบพอทนได้ เพราะมันอยู่ในอารมณ์ที่ลุ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเราก็กะวัง ๆ นะ แต่รู้ว่าอะไรเป็นอะไร แล้วจะว่าไป เราก็มั่นใจว่าเรา

เอาอารมณ์ลูกค้าอยู่ ทำยสุดก็จะรู้ความต้องการเค้าและผ่านช่วงอารมณ์นั้นมาได้
... (เอ็ม, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2550)

ซึ่งสำหรับคุณเอ็มแล้ว การมีทัศนคติที่ดี ความใจเย็นและเข้าอกเข้าใจในตัวลูกค้า
จึงเป็นคุณลักษณะพิเศษที่ดี ที่พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์พึงมี เพื่อช่วยลดทอน
อารมณ์ลูกค้าและชักจูงให้ลูกค้ากลับเข้ามาในอารมณ์ที่สามารถร่วมสนทนาอย่างสันติได้

..พืคิดว่าถ้าเราพยายามที่จะใจเย็นนะ งานนี้จะง่ายมาก. . คือเราไม่ด่าใครหรือก
เค้ามามี เราใจดีตอบ แต่เมื่อเค้าแรงเราก็จะกดอารมณ์ได้เพื่อให้การบริการอย่าง
ถูกต้องในข้อมูลต่อไป ซึ่งก็ทำได้โดยปกตินะ ขอแค่คุณใช้ทัศนคติเชิงบวกควบคู่กับ
ความเป็นจริงที่ว่า เค้ามีปัญหาและร้อนใจ และอยากต่อว่าที่ทำให้เค้าต้องเสียเวลา
โทรเข้ามา เพราะโทรติดยาก บางครั้งไม่ได้รับประโยชน์อะไรจากการโทรเลยด้วย
เพราะฉะนั้นเราต้องให้เค้าคิดต่างออกไปให้ได้ บริการด้วยใจอย่างเต็มที่ พอลูกค้ารับรู้ได้
รู้สึกได้ ว่าเราเต็มใจช่วยอย่างเป็นมิตร หาพูดคุยอย่างคนรู้อารมณ์กันก็จะดีขึ้น
แล้วเค้าก็จะกลับมาสงบได้เหมือนเดิม แต่ถ้าแย่มากก็ว่ากันแล้วแต่กรณีไป นะ. .
(เอ็ม, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2550)

ขณะเดียวกันข้อดีของการทำงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์นี้ ถือเป็นการสร้าง
วินัยในเรื่องของเวลาและทักษะหลาย ๆ ด้าน ให้เกิดขึ้น และสอดคล้องกับการดำรงชีวิตในปัจจุบัน
เป็นอย่างมาก

... งานนี้สำหรับพี่ส่วนหนึ่งก็คิดว่าดีนะ แล้วจากเดิมที่ก็เป็นคนมองอะไรในแง่บวก
อยู่แล้วนั้น พอมาอยู่ที่นี้ รู้สึกเลยว่า トラบใดที่ยังเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสาย
โทรศัพท์อยู่นั้น คงต้องเป็นแม่หญิงอย่างเดียว เป็นเจ้าหญิงน้ำแข็งผู้สุขุม ผู้
อ่อนหวาน นุ่มนวล ผู้งามพร้อมในการให้บริการ อะไรประมาณนั้น ต้องเป็นทุกอย่าง
อย่างที่ว่าคิดกลับกันเราเป็นลูกค้า เราต้องการอะไรบ้างจากการได้รับบริการในครั้ง
นั้น ๆ ซึ่งก็จริง เราต้องการทั้งหมด ก็อดคิดไม่ได้ว่า เราก็คงเรียกร้องเยอะมากไม่ต่าง
กับที่ลูกค้าปัจจุบันนี้เป็น เราเริ่มเรียนรู้แง่มุมและหลักเกณฑ์ในเรื่องงาน รวมถึงหัวใจ
ของงานบริการได้ดีขึ้น เราต้องมีวินัยในการทำงานเพราะระบบการเข้า-ออกงาน ถูก
ฟ้องด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ส่งผลกับโบนัสปลายปีโดยตรง ต้องเรียนรู้พื้นฐานของ
ความต้องการลูกค้า อ่านเค้าให้ออก พี่อาจจะได้เปรียบตรงที่ได้นำหลักจิตวิทยาที่
เรียนมาใช้ ทำให้เราสามารถควบคุมอารมณ์ทั้งของตัวเองและลูกค้าได้ง่ายขึ้น เพราะ
ต้องหัด รู้เค้ารู้เราไว้ก่อน เพื่อการตั้งรับลูกค้าที่หลากหลายเหลือเกิน เพราะนี่ถือเป็น
เรื่องจำเป็นในงาน การจัดลำดับการรับข้อมูลอย่างเป็นระบบ ทำให้เก็บข้อมูลได้อย่าง

มีเทคนิคขึ้น เป็นระบบขึ้น อดทนอดกลั้นได้ง่ายและผ่อนคลายมากขึ้น และมันเหมือนต่อยอดนะ พอเราพร้อม ใจพร้อม ความกระตือรือร้นในงานมันก็ตามมา ที่นี้อะไรรอบตัวก็อยากสู้รู้ไปซะหมด ไม่ว่าจะสถานการณ์รอบตัว รวมถึงเศรษฐกิจบ้านเมืองด้วย คือรวม ๆ แล้วเราพัฒนานุคลิกภาพและทัศนคติไปได้กว้างมากทีเดียวจากการร่วมงานในสายงานแห่งนี้ .. (เอ็ม, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2550)

ข้อคิดจากคุณเอ็มอีกเรื่องหนึ่ง คือ การแก้ปัญหาแบบเฉพาะหน้าโดยละเลยการแก้ปัญหาที่แท้จริง อาจไม่สามารถยุติปัญหาได้ทุกครั้ง และอาจต้องสูญเสียงบประมาณเพื่อใช้ในการไกล่เกลี่ยโดยไม่จำเป็นอีกด้วย ซึ่งท้ายที่สุดปัญหาก็ไม่อาจจบได้ดังหวัง

... ที่เห็นได้ในสายงานนี้ คือ เราอ่อน ในเรื่องการ เก็บลูกค้าขึ้นดี หรือลูกค้าที่ง่ายตรงตามเวลา ไม่ร้องเรียน ไม่มีปัญหา และ สม่่าเสมอในการใช้บริการของบริษัทฯ เรา เพราะสายงานนี้ มุ่งแต่จะแก้ปัญหา โดยถ้าลูกค้าร้องเรียนเข้ามา ก็จะไม่เอาแล้วพยายามจบปัญหาเฉพาะหน้าก่อนเลย ไม่มองประเด็นลึก ๆ ไม่ซึ้งน้ำหนัก ผลได้ผลเสียหากเรายอมอ่อนข้อให้จนเกินไป บางทีก็ปรับลดยอดให้บ้าง หากเป็นการร้องเรียนเรื่องค่าใช้บริการ ให้ข้อเสนออื่น ๆ ในการแก้ปัญหาบ้าง เช่น ถ้าร้องเรียนเรื่องการเข้าระบบอินเทอร์เน็ต อาจให้ใช้งานได้ฟรีในเดือนนั้นเดือนนี้ หรือเพิ่มแพ็คเกจความเร็วสูงมากแต่คิดอัตราค่าบริการแบบความเร็วต่ำ เป็นต้น คือพยายามยุติปัญหาไม่ให้บานปลาย แต่หาวิธีไม่ว่ายิงตามใจ ลูกค้ายิ่งเคยตัว ก็จะคิดว่า “วิน” หน่อยเดียวก็ได้สิทธิพิเศษ ซึ่งก็จะปากต่อปาก ท้ายสุดก็ต้องมานั่งแก้ปัญหาด้วยวิธีการแบบเดิม ๆ แล้วก็เสียงบประมาณสายงานไปอย่างไม่สมเหตุผล ซึ่งจริง ๆ ถ้าเราสืบค้นประวัติการใช้งานที่เคยผ่านมาในครั้งก่อน ๆ นั้น ก็จะพบว่าลูกค้าผิมนัดชำระเอง ทำให้ต้องชำระทยอยที่สูงขึ้น หรือลูกค้าเข้าใจโปรโมชั่นผิด ๆ มาจากที่อื่น เพียงแต่ลูกค้าด่ากราดไม่ฟังใคร ฝั่งเราก็เลยตัดปัญหาให้งานจบ ๆ ไป เหล่านี้ล้วนเป็นข้อผิดพลาดที่ไม่น่าเกิดขึ้นทั้งสิ้น แรก ๆ พี่เค้าก็อะไรง่ายดี แต่ก็ดี เราก็จะได้จบสาย ๆ นั้นไป เพราะคุยด้วยแล้วก็สุภาพจิตใจดีเสมอ แต่มารู้ท้ายที่สุดว่าการจบปัญหาวัยวิธีแบบนั้นมันกลายเป็นงบประมาณที่ต้องเสียไปรองรับ ท้ายสุดมันก็เป็นตัววัดคุณภาพในการบริหารงาน ที่นี้ทุกคนเลยได้รับผลสะท้อนทั่วหน้า โบนัสเหลือน้อยถนัดตา บางปีงบประมาณสายงานติดลบไม่ได้โบนัส อันนี้จึงเพิ่งจะมารู้สึกตัว แต่ที่แน่ ๆ ลูกค้าที่เคยไว้วางใจแล้วได้สิทธิพิเศษก็จะกลับมาอีก ซึ่งก็ต้องใช้เหตุและผล และยอมรับในความปวดหัวนั้นมากขึ้น จะสุรุ่ยสุร่ายอย่างแต่ก่อนไม่ได้แล้ว. . . (เอ็ม, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2550)

นอกจากนี้ การขาดซึ่งความใส่ใจหรือละเลยสิทธิที่ลูกค้าพึงได้รับ อาจส่งผลต่อภาพลักษณ์และนำมาซึ่งการหมดความประทับใจและความภักดีในผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ามีให้เสมอมา . . . ข้างบ้านฟีนะ เป็นลุงที่ยังอายุไม่มากเท่าไร แล้วก็ให้บริการ มานานมาก ซึ่งเป็นลูกค้าชั้นดีนะ (ตรวจสอบประวัติแล้วในระบบ) ไม่เคยได้อภิสิทธิ์จากการเป็นลูกค้าชั้นดีอะไรเลย แต่คนที่ร้องเรียนกลับได้ ทั้ง ๆ ที่ไม่น่าจะให้เลย พี่ว่า เป็นการรักษาลูกค้าที่ผิด ๆ นะ เพราะเคยมีกรณีลูกค้าคนอื่น ซึ่งเป็นลูกค้าชั้นดี เคยโทรเข้ามาเพื่อเรียกร้องสิทธิการได้รับสินค้าที่ดี ของขวัญพิเศษที่ดี จากเรา เพราะเห็นข้างบ้านที่เป็นลูกค้าได้เหมือนกัน โดยในจดหมายแจ้งข้อความระบุว่า ผู้ที่ได้คือลูกค้าชั้นดีของบริษัท บริษัทฯ จึงขอสมนาคุณด้วยของขวัญ แล้วก็ถ้อยคำอื่น ๆ อะไรก็ว่าไป บอกว่าฉันนี้ให้เพื่อเป็นการขอบคุณในความอุปการะของท่าน. . . ที่นี้ได้เรื่องเลย เพราะลูกค้าชั้นดีคนนั้น ไม่ได้ ก็โทรเข้ามาร้องเรียนเลย ว่าแล้วเค้าไม่ใช่ตรงไหน. . . พี่มั่นใจว่ามันจะเป็นภาพลักษณ์ที่เราขาดไปนะ เพราะอย่างน้อยมันก็สามารถช่วยสร้างความเป็น Brand Royalty ให้กับกลุ่มลูกค้าได้เหมือนกัน. . . (เอ็ม, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2550)

หากถามเรื่องความก้าวหน้าในงาน แม้สายงานบริการแห่งนี้ จะเปิดโอกาสอย่างเต็มที่ แต่หนทางการก้าวเดินต่อไปเพื่อไปยังบันไดขั้นที่สูงขึ้น ดูจะไม่ง่ายอย่างที่คาดหวังในครั้งแรก

. . . ถ้าถามเรื่องความก้าวหน้า อันนี้ไม่อยากออกความเห็นเลย คือถ้าเป็นไปได้ไม่ค่อยอยากพูดถึง เพราะมันไม่เห็นเลย การเป็นกลุ่มพนักงานกว่า 100 ชีวิตในพื้นที่เดียวกันนี้ มันบอกกลาย ๆ อยู่แล้วว่า เราเป็นพื้นเพื่องเพื่อให้สายงานนี้อยู่ได้ แต่ไม่ใช่เหตุผลที่สายงานจะให้อนาคตของตำแหน่งที่ก้าวขึ้นเรื่อย ๆ กับเราได้ มันเป็นเพียงแง่มุมในการบริหารคน บริหารงานให้ดำเนินต่อไปเท่านั้น ไม่ใช่การแข่งขันเพื่อให้ได้มาซึ่งความก้าวหน้าของแต่ละตัวบุคคลของพนักงานเหล่านั้น เพราะฉะนั้นพันธกิจคือ สำหรับพี่ พี่ไม่เห็นลู่ทางนั้นแล้วค่ะ. . . (เอ็ม, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2550)

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับงานบริการบางครั้ง แม้เป็นเหตุผลสำคัญในความอึดอัดที่เกิดขึ้นในงาน แต่บ่อยครั้งก็ไม่อาจปฏิเสธได้ว่า เกิดขึ้นจากตัวพนักงานเองที่ขาดข้อมูลจำเป็นในเรื่องที่ควรต้องรู้

. . . อันนี้เราโกรธลูกค้าไม่ได้เลย เนื่องจากเราตามข่าวสารที่ต้องให้กับลูกค้าไม่ทันเอง คือไหนล่ะ ต้องพูดว่าลูกค้ารู้ก่อนเราทั้งที่เราเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์เป็นเจ้าของข้อมูลข่าวสารทั้งหมดแต่กับต้องมาให้ลูกค้าถามกลับว่ารู้เรื่องนี้มั๊ยคะ ไม่รู้หรอคะ ที่โปรโมชันบอกว่า. . . อะไรประมาณนั้น ทำยสุด โอย! ลูกค้าเค้าก็จะเคือง ๆ วีน ๆ

แล้วหละ นี่อะไรเนี่ยะ สรุปขั้นต้องให้ข้อมูลคุณไฉมัย คุณชื่ออะไร หัวหน้าคุณชื่ออะไร
นั่นแหละบ่เกิดของที่มาเลยหละ. . . (เอ็ม, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2550)

เมื่อการทำงานกับข้อมูลเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ช่องทางการรับข้อมูลก็ต้องสัมพันธ์
และควรต้องเอื้อประโยชน์อย่างเต็มที่เช่นกัน เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการรับส่งข้อมูลที่ผิดพลาดและ
ไม่สอดคล้องกับปัจจุบัน เพราะนั่นไม่ใช่เรื่องพียงเกิดในสายงานบริการด้านข้อมูลแห่งนี้ ซึ่งความ
ผิดพลาดดังกล่าวนี้ ล้วนแล้วแต่เป็นต้นเหตุแห่งข้อร้องเรียนที่กระทบกับความรู้สึกและสุขภาพจิต
ของเหล่าพนักงานบริการหน้าด่านแห่งนี้

. . . เรื่องฐานระบบข้อมูล เอย จะมีปัญหาทุกครั้ง ไม่เพียงบ้าง ปรับเปลี่ยนโดยไม่แจ้ง
ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานรับรู้บ้าง มีปัญหาบ่อยครั้งเหล่านี้ ทำให้ทำงานได้ลำบาก
ในบางครั้ง และท้อด้วยในบางครั้ง สุขภาพจิตดี มั่นใจว่าข้อมูลแน่น ตอกกลับลูกค้าที่
แรงได้แน่ เพราะเรามีข้อมูลอยู่กับตัว แต่เนี่ยะไร กลายเป็นสื่อสารกันคนละเรื่องคนละ
โปรโมชันกันเลย และที่รับไม่ได้ก็คือ ร้องเรียนโดยเราก็อยากจะบอกว่า ชันผิดอะไร
เนี่ยะ ก็ชันบริโคมันทุกช่องทางข้อมูลแล้ว แต่ความผิดพลาดพนักงานอย่างเรา ๆ เหยอ
แล้วส่วนงานข้อมูลที่ต้องคอยสนับสนุนเราหละ เค้าไปทำอะไรอยู่ถึงทำให้เราต้อง
โดนอยู่ฝ่ายเดียว ประสาทจะเสียเป็นกันทุกคน เหมือนช่างมันเค้าไม่เดือดร้อนเพราะ
คนโดนตำคือเราไง บางคน บางวันนี่เครียดแบบขอพักเลยนะ รับไม่ได้ บางคนมันอึด
อัดด้วย ระบายความน้อยใจออกมาก็มี ร้องให้ระบายออกมาก็มี ก็ได้แต่เห็นใจกันไป
จะไปแก้ตัวกับลูกค้าก็ใช่ที่ เพราะยังไ้ก็เป็นความผิดของผู้ให้บริการ คือก็รู้นะ แต่เรา
เป็นหน้าต่างใจ หน้าด่านแรก เพราะงั้นก็เลยโดนอยู่ฝ่ายเดียว ท่อนะ พี่ที่เคยท้อขนาด
มองทุกอย่างในแง่บวกแล้วก็เถอะ มันก็ยังอดไม่ได้ เพราะงั้นข้อมูลในฐานระบบเนี่ยะ
สำคัญอย่างมาก แล้วมันก็เป็นเพียงช่องทางเดียวที่เราสามารถจะเข้าถึงได้ด้วย. . .
(เอ็ม, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2550)

บทวิเคราะห์

สำหรับผู้ศึกษาแล้วมองว่าคุณเอ็มเป็นพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีทัศนคติเชิง
บวกเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นการได้มีโอกาสเข้ามาทำงานในตำแหน่งนี้แม้หลายครั้งผู้ศึกษามองว่าทำไม
ต้องเป็นผู้หญิง แต่ก็ปฏิเสธไม่ได้ว่าหลายครั้งลักษณะของความเป็นผู้หญิงก็ให้ประโยชน์กับลักษณะ
ของงานในหลาย ๆ งาน เนื่องจากการทำงานในลักษณะนี้ต้องใช้ความอดทน ขณะเดียวกันก็ส่งผล

ให้คนทำงานเกิดมีความเครียดและกดดัน แต่ด้วยคุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้หญิงก็จะสามารถทำให้อุปสรรคบางอย่างสามารถผ่านพ้นไปได้เป็นอย่างดี

ขณะที่ความต้องการในงานด้านบริการสาขานี้ขยายตัวมากขึ้น ปฏิเสธไม่ได้ว่าด้านหนึ่งก็ส่งผลดีให้กับตัวผู้หญิง กล่าวคือ ทำให้ผู้หญิงได้มีโอกาสอย่างมากในการก้าวเข้ามาแสดงความสามารถได้อย่างเปิดเผยและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในงานบริการ แต่ขณะเดียวกันก็ทำให้เราขาดความโดดเด่นในความสามารถของน้องๆ ด้านอื่น ๆ กล่าวคือการทำหน้าที่ผู้หญิงได้มีโอกาสก้าวเข้ามาทำงานนอกบ้าน มีเสรีภาพในทางเศรษฐกิจเป็นของตัวเอง แต่ขณะเดียวกันลักษณะงานที่ผู้หญิงได้รับก็มักจะเป็นงานที่สอดคล้องกับคุณลักษณะบางอย่างที่สังคมสร้างให้ผู้หญิง เช่น งานที่ต้องการความอดทน ความใจเย็น อ่อนหวาน ฯลฯ ส่งผลให้ผู้หญิงถูกละเลยไปจากงานในบางประเภท โดยเฉพาะงานที่ต้องใช้ทักษะ

ในอดีตที่ผ่านมาขบวนการผู้หญิงให้ความสำคัญกับผู้หญิงในเรื่องสิทธิและความเสมอภาคทางเพศ แม้ในปัจจุบันผู้หญิงดูเหมือนว่าจะได้รับสิทธิและความเสมอภาคที่เพิ่มมากขึ้น หากแต่ในขณะเดียวกันผู้หญิงก็ยังต้องเผชิญกับปัญหาใหม่ ๆ ที่ตามมา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องค่าจ้าง ความก้าวหน้าในงานที่ทำ เป็นต้น ดังเช่นสิ่งที่คุณเอ็มได้สะท้อนให้ผู้ศึกษาฟังเมื่อถามถึงความก้าวหน้าในการทำงานว่า

... ถ้าถามเรื่องความก้าวหน้า ไม่อยากออกความเห็นเลย คือถ้าเป็นไปได้ไม่ค่อยอยากพูดถึง เพราะมองไม่เห็นเลย การเป็นกลุ่มพนักงานกว่า 100 ชีวิต ในพื้นที่เดียวกันนี้ มันบอกกลาย ๆ อยู่แล้วว่า เราเป็นฟันเฟืองเพื่อให้สายงานนี้อยู่ได้ แต่ไม่ใช่เหตุผลที่สายงานจะให้อนาคตของตำแหน่งที่ก้าวขึ้นเรื่อย ๆ กับเราได้ มันเป็นเพียงแถมในการบริหารคน บริหารงานให้ดำเนินต่อไปเท่านั้น ไม่ใช่การแข่งขันเพื่อให้ได้มาซึ่งความก้าวหน้าของแต่ละตัวบุคคลของพนักงานเหล่านั้น เพราะฉะนั้นสำหรับพี่ ไม่เห็นลู่ทางนั้นแล้วค่ะ... (เอ็ม, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2550)

รายชื่อ 3 : คุณเอ๊ะ

1. ข้อมูลทั่วไป : เล่าเรื่องส่วนตัว

โดยสังเขป : อายุ 32 ปี (โสด) / อายุงาน 6 ปี / วุฒิ ปวส. ก่อนจบปริญญาตรีระหว่างทำงาน

การเข้ามาเป็น พนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ของคุณเอ๊ะอาจจะแตกต่างจากคนอื่น ๆ ตรงที่คุณเอ๊ะตั้งใจเลือกที่จะเข้ามาทำงานในตำแหน่งนี้ แรกเริ่มเมื่อจบวุฒิปวส. คุณเอ๊ะเห็นประกาศรับสมัครงานในตำแหน่งโอเปอเรเตอร์กลางของบริษัทแห่งนี้ โดยระบุว่ารับสมัครคนที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ปวส. คือ ระดับประกาศนียบัตรทางวิชาชีพระดับสูง หรือคนที่เรียนยังไม่จบปริญญาตรี คุณเอ๊ะในตอนแรกจึงคิดว่าจะทำงานนี้ไปก่อน

... ตอนนั้น คิดว่าทำไปก่อนได้ เนื่องจากยังไม่จบปริญญาตรี เมื่อมีช่องทางอื่น ค่อยว่ากัน ก็เหมือนได้งานแรกแหละ เมื่อได้แล้ว ก็ทำก่อน คิดว่างานอะไรก็ทำได้ทั้งนั้น เพราะเพิ่งเริ่ม เลือ่มากอาจไม่ดีเสมอไป ทำ ๆ ไปก่อน แล้วดูช่องทางอื่นเอา ที่สำคัญตอนนั้น วุฒิที่เค้า ระบุไว้ในการรับสมัคร คือ ชั้นต่ำ ปวส. เรามีสิทธิ์ เรายื่นเอา เพราะตำแหน่งอื่นวุฒิเราสู้ไม่ได้ ส่วนที่ได้ก็เป็นงานผู้ขายชะส่วนใหญ่ เทคนิคนี้ ช่างประจำพื้นที่ ช่างบำรุงรักษา จ้ะ เราไม่เป็น ไม่ใช่งานของเราเราก็ตัด เหลือก็แค่นั้นแหละ. . . (เอ๊ะ, สัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม 2550)

2. ประสบการณ์ชีวิต : ตำแหน่งงานใหม่ที่ฉันได้รับโอกาส

คุณเอ๊ะ เล่าให้ฟังถึงตำแหน่งในชีวิตการทำงานของตัวเองว่า เริ่มต้นมาจากการเป็นพนักงานรับโทรศัพท์ของส่วนกลางบริษัท ซึ่งหลังจากงานแรก 6 ปี คุณเอ๊ะจึงได้ก้าวมาสู่ตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์

... ที่พี่เข้าไปเริ่มงานในตอนแรก ไม่ใช่ ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ชะที่เดียว พี่เริ่มเป็นโอเปอเรเตอร์กลางของบริษัทก่อน ซึ่งตอนนั้นมีกัน 3 คน สังกัดอยู่ในส่วนงานของฝ่ายอาคาร ซึ่งก็คือเครือเดียวกัน แต่แบ่งประเภทธุรกิจ คือ เน้นทรัพย์สิน อาคารสถานที่ แล้วให้บริษัท ซึ่งก็คือในเครืออีกนั่นแหละ เข้าทำธุรกิจในตึกแต่เป็นอันรู้กันเองว่าเราเครือเดียวกัน แต่สังกัดคนละบริษัทเท่านั้น ซึ่งก็ทำอยู่ 6 ปี ตอนหลังถึงได้ย้ายมาอยู่ในส่วนของ ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ โดยตรง. . . (เอ๊ะ, สัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม 2550)

สำหรับตำแหน่ง ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ของคุณเอ๊ะ ถือว่าเป็นสิ่งท้าทายใหม่ ๆ ในชีวิตการทำงานประกอบกับคิดว่าตำแหน่งนี้ยังเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในอนาคต ทำให้คุณเอ๊ะตัดสินใจย้ายจากตำแหน่งงานเดิมเพื่อเข้ามาทำงานตำแหน่งใหม่ “... รู้จักมาก่อน น่าลองดู เพราะตอนนั้น เป็นงานที่ใหม่มาก คิดว่าน่าสนใจ และค่อนข้างใหม่จริง ๆ ในตลาด ตอน

นั่นนะ รู้ว่ายังไงมันก็ยังเป็นที่ต้องการ ยังไงก็ได้ตอนนั้น คู่แข่งเราเยอะ พี่มีแค่วุฒิ ปวส. ด้วย งานที่ให้โอกาสเราก็ก้าวไปก่อนแหละ. . .”(เอ๊ะ, สัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม 2550)

ช่วงแรกของการทำงาน คุณเอ๊ะก็ไม่ต่างจากคนอื่น ๆ ที่เข้ามาทำงานในตำแหน่งนี้ เพราะความตระหนักว่าการทำงานในตำแหน่งนี้ ไม่ใช่เพียงแค่การรับโทรศัพท์เท่านั้น หากแต่รวมถึงความรับผิดชอบอีกหลายอย่าง

. . . ช่วงแรกก็โอเคนะเพราะเนื้องาน ผลิตรถยนต์ยังไม่ซับซ้อน เป็นแค่ผลิตรถยนต์เดียว คือ โทรศัพท์บ้าน สมัยก่อนการดูแลลูกค้าก็ไม่ซับซ้อน เพราะตอนนั้น สิทธิผู้บริโภค ยังไม่เป็นที่เข้าถึงได้ง่าย คือ ยังกลัว ๆ กลัว ๆ ที่จะฟ้อง สคบ. ถึงเรื่องการร้องเรียน การบริการ แต่ปัจจุบัน การเข้าถึงในเรื่องนี้ ไม่ใช่เรื่องคอขาดบาดตาย เป็นอะไรที่สนุก ด้วยซ้ำไปเพราะเขารู้สึกว่าเข้าถึงได้ง่าย และมีผลตอบรับกลับมาด้วย เขาจะรู้สึกว่าได้ระบายข้ออัดอั้น แล้วก็พอใจที่ได้ร้องเรียนเข้ามา แล้วเราโดนตรวจสอบ ซึ่งท้ายที่สุดลูกค้าก็มักใช้สื่อเนี่ยะ ในการตอบโต้เราบ่อยครั้ง. . . (เอ๊ะ, สัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม 2550)

เนื่องจากในโลกของการแข่งขันทั้งทางด้านความครอบคลุมของผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจของลูกค้า การให้บริการ ทำให้งานด้าน ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ จำเป็นต้องมีการปรับปรุงการให้บริการตามไปด้วย

. . . ตอนนี เราเป็น ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ทางด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทเบ็ดเสร็จ หรือที่บริษัทให้ชื่อเรียกว่า Convergence Call Center ซึ่งการรองรับอารมณ์ลูกค้า และการรับมือกับลูกค้าก็มากขึ้นตามเนื้องานที่เพิ่มขึ้นไปด้วย ยิ่งตอนนี้ บริษัทให้บริการแ่ครอบคลุมทุกผลิตภัณฑ์ ความหลากหลายและซับซ้อนมันมากขึ้น ลูกค้าก็หลากหลายเลย ตอนนีก็วุ่นไปหมด แต่ถ้ามีข้อมูลแม่นยำก็ทำงานได้สะดวก. . . (เอ๊ะ, สัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม 2550)

โดยเฉพาะนโยบายของบริษัทที่มุ่งตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ทำให้พนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ทำงานในหน้าที่นี้ด้วยความยากตามไปด้วย

...การที่บริษัทมุ่งเน้นแต่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ก็ทำให้เราทำงานลำบากเหมือนกัน ไต ๆ ที่ลูกค้าร้องขอ ร้องเรียนเข้ามา บริษัทก็ไม่มีมาตรการที่ชัดเจน ทำให้เราสกิด และ รับมือได้ไม่เต็มที่ ผลที่เกิดขึ้นก็คือ ค่าใช้จ่ายที่ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าก็จะสูงขึ้น โดยที่ควบคุมไม่ได้ บริษัทต้องจ่ายเยอะขึ้น โดยที่เราก็ต้องรับปัญหาลักษณะนี้เพิ่มมากขึ้น ท้ายสุดก็ทำงานลำบากขึ้นด้วย. . . (เอ๊ะ, สัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม 2550)

สำหรับความคิดของคุณเอ๊ะแล้ว การเข้าทำงานในหน้าที่ดังกล่าว คุณสมบัติที่สำคัญ และจำเป็นจะต้องมี คือ ความเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ควบคุมอารมณ์ได้ดี ยินดี และมีใจให้บริการ ซึ่งคล้ายกับนิสัยของผู้หญิงอยู่แล้ว

... คุณสมบัติของตำแหน่งนี้หรือ พี่คิดว่าสำคัญ ๆ น่าจะอยู่ที่ ยินดี และมีใจให้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ ควบคุมอารมณ์เป็นเยี่ยม ต้องแม่นยำใน ข้อมูลและบริการและต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี แล้วอย่างพี่คุ้นกับการให้บริการ อยู่แล้ว ผู้หญิงเนอะ ก็นิสัยแต่เด็กแหละ ไม่มีปัญหา ส่วนเรื่องการอธิบายหรืออะไรใด ๆ นี่ มันก็เป็นอยู่บ้าง เราจะชอบสอนคนอื่นอยู่แล้วแต่ถ้า ใจง่ายมาก พี่ก็ไม่สนใจเหมือนกัน แต่ก็ได้ในงาน เพราะถือเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นต่อเนื้องาน... (เอ๊ะ, สัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม 2550)

เมื่อผู้ศึกษาถามว่าคุณเอ๊ะรู้สึกว่าคุณเหมาะกับงานนี้ไหม สิ่งที่คุณเอ๊ะสะท้อน กลับมาก็คือ ตัวเองเหมาะกับงานนี้เพราะเป็นผู้หญิง

... พี่ก็เป็นผู้หญิงอะนะ ก็ทำได้ จะเหมาะไหมหรือ ก็เป็นอะไรที่เหมาะสม!! ก็คิดว่า เหมาะนะ งานอื่นไม่รู้ ไม่เคยทำแต่งานนี้ OK เป็นตัวเราเหมือนกัน ก็ OK นะ เพราะ ส่วนตัวแล้วเป็นคนที่รับข้อมูลได้ง่าย และ สนุกที่ได้ถ่ายทอดข้อมูลต่อ ซึ่งเป็นอยู่ก็ ไม่ได้ขัดกับบุคลิก เพียงแต่มันเป็นหน้าที่ ไม่ใช่ครั้งแรกเลยมีบ้าง แต่โดยรวมแล้วก็ OK ไม่มีปัญหาอะไร ยกเว้นเรื่องการควบคุมอารมณ์ ต้องมีการควบคุมอยู่บ้าง กับ ลูกค้าเป็นหลักแหละ... (เอ๊ะ, สัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม 2550)

ในความคิดของคุณเอ๊ะแล้ว งานในตำแหน่งนี้มีข้อดี คือ ทำให้เป็นคนทีกระตือรือร้นที่จะหาข้อมูลของบริษัทตลอดเวลา “...งานนี้ทำให้ได้รอบรู้ในข้อมูลขององค์กรนั้น ๆ ที่เราต้อง เกี่ยวข้อง ซึ่งมันก็ทำให้เรารู้สึกภูมิใจบ้างเพราะเรารู้ คนอื่น ๆ ในบริษัท ในสายงานอื่น หรือแม้แต่ ลูกค้า ไม่รู้ เราก็จะแบบว่า เราเก่ง เรามีข้อมูลเยอะ ถามมาสิตอบให้ฟังได้เลย ประมาณนี้ละ...” (เอ๊ะ, สัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม 2550)

ปัจจุบัน คุณเอ๊ะจึงรู้สึกพอใจกับการทำงานในตำแหน่งนี้ เพราะรู้สึกว่าคุณสามารถ ปรับตัวให้เข้ากับงานนี้ได้ “... เราเปลี่ยนไปตามสภาพงานได้ และที่เค้าคาดหวังให้เราเป็นก็เป็น สิ่งที่ดี ไม่เสียหาย ซึ่งพี่รับได้ และก็ปรับได้ในที่สุด แล้วพี่ก็มีความสุขกับงานนี้ด้วย แต่อย่างที่เคยบอก ตอนแรก พี่รักงานบริการอยู่เป็นทุนเดิมอยู่แล้วนะ...” (เอ๊ะ, สัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม 2550)

แต่ถ้าถามถึงความก้าวหน้าของงานนี้ คุณเอ๊ะกลับไม่เคยตั้งความหวัง “... ไม่หวัง เลย อยากจะบอกว่า ต้องมีเส้นสายเท่านั้น ถึงจะเป็นอย่างนั้นได้ ถ้าไม่มีเส้น ต้องยอมรับว่ายาก ซึ่งส่วนใหญ่ก็รู้ทั้งนั้นแหละ แต่เค้าแค่คิดว่าก็ทำงานตามที่เค้าสั่ง ไม่ได้คาดหวังว่าทำให้มีการ

ปรับเปลี่ยนตำแหน่ง ก็เลยรับได้ และไม่คิดมากอะไรเท่าไร. . . ” (เอ๊ะ, สัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม 2550)

นอกจากนี้ ปัญหาใหญ่ที่ต้องประสบก็คือปัญหาที่มาจากตัวลูกค้า ซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน “. . . ลูกค้า เห็นแก่ตัวมากสมัยนี้ คือที่ดี ๆ ก็มีนะ แต่ส่วนใหญ่ เค้าอยากได้นั้น อยากได้นี้ ซึ่งมันไม่ได้ เขาไม่ควรได้รับสิทธิ์อย่างนั้น สักแต่จะร้องเรียน ในเรื่องที่ไม่สมควรไม่เหมาะสม เนี่ย!! ตัวเครียดเลย. . . ” (เอ๊ะ, สัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม 2550)

ซึ่งเมื่อผู้ศึกษาให้คุณผู้มองให้เทียบระดับความเครียด ระดับตั้งแต่ 1-10 ว่ามาน้อยเท่าไรที่ทำให้เกิดผลกระทบกับการทำงาน จนอาจจะเป็นการตัดสินใจให้เลิกกับเนื้องานประเภทนี้หรือลาออกไปเลย ก็ได้คำตอบว่า มีความเครียดในเรื่องนี้ อยู่ในระดับสูงถึง 7-8 ที่เดียว

นอกจากนี้ยังมีปัญหาที่เกิดขึ้นจากเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะจากแผนกต่าง ๆ ที่ต้องทำงานแบบประสานกัน

. . . พนักงานในองค์กรเดียวกัน จะมีการแบ่งเกรดระดับของกันและกันด้วย ซึ่งผู้บริหารลูกค้ากลุ่มประเภทต่าง ๆ หรือ ผู้บริหารข้อมูลลูกค้าระดับสูง ซึ่งรับผิดชอบติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เรื่องการขอติดตั้ง หรือสมัครใช้บริการ เขาจะใช้เราเหมือนเป็นลูกน้องเขาในการบันทึกข้อมูลการสมัคร ประสานงานติดต่อเรื่องอื่น ๆ ให้ ซึ่งเขาก็มีกระบวนการของเขาเอง แต่เขาจะมาใช้เราทำ เหมือนว่าเขาเป็นเจ้านาย ออกหาเงิน แล้วเราเป็นลูกน้องคอยสนับสนุนข้อมูล ซึ่งอันนี้ไม่จริงเลย บ้าสุด ๆ เกือบกันหมดแหละ ในนี้อะ เพราะเราก็มีส่วนในการหาลูกค้า เพราะลูกค้าที่สมัครผ่าน ช่องทางการขายผ่านสายโทรศัพท์ หรือ Telesales ก็มีไม่น้อย ซึ่งผลิตภัณฑ์และบริการที่ขายได้ก็เป็นความสามารถและผลงานของเราทั้งนั้น แต่พวกนั้นไม่คิดให้เกียรติกันแบบนั้น มองว่าเราด้อยกว่า เป็นอะไรที่ต่ำกว่า ก็เหมารวมกันไปอะไรประมาณนี้ ซึ่งมันไม่ใช่ก็คือเค้าก็ลดระดับตำแหน่งเราลงไปด้วย ก็ไม่รู้จะทำเพื่ออะไร พนักงานบริษัทเดียวกันแท้ ๆ อันนี้แหละที่เซ็งสุด ๆ ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ แล้วไงอะ ไม่มีพวกเรา ผู้บริหารจะให้บริการลูกค้าเองอะ ไม่มีพวกเรา สินค้าก็ขายไม่ได้ ไม่มีบริการให้ เราสำคัญขนาดนี้ ยังมีหน้า...เห็นมะ พูดแล้วมีน้ำใจ (เอ๊ะ, สัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม 2550)

ซึ่งข้อเสนอแนะของการลดความเครียดในการทำงานประเภทนี้ จากประสบการณ์ของคุณเอ๊ะแล้ว คิดว่า

. . . ข้อเสนอแนะหรือ พิจารณาบริษัทน่าจะมีกระบวนการในการตั้งรับอย่างชัดเจนในการต่อรองกับลูกค้าที่มีปัญหา และเพื่อเป็นการปลดปล่อยความรู้สึกของพนักงาน

ด้วย ว่าควรจะได้ตอบไปในลักษณะทิศทางใด ควรจะต้องปกป้องลูกน้อง เมื่อมีการร้องเรียนเกิดขึ้น ซึ่งหากสร้างความมั่นใจให้ลูกน้องได้ว่า เขาทำตามมาตรการที่ชัดเจนแล้ว พนักงานก็จะรู้ตัวเองว่า ผิด หรือ ไม่ผิด แต่ถ้า ไม่ชัดเจน เราก็ได้ตอบลำบาก และ เมื่อโดนร้องเรียน ก็จะไม่แน่ใจในการกระทำที่เกิดขึ้น บั่นทอนจิตใจกันมาก การที่เรารับมือลูกค้าได้ชัดเจนขึ้น การที่เราต้องเสียค่าใช้จ่ายไปในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า หรือ Customer Satisfaction ก็จะน้อยลง เป็นการประหยัดงบประมาณให้บริษัทได้อย่างดียิ่งด้วย. . . (เอ๊ะ, สัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม 2550)

บทวิเคราะห์

การได้สนทนากับคุณเอ๊ะในวันนั้น สิ่งหนึ่งที่สะท้อนออกมาจากความคิดของคุณเอ๊ะคือ เรื่องของความเหมาะสมกัน (Congruence) กล่าวคือ บุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อมต้องมีความเหมาะสมกัน ผู้มีความสนใจประเภทงานบริการย่อมเหมาะสมกับบุคลิกภาพของผู้ที่มีความสนใจในอาชีพประเภทนี้ มากกว่าบุคลิกของผู้ที่มีความสนใจอาชีพประเภทอื่น (Holland, 1973) ดังเช่นที่คุณเอ๊ะได้สะท้อนให้ฟังว่า “. . . ตำแหน่งอื่นวุฒิเราสู้ไม่ได้ ส่วนที่ได้ก็เป็นงานผู้ชายซะส่วนใหญ่ เทคนิคนี้ ช่างประจำพื้นที่ ช่างบำรุงรักษา เราไม่เป็น ไม่ใช่งานของเรา เราก็ตัด เหลือก็แค่นั้นแหละ. . . ” (เอ๊ะ, สัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม 2550)

สิ่งที่ผู้ศึกษาดังข้อสังเกตก็คือ การที่คุณเอ๊ะถูกหล่อหลอมว่า ความเป็นหญิงคืออะไร โดยระบบโครงสร้างของสังคม (Social Construction) นั้น ทำให้คุณเอ๊ะ ซึ่งถูกปลูกฝังถึงให้เห็นควรทำอะไรที่ผู้หญิงควรทำ ตั้งแต่เด็ก ๆ นั้น สร้างให้คุณเอ๊ะกลายเป็นตัวแทนภาพลักษณ์ของความอ่อนหวานที่ผู้หญิงพึงมีและเป็นเหตุผลให้เกิดเข้าใจว่า ตัวคุณเอ๊ะเองความเหมาะสมในการก้าวไปมีบทบาทในรูปแบบของงานบริการเช่นปัจจุบัน

ด้วยเหตุผลข้างต้น จึงไม่ใช่เรื่องน่าแปลกอะไร หากเราจะเห็นกลุ่มผู้หญิงจำนวนมาก รับเอาอุดมการณ์ความเป็นผู้หญิงภายใต้วาทกรรมที่มีขึ้นในสังคมไว้อย่างเหนียวแน่น พร้อมเจริญรอยตามรูปแบบที่สังคมกำหนดจนไม่รู้สึกละเลยอะไร และมองว่างานบริการก็เป็นส่วนหนึ่งของภาพลักษณ์ตัวแทนเนืองานของผู้หญิงในท้ายที่สุด

อย่างไรก็ดี การเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในงานบริการนั้น ไม่อาจปฏิเสธได้ว่าผู้หญิงเราจะไม่เหมาะสมแต่อย่างใดหากเทียบกับวาทกรรมสังคมที่มีต่อผู้หญิงเสมอมา ในทางกลับกัน กลับเป็นการปูเส้นทางให้ผู้หญิงเรามีพื้นที่ในการยืนหยัดเพื่อเก็บเกี่ยวรายได้และใช้ผลประโยชน์เหล่านั้นในการร่วมสร้างอำนาจต่อรองในสังคมที่อยู่ได้เช่นเดียวกัน โอกาสที่เปิดกว้างในงานบริการลูกค้าผ่าน

สายโทรศัพท์ จึงเสมือนเป็นบันไดก้าวแรกในการสร้างพื้นที่สาธารณะให้กับผู้หญิง แม้การกระโดดเข้าไปจับต้องชิ้นงานนั้น ๆ จะไปซ้ำรอยวาทกรรมที่มีต่อผู้หญิงก็ตาม

รายชื่อ 4 : คุณโอ

1. ข้อมูลทั่วไป : เล่าเรื่องส่วนตัว

โดยสังเขป : อายุ 34 ปี / อายุงาน 4 ปี / วุฒิ ปวส. ก่อนจบปริญญาตรีระหว่างทำงาน

การเข้ามาเป็นพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ของคุณโอเริ่มจากการเดินเข้ามาสมัครงานทั้ง ๆ ที่ส่วนตัวก็ยังไม่รู้จักขอบเขต หรือลักษณะของการทำงานในตำแหน่ง ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ นี้เท่าไร

... ไม่เลย ไม่เคยรู้จักมาก่อน งานอะไรหะ มันทเหมือนนั่งหน้าเคาน์เตอร์ และรับสายทั่วไปรีเปล่า แบบที่เรียกว่า โอเปอร์เรเตอร์ รีเปล่า เพราะพี่ไม่แน่ใจไง ตอนนั้นก็เริ่มหางานใหม่ ๆ เป็นงานไม่ประจำด้วย จบ ปวส. เองด้วยตอนนั้น มาสมัครเขาก็รับเลย ไม่บอกว่าทำอะไรยังงี้ พี่คิดว่าตอนนั้น เพราะเพิ่งก่อตั้งบริษัทด้วย และก็คงเพิ่งเริ่มสายงานนี้ด้วย เพราะเห็นเดินเข้ามาสมัครก็คนก็รับหมดเลย มีละกันไปหมด เหมือนว่าขาดบุคลากรนะ พี่คิดแบบนั้นนะ แล้วตอนนี้รุ่นบุกเบิก เหลืออยู่ไม่กี่คนแล้วออกไปยกระดับฐานเงินเดือนที่อื่นเยอะเลย แต่พี่ก็ติด ไปไม่ได้ ไม่รู้จะเอาวุฒิอะไรไปสู้ เราก็อยู่อย่างนี้ ก็สบายดี ทำไปเรื่อย ๆ เขาจ้างอยู่เราก็ทำไป ชินแล้วแหละ. . . (โอ, สัมภาษณ์, 11 มิถุนายน 2550)

2. ประสบการณ์ชีวิต : จินเข้ามาด้วยความบังเอิญ

ก่อนจะเข้ามาทำงานในตำแหน่ง พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ อย่างปัจจุบัน คุณโอเริ่มต้นการทำงานด้วยในตำแหน่งรับเรื่องเหตุเสียผ่านโทรศัพท์ของโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งมีความแตกต่างกับลักษณะการทำงานในปัจจุบันอยู่มากพอสมควร โดยเฉพาะในเรื่องของการให้บริการ

... ตอนแรกสนใจสมัครตำแหน่งงานอื่นนะ. . . แต่ก็ยังงี้ก็ได้ พี่เรียนจบไม่เลือกงานเท่าไร. . . จำได้ว่าพอสมัครเสร็จ เคื่ก็จะแจ้งผลเรียกกลับอีกครั้ง ซึ่งวันที่เขานัด

ให้เข้ามาเซ็นสัญญา ก็ไม่บอกนะว่าเป็นงานอะไร จนมาที่ฝ่ายบุคคลกรอกอะไรเสร็จ เขาก็พาไปแนะนำตัวกับฝ่ายสายงานนี้แหละ ซึ่งตอนนั้นเริ่มทำงาน รับเรื่องเหตุเสียผ่านโทรศัพท์ของโทรศัพท์สาธารณะก็ไม่เครียดเลย เพราะตอนนั้น เราไม่คิดว่าลูกค้าเป็นเจ้าชีวิตไง เลยไม่มีหรอกที่จะให้ลูกค้าเป็นใหญ่ หรืออาจเพราะลูกค้าโทรศัพท์สาธารณะด้วยมั้ง ก็จะเป็นเด็กโทรเล่นเป็นส่วนใหญ่ เราก็ด่ากระเจิงบ้างในบางครั้ง คือจริง ๆ ก็ทุกครั้งแหละ เพราะไม่มีการตรวจจับบทสนทนาที่พูดกับลูกค้าว่าเราให้บริการอย่างไร แต่สมัยนี้ ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ใช้ระบบนี้ ในการให้คะแนนการบริการของพนักงาน และมีผลถึงการขึ้นเงินเดือนและโบนัสปลายปีด้วย ... (โอ, สัมภาษณ์, 11 มิถุนายน 2550)

โดยส่วนตัวในตอนแรก คุณโอยังคงรู้สึกสนุกกับระบบการทำงาน แม้อาจจะมีเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เข้ามาทรมานใจบ้าง

... ตอนนั้นสนุกกว่า คือเราคุ่มเกมส์มากกว่า เพราะเราอยู่กับระบบไง เราว่าเขาทำอะไร เราว่าเขาอยู่ตู้ไหน เรารู้ทันเขา ถ้าเห็นมาเราก็ตะล่อมไว้ ประสานงาน เจ้าหน้าที่ช่างประจำพื้นที่นั้น ๆ ให้เข้าไปถึงตัว บางครั้งก็ทันเขา บางครั้งก็ไม่ทัน สนุกดี และเราก็อยู่กันเป็นก้อนกลุ่มใหญ่ด้วย. . . (โอ, สัมภาษณ์, 11 มิถุนายน 2550)

แต่เมื่อระบบการบริการเริ่มมีการเปลี่ยนแปลง การให้บริการมีการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้การทำงานในหน้าที่นี้มีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

... เมื่อ 4 ปี ก่อน มีการเปลี่ยนจากส่วนโทรศัพท์สาธารณะ มาเป็นศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์กลางของบริษัท หรือ Call Center มาตรฐานเพียบ กระดิกไม่ได้เลย ก็เลยเริ่มเครียด จนจะลาออกอยู่แล้ว แต่เมื่อผ่านมาได้ 2 ปี ก็เริ่มเข้าที่เข้าทางเลยอยู่ได้อย่างสนุก และมีความสุขดีตามอัตภาพ เหมือนที่เห็นตอนนี้ ถ้าถามว่าจะคิดเปลี่ยนงานมั๊ย ก็คงไม่แล้ว เป็นบ้าแล้ว แล้วก็สู้เด็กรุ่นใหม่ไม่ได้แล้ว ประสบการณ์งานด้านอื่นไม่มีเลย เป็นแต่รับสายเท่านั้น คงไม่มีใครเค้าเลือกแล้วแหละ. . . (โอ, สัมภาษณ์, 11 มิถุนายน 2550)

แม้ว่าการเปลี่ยนแปลงในช่วงแรก จะทำให้คุณโอค่อนข้างรู้สึกเครียดกับระบบงานเป็นอย่างมาก แต่ด้วยการปรับมุมมองและทำความเข้าใจในงาน รวมถึงภาพแวดล้อมของเพื่อนร่วมสายงาน ก็สามารถเปลี่ยนความคิดของคุณโอได้ขึ้นมาตามลำดับ

... ตอนแรกปรับตัวไม่ได้เลย ปรับตัวอยู่นาน 6 เดือนได้ สนุกบ้าง เศร้าบ้าง มันไม่ใช่เราทั้งหมด เราใจร้อน ปากร้าย แต่ต้องมารับฟังลูกค้าบ้าง ๆ หรือร้องเรียนเราก็ โห!! ไม่ไหวแล้วนะ การประสานงานด้านข้อมูลก็ไม่ได้ ถามอะไรก็ตันด้วยข้อมูล โอนไปไหน

ก็ปฏิเสธไม่ร่วมกันช่วยกันเลย ก็เลยมีข้อ และคิดอยากเลิกหลายครั้ง แต่ไม่มีทางไป แต่ตอนนั้นมันหมดเลยนะ ไม่เอา ต่อต้านเลย แต่ก็ต้องทน ไม่มีจะกิน จะอดดีได้ก็ มากน้อย ไข้มา แต่ตอนหลังก็อย่างที่บอก มันก้าวมาแล้วไง พอพ้นช่วงนั้นมา หมายถึง พ้นช่วง 2 ปีแรกที่อยากลาออกมากนะ ก็เริ่มรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสายงานได้ รับรู้ และเข้าใจลูกค้า เข้าใจว่าเพราะอะไร ต้องการอะไร และเราก็ค้นเคยมันแล้วกับสภาพ แบบนี้ เลยง่ายมากที่จะเข้าถึงเค้า ซึ่งตอนนี้ก็ถือว่าดีเลยนะสบายมากกับที่เป็นอยู่ เพื่อนดี สภาพแวดล้อมดีหัวหน้าที่ดี OK เลยค่ะ... (โอ๋, สัมภาษณ์, 11 มิถุนายน 2550)

ในความคิดของคุณโอ๋แล้ว คุณสมบัติที่สำคัญของการทำงานในตำแหน่งนี้คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงการให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ

... ส่วนตัวคิดว่าต้องทันกับข้อมูลเนื้อหา ณ ปัจจุบันที่จะต้องใช้ในงานบริการนั้น ซึ่ง ข้อมูลมีเยอะมาก ๆ ยิ่งตอนนี้ ทุกผลิตภัณฑ์เป็น convergence หมายถึง ทุกผลิตภัณฑ์ ต้องสามารถเชื่อมโยงบริการและสามารถใช้ผลิตภัณฑ์ร่วมกันได้หมดเพียงแค่คุณถือ โทรศัพท์มือถือของบริษัทเพียงชิ้นเดียว ก็รวมเหมาบริการอื่น ๆ ควบไปกับผลิตภัณฑ์ที่ ถืออยู่ในมือได้ และนั่นหมายรวมถึง การให้บริการ และการใช้บริการ ก็จะเชื่อมกัน ด้วย จึงทำให้ข้อมูลในการให้บริการหลากหลายมาก พนักงานจำเป็นจะต้อง กระตือรือร้นอย่างมาก ไม่งั้นแล้ว จะไม่ทันลูกค้า ซึ่งเดียวโดนร้องเรียนด้วยเรื่องไม่ เป็นเรื่อง อันนี้สำคัญนะ ถ้าไม่อย่างมีปัญหากับลูกค้า หรือการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า นี่ไม่ต้องพูดถึงเลย ถ้าไม่มีลูกล่อลูกชน ตามลูกค้าไม่ทัน โดนลูกค้าคุมเกมส์ ก็ตัวใคร ตัวมัน ซึ่งลักษณะนี้ที่ทีมงานดูแลพนักงานรับสาย ไม่ค่อยโปรดเท่าไร เพราะเขาต้อง มานั่งแก้ปัญหาให้เราแทน เพราะถ้าเราอึ้ง แล้ว ลูกค้าก็ขอเปลี่ยนคนแล้ว ไม่ เสียเวลากับเราแล้ว ทีมงานดูแลพนักงานรับสาย ก็จะเป็นบุคคลที่ลูกค้านึกถึงซะทุก ครั้งไป ซึ่งกรณีแบบนี้ เป็นข้ออ่อนของ ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์นะ และก็ อย่างสุดท้าย ต้องแม่นยำด้วยนะ ไม่ใช่ทันกับข้อมูลเนื้อหา ณ ปัจจุบันจริง ๆ นะแต่ ไม่เข้าหัว หรือเข้าไปอย่าง ถ่ายทอดไปอย่าง อันนี้ จุดจบของพนักงานคนนั้นเลยนะ เพราะท้ายที่สุดลูกค้าจะร้องเรียนด้วยเรื่องนี้เป็นสำคัญ ทำไมคนนี้ให้อย่าง อีกคนให้ อย่าง ซึ่งถ้าลูกค้าเสียโอกาสในโปรโมชั่นนั้นขึ้นมา รับรองว่าทั้งหน่วยงานฯ แน่นอน ... (โอ๋, สัมภาษณ์, 11 มิถุนายน 2550)

บทวิเคราะห์

กระบวนการสร้างผู้หญิงให้เป็นผู้หญิง ที่เพียบพร้อมไปด้วยคุณสมบัติในงานบริการ หรือ การสร้างอุดมการณ์ (Ideology) แห่งความเป็นผู้หญิงนั้น สร้างปัญหาให้คุณโอในตอนแรกที่ได้เข้ามาทำงานอยู่บ้าง แต่ด้วยการปลุกฝังและจำเป็นต้องนำทักษะเหล่านั้นมาใช้ในการ การเปลี่ยนรูปแบบนิสัยอารมณ์ร้อนและปากร้ายในตัวคุณโอ ให้เป็นผู้ให้บริการในแบบฉบับของผู้หญิงที่สายงานกำหนดนั้น จึงได้หล่อหลอมให้คุณโอพร้อมสำหรับงานบริการ และสามารถเปลี่ยนแปลงบุคลิกลักษณะการพูดจาสนทนากับลูกค้าได้ในที่สุด

... ตอนแรกรับไม่ได้เลย ปรับตัวอยู่นาน 6 เดือนได้ สกปรกบ้าง เศร้าบ้าง มันไม่ใช่เราทั้งหมด เราใจร้อน ปากร้าย แต่ต้องมารับฟังลูกค้าบ้าง ๆ หรือร้องเรียนเราก็ โห!! ไม่ไหวแล้วนะ... พอพ้นช่วงนั้นมา หมายถึงพ้นช่วง 2 ปีแรกที่อยากลาออกมากนะ ก็เริ่มรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสายงานได้... (โอ, สัมภาษณ์, 11 มิถุนายน 2550)

ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า อย่างไรก็ตาม สังคมไม่อาจลบภาพผู้หญิงไม่ให้ผูกติดไว้กับงานบริการได้ ซึ่งผู้หญิงเหล่านั้น ก็ไม่จำเป็นต้องมีบุคลิกแต่แรกเริ่มว่าต้องทำได้เช่นกัน เพราะท้ายที่สุดกระบวนการสร้างผู้หญิงจะเข้ามาจัดการกับบุคลิกและคุณสมบัติที่ขาดหรือเกินเหล่านั้นอีกทีเพื่อให้พร้อมเป็นผู้หญิงสำหรับงานบริการต่อไป และการสร้างผู้หญิงผ่านกระบวนการดังกล่าวนี้เอง ทำให้ภาพของผู้หญิงไม่สามารถหลุดจากวาทกรรม หรือภาพตัวแทนของความเป็นผู้เหมาะสมในงานบริการ ดังเช่นที่ประสบจนบางครั้งไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในปัจจุบัน และท้ายสุดการเลือกปฏิบัติระหว่างเพศเกี่ยวกับเนื้องานที่เหมาะสมนั้น ก็อาจตอกย้ำยึดติดกับมายาคติและความเชื่อเรื่องงานผู้หญิง และ งานผู้ชาย เช่นเดิม

ขณะเดียวกัน ด้วยวิยุตติที่เพิ่มมากขึ้นพร้อมกับสายงานดังกล่าว ประกอบกับการไม่มีความสามารถทางด้านอื่น เพราะสาขางานบริการแห่งนี้เป็นสาขาเฉพาะ จึงไม่ได้ใช้ทักษะด้านอื่นมากนัก เน้นที่การรับสายลูกค้าและให้ข้อมูลเพียงอย่างเดียว การต้องก้าวออกจากสายงานเพื่อไปแก่งแย่งอาชีพกับเด็กจบใหม่นั้น จึงไม่ใช่เรื่องที่จะเป็นไปได้ง่ายสำหรับคุณโอ ดังเช่นที่กล่าวให้ฟังว่า “... ถ้าถามว่าจะคิดเปลี่ยนงานมั๊ย ก็คงไม่แล้ว เป็นป่าแล้ว แล้วก็สู้เด็กรุ่นใหม่ไม่ได้แล้ว ประสบการณ์งานด้านอื่นไม่มีเลย เป็นแต่รับสายเท่านั้น คงไม่มีใครเค้าเลือกแล้วแหละ...” (โอ, สัมภาษณ์, 11 มิถุนายน 2550) และด้วยเหตุผลดังกล่าว คุณโอ จึงจำต้องเลือกที่จะทำงานอยู่ที่สายงานบริการแห่งนี้ต่อไป

รายชื่อ 5 : คุณแอล

1. ข้อมูลทั่วไป : เล่าเรื่องส่วนตัว

โดยสังเขป : อายุ 26 ปี / อายุงาน 4 ปี / ปริญญาตรี สาขาครุศาสตร์

สาวน้อยวัย 26 ปี ตรงหน้า กับทรงผมสีบรอนด์ตรงที่ดูจะยอดนิยมในสายงานแห่งนี้ นั้น ได้นั่งเล่าถึงประสบการณ์เมื่อก้าวแรกแห่งงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ที่ฟังด้วยน้ำเสียงสบาย ๆ ว่า การเริ่มต้นสายงานบริการแห่งนี้ สำหรับคุณแอลบัณฑิตสายครุมือใหม่แล้ว การที่รู้จักอาชีพนี้มาก่อน รวมถึงอยากมีงานทำทันทีหลังสำเร็จการศึกษานั้น เป็นกำลังหนุนที่ดีที่ร่วมผลักดันให้คุณแอลก้าวเดินบนเส้นทางแห่งนี้ โดยให้เหตุผลว่า เป็นอีกทางเลือกของอาชีพที่น่าสนใจ และนี่แหละ คืองานของผู้หญิงเราโดยแท้

... แอลจบมาเกือบ 5 ปีแล้วค่ะ แล้วก็มาทำที่นี่เลย คือแอลอยากมีรายได้มานานแล้ว แอลเข้ามาเรียนกรุงเทพฯ ก็ตอนปริญญาตรี ซึ่งก็ต้องรบกวนเงินที่บ้านส่งมาให้ใช้ เคยคิดว่าถ้าเรียนจบ จะทำงานแล้วส่งไปให้ที่บ้านบ้าง ก็เลยอยากมีเงินเดือนเร็ว ๆ ตอนได้เงินเดือนมาเดือนแรกก็คิดเลยแหละว่าจะใช้จ่ายอะไรดี ตอนนั้นขอแค่ได้งานก็พอแล้วค่ะ ทำอะไรนี่ก็เรื่อง เราทำได้ ไม่เกียจงานอยู่แล้ว อีกอย่างงานนี้ แอลก็เคยรู้มาจากเพื่อนบ้างแล้ว และนี่ก็งานผู้หญิง เลยไม่รู้สิว่าแปลกอะไร... (แอล, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2550)

2. ประสบการณ์ชีวิต : จินตนาการเห็นโอกาสที่เปิดกว้างสำหรับผู้หญิงแล้ว

ความรักในงานบริการ และความเชื่อมั่นในบุคลิกที่ตรงกับสายงาน ทำให้ตำแหน่งนี้ได้รับการพิจารณาจากคุณแอล ตั้งแต่แรกเริ่มที่ได้มีโอกาสหางาน "... แอลตรงเข้าหาตำแหน่งนี้เลยนะ รู้แน่นอนว่าเราได้แน่ ๆ เพราะเห็น ๆ อยู่ว่า เปิดรับสมัครตำแหน่งนี้ทุกบริษัท และงานบริการเป็นอะไรที่แอลชอบ แอลชอบงานบริการเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว คิดว่าทำได้แน่นอน..." (แอล, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2550)

ก้าวแรกของการทำงานในตำแหน่งนี้

เมื่อได้เริ่มสัมผัสกับเนื้องานบริการสาขานี้ ความกดดันที่ประสบในแต่ละวัน ทำให้คุณแอล ได้มุมมองที่แตกต่างไปจากเดิมเมื่อแรกรับรู้ถึงความหมายของงานบริการก่อนหน้านี้

... งานนี้โดนกับโดนอย่างเดียว ลูกค้าแรง เหนื่อย แต่เราโต้ตอบไม่ได้ แอลและเพื่อน ๆ ใจเย็นอย่างเดียวเลย นับถือเลยนะ พี่ ๆ ที่เค้าจบบทสนทนาแรง ๆ และขอร้องเรียนของลูกค้าได้เนี่ย เก่งจริง ๆ เพราะงานนี้ไม่ถ่วงนะ พี่ ๆ แต่ละคนเก่ง ๆ ทั้งนั้น ไม่เก่งจริงและไม่รักจะทำจริง อยู่ไม่ได้ ตอนแรกแอลเข้าใจว่างานบริการคือเราให้บริการเค้า ไม่เคยคิดว่าต้องมารับอารมณ์เค้าอย่างนี้ด้วย... (แอล, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2550)

การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์ของบริษัท ถือเป็นกลยุทธ์สำคัญสำหรับการเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ที่ดีในความคิดของคุณแอล ที่ทำให้การรับมือกับลูกค้าเป็นเรื่องง่าย

... งานนี้นะ แอลว่า ตรงนี้ มันมีหลายอย่างนะ เราต้องชวนขวนขวายหาอย่างข้อมูลผลิตภัณฑ์ หรืออะไรก็ตาม ในการรับมือลูกค้าเองด้วย เราต้องใส่ใจกับเนื้องาน กระตือรือร้นตลอดเวลา มันจะมีข้อมูลอยู่ในหน้าฐานระบบข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ อยู่แล้ว พนักงานต้องเปิดหน้าฐานข้อมูลเหล่านั้น รวมถึงแนวคำตอบในการแก้ปัญหาด้าน เทคนิคเบื้องต้น พื้นฐานเบื้องต้นแบบง่ายของการซ่อมบำรุงรักษา ทั้งโทรศัพท์ และ อินเทอร์เน็ต เน้นข้อมูลบริการประเภท บริการหลังการขายเป็นหลักก็พอ พอเข้าไปดูบ่อย ๆ มันจะรู้ และชินคำตอบไปเอง ถ้าไม่เข้าไปเปิดไปหา ก็จะไม่รู้... (แอล, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2550)

สำหรับ คุณแอลแล้ว ผู้หญิงจะเป็นเพศที่ได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ ในการเข้ามามีส่วนร่วมสำหรับงานในตำแหน่งนี้ "...คิดว่าตำแหน่งนี้ผู้หญิงเยอะ จากที่รู้สิก็กะพี่ คือ มันมีผู้หญิงโดยส่วนมากเข้ามาสมัครนะ เหมือนมันเป็นอะไรของผู้หญิงนะ เป็นงานผู้หญิงอะ..." (แอล, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2550)

การเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ที่ดีสำหรับในความคิดของคุณแอล นั้น ต้องมีความรักในเนื้องานที่มากพอ เพื่อเป็นรากฐานความพร้อมในการเตรียมรับมือกับปัญหาและอุปสรรคที่จะเข้ามาในงาน

... ต้องรักการบริการอย่างมาก เพราะ ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ มันเป็นเหมือนกับ ถ้าเปรียบจริง ๆ ก็ กระโถนดี ๆ นี่เอง ลูกค้าทุกคนต้องมาระบายอารมณ์ใส่อารมณ์ที่นี้ เพราะติดต่อกันไม่ได้ คิดว่าเป็นแบบนี้แหละ ต้องมาระบายที่นี้ เพราะงั้น ต้องมีความอดทนสูง ไม่กระด้างกระเดื่องกับลูกค้า เก็บอารมณ์ได้ดีเยี่ยม ไม่ใจร้อนควรต้องใจเย็นมาก ๆ... (แอล, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2550)

น้ำเสียงที่อ่อนนุ่ม และอ่อนหวาน ก็เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ไม่อาจละเลยได้ ในการเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ที่ดี

... แต่ก็มีบางทีนะ เพื่อนผู้ชายเคยสมัครไป เค้ไม่รับผู้ชายเลย คือเขาเหมือนบอกกลาย ๆ ว่า เค้อยากได้น้ำเสียงนุ่ม ๆ เพราะ ๆ เค้เหมือนจะเน้นอยากได้ผู้หญิงมากกว่าอะไรทำนองนี้ะ ก็เลยคิดว่าน้ำเสียงก็น่าจะมีส่วนนะ คือมันเหมือนเป็นจิตวิทยาในแง่เสียงที่ไว้ใช้พูดกับคน ประมาณนี้ะ แอลคิดว่าอย่างนั้นนะ...

(แอล, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2550)

สำหรับคุณแอลนั้น การที่ขอบพูดคุยโทรศัพท์ ชอบเจรจาพาที ได้สร้างความคุ้นเคย และไหวพริบดีในการโต้ตอบรวมถึงการจับประเด็นคู่สนทนาปลายสายได้เป็นอย่างดี ซึ่งเอื้อประโยชน์อย่างมากในงาน "... ส่วนตัวคิดว่าแอลเหมาะนะ อย่างแรกเลย คือแอลเป็นคนชอบคุยโทรศัพท์ ชอบคุยกับคนอื่น จะได้ว่าเค้คิดยังไง และงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ก็ใช้ไหวพริบดีด้วยนะ ในการตอบคำถามลูกค้า ว่าเราจะแก้ปัญหายังไง..." (แอล, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2550)

แม้ความรักในงานและไหวพริบเรื่องส่วนตัวจะเป็นแรงขับเคลื่อนที่ดี แต่ไหวพริบในงานและความสามารถในการแก้ปัญหาในงาน ก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งในเนื้องานบริการ ซึ่งเป็นอุปสรรคที่สำคัญสำหรับ คุณแอล ที่ประสบอยู่ ณ ขณะนี้

... ตัวเองคิดว่าทำได้ แต่ดีไม่ดี มันก็อีกเรื่องนึง ซึ่งระบบการทำงานจะเป็นตัววัดระดับความสามารถ ซึ่งตอนนี้ แอลกำลังลำบากเลยพี่ ผลประเมินไม่เข้าตา อุปสรรคในงานก็มากเหลือเกิน ตอนนี้ตัวเองก็ถูกลดระดับชั่วคราวจากการเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ มาเป็นพนักงานรับสายโทรศัพท์ส่วนกลางสำนักงานใหญ่ ที่คอยนั่งรับโทรศัพท์เพื่อให้ข้อมูลด้านอื่น ๆ แทน จำพวก รายชื่อพนักงาน ชั้นปฏิบัติงาน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่โทรเข้ามาที่แค่นั้น อาจจะช่วยให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์บ้างอย่างที่ทำในศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์เป็นครั้งคราว แต่อย่างว่า แอลความสามารถไม่ถึงไง แคใจรักคงไม่พอ... (แอล, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2550)

และเมื่อสอบถามว่า โอกาสจะได้กลับเข้ามาเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์อีกหรือไม่ คุณแอลกล่าวอย่างเข้าใจในระบบของเนื้องานดี และสามารถทำใจรับสภาพที่เป็นอยู่ขณะนี้ได้

... ก็ในเมื่อมันมีผลวัดระดับระบุออกมาแล้ว การที่จะได้กลับเข้าไปก็เป็นเรื่องไม่ถ่วงนัก ถึงแม้เราอยากจะทำแต่ที่อยู่อีกต่อไปก็อาจจะเป็นผลดีก็ได้ แต่พอหลุดมาก็ไม่รู้

จะไปสมัครอะไรต่อ สาขาที่จบมาก็ไม่ได้ไปต่อยอดตั้งแต่แรกเริ่มเรียนจบ ก็เลยไม่อยากจากไป แต่ก็เป็นเรื่องปกติที่สายงานต้องวัดระดับความสามารถในงานของพนักงานก็ต้องยอมรับสภาพไป แต่ก็แอบหวังนะว่าจะได้กลับเข้าไปอีก เพราะคนก็ขาดอยู่ แอลมั่นใจในระดับหนึ่งว่า หากหาเด็กใหม่มาทำไม่ได้ เดี่ยวแอลก็ได้กลับเข้าไป แต่ก็ต้องถูกเฟ้นเจ๋งความสามารถมากกว่าคนอื่นเท่านั้นเอง. . . (แอล, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2550)

สำหรับคุณแอลแล้ว ในสังคมการทำงานบริการแห่งนี้ การได้พูดคุยปรับทุกข์ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์หลากหลายของลูกค้าที่พนักงานแต่ละท่านต้องรับสายในแต่ละวันนั้น เป็นการบำบัดความเครียดที่ดียิ่ง และสามารถทำให้กลับมานั่งเผชิญหน้ากับความเครียดเหล่านั้นต่อไปได้

... ถ้าปัญหากับเพื่อน ๆ ในสายงานไม่มีนะ เพราะมันต้องทนสภาพของลูกค้าทั้งหมด การที่จะมานั่งว่ากัน หรือกระทบกระทั่งกันเนี่ยะ ไม่ค่อยมีให้เห็น ส่วนใหญ่จะนั่งนินทาลูกค้าแสบ ๆ ที่เจอในสายมากกว่า ว่าเป็นจิ้น-เป็นจี้ แสบอย่างจิ้น-อย่างจี้ประมาณนี้อะ แบบด่ากราดเลยก็มี คือลับหลังลูกค้าประเภทร้องเรียนทั้งหลาย มันก็เฮงซวยสำหรับเราแหละ เรื่องมาก เข้าใจยาก. . . แล้วก็จะประมาณว่า ชื่นเจ๋งมัยทำลูกค้าจ้อยสนิท ร้องเรียนไม่ดูตาม้าตาเรือ คือบางทีบริษัทฯ ไม่ได้ผิด ผู้ใช้นะแหละ ที่ทำผิด แล้วทำข้ออ้างไม่ได้ หรือร้องเรียนกะให้มันเนียน ๆ ประมาณเนี่ยะ พวกที่โวกว่าหรือเป็นพนักงานขั้นเทพปราบเซียนลูกค้าร้องเรียนนั้น ก็แจกแจ่งชะลูกค้าเจียบสนิทเลย แล้วก็เฮฮากันไป. . . แล้วค่อยเหนื่อยใจอีกทีเมื่อต้องรับสาย ส่วนใหญ่เป็นพวกเราก็จะเป็นแบบนี้แหละ ไม่เครียดใส่กันเอง. . . (แอล, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2550)

ในขณะที่ ความนิ่งเฉยไม่เข้าแก้ปัญหาของกลุ่มพี่เลี้ยงระดับหัวหน้างาน (Supervisor) หรือทีมงานดูแลพนักงานรับสาย กลับเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในตัวพนักงานรับสายโดยตรง และอาจถึงขั้นกล้ำประเมนและเพิกเฉยต่อความสามารถของการเป็นพี่เลี้ยงที่ดีได้เช่นกัน

... ส่วนกับพวกพี่ ๆ ระดับหัวหน้างานเนี่ย ก็แล้วแต่ เป็นบางคน คือถ้าเค้ากดดันเรามาก ๆ หรือแก้ปัญหาให้เราไม่ได้ ก็จะเป็นแบบ...คือก็ไม่ค่อยปลื้มเค้าเท่าไร แค่นั้นเอง แต่ก็ได้อะไรมา เพราะท้ายสุดเราก็ต้องพึ่งเค้าอยู่ดี และเค้าก็มีสิทธิ์ประเมนเราด้วย แต่ถ้าพี่แก ไม่ไหวจริง ๆ เอาเปรียบน้อง ไม่ช่วยน้อง เห็นแก่ทางรอดตัวเอง ไม่รับเรื่องลูกค้าหนัก ๆ ที่ร้องเรียนเข้ามาแบบที่เรารับมือไม่ไหวแล้ว หรือ ไม่เหมาะจะเป็น คือ

เป็นพวกเรายังจะดีซะกว่า อันนี้ก็ไม่เครพเลยก็มี เพราะการประเมินอิงกับผลลัพธ์ของปริมาณสายและการแก้ปัญหาลูกค้าในสายอยู่แล้ว ถ้าทำดี คือได้งานเป็นไปตามเป้าหมาย รับจำนวนสายได้ตามมาตรฐานสายงานที่ตั้งเป้าไว้แล้ว ก็ต่างคนต่างอยู่เท่านั้น ไม่ต้องมายุ่งเลย ประมาณนั้นะ ซึ่งก็พอมีอยู่บ้าง แต่แอลยังไม่แรงพอพวกนั้นหรอก ก็เลย ไม่มีอะไรอะ ปกติ (แอล, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2550)

3. โอกาสและความก้าวหน้าของอาชีพ: เส้นทางที่ไม่ได้โรยด้วยกลีบกุหลาบ

สำหรับคุณแอล แม้การก้าวขึ้นมายืนในระดับที่สูงขึ้นในสายงานแห่งนี้ จะไม่่ง่ายนัก แต่หากมีความสามารถและทักษะรอบด้านที่เหมาะสมอย่างดีเยี่ยมแล้ว โอกาสและจังหวะเวลา ก็อาจอยู่ใกล้แค่เอื้อมเช่นกัน

... ความคาดหวังหรือ ถ้าเก่ง ข้อมูลคุณปึก ข้อมูลเยอะ รอบรู้และรอบด้าน คุณอาจได้ไปอยู่ฝ่ายสนับสนุนหลังบ้าน หรือ Back Office ซึ่งทำหน้าที่ผู้ตรวจสอบคุณภาพสายของข้อมูลที่พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ให้กับลูกค้า เช่น ความถูกต้องแม่นยำในการสนทนา เป็นต้น ซึ่งจะมีการบันทึกคะแนนให้ในแต่ละหัวข้อ เช่น น้ำเสียง การให้ข้อมูล ว่าวกไปวนมามั้ย การจับประเด็น ถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้าที่ต้องการสอบถามมั้ย และอื่น ๆ อีกเป็นหัวข้อ ๆ ไป ซึ่งหากไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานเหล่านั้น จะมีผลในการประเมินความสามารถในการทำงานของพนักงานท่านนั้นต่อไปด้วย เหมือนกับที่แอลโดนคาดโทษอยู่ในตอนนี้ละ... (แอล, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2550)

แต่บ่อยครั้งที่การใช้เส้นสาย มักจะมาควบคู่กันกับตำแหน่งที่รอตรงหน้า

... แต่ตรงนั้นมันก็ไม่่ง่ายนะ เพราะมันขึ้นอยู่กับว่าเราเก่งแค่ไหนด้วย มันต้องดูหลาย ๆ อย่างด้วย คืออาจต้องมีผู้ใหญ่สนับสนุนด้วย คือมันก็มีบ้างอยู่แล้วแหละ ไม่งั้นใครก็ขึ้นได้ทั้งนั้นสิ คือยังงี้ดีหละ บางคนเค้าโดดเด่นกว่าเห็น ๆ แต่ไม่มีเส้นนะ ซึ่งทุกคนก็เข้าใจ นั่งกันเป็นร้อย ๆ ขึ้นได้ทุกคนมีหวัง ไม่มีคนรับสายพอดี จริงปะ แต่ท้ายสุดเค้าก็ต้องเก่งด้วยแหละ... ถ้าถามความรู้สึกแอลนะ แอลรู้สึกนะว่า มันน้อยยดยย พี่ เพราะเรื่องของอายุงาน ความเก่ง ถึงจะเป็นระดับหัวหน้างานได้นะพี่ และกว่าจะได้เป็นผู้จัดการแผนกอีก โอ้ย ยากกกก... (แอล, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2550)

คุณแอลได้เล่าให้ฟังต่อว่า บ่อยครั้งที่พนักงานรับสาย เลือกตัดสินใจที่จะไม่ก้าวต่อไปในระดับที่สูงขึ้นในงานบริการด้านนี้ ด้วยเหตุผลหลักของความเครียดและความไม่แน่ใจในการลงหลักปักฐานที่สายงานบริการแห่งนี้

... แอลชอบพ็อย์คนหนึ่ง แต่จำชื่อไม่ได้แล้ว คนนั้นนะ เก่ง เก่งมาก ถามอะไรรู้หมด ไม่รู้ยุ่มย่ามก็ปี่แล้วไม่แน่ใจ แต่เขาเข้ามาก่อนแอล ซึ่งตอนนั้นย้ายไปแล้ว ย้ายไปเลย ไปอยู่ฝ่ายฝึกอบรมของบริษัท ซึ่งเค้าก็เป็นผู้ฝึกอบรมด้านงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์โดยตรง หน้าที่คือคอยสอนน้องใหม่ ๆ ที่เข้ามา เพื่อให้เป็นพนักงานรับสายของบริษัท โดยเฉพาะ ซึ่งตอนนั้นพี่เค้าก็เป็น พนักงานรับสายเนี่ยแหละ และก็ได้รับการเสนอชื่อให้เป็นระดับหัวหน้างานดูแลพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ แต่เค้าไม่ขอรับเพราะวางแผนว่าจะไม่อยู่แล้ว ไม่รู้เหมือนกันว่า สายงานเค้ารู้จักก่อนล่วงหน้าเลยจุดด้วยวิธีนี้หรือเปล่าเนะ เป็นไงมาไงไม่รู้ รู้อีกทีก็เปลี่ยนสายงานเลย ไม่เกี่ยวข้องกับการรับสายลูกค้าอีกเลย แต่เนื่องจากเพื่อนร่วมงานเก่าก็คนกันเองนะ เลยเสนอตัวควบตำแหน่งเป็นผู้ฝึกอบรมให้น้องใหม่ที่จะเข้ามาในสายงานนี้ไปด้วยเลย เพราะพี่เค้ามีประสบการณ์ตรง พูดแล้วก็คิดถึง ตอนนั้นเครียด ตอนนี้อยากดีกว่าแล้ว ก็ยินดีด้วย. . . (แอล, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2550)

เมื่อเล่าถึงตรงนี้ ความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้าในอาชีพนี้ ไม่ใช่เรื่องสำคัญอีกต่อไปแล้วสำหรับคุณแอล การทำงานด้วยความสบายใจและไม่เพิ่มความเครียดให้ตัวเองนั้น ดูจะเป็นหนทางที่เธอได้เลือกแล้วนั่นเอง

... คาดหวังมัยเหวอ ไม่ค่อยแล้วแหละ ก่อนไม่โดนลดระดับก็ยังโอเคนะ แต่ตอนนี้มันก็ไม่ใช่ว่าจะเหมือนเดิมทั้งหมด เพราะก็ทำให้เห็นว่า เราจะยึดเกาะอยู่กับที่นั่นมันก็ไม่ใช่ เพราะแอลต้องโดนวัดระดับความสามารถควบคู่ตลอดเวลาไปด้วย แล้วเกิดได้กลับเข้าไป แต่โดนดั่งรอบ 2 เนี่ย คงหนวกกว่านี้แน่ แล้วเกิดต้องอยู่ไม่ได้จริง ๆ ตอนนั้นปัญหาคงไม่ใช่แค่นี้ มันคงมีมากขึ้นตามไปด้วย เลยเริ่มคิดบ้างแล้วเหมือนกัน ก็ว่าจะลองให้อีกตัวเองหางานอื่นไปด้วย ซึ่งหากได้กลับเข้าไปทำก่อนหน้าจะได้งานใหม่ ก็ทำไปก่อน และก็คงจะเริ่มหางานนั้นควบคู่ต่อไปด้วย แล้วจะยังงัยค่อยตัดสินใจอีกที คือถ้าจะเริ่มก็ต้องรีบแล้ว 25 แล้ว เดี่ยวคู่แข่งจะเยอะ เดี่ยวจะยุ่งอะ ... (แอล, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2550)

บทวิเคราะห์

จะเห็นได้ว่า ด้วยความชื่นชอบส่วนตัวและความสนใจในงานบริการเป็นพิเศษสำหรับคุณแอลนั้น ไม่แตกต่างไปจากผู้หญิงทั่วไปในรูปแบบวาทกรรมของสังคมไทยที่ได้ให้นิยามและระบุวาทกรรมในความเป็นผู้หญิงว่าเป็นเพศที่เหมาะสมและรักในการบริการ จนนำมาซึ่งการถูกปลูกฝังให้คล้อยตามพร้อมยอมรับในวาทกรรมเหล่านั้นให้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน

สิ่งหนึ่งที่ผู้ศึกษาเห็นได้ชัดจากความเป็นผู้หญิงที่รักในงานบริการตามวาทกรรมของสังคมสำหรับคุณแอลแล้ว คุณแอลยังทุ่มเทอย่างเต็มที่และคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเธอจะเหมาะสมกับงานและความรับผิดชอบเหล่านั้นได้อย่างดีที่สุด จึงไม่ใช่เรื่องแปลกอะไรที่ท้ายที่สุดความไม่สามารถก้าวไปตรงจุดที่ผู้หญิงสมควรทำได้ดีจะทำให้คุณแอลรู้สึกไม่มั่นคงในความสามารถของผู้หญิงที่มีตามแบบอย่างวาทกรรมสังคมที่เธออยู่ และเป็นเหตุให้คุณแอลยังคงเฝ้ารอโอกาสในการพิสูจน์ตัวเองอีกครั้งในฐานะผู้หญิงที่สมบูรณ์แบบในงานบริการเหล่านั้นด้วย

กระนั้น หากมองถึงโอกาสที่แท้จริงที่สายงานบริการแห่งนี้หยิบยื่นให้ ก็คงไม่อาจปฏิเสธได้ว่า งานที่ได้ชื่อว่าเป็นงานสำหรับผู้หญิงเช่นงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์นี้ พร้อมเป็นบันไดก้าวแรกสำหรับผู้หญิงทุกคนให้ได้มีโอกาสสร้างรายได้และปฏิบัติเนื้องานตามแบบฉบับที่ผู้หญิงเราคุ้นเคยอยู่แล้ว แม้การหาประสบการณ์ในงานบริการดังกล่าวจะไม่สามารถต่อยอดไปเติบโตในสายงานอื่น ๆ ได้โดยง่ายก็ตามที่

รายชื่อ 6 : คุณแอ๋ว

ลมพัดเย็น ๆ จากแอร์ตัวใหม่ในส่วนห้องนั่งเล่นสำหรับผ่อนคลายของพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ในวันนั้น สร้างบรรยากาศการเริ่มต้นสัมภาษณ์คุณแอ๋วได้อย่างไม่น่าตึงเครียดมากนัก

1. ข้อมูลทั่วไป : เล่าเรื่องส่วนตัว

โดยสังเขป : อายุ 34 ปี (แม่ ลูก 2) / อายุงาน 5 ปี / ปริญญาตรี สาขามนุษยศาสตร์

คุณแอ๋ว คุณแม่ลูกอ่อนวัย 34 ปี ผู้ต้องร่วมรับภาระช่วยแบ่งเบาภาระเลี้ยงครอบครัว โดยเริ่มเข้าทำงานเป็นธุรการประจำการอยู่ในพื้นที่ปฏิบัติการรอบนอกของโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน

ซึ่งภายหลังได้ยุบตัวลงด้วยเหตุผลทางสภาวะเศรษฐกิจ ณ ขณะนั้น และต้องอยู่ในสภาวะที่ต้องเลือกว่าจะก้าวต่อไปพร้อมกับบริษัท ในสายงานอื่น หรือ สิ้นสุดการทำงานโดยรับชดเชยเงินเดือนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 แต่ด้วยภาระ ณ ขณะนั้น ความคิดในการออกมาเตะฝุ่น ดูจะไม่มียุติพลมากพอ การเริ่มสายงานบริการในครั้งนั้นจึงเริ่มขึ้นด้วยความไม่สมัครใจในโอกาสและทางเลือกที่ได้รับ

2. ประสบการณ์ชีวิต : โอกาสไม่ได้มีไว้ให้เลือกเสมอไป

ในขณะที่หลายต่อหลายคน ยินดีที่จะนอนรอโอกาส บ้างก็ยินดีที่จะออกไปหาโอกาส บ้างก็ยินดีที่จะพลาดโอกาส แต่สำหรับคุณแม่ลูกอ่อน อย่างคุณแฉ่ว โอกาสที่วิ่งเข้าหากลับไม่ได้ สร้างความน่ายินดีแม้แต่น้อย แต่ด้วยภาระและหน้าที่ของการแบ่งเบาหาเลี้ยงครอบครัว ความอดอยากจึงมีอิทธิพลมากกว่าการเลือกหรือไม่เลือกรับโอกาสอย่างแน่นอน

... ตอนแรกที่เรา เราได้รับโอกาสเข้าไปร่วมงานศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ความคิดแวบแรก เรากำลังจะโดนบีบออกกรีปเล่าเนีย เนื่องจากส่วนงานเดิม แฉ่ว ๆ ว่า ถูกยุบไปแล้ว ก็คงต้องระเห็จไปตามที่ต่าง ๆ ก่อน แต่นี่บริษัท ส่งเราไปสายงานนี้ ... แล้วเราจะทำยังไงต่อ โอกาสนี้ไม่รับได้มัย แล้วจะเอาอะไรกิน สุดท้ายก็ต้องยอมรับ ที่จริงงานด้านบริการถูกโรคกับผู้หญิงวัยเด็ก ๆ ยิ่งเพ็งจับ ยังหัวอ่อนอยู่ เนื่องจากน้องเพ็งจับยังไม่เลือกงาน และวางโครงสร้างการทำงานมากนัก. . . (แฉ่ว, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2550)

ด้วยเหตุที่ส่วนงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ มีความต้องการบุคลากรเป็นจำนวนมาก คุณแฉ่ว จึงได้รับตำแหน่งนี้โดยหมดโอกาสเลือกงาน

... ตอนแรกอยากจะทำไปอยู่ใกล้บ้าน แต่บริษัท ไม่ได้เสนอทางเลือกให้ แต่จับให้มาลงที่สายงานนี้เลย เนื่องจากปริมาณเยอะ ทุกคนที่อยู่ในภาวะโอนย้ายแบบเดียวกัน ส่วนใหญ่ก็ถูกจับมาลงที่นี้เช่นกัน โดยที่ไม่ได้ถามความสมัครใจ มาแบบสายฟ้าฟาด มาทำตรงนี้เลยแหละ. . . (แฉ่ว, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2550)

เมื่อถามต่อว่า บริษัท คาดหวังหรือไม่ที่จะต้องประสบปัญหาการลาออกในท้ายที่สุดของเหล่าพนักงานโอนย้าย หรือทั้งหมดนั้นเป็นเพียงแนวทางในการจำกัดบุคลากรที่มีอยู่เพื่อความอยู่รอดในช่วงวิกฤตของเศรษฐกิจ ณ ขณะนั้น

... ในส่วนที่คาดหวัง คือว่า เขาไม่ได้คาดหวัง คือให้เรามาก่อน ใครอยู่ไม่ได้ก็ไปเอง ซึ่งบริษัทไม่ได้มีนโยบายที่จะจ้างคนออกแต่ถ้าสมัครใจนั้นก็อีกเรื่อง ซึ่งมันเป็นที่ยอมรับ

กันอยู่แล้วว่าพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ทำงานกันเครียดมากแล้วถูกกดดันจากลูกค้าสูง เวลาทำงานกันสัก สอง-สามเดือน ก็ลาออกกันไป จะเหลือก็แต่พวกที่ไม่มีที่ไป อย่างพี่ ภาระมากก็เลยไปไหนไม่ได้ แต่มันจะใช้นโยบายมัยพี่มองว่าคงไม่ทั้งหมด แต่สถิติมันบอกอยู่ว่าการลาออกสูง และการที่บริษัทฯ จับมาลงที่นี้มันก็น่าจะเป็นเรื่องของการวัดดวงกันไปเพื่อความอยู่รอดด้วย อยู่ได้ก็โอเค ร่วมงานกันต่อ แต่หากอยู่ไม่ได้ มันก็เกิดจากการตัดสินใจของคุณเองแล้ว. . . (แอ้ว, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2550)

3. เมื่อเริ่มเนื้องาน: ความอึดอัดที่มาพร้อมทัศนคติในงานที่เริ่มเปลี่ยนไป

ขณะที่เพื่อนร่วมรุ่นหลาย ๆ คนมองไม่เห็นถึงโอกาสที่บริษัทฯ หยิบยื่นให้ในครั้งนั้น หากแต่ลองทำความเข้าใจและยอมรับก็สามารถเปลี่ยนความคิดของคุณแล้วได้ในที่สุด และความจริงที่ได้กับโอกาสที่ได้มาในครั้งนั้น ด้วยภาระและหน้าที่ของคนหาเลี้ยงชีพ วิฤตตรงหน้าก็อาจเปลี่ยนเป็นโอกาสได้เช่นเดียวกัน การยอมรับเงื่อนไขต่าง ๆ ในงานจึงเริ่มขึ้นทีละย่างก้าวของความอึดอัดที่ตามมาอย่างต่อเนื่องเช่นกัน

หลายคนมักจะมอง การรวบรัดสนทนากับลูกค้าเป็นมารยาทไม่ควรและสร้างความอึดอัดในงาน แต่สำหรับ คุณแอ้วแล้ว การจัดการกับเวลาเหล่านั้น สร้างทัศนคติเชิงบวกอีกแบบให้กับคุณแอ้ว โดยขัดแย้งกับหลาย ๆ เหตุผลอื่นโดยสิ้นเชิง

... พี่เป็นคนใหม่ การเร่งรีบในการสนทนาเป็นเรื่องที่น่าอึดอัดมาก เพราะด้วยเนื้อหาและข้อมูลที่ได้รับได้อย่างจำกัดด้วยเรื่องของเวลา กว่า 2 ปีเลยแหละ ที่เนื้องานเหล่านั้นซึมซับเข้าไปเรื่อย ๆ และเกิดความเคยชินในที่สุด แม้ไม่ตั้งใจและไม่กระตือรือร้นในช่วงแรก แต่ด้วยลักษณะของงานนั้นฝึกให้เราเป็นคนที่ไม่เินยในเรื่องข้อมูลเป็นอย่างดี และเรื่องการจัดการกับเวลาก็เป็นอีกเรื่องที่สายงานบริการแห่งนี้ ฝึกให้พนักงานทุกคนเป็น และหน้าที่ของเรา คือ ต้องจัดการกับเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดนี้ให้ได้ จริงอยู่การตัดบทลูกค้าเราไม่สมควรทำ และเราก็พยายามไม่ทำเช่นนั้นด้วย เราจึงต้องพยายามให้ข้อมูลที่ครอบคลุมและเป็นประโยชน์รวมทั้งตอบโจทย์ลูกค้าให้ได้มากที่สุดในเวลาจำกัดนั้นให้ได้ด้วย ซึ่งหมายความว่า เวลาเรารับสายลูกค้า ประโยคแบบนี้จะต้องตอบแบบนี้ พูดแบบนี้ คือจะต้องรับสายลูกค้าให้ได้วันละ 80 สาย ทุกคนที่ทำงานตรงนี้ต้องทำงานแข่งกับเวลา และควบคุมลูกค้าให้ได้ ต้องรับแรงกดดันจาก

ลูกค้าอย่างมืออาชีพ พี่ว่านี่คือสิ่งที่สายงานนี้สอนให้เราเป็น นี่ก็อาจเป็นอีกเรื่องที่เราเห็นชัดเจนนะ... (แอ้ว, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2550)

ด้วยระบบที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมพนักงานนั้น คุณแอ้วยอมรับว่าสร้างความอึดอัดไม่น้อยต่อรูปแบบการทำงาน จนกลายเป็นหนึ่งในสาเหตุหลัก ๆ ของการขาดบุคลากรในท้ายที่สุด... พอมาที่นี้ ที่นี้หวับวมเลยเพราะทุกอย่างมาอยู่ที่ตัวเอง มีระบบควบคุมเวลา ว่าจะต้องรับสายให้ได้เท่าไร พักกี่โมง เขาเรียกระบบบริหารจัดการเวลา เข้างาน-ออกงาน-ขาด-ลา-มาสาย-พักเที่ยง หรือระบบบริหารเวลาเบ็ดเสร็จ แล้วแต่ละวันพนักงานแต่ละคน ก็พักทานข้าวไม่ตรงกัน ควบคุมเวลาการเข้างาน-ออกงาน ก็ไม่ตรงกัน บ้างเข้างานเวลานี้ พักเวลานี้ บางวันพัก 11 โมง บางวันพัก บ่าย 3 มั่นก็ไม่ใช่เป็นกะ เวลารับสายจะมีระบบตรวจสอบคุณภาพสาย หรือ ระบบที่ควบคุมการเข้าไปแอบฟังการให้บริการของพนักงาน เพื่อให้คะแนนรวมถึงหักคะแนนหากการให้บริการไม่ตรงตามมาตรฐานและข้อระเบียบการสนทนาที่ระบุ ซึ่งจริง ๆ แล้วกับลูกค้าเราไม่ค่อยเครียด จะเครียดกับระบบที่มาควบคุมเรามากกว่า เพื่อนพี่หลายคนเลยที่เข้ามาด้วยกัน โบกมือลากันไปก็หลายคนแล้ว... (แอ้ว, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2550)

การเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะเข้ามามีบทบาทได้ การปลูกฝังและขัดเกลาให้เป็นไปตามคุณสมบัติและบุคลิกภาพที่เหมาะสมนั้น จึงเปรียบเสมือนการสร้างคนใหม่เพื่อให้มารองรับงานนี้อย่างแท้จริง

... เรื่องบุคลิกภาพเนี่ย ในความคิดพี่นะคะ คือต้องปรับเปลี่ยนใหม่ทั้งหมด ที่พี่ว่าทั้งหมด เพราะถึงแม้แต่ละคนเราจะมีคุณลักษณะและบุคลิกภาพไม่เหมือนกัน ดี ด้อย ต่างกัน แต่เมื่อมาอยู่ที่นี่ คุณต้องระลึกอยู่เสมอว่า คุณต้องพัฒนาแต่ส่วนเด่น ๆ ดี ๆ เท่านั้น ด้อย ๆ เนี่ยเลิกพูดถึง ที่นี้มีการสอนใช้เรื่องคำพูดซึ่งจะใช้เข้าหลอมให้เราเป็นไปในแบบที่สายงานต้องการ คุณจะเป็นอะไรก็ช่าง แต่ที่นี้คุณต้องสวมบทบาทนี้แล้วอย่างนี้ มันจะไม่เรียกว่าเปลี่ยนทั้งหมดได้อย่างไร ใครมีบุคลิกภาพที่จำเป็นในสายงานอยู่แล้วก็ง่ายหน่อยไม่ต้องฝึกมาก แต่ใครที่บกพร่อง ก็ต้องใส่ใจอย่างหนัก อย่างเรื่องพื้นฐานเช่น น้ำเสียง ติดเหนือก็หมดกัน อ้าว! นี่พูดจริงนะ เพราะจะรับสายไปเหนือไป ลูกค้าก็จะติงแล้วว่า บริษัทฯ หมาดทางคัดเลือกคนเข้าทำงานแล้วหรอ เอาคนเหนือมารับสายอยู่ได้ คือการพูดโทรศัพท์ มันต้องชัดเจนไง แบบที่ลิ้นไก่สั้นหรืออะไรก็ได้ที่ทำให้การสนทนาไม่ลื่นไหลในน้ำเสียงเนี่ยโดนหมด จากนั้นก็ต้องใส่ใจความนุ่มในน้ำเสียงลงไป จะห้วนหรอ เดี่ยวลูกค้าตีประเด็นว่าแข็งใสอีก ท้ายสุดก็จะใช้มาตรฐานประโยคสนทนามาจับผิดพนักงาน หากไม่พูดตามประโยคนี้ ตัดคะแนน

หากเลียงประโยคแต่ความหมายดี ลูกค้าโอเค ก็ผ่าน แต่จะโดนตักเตือนว่าข้ามมาตรฐานไป คือเราต้องใช้มาตรฐานบทสนทนาเริ่มต้น และจบท้ายด้วยน้ำเสียงสุภาพ คือทั้งหมดจะถูกตรวจจับหมด. . . เคยมีการฝึกใหม่ทั้งหมดเพื่อให้เราเหมาะที่จะเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์มากที่สุด อยู่ไปเรื่อย ๆ เราก็ถูกกลืนถูกสอนให้เป็นแบบนั้นไปเอง สอนให้ต้องอ่อนหวาน สอนให้ต้องพูดเพราะ สอนให้ต้องยอมคน และต้องคุมลูกค้าให้อยู่. . . โอ้ย! จิปาถะ ถึงจะเพื่อความอยู่รอด แต่บอก ณ ตอนนั้นเลย พี่คงอยู่ไม่ทน รออย่างเดียวว่าเมื่อไหร่เท่านั้น. . . (แอ๋ว, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2550)

ความน่าอึดอัดอีกอย่างในงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ คือการแอบตรวจจับพฤติกรรมการพูดจาสนทนากับลูกค้าโดยผ่านระบบตรวจสอบคุณภาพเสียงและเนื้อหาการสนทนา ซึ่งในความคิดส่วนตัวของคุณแอ๋วแล้ว ไม่ต่างอะไรกับการลิดรอนสิทธิส่วนตัวในส่วนบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แม้จะเป็นไปด้วยระเบียบของการควบคุมในการปฏิบัติหน้าที่ก็ตาม

. . . อีกเรื่องทีพี่อยากจะพูดออกไปดัง ๆ ว่าสุดจะรับแล้วก็ตามที่ คือเรื่องการแอบตรวจจับพฤติกรรมการพูดจาสนทนากับลูกค้าโดยผ่านระบบตรวจสอบคุณภาพเสียงและเนื้อหาการสนทนา คือมันเกินไปมัย ถ้าเทียบกับการทำงานในรูปแบบโรงงานปกติ คือพี่ก็โตแล้วอะนะ การที่จะมานั่งพูดประโยคเดิม ๆ แบบหุ่นยนต์ทุกวัน มันก็ใช่ที่ แล้วเรารู้ว่า เลี่ยงการพูดจาแบบนี้ ผลของงานมันก็ออกมาดีเหมือนกัน แต่เหมือนมันจะเป็นประเด็นไปทั้งหมด เพราะเค้าก็จะอ้างว่า มันเป็นประโยคที่มีคะแนนให้ หากไม่พูดคะแนนส่วนประโยคนั้นก็จะหายไป ก็ดี! ทำกับเราเหมือนเด็ก ๆ ก็ไม่ต่างกัน แต่ก็อดตะหงิดใจไม่ได้ว่า อันที่จริงการทำงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์มันจำเป็นต้องถูกลิดรอนสิทธิกันมากขนาดนี้เลยหรือ แต่ก็เข้าใจนะ ถึงแม้จะอึดอัดอยู่ก็ตามที เพราะหากเทียบความเป็นจริง คุณพูดอะไรไป แล้วไม่มีหลักฐาน มันก็เชื่อถี่ยาก หากลูกค้าร้องเรียนมาเราพูดแย้ง ฝ่ายตรวจสอบมาเปิดฟังย้อนหลัง ก็จะได้เป็นบทลงโทษที่เข้าใจกันทั้ง 2 ฝ่าย ไม่ใช่ฝ่ายตรวจสอบจะตั้งหน้าตั้งตาจับผิดซะเมื่อไหร่ แต่เพื่อให้เกิดพัฒนาการในการบริการกับทุกคน ก็ไม่เป็นไร เติบโตรับไว้. . . (แอ๋ว, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2550)

แม้การเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ อาจต้องถูกลิดรอนสิทธิส่วนตัวไปบ้าง แต่ในขณะเดียวกันก็สอนคุณแอ๋วให้รู้จักอดกลั้นในทุกเรื่องที่ต้องเผชิญ

. . . เรื่องความอดทนนี่มาก ๆ เลย อดทนทั้งระบบทั้งลูกค้า โดยส่วนตัวแล้วไม่ชอบให้ใครมาเข้มงวด แต่ด้วยมันซึมซับมั่ง เราก็ต้องเรียนรู้ที่จะอดทน คิดเสมอว่ามึงงานทำมี

เงินใช้ เลยไม่รู้ท้ายที่สุด มันคือความอดทนหรืออดกลั้น แต่จนถึงขณะนี้ พี่ว่าพี่ก็เย็นลงเยอะ... (แอ๋ว, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2550)

แม้งานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ จะเป็นกรอบลักษณะงานแบบวันจบวัน และคลุกคลีกับเพื่อนร่วมงานในพื้นที่ที่รับผิดชอบไม่วุ่นวายกับเพื่อนพนักงานส่วนงานอื่น แต่สำหรับคุณแอ๋วแล้ว การได้เปิดโลกทัศน์และเรียนรู้ส่วนงานอื่น ๆ พร้อมแ่งมุมบริษัทฯ ในรูปแบบที่ไม่เคยได้สัมผัสก็ดูจะเป็นสิ่งที่น่าปรารถนากว่ามาก

... เราทำงานตรงนี้ รับสายแล้วจบไปวันต่อวัน ไม่มีงานค้าง แต่เราก็จะได้รู้ข้อมูลอยู่แค่นี้ เราไม่ได้เจอโลกภายนอก ถ้าเราไปทำงานด้านนอกที่มีโอกาสได้เห็นธุรกิจ อะไร มันก็น่าจะดีกว่า จะว่าไปรูปแบบการทำงานด้านบริการนี้ ค่อนข้างเคร่งครัดกับเรื่องการจำกัดของเวลามาก มันทำให้เราไม่สามารถแวบไปดูกิจกรรมต่าง ๆ หรือ หาประสบการณ์ด้านนอกหน่วยงานได้ง่ายนัก เพราะแม้แต่จะเข้าห้องน้ำก็ยังต้องเข้าระบบเพื่อกดเลือกปุ่มพักไม่เกินกี่นาที ระบบมันจะฟ้องทุกกริยาและการกระทำของพนักงาน มันไม่ใช่เรื่องง่ายเลยนะ ฉะนั้นเวลาส่วนตัว ก็คือหลังเลิกงานไปแล้ว แต่มันก็ดีที่ไม่มีงานค้าง จบเป็นวัน ๆ ไป... (แอ๋ว, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2550)

ข้อดีของงานบริการด้านข้อมูลสอนให้พนักงานเป็นผู้รอบรู้ในทุกอย่างของผลิตภัณฑ์บริษัทฯ ก็จริง แต่ไม่สามารถถ่ายทอดทักษะด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นและต้องการในงานทั่วไปได้เช่นกัน ความก้าวหน้าในอาชีพงานสายอื่นจึงอาจดูริบหรี่เต็มทีหากเกิดการเปลี่ยนงานในที่สุด

... ก็คือ มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ทุกอย่างของบริษัท ไม่ว่าลูกค้าจะมีปัญหาอะไร ต้องตอบลูกค้าได้หมด รู้เหมือนเปิด รู้ไปหมด แต่ไม่ชำนาญ แล้วเรื่องความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเนี่ย มันจะไปได้สายนี้สายเดียว เพราะเรามีประสบการณ์ด้านนี้ด้านเดียว ถ้าไปทางอื่นมันยาก อย่างพี่คุยกับเด็ก ๆ ที่เพิ่งจบมาหรือไม่ว่ารุ่นเล็กรุ่นใหญ่เนี่ย ก็ไม่ค่อยมีใครสนุกับมันนะ แต่ส่วนใหญ่บางคนเขาชินแล้วก็จะไม่รู้สึกอะไร แต่สำหรับคนที่อยากจะก้าวหน้า อยากจะไปอยู่ที่อื่น คิดว่าการทำงานตรงอื่นจะได้ประสบการณ์มากกว่า เพราะอยู่ที่นี้ก็รู้เฉพาะผลิตภัณฑ์ของบริษัท มันก็อาจจะโตในสายงานได้เท่านั้น รีบเล่าไม่รู้ แต่เมื่อคิดว่าต้องออกไปทำงานบริษัทอื่นก็คงไม่พ้นทางสายบริการลูกค้าอยู่ดี เนื่องจากเราไม่มีประสบการณ์พื้นฐานทั่วไปด้านอื่น ๆ เป็นข้อพิจารณาให้เค้า แต่เรามีมาตรฐานในการรับโทรศัพท์ ความใจเย็น ความอดทน ซึ่งก็แค่ไปฝึกเรียนรู้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทแห่งใหม่นั้นเท่านั้นเอง... แต่ก็มีเหมือนกันนะที่ว่าเกริ่น ๆ ไว้ว่าจะอยู่แค่สองปีแล้วจะออกไปเรียนรู้งานอื่น แต่ไม่ย้ายหรอกนะ ช่วงนั้นเมื่อต้องตัดสินใจจะออกมันจะมีช่องโหว่ทางด้านอาชีพให้ต้องนึกคิดอย่างรอบคอบ

อีกที เพราะฉันนี่พี่แนะนำเลยนะ ต้องไปเลย ไม่ต้องลังเล หรืออยู่นานเพราะยังอยู่
ยิ่งจม อ้าว! นี่พี่พูดจริง ๆ นะ เพราะหากไม่ไป ประตูนันก็จะปิดลงแคบลงไปทุกที
ท้ายสุดเราก็จะรู้เด็กจบใหม่ ๆ ไม่ได้เลย แต่ถ้าจะอยู่กับงานบริการไปตลอดมันก็อีก
เรื่อง. . . (แอ้ว, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2550)

เป็นเรื่องแปลกที่สายงานนี้มีสถิติการเที่ยวเข้า-ออก ค่อนข้างสูง ซึ่งคุณแอ้วมองว่า
ประเด็นน่าจะมาจากการที่สายงานนี้ไม่สามารถให้อาชีพที่แน่นอนได้นั่นเอง

. . . อย่างที่บอกว่าเขาจับพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์เยอะเพราะเขาขาด
คน แต่ก็เห็นว่ามีคนมาสมัครสายงานนี้เรื่อย ๆ แต่ก็ออกเรื่อย ๆ ถามพี่เนี่ยส่วนตัวเลย
มองว่า แรงบีบของชีวิตจำกัดความอดกลั้นของลูกค้าก็ส่วนหนึ่ง อีกส่วนที่สำคัญคือ
เด็ก ๆ เค้ารู้ว่า การเติบโตในงานมันไม่มีไป อยู่ไปก็ดักดาน นี่พูดกันเปิดอกเลยนะ มัน
ไม่เจอบรรยากาศ ค่าแรงก็ต่ำในความคิดเค้า เพราะงานมันไม่สวยหรู ไม่ได้ไปนั่งลอยหน้า
สวยงามอย่างปกติเค้า อุดมอยู่ก็แต่กับเพื่อนหน้าเดิม ๆ คืออนาคตน้องดูมันจะมีดมัว
อายุยังน้อยเลยไปคว้าโอกาสกันข้างหน้า ไปดูสิ ที่ออก ๆ ไปนะ สมัครตำแหน่งอื่น
ทั้งนั้น ถ้าได้ตำแหน่งเดิมก็เรียนต่อ อันนี้ไม่ได้พูดลอย ๆ นะ เพราะที่พี่รู้จากปากเด็ก ๆ
เค้า ก็ 4-5 คน แล้ว ประมาดนี้กันทุกคน. . . (แอ้ว, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2550)

คุณแอ้ว กล่าวเพิ่มเติมว่า งานด้านบริการนี้ ได้ขัดเกลาทักษะพื้นฐานคุณภาพ
และมอบน้องพนักงานได้เป็นอย่างดี รวมถึงประสบการณ์ในการสร้างจิตวิทยาในงานกับ
ลูกค้าก็เช่นกัน

. . . ถูกแล้ว เราต้องมีจิตวิทยากับลูกค้า ถ้าลูกค้าถามอะไรที่ไม่เกี่ยวข้อง เราก็
พยายามตัด แต่ต้องตัดอย่างมีมารยาท นี่ก็เป็นอีกหนึ่งทักษะที่สายงานนี้พยายาม
ปลูกฝังให้เราเป็นเพื่อพร้อมในการเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์อย่าง
มืออาชีพในวันข้างหน้า. . . (แอ้ว, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2550)

เป็นที่น่าสังเกตว่า งานบริการด้านนี้ อายุไม่เป็นอุปสรรคเท่าที่ควร แต่อุปสรรคที่
แท้จริงในความคิดของคุณแอ้วแล้วกลับเป็นความท้อในวุฒิภาวะทางอารมณ์ต่อเนื้องานมากกว่า

. . . คือถ้าถามถึงอายุนะคะ หลายคนไม่ใช่วัยรุ่น ส่วนใหญ่ก็คือคนที่ทำงานบรรจุเป็น
พนักงานประจำกันอยู่แล้ว ซึ่งเขาอาจรู้สึกว่าเขากำลังก้าวลงกันหรือเปล่า พี่ว่ามีส่วน
อย่างมากที่เขาจะรู้สึกท้อ คือตอนเขาทำงานอยู่พื้นที่ปฏิบัติการภายนอกสำนักงาน
ใหญ่ ชีวิตเขามีความสุขมาก เลือกรออยู่ใกล้บ้านได้ ไม่มีระบบตรวจสอบ จากที่สบาย
มากมาอยู่ที่เคร่งครัดและถูกจับตามาก แล้วข้อมูลทุกอย่างต้องแม่นยำ แล้วมีระบบ
ตรวจสอบพฤติกรรมมาให้บริการมาตรวจจับอีก คือจริง ๆ แล้วด้วยวัยวุฒิของเรา

มันก็มีส่วนบ้างแต่เมื่อไม่รู้ในงาน เราก็ยอมต้องเข้าหาเด็กกว่าที่รู้งานมากกว่าเราอยู่แล้ว แต่เรื่องเนื้องานนี่สิ อารมณ์รุ่นเราแล้ว โดนบีบบังคับนี้ มันอยู่ยากนะ มันเหมือนทำใจยังไม่ได้มากกว่า เรื่องอายุมันแค่ทางอ้อมแล้วแหละถ้าเทียบกันนะ. . . (แอ๋ว, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2550)

ในขณะที่ความเครียดเป็นปัจจัยหลักต่ออุปสรรคในงาน แต่ความเครียดของลูกค้าต่อข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่เค้าใช้บริการอยู่นั้น กลับเป็นแรงกระตุ้นให้คุณแอ๋วใส่ใจและรักในงานบริการมากขึ้น

. . . ส่วนของลูกค้าไม่ค่อยเครียดเท่าไร เราเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เราต้องระลึกถึงว่าเราเป็นตัวแทนของบริษัท ตอบลูกค้าตามความเป็นจริงแล้วแก้ปัญหาของลูกค้าให้ได้ ลูกค้าบางคนที่มาด่าเราเสีย ๆ หาย ๆ เราก็ไม่ได้สนใจอะไรตรงนั้นมาก ตราบใดที่เราสามารถแก้ปัญหาให้เค้าได้ มันเป็นหน้าที่อยู่แล้ว ท้ายสุดเค้าก็จะรู้ว่าเราแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปแล้ว ถึงเค้าไม่โทรมาขอบคุณหลังจากที่ด่าไปแล้วอะนะ แต่เราก็รู้ว่าเราทำอะไร ถ้าเรารู้หน้าที่ว่าต้องบริการ เราจะไม่โกรธและไม่โหลูกค้าหรอก. . . (แอ๋ว, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2550)

เมื่อเริ่มคำถามว่าการที่ผู้หญิงและผู้ชายที่ได้เข้ามามีบทบาทของพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์นั้น มีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด คุณแอ๋วได้ร่วมวิเคราะห์ให้ฟังไว้ดังนี้

. . . ผู้ชายที่สามารถเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ได้นั้น ต้องเป็นผู้ชายที่มีความละเอียดรอบคอบ ใจเย็น ก็เหมือนกับผู้ชายที่ทำงานธุรการ ซึ่งส่วนน้อยที่ผู้ชายจะทำงานตรงนี้ได้ เพราะส่วนใหญ่ที่เขาจับเป็นผู้หญิง เพราะผู้หญิงมีความอดทนสูง มีความละเอียดสูง พุดจาไฟเราะ น้ำเสียงจะน่าฟังกว่า ผู้หญิงจะถูกจับให้มาอยู่ตรงนี้มากกว่าผู้ชายแน่นอน. . . (แอ๋ว, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2550)

และเมื่อถามต่อว่าผู้ชายบุคลิกและอุปนิสัยแบบใด ที่จะสามารถทนและอยู่กับระบบระเบียบที่น่าอึดอัดดังที่กล่าวมานั้น ได้นานและปรับสภาพได้โดยง่าย โดยจากประสบการณ์ที่พบเห็นมา คำตอบที่ได้รับสร้างความประหลาดใจและติดจะสนเท่ห์ในความคิดไม่น้อย “. . . ผู้ชายแท้ ๆ ห่าม ๆ จะอยู่ไม่ได้นานหรอกค่ะ ส่วนใหญ่จะต้องออกตุงตุง หรือมีบุคลิกค่อนข้างไปทางผู้หญิงอย่างชัดเจน ถึงจะอยู่ได้. . .” (แอ๋ว, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2550)

หลังจากพูดคุยครั้นแรกถึงสิ่งดี ๆ ที่ได้เรียนรู้ในงานเพียงชั่วระยะหนึ่ง คุณแอ๋วก็เริ่มเกริ่นต่อไปเรื่อย ๆ อีกครั้งโดยครั้งนี้ น้ำเสียงติดจะตัดพ้อในที่ว่า แม้คุณค่าในตัวพนักงาน จะไม่ใช่ประเด็นสำคัญสำหรับบริษัทฯ นัก แต่บริษัทฯ เองก็ไม่สามารถปฏิเสธได้ว่า เหล่าพนักงานบริการ

ลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์นั้น มีความจำเป็นและเป็นที่ต้องการอย่างมากในการเป็นหน้าด่านเพื่อรองรับเรื่องและข้อเสนอแนะจากลูกค้าที่ติดต่อเข้าโดยตรง “... ก็ยังเป็นที่ต้องการอยู่ เพราะเป็นด่านสำคัญที่จะให้ลูกค้ากับบริษัท เข้าใจกัน เป็นหน้าตาของบริษัทเลย ถ้าพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ตอบไม่รู้เรื่อง เขาก็มองว่าบริษัท นี่แย่...” (แอว์, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2550)

การที่ทุกขั้นตอนการทำงานต้องผูกติดกับระบบ รวมถึงถ้อยคำสนทนาที่ถูกกำหนดขึ้นเป็นมาตรฐาน ไม่สามารถเลียงประโยคกับลูกค้าได้ในบางกรณีนั้น บ่อยครั้งจึงมักถูกมองว่าแค่ทำตามที่กำหนดไม่ต้องใช้ความสามารถอะไรก็ทำงานได้ การเปรียบเทียบความสามารถในงานและให้ค่าของงานจึงเหลื่อมล้ำกันอย่างเห็นได้ชัด

... เขาก็มองว่าเป็นงานที่ไม่ต้องใช้ความสามารถอะไรเลย หรือใช้ไม่เยอะ เพราะทุกอย่างเขามีไว้ให้ตอบตามนี้ ข้อมูลตามนี้ แต่จะมาสร่างสรรค์อะไรก็น้อยมาก พี่ว่าเขาต้องการแค่ให้เราตอบคำถามลูกค้าให้ได้มากที่สุดเท่านั้น คิดว่าเขาไม่ได้ต้องการปัญญาชน ขนาดนั้น... (แอว์, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2550)

คุณแอว์กล่าวอย่างน้อยเนื้อดำใจต่อไปว่า การทำงานด้านการให้บริการข้อมูลผ่านสายโทรศัพท์นั้นสร้างความเครียดและแรงกดดันเป็นอย่างมาก แต่ค่าที่บริษัท ให้กลับมองว่าเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการตอบรับข้อมูลจากลูกค้าโดยมีข้อมูลที่จัดเตรียมให้ไว้เรียบร้อยแล้ว การเปรียบเทียบเนื้องานและให้ความสำคัญของงานจึงเป็นประเด็นที่ตามมา ซึ่งท้ายสุดก็ส่งผลถึงสวัสดิภาพและสวัสดิการของพนักงาน ในท้ายที่สุด “... ส่วนรายได้ ได้เท่านี้ก็ถือว่าเหมาะสมกัน ถ้าเทียบกับสิ่งที่เป็นอย่างจริง ตอนนั้นก็ปกติ ประมาณ 11,500 บาท...” (แอว์, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2550)

แต่เมื่อถามกลับไปว่า การเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ก็น่าจะสบายในความเป็นจริง และระบบที่มีก็น่าจะเอื้อประโยชน์ต่อการทำงานนั้น คุณแอว์แทบกรี๊ด และกล่าวที่เล่นที่จริงว่า “... ไม่มีใครบอกหรอก ว่าพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เป็นงานสบาย เขาบอกเป็นแดนนรกกันทั้งนั้น...” (แอว์, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2550)

บทวิเคราะห์

สำหรับคุณแอว์ คุณแม่ผู้มีภาระหน้าที่ในแต่ละวันและจำเป็นต้องดิ้นรนเพื่อความสุขสบายของครอบครัว รวมถึงการฝากฝังชีวิตการทำงานไว้กับหน้าที่ที่ควรจะต้องให้ฐานะและความสะดวกสบายในวัย 30 กว่านี้นั้น มองว่างานบริการที่ต้องคอยรองรับอารมณ์ลูกค้า รวมถึงต้องหมด

อิสรภาพในการทำงาน หรือแม้แต่ถูกลิดรอนสิทธิส่วนตัว (Human Rights) จากการถูกตรวจสอบพฤติกรรมในการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่ไม่อาจจะยอมรับได้โดยง่าย หากแค่เพียงได้รับโอกาสในการเลือกสถานที่ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถและตัวตน รวมถึงวิถีชีวิตที่มีแล้ว แม้งานนั้นจะยังไม่สามารถสร้างความร่ำรวยในอาชีพในอนาคตอันใกล้ได้แต่ก็ยังเป็นเรื่องที่ดีที่ยังได้รู้สึกว่าเป็นเราที่เลือกแล้วที่จะฝากชีวิตกับงานนั้น แต่ด้วยความจำเป็นและสถานการณ์ที่ไม่อาจตั้งรับได้ทันการเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในงานบริการเพียงเพราะสังคมให้ค่าผู้หญิงเราว่าเป็นเพศที่เหมาะสมกับงานบริการนั้น จึงสร้างความกดดันและโอกาสในการเลือกงานของคุณแฉ่วไม่น้อย

อย่างไรก็ดี แม้คุณแฉ่วจะไม่เห็นด้วยกับการที่ผู้หญิงถูกเลือกให้เป็นเพศที่เหมาะสมในงานบริการ แต่ก็อดไม่ได้ที่จะสะท้อนความคิดเห็นเรื่องความเหมาะสมระหว่างเพศ และคุณสมบัติที่จำเป็น ที่เหมาะสมในงานดังกล่าวออกมา เช่น

... ผู้ชายแท้ ๆ ห่าม ๆ จะอยู่ไม่ได้นานหรอกค่ะ ส่วนใหญ่จะต้องออกตุงตุง หรือมีบุคลิกค่อนข้างไปทางผู้หญิงอย่างชัดเจน ถึงจะอยู่ได้. . . หรือ. . . ส่วนน้อยที่ผู้ชายจะทำงานตรงนี้ได้ เพราะส่วนใหญ่ที่เราเป็นเป็นผู้หญิง เพราะผู้หญิงมีความอดทนสูง มีความละเอียดสูง พุดจาไพละ น้ำเสียงจะน่าฟังกว่า ผู้หญิงจะถูกจับให้มาอยู่ตรงนี้มากกว่าผู้ชายแน่นอน. . . (แฉ่ว, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2550)

ซึ่งทุกความคิดเห็นที่สะท้อนออกมานั้น ไม่ต่างอะไรกับการร่วมตอกย้ำว่าทกรรมเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้หญิงกับงานบริการในสังคมไทยอยู่ดี นี่จึงอาจเป็นอีกเหตุผลหนึ่ง ที่คุณแฉ่วยอมปรับทัศนคติเกี่ยวกับความเหมาะสมของผู้หญิงที่มีในงานบริการ และสามารถยอมรับได้ในที่สุด

รายชื่อ 7 : คุณอ้อม

1. ข้อมูลทั่วไป : เล่าเรื่องส่วนตัว

โดยสังเขป : อายุ 28 ปี (โสด-พี่สาวคนโต) / อายุงาน 4 ปี / ปริญญาตรี มนุษยศาสตร์-เอกภาษาญี่ปุ่น

สาวสวยจากรั้ววงโค มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่งแถบธนบุรี ในสาขาทางด้านมนุษยศาสตร์ เอกภาษาญี่ปุ่น ที่คุ้นเคยทั้งจากความชอบส่วนตัวและตามสาขาที่ได้ร่ำเรียนมา ปัจจุบันได้สร้างรายได้ที่มั่นคงและการยอมรับในสังคมที่เปิดกว้างของตลาดแรงงานที่มีทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อร่วมเป็นฟันเฟืองหลักในการดำเนินธุรกิจระดับมหาชน ที่เปิดรับการ

ลงทุนระดับสากลในธุรกิจโครงข่ายโทรคมนาคมแห่งนี้ “... ตัวเองชอบแล้วก็สนใจภาษาญี่ปุ่นไง ก็เลยเลือกเรียนทางด้านนี้ แล้วอีกอย่างก็คิดว่าตอนนี้ ถ้าเรารู้ภาษาที่ไม่ใช่เฉพาะภาษาของเราน่าจะมีทางเลือกและโอกาสในการทำงานมากกว่าคนอื่น ๆ นะ...” (อ๋ม, สัมภาษณ์, 23 สิงหาคม 2550)

คุณอ๋ม มีพี่น้อง 2 คน สำหรับการเป็นพี่สาวคนโตของน้องสาว ด้วยวัยที่ใกล้เคียงกัน ทำให้การดูแลดูจะไม่เป็นภาระหนักสักเท่าไรสำหรับคุณอ๋ม

คุณอ๋มไม่ปฏิเสธว่า การเป็นผู้ที่จะยืนหยัดในสังคมปัจจุบันได้ ต้องมีอำนาจควบคู่ไปกับความสามารถในตัวที่โดดเด่นที่ต้องมากพอสำหรับการที่สังคมจะพร้อมมองข้ามวิถีชีวิตธรรมดาและเป็นที่จับจ้องของสังคมให้หมดไป ซึ่งการได้มาซึ่งโอกาสเหล่านั้นไม่ถ้ายนักหากสังคมไม่เปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมในพื้นที่แห่งโอกาสเหล่านั้น จึงไม่ใช่เรื่องแปลกที่พื้นที่ที่คุณอ๋มได้รับข้อเสนอในการเข้าไปมีส่วนร่วมในงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ โดยได้รับค่าตอบแทนเริ่มต้นในระดับค่าครองชีพที่น่าพอใจและมากพอที่จะเทียบเท่ากับระดับปฏิบัติงานในสาขาวิชาชีพชั้นสูงสาขาอื่น ๆ การเริ่มต้นชีวิตพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์จึงเริ่มต้นนับหนึ่งตั้งแต่วันนั้นเป็นต้นมา

2. ประสบการณ์ชีวิต : งานที่มอบโอกาสและสร้างรายได้ที่ดีในปัจจุบัน

ด้วยตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ที่เปิดกว้างสำหรับกลุ่มผู้สำเร็จการศึกษาใหม่รวมถึงคุณอ๋มนั้น นับเป็นการต้อนรับก้าวอย่างที่สำคัญยิ่งของคุณอ๋มในการก้าวเข้ามาสู่ตลาดแรงงานเมื่อสำเร็จการศึกษาอย่างเต็มตัว และเพื่อพิสูจน์ความสามารถในงานต่อสถานการณ์บทบาทหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลงไปนั้น การคว้าโอกาสในงานดังกล่าวนี้ จึงถือเป็นเรื่องที่ทำหายอย่างยิ่งในความรู้สึกของคุณอ๋ม ณ เวลานั้น

... ส่วนตัว มีเพื่อนแนะนำให้มาสมัครงานที่นี่ พอได้รับการเสนอให้ทำงานดังกล่าวมาตั้งแต่ต้น คือโดยส่วนตัว ไม่ได้คาดหวังว่าจะมาสมัครงานในตำแหน่งนี้ แต่โอกาสตำแหน่งนี้มันเปิดให้ ซึ่งเด็กจบใหม่นะคะพี่ ใครจะมาสมัครเลือกงาน เพราะไปที่ไหนส่วนใหญ่ตอนนี้มันก็ตำแหน่งนี้ไปหมดแล้ว และที่สำคัญคือบริษัทนี้เป็นองค์กรที่มั่นคงและรายได้ดีอย่างที่บอก จบมาจึงงานทำ มีเงินใช้ ทำไมจะไม่เอาล่ะคะพี่ หนูก็ใช้ว่าจะเล่นตัวเลือกงาน โอกาสงานมาตรงหน้ามีเงินเดือนรอให้ใช้ เด็กจบใหม่ ณ ตอนนั้นก็คิดว่าไว้อยู่แล้วละ ความสามารถทางภาษาหนูก็มีทำไมงานแค่นี้จะทำไมไม่ได้ทำไมต้องมัวมาเลือกงาน... (อ๋ม, สัมภาษณ์, 23 สิงหาคม 2550)

การที่มีงานมาเสนอให้ทำ คุณอุ้มจึงตัดสินใจเลือกทำงานนี้ ส่วนหนึ่งเพราะความน่าสนใจ และอีกส่วนที่สำคัญคือรายได้จากงานประเภทนี้ ซึ่งสำหรับคุณอุ้มแล้ว ความสำคัญอย่างหลังเป็นเหตุผลหลักในการตัดสินใจเข้าไปมีบทบาทในการให้บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ซึ่งคุณอุ้มได้ให้เหตุผลทั้งทำไว้อย่างน่าคิด ว่า

... เรื่องงานก็เรื่องหนึ่ง เรื่องรายได้ค่าครองชีพก็เรื่องหนึ่ง คนเราอาจเลือกทำงานด้วยเนื้องานที่พอใจ แต่โดยส่วนตัวแล้ว งานที่ให้ค่าตอบแทนที่ดี และสามารถให้ความมั่นคงกับตัวเองได้ ดูจะเป็นเหตุผลที่น่าสนใจกว่ามาก ก็เลยขอตอบตามตรงว่าอยู่เพราะเงินไม่ได้อยู่เพราะงานหรอกค่ะ เนื่องจากที่นี่ต้องทำงานเป็นกะ แล้วบางทีถ้าหากต้องอยู่ทำงานล่วงเวลาเกินกว่าที่เนื้องานระบุ คือตั้งแต่ชั่วโมงที่ 9 เป็นต้นไป ถ้านายขอให้อยู่ล่วงเวลา เราก็จะได้ค่าล่วงเวลา ซึ่งในบางวันอาจครบกะต่อเนื่องไปเลยก็มีค่ะ และโดยส่วนใหญ่ก็จะประมาณนี้บ่อยครั้งหรือเกือบทุกวันในบางช่วงที่โปรโมชันแรง ๆ หรือช่วงที่ขาดคนเข้ากะ นั่นก็แปลว่ารายรับที่ได้ก็จะเพิ่มขึ้นอีกประมาณหนึ่งด้วยเหมือนกัน รวม ๆ กันแล้ว บางเดือนรายได้ค่อนข้างสูงนะค่ะ ซึ่งก็ดีค่ะ ดีมากด้วย เพราะอย่างน้อยเรายังได้ค่าครองชีพในระดับที่สูงอยู่มากหากจะเทียบกับพนักงานสังกัดอื่น ๆ ในบริษัท ที่ได้รับเงินเดือนตายตัว ที่ถึงแม้จะได้ปรับขึ้นปี และมีโบนัส มันก็อาจจะน้อยกว่าที่เราได้รับรวม ๆ แต่ละเดือนอยู่ ณ ตอนนี้ก็ได้อ อย่างตอนนี้เงินเดือนเค้าก็ให้ค่าภาษีที่จบและนำมาใช้ในงานได้ ก็เริ่มต้นที่ ประมาณ 20,000 บาท ไม่รวมค่าล่วงเวลา ซึ่งคนจบปริญญาโท บางทีเงินเดือนยังน้อยกว่ารายได้รวมต่อเดือนที่เรามี ความภูมิใจในรายได้จึงมีผลพอๆ เหมือนกันค่ะ. . . (อุ้ม, สัมภาษณ์, 23 สิงหาคม 2550)

แม้งานบริการแห่งนี้จะสร้างเม็ดเงินรายได้เป็นอย่างดีที่น่าพอใจ แต่สำหรับคุณอุ้มแล้วมองว่า ตำแหน่งนี้ไม่เคยดึงดูดนักศึกษาปริญญาโทเหล่านั้นให้เข้ามามีบทบาทร่วมได้เลย ในทางกลับกันหากเป็นไปได้ตัวเล็อกนี้ก็พร้อมจะเป็นตำแหน่งงานสุดท้ายสำหรับนักศึกษาจบใหม่ทุกคนเหมือนกัน

... ในสายงานที่ทำอยู่ไม่มีนะ ที่จบโทเนี่ยะ คือตัวเองเพียงแค่เปรียบเทียบกับเรื่องรายได้ที่เราเองก็พอใจเท่านั้น แต่ถ้าดูกันที่ความเป็นจริงก็ไม่ได้จบใหม่คนไหนจะสมัครใจอยู่ที่นี่ได้นานหรอกค่ะพี่ การที่เข้ามาเพราะโอกาสจ่ายอมนั้นย่อมเป็นเพียงก้าวแรกให้เพื่อน ๆ ได้เข้ามาเรียนรู้การทำงานหลังเรียนจบเท่านั้น แต่เมื่อได้เริ่มสัมผัสจะรู้ว่าเค้าแทบไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่เรียนมาตรงกับงานในสายงานนี้เท่าที่ควร หรืออาจไม่ตรงเลยก็ตามที่ เห็น ๆ อยู่ทุกวันนี้มีแต่จะหดหายไปเรื่อย ๆ กำลังคนก็ขาด

อยู่ตลอด ยิ่งใครมีความสามารถด้านภาษาด้วยแล้ว อาจมองข้าม อันนี้ก็เดานะคะ เพราะคนที่ได้ภาษาญี่ปุ่นอย่างเราก็มีอยู่คนเดียวหรือเพื่อน ๆ อาจจะไม่ค่อยเรียนน้อย หรือไม่ก็มัวไปมัวมุงอยู่กับตำแหน่งอื่น ๆ ที่ต้องแข่งขันกันสูง ยิ่งพวกปริญญาโทด้วย แล้วนี่ เลิกมองหาเลย ไม่เห็นจริง ๆ ค่ะ แต่มีนะคะ เราเห็นที่เข้ามาเป็นปริญญาตรี แล้วหาเวลาเรียนได้เป็นปริญญาโท แต่นั่นแหละคะ พี่รู้ล่วงหน้าไว้เลยว่าเตรียมหาคนแทนได้แล้ว เพราะไม่เคยมีสถิติปริญญาโทในสายงานนี้เลย เท่าที่รู้มานะคะ . . . (อุ้ม, สัมภาษณ์, 23 สิงหาคม 2550)

แม้โอกาสในงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์จะเป็นอาชีพที่ทุกคนสามารถก้าวเข้ามาทำได้ แต่สำหรับคนที่มีความทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ มักจะได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี เนื่องจากความต้องการที่จะขยายฐานลูกค้าให้กว้างขึ้นของบริษัท การแข่งขันที่สูงขึ้น รวมถึงการบุกเบิกตลาดผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ให้ครอบคลุมโดยไม่เจาะจงเพียงคนในประเทศเท่านั้น หากแต่ต้องการให้ครอบคลุมถึงคนต่างชาติที่เข้ามาอยู่ในประเทศด้วย ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญ ดังนั้น จึงเป็นผลดีสำหรับคนที่มีความชำนาญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านภาษา

. . . ด้วยงานที่ต้องติดต่อให้ข้อมูลบริการแก่ลูกค้าไม่เฉพาะแค่คนไทย ทำให้การหาคนที่ได้ภาษาเฉพาะทางมาเพิ่มในสายงานเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญ ทำให้คนที่ได้ภาษานั้น จะมีเงินเดือนที่สูงขึ้นและได้รับการเอาอกเอาใจเป็นพิเศษ คือต้องยอมรับว่าเราอยู่ได้เพราะบริษัทที่ดีกับเราด้วย อาจจะเป็นเพราะเรายังเป็นกลุ่มคนส่วนน้อยที่ได้ทักษะเหล่านั้น และการที่เราคุยได้ตอบกับต่างชาติได้ มันก็เป็นการแบ่งระดับความสามารถไปในตัวอยู่แล้ว บริษัทก็จะให้ความสำคัญกับเราเป็นพิเศษ เพราะเค้าจะหาคนมาทำตรงส่วนนี้ได้บ่อยนัก ข้อเสนอเรื่องราวได้จึงดีมากเมื่อเทียบกับพนักงานรับสายทั่วไปด้วยตนเอง เพราะฉะนั้นที่เราเห็นเลยกลายเป็นว่า คนที่มีทักษะด้านนี้ จะเกาะสายงานนี้ไปด้วยในตัวนะ เราก็เป็นหนึ่งในนั้น เพราะรายได้ดี ไปที่อื่นไม่รู้จะได้เท่านี้มั๊ย อีกอย่างเราก็อยู่อย่างคนมีอภิสิทธิ์นะคะ ใคร ๆ ก็ต้องฟังเสียงเรา ก็รู้สึกได้ว่าเราก็สำคัญนะ คือเราค่อนข้างจะโดดเด่นในสายงาน ใคร ๆ ก็รู้จัก แล้วงานก็ใช่จะเหนื่อยมากมาย ก็ไม่เหนื่อยมาก เพราะระบบจะโอนสายลูกค้าต่างชาติมาเท่านั้น แต่ถ้าสายล้นระบบก็จะคัดส่วนลูกค้าคนไทยมาให้บ้างเหมือนกัน คืออยู่แบบเลือกได้นะคะ ส่วนเบื่อก็มีบ้าง อาจเพราะหนูไม่เคยทำงานที่อื่นมาก่อน ก็เลยเปรียบเทียบกับไม่ถูก แต่เราก็ชินแล้ว และรายได้ก็ถูกใจอยู่แล้วด้วย เลยยังทำอยู่ได้ และจะทำต่อไปด้วย . . . (อุ้ม, สัมภาษณ์, 23 สิงหาคม 2550)

สำหรับคุณอุ้มนั้น ยอมรับความเป็นจริงที่ว่า งานบริการตรงหน้าไม่ได้มีการระบุไว้ในแบบเรียนสาขาวิชาชีพใดเฉพาะทาง ทำให้การยึดมั่นในอาชีพสายงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์แห่งนี้ ไม่เป็นที่ปรากฏในวงกว้างเท่าใดนัก และขณะเดียวกัน การเที่ยวเข้าออกเพื่อใช้สายงานแห่งนี้ เป็นเพียงก้าวต่อ ๆ ไปของงานที่มั่นคงในอนาคต จึงเป็นทัศนคติใหม่ของกลุ่มผู้สำเร็จการศึกษาในปัจจุบันที่พร้อมยินดีจะเข้ามาเรียนรู้เพียงเพื่อรอโอกาสงานใหม่ที่จะเรียกสัมผัสภาชนะในระหว่างนั้นได้

... เพื่อน ๆ ทุกคนคาดหวังหมดว่าจะหางานอื่นไปด้วยในระหว่างที่ทำงานตรงนี้ แต่ มันยังหาไม่ได้ทุกคนใจคะพี คือเค้าไม่คิดจะอยู่ตลอด แค่นี้ ได้งานนี้ ก็รับงานนี้ไปก่อน และก็ถือโอกาสช่วงที่ทำงานอยู่นี้แหละ หาส่วนงานอื่นที่น่าสนใจเพิ่มเติมไปด้วย ตัวเองก็เคยคิดนะ แต่ไม่รู้ที่อื่นเราจะมีโอกาสแบบนี้มั๊ย ก็เลยไม่คิดแล้ว แต่เพื่อน ๆ ในสายงานเดียวกันนี้ก็ยังไม่หางานอยู่นะ แต่ยังหาไม่ได้เท่านั้นเอง. . . (อุ้ม, สัมภาษณ์, 23 สิงหาคม 2550)

คุณอุ้ม แสดงข้อคิดเห็นต่อไปว่า ความน่าเบื่อในงานอยู่ที่ต้องใส่ใจในเรื่องอารมณ์ รวมถึงการต้องคอยรองรับอารมณ์ของลูกค้าที่มากเกินไปนั้น ความอ่อนล้า และเหนื่อยหน่ายในงานจึงเป็นสาเหตุหลักในการผลักดันให้กลุ่มพนักงานที่อายุอาวุโสระดับหนึ่ง จำเป็นต้องเลือกที่จะจบอาชีพงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์แห่งนี้ เพื่อไปมีบทบาทในอาชีพสายอื่น แต่ด้วยข้อจำกัดเรื่องความสามารถเฉพาะในงาน และวัยวุฒิด้วยนั้น ทำให้โอกาสเหล่านั้นเป็นไปได้ยากเต็มที่

... พี ๆ เค้าก็อยู่ทนทำไปนะ ทำไปเรื่อย ๆ จนถึงจุดจุดหนึ่ง ที่ไปต่อไม่ได้อีกแล้ว มันหมดแล้วกับความรู้สึกที่จะต้องมารองรับอารมณ์และอยู่กับงานรูปแบบนั้น แม้หลายคนจะพยายามสนุกกับงาน ด้วยเหตุผลต่าง ๆ มากมาย แต่นาน ๆ เข้ามันก็กลายเป็นความน่าเบื่อหน่ายในชีวิตที่ต้องมาคอยเข้าใจลูกค้า ต้องคอยรองรับอารมณ์ลูกค้าอยู่ตลอด มันก็อยู่ลำบาก ส่วนใหญ่พีเค้าก็จะเื่อง แล้วก็ตัดสินใจหันหลังให้กับมัน มันก็หยุดเอง ส่วนพีที่เค้าออกเองก็มี ออกไปทำอะไรไม่ได้ก็เป็นแม่ค้าแม่ขาย เป็นเจ้าของธุรกิจไปตามเรื่องตามราว. . . (อุ้ม, สัมภาษณ์, 23 สิงหาคม 2550)

ความที่ต้องอาศัยความอดทนเป็นอย่างมากในงานบริการนั้น สร้างข้อสังเกตที่ดีต่อความคิดเห็นส่วนตัวของคุณอุ้มในการแสดงทัศนคติครั้งนี้ว่า เหตุที่สัดส่วนผู้ชายน้อยกว่ามากในงานบริการนั้น อาจด้วยเพราะความอดทนที่ต้องมากพอในงาน ซึ่งไม่ใช่คุณสมบัติที่มีในผู้ชายก็เป็นได้

... ส่วนเรื่องสัดส่วนหญิงชายในงานนั้น ก่อนเข้ามาสมัครตัวเองก็ไม่แน่ใจนะ เพราะถ้าจะตอบแทนเขา ตัวเองก็ไม่ว่าจะเป็นตัวแทนเขาได้มากนักน้อยแค่ไหน แต่ถ้าถามว่า

หลังจากเข้ามาทำแล้ว ทำไมมันมีแต่น้อยลง เราก็คิดว่า ผู้ชายเขาไม่ค่อยเข้ามาทำงานประเภทนี้อยู่แล้ว หลัก ๆ เนี่ยเพราะเขาไม่เชิงไม่อดทนแต่เขาไม่ทนกับเรื่องแบบนี้มากกว่า คือเขาอาจรู้สึกว่าเขาเป็นใครทำไมต้องมานั่งตอบคำถามแบบนี้บ่อย ๆ เหมออะไรประมาณนี้ แต่ตัวเองคิดว่าไม่ใช่สิ่งที่ผู้ชายจะอดทนได้ดี ไม่น่าจะได้ . . . (อุ้ม, สัมภาษณ์, 23 สิงหาคม 2550)

ในทางกลับกัน งานบริการนั้นเหล่านีกลับตอบโจทย์ความเป็นผู้หญิงมากกว่าในความคิดเห็นของคุณอุ้ม เพราะความอดทนที่ต้องมีอย่างมาก ความละเอียดรอบคอบ รวมถึงความเต็มใจที่จะให้บริการ เหล่านี้ล้วนเป็นคุณลักษณะพิเศษที่คุณอุ้มมั่นใจว่ามีอยู่ในตัวผู้หญิงอยู่แล้วนั่นเอง

. . . มันเหมาะกับอาชีพผู้หญิงนะ ส่วนตัวเนี่ยะ เรามั่นใจว่าผู้หญิงเหมาะกว่ามากเลยแล้วไม่ใช่เรื่องง่ายด้วยนะพี่ ที่ผู้หญิงอย่างเพื่อน ๆ และเราจะเป็นได้ง่าย ๆ เพราะอย่าง ผู้ให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมรายอื่น ๆ ก็มีพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ที่เก่งมากเหมือนกัน ยิ่งบางบริษัท ที่มีการรวมข้อมูลของหลายผลิตภัณฑ์ไว้ในศูนย์รวมเดียวกันแล้วเนี่ย ผู้หญิงด้วยกันขนาดเรายังยอมรับเลย ว่าเขาทำได้ไงเนี่ย ข้อมูลตั้งเยอะแยะขนาดนั้น ทำได้จริง ๆ ด้วยนะ คือผู้ชายก็เก่งนะ แต่อยู่ไม่ทนไง เราก็เลยคิดว่ามันก็เหมาะกับผู้หญิงจริง ๆ แหละ . . . (อุ้ม, สัมภาษณ์, 23 สิงหาคม 2550)

หลายคนโดยเฉพาะพนักงานหน่วยงานอื่น ๆ ในบริษัทเดียวกัน อาจมองว่าการเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์เป็นได้ง่าย ซึ่งคุณอุ้มให้ความเห็นว่า อาจจะเป็นเพราะพวกเรามองว่าแค่ตอบคำถามและให้ข้อมูลลูกค้าเท่านั้น หากแต่ในความเป็นจริงการเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ไม่ได้เป็นกันง่าย ๆ เพราะการฝึกให้ต้องเป็นพนักงานบริการที่ดีนั้นต้องผ่านขั้นตอนหลากหลายและต้องอาศัยทักษะในการเรียนรู้ที่จะรับมือกับลูกค้ารวมถึงต้องอาศัยหลักจิตวิทยาที่ดีในการเข้าแก้ไข้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีด้วย ซึ่งความเข้าใจผิดและเลือกที่จะวัดระดับค่าของขีดความสามารถที่มีในตัวของคุณอุ้มนั้น ล้วนบั่นทอนความรู้สึกและสร้างความน้อยเนื้อต่ำใจต่อคนทำงานเป็นอย่างยิ่ง

. . . คนชอบมองว่าพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เป็นอะไรที่แรงงานระดับล่าง ไม่มีคุณวุฒิถึงได้ไปทำ แต่เปล่าเลย พวกเราต้องมีทักษะหลายด้าน ต้องรู้ทุกเรื่อง ในขณะที่ผู้บริหารไม่รู้อะไรเลย เราแก้ปัญหาได้ในขณะที่พวกแผนกอื่นหรือแม้แต่ผู้บริหารท่านอื่นที่ด่า ๆ เราไม่เป็นอะไรสักอย่าง เราก็น้อยใจนะ เคยมีอยู่ครั้งที่โดนด่าต่าหน้อยอย่างไม่ไว้หน้าโดยคิดแค่ว่าปัญญาพวกเราก็ได้เพียงเท่านี้ถึงได้มาอยู่ในสายงานบริการนี้ ครั้งนั้นเพื่อนรับ เผอิญเป็นสายร้องเรียนที่ไม่สามารถจบความต้องการ

ของลูกค้าได้ เรื่องถึงผู้บริหาร เขาพูดเลยว่า “เป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ แค่นี้ยังเป็นไม่ได้ แล้วจะทำอะไรอย่างอื่นได้” ประมาณว่า งานบริการแบบนี้ง่ายสุด ๆ แล้ว ยังทำไม่ได้เลย แล้วจะเอาปัญญาที่มีไปทำอะไรต่อได้ ซึ่งมันไม่จริง พวกเราต้องมีทักษะอะไรบ้างกว่าจะมาเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ได้ ไม่ใช่ตาสีตาสากก็เป็นได้นะ ทำไมต้องมาดูถูกงานเราด้วย งานเรานั้นก็มีความยากง่ายเหมือนกับเนื้องานทุกประเภทแหละ แต่ชอบเปรียบเทียบกันจัง เราก็จะเสียความรู้สึกอย่างแรง. . . (อุ้ม, สัมภาษณ์, 23 สิงหาคม 2550)

เมื่อถามถึงความเครียดต่อลูกค้าโดยตรง ระหว่างที่กำลังสนทนาอยู่นั้นจะมีวิธีรับมืออารมณ์หรือแนวทางแก้ปัญหาทางอารมณ์เฉพาะหน้าได้อย่างไร คำตอบที่ได้กลับมาจึงทำให้ได้รับรู้เพิ่มเติมว่า การสนทนากับลูกค้านั้นอุปกรณ์ช่วยฟังสวมหู หรือ Head Set ก็มีส่วนอย่างมากในการช่วยลดหลีกอารมณ์ขุ่นมัว ณ ขณะนั้น โดยการเลี้ยงไปใช้ปุ่มเสียงเงียบในลำโพงแทน เพื่อระบายคำพูดและน้ำเสียงแสดงอารมณ์ที่มีอยู่ขณะนั้น ก่อนจะเริ่มบทสนทนากับลูกค้าต่อไป ซึ่งถือเป็นการผ่อนคลายได้ในระดับหนึ่ง และสามารถทำงานได้อย่างไม่ต้องอดกลั้นจนเกินไป

. . . คือมันมีการระบายออกทางอารมณ์อยู่แล้ว และควรต้องทำอย่างยังไม่เช่นนั้นมันจะอัดอัดจนเกินไป มันจะแยต่อสุขภาพจิตพวกเรา คือทุกคนจะมีอุปกรณ์ช่วยฟัง หรือ Head Set ซึ่งมันมีปุ่มเสียงเงียบ ถ้าเราเบื่อจะคุย เบื่อจะทะเลาะกับลูกค้าเจ้าอารมณ์ หรือไม่รู้เรื่องรู้ราวคนนั้น เราก็จะเลี้ยงทำเป็นฟังแล้วแอบกดปุ่มเสียงเงียบไว้ ซึ่งลูกค้าจะไม่ได้ยินเสียงหนูพูดแต่หนูยังจะได้ยินลูกค้าพูดเจ๊อย ๆ อยู่ และช่วงจังหวะที่ลูกค้าพูด ๆ ไปนั้น หนูก็จะแอบด่าได้เพราะเค้าไม่ได้ยิน ประมาณว่า “อะไรกัน ไม่เข้าใจที่ชั้นพูดรีไยยะ ที่พูด ๆ อธิบายไปเนี่ยฟังกันบ้างมัย หี!” ประมาณนั้น แล้วค่อยสลับกลับมาพูดเพราะ ๆ ต่อหน้าไมค์อีกครั้ง มันเลยเป็นความเบื่อหน่ายที่แสนหวานในบางครั้งนะคะพี่. . . (อุ้ม, สัมภาษณ์, 23 สิงหาคม 2550)

วิทยุติที่มากขึ้น ความเครียดแถมมของการที่ผ่านประสบการณ์ชีวิตที่มากขึ้นนั้น คุณอุ้มมองว่ามีอุปสรรคที่ส่งผลกระทบในงานบริการแห่งนี้เหมือนกัน โดยให้เหตุผลว่า เมื่อประสบการณ์มันสั่งสมมากขึ้น ก็ย่อมมีการร้องหาความสะดวกสบายและความสุขทางใจในชีวิตที่มากขึ้นตามไปด้วย การต้องอยู่รองรับอารมณ์ลูกค้าในงาน รวมถึงการที่ไม่สามารถก้าวไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่การงานนั้นปลายได้อย่างที่คาดหวังนั้น จึงดูแล้วจะเป็นทางตันสำหรับโอกาสในงานเสียเหลือเกิน และก็คงไม่ใช่เรื่องแปลกอะไรสำหรับคุณอุ้ม ที่จะพบกลุ่มวัยดังกล่าวนี้มากในสายงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์แห่งนี้

... ที่นี้มันกินะพี มันค่อนข้างตัน มันไม่สนุกแล้วสำหรับพี ๆ ที่เขาสูงวัยหน่อย คงไม่มีใครอยากอยู่นานหรอก ยิ่งเลยวัย 30-40 ด้วยแล้ว พี ๆ เขาก็จะรู้สึกในเรื่องของความมันคงมากขึ้น และการที่ต้องมานั่งรับอารมณ์ลูกค้าทุกวัน ถ้าไม่ใช่ระดับหัวหน้างานนี้ ก็แทบจะไม่เห็นวัยนี้ในสายงานแล้วแหละคะ ยิ่งผู้ขายด้วยแล้วอยู่ไม่ทนกันหรอก. . . (อุ้ม, สัมภาษณ์, 23 สิงหาคม 2550)

แต่ด้วยองค์ประกอบหลาย ๆ อย่างในการต้องไปผาดพ่นแย่งชิงตำแหน่งงานอื่น ๆ กับเด็กรุ่น ๆ หรือกับคนที่มีความสามารถในการงานด้านอื่น ๆ มาก่อนบ้างแล้วนั้น คุณอุ้มมองว่า ก็เป็นอีกอุปสรรคที่สำคัญเช่นกันที่ทำให้การตัดสินใจที่จะก้าวหันหลังให้กับงานบริการช่างเป็นไปได้ยากเสียเหลือเกิน

... อย่างที่ตัวเองบอกคะพี มันโหดมาก ช่วงที่พี ๆ เค้าทำงานอยู่ ก็จะมีงานอื่นด้วยเหมือนกัน แต่มันยังไม่ได้ใจก็เลยอยู่ไปเรื่อย ๆ แล้วก็ล่องเลยมาจนตอนนี้ ซึ่งก็ยังหางานอยู่ตลอดนะ แต่ว่า .. พออายุมากขึ้น ก็หางานยากขึ้น ใช่มั้ยคะพี ก็เลยต้องจำใจอยู่ แต่ถ้าพีเค้าไม่คิดอะไร ก็จะมีอยู่ได้นะ เพียงแต่ถ้าคิดอะไร ก็จะมีแบบว่า ทำไมต้องมานั่งตอบคำถามอยู่ตลอดแบบนี้แหละ ต้องรับอารมณ์คนอื่นจนป้านี้เลยแหละ คือมันไม่สนุกแล้วใจคะ พี ๆ เค้าก็เลยมองว่า จั๊นไปที่อื่นดีกว่า คือไปทำอย่างอื่นไม่ใช่อย่างที่เป็นอยู่นะคะ เพราะมัน อึดตัว มันเบื่อจริง ๆ ถึงออก แต่นั่นก็หมายถึง ต้องหางานให้ได้ก่อนที่จะออกไปด้วยนะ ถ้ายังหาไม่ได้ก็ต้องอยู่ให้ทน เพราะคิดดู ยิ่งพีเค้าอายุมาก ยิ่งตัดสินใจลำบากมากขึ้นไปด้วย เพราะอายุเลยเกณฑ์จะสมัครอะไรที่ใหม่ ๆ ส่วนใหญ่ต้องมีพื้นฐานมาก่อนทั้งนั้น ถ้าสมัครเนื้องานใหม่ เอาเด็กที่สดกว่าไม่ดีกว่าหรือ ฐานเงินเดือนก็ไม่จำเป็นต้องเทียบเท่าพี ๆ เค้า คือเงื่อนไขมันจะง่ายกว่ามาก ที่สำคัญพี ๆ เค้าก็ไม่ได้เคยสัมผัสเนื้องานรูปแบบอื่นมาก่อน โปรแกรมพื้นฐาน การทำรายงานสถิติ หรืออะไรก็ไม่มี บริษัทไหน ๆ ก็คงจะรับยากเหมือนกัน จะไปสมัครงานสายงานเดิมที่อื่น เพื่อไปเลื่อนขั้นที่นั่นเลย เค้าก็ไม่มีตำแหน่งให้แล้ว เว้นแต่บริษัทฯ ที่เปิดใหม่เลย ซึ่งก็ไม่ว่าที่ไหนเมื่อไหร่อีก. . . สุดท้ายก็เลยต้องทำใจอยู่ต่อไปให้ได้ ซึ่งก็ไม่ว่าอนาคตข้างหน้าบนเส้นทางบริการนี้จะยืนยาวเท่าไรสำหรับพวกเรา แต่ไม่ไปไหนไม่ได้ก็ต้องฝากชีวิตปากท้องไว้ที่นี้ก่อน ก็คิดเหมือนกัน ว่าถ้าถึงวันนั้นสำหรับตัวเอง หนูจะอยู่ทำได้จนถึงเมื่อไหร่กัน. . . (อุ้ม, สัมภาษณ์, 23 สิงหาคม 2550)

การที่ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์เป็นสังคมกลุ่มใหญ่ที่พนักงานเองต่างก็ใส่ใจกันและกัน มีความเกื้อกูลให้กันและกัน จนได้สร้างความรู้สึกเสมือนเครือญาติให้เกิดขึ้นในศูนย์บริการดังกล่าว เหล่านี้ล้วนเป็นกำลังใจที่ดีและเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การอยู่ ณ ที่แห่งนี้มีความหมาย

มากขึ้นในความคิดของคุณอุ้ม “... ข้อดีของสายงานนี้ คือ การที่เป็นสังคมกลุ่มใหญ่ พวกพ้อง เยอะค่ะพี่ และพร้อมจะเกื้อกูลกันและกันเสมอ มันอุ่นใจที่ยังรับรู้่ว่า เราเองก็ยังมีเพื่อนกลุ่มที่ใหญ่ มาก ที่จะคอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้กันอยู่ตลอด...” (อุ้ม, สัมภาษณ์, 23 สิงหาคม 2550)

บทวิเคราะห์

การสนทนาตลอดช่วงปลายวันนั้น คุณอุ้มได้สะท้อนให้เห็นว่า ทักษะความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศจำเป็นและเป็นที่ต้องการอย่างมากสำหรับงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เพราะสามารถรองรับกลุ่มลูกค้าต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและแสดงออกถึงความเป็นมืออาชีพในงานบริการ กลุ่มพนักงานมากความสามารถเหล่านี้จึงได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้นตามความสามารถทางด้านภาษา ทั้งนี้ เพื่อเป็นการกระตุ้นและจูงใจให้เกิดความรักและรักดีในงาน เพราะกลุ่มพนักงานที่มีทักษะทางด้านภาษามีอยู่จำนวนจำกัด สาเหตุหนึ่งเพราะบุคลากรเหล่านั้น เลือกจะเข้าไปมีส่วนร่วมในอาชีพอื่นมากกว่าจะเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ดังเช่นที่คุณอุ้มสะท้อนให้ฟังว่า “... ยิ่งคนมีความสามารถด้านภาษาด้วยแล้ว อาจมองข้าม หรือไม่ก็ ไปมัวมุงอยู่กับตำแหน่งอื่น ๆ ที่ต้องแข่งขันกันสูง...” (อุ้ม, สัมภาษณ์, 23 สิงหาคม 2550) การเสนอผลตอบแทนรายได้ที่ดีจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการเลือกใช้เพื่อจูงใจ

ในขณะเดียวกัน ความสามารถที่โดดเด่นและการช่วยแบ่งเบาภาระกลุ่มลูกค้าต่างประเทศ ทำให้คุณอุ้ม ถูกกล่าวขวัญถึงและได้รับการยอมรับ ทำให้พื้นที่สาธารณะแห่งนี้เปิดรับคุณอุ้มในสถานภาพแรงงานชั้นเยี่ยม สร้างความภาคภูมิใจในการเป็นที่ยอมรับของบุคคลโดยรอบ

การที่สังคมให้นิยามความเป็นผู้หญิง ว่ามีความยึดติดกับความเป็นแม่ศรีเรือนและเหมาะในงานสวยงาม อ่อนหวาน นุ่มนวลและอ่อนช้อย ซึ่งงานบริการจะสามารถตอบโจทย์เหล่านั้นก็ตามที่ และแม้ว่าการเลือกเข้าไปมีส่วนร่วมในงานบริการจะเป็นการตอกย้ำวาทกรรมความคิดของสังคม แต่หากการได้มานั้นสร้างพื้นที่และตัวตนของผู้หญิงเองได้ในสังคม อีกทั้งสร้างรายได้และมีศักยภาพเทียบเท่ากลุ่มผู้ได้รับอภิสิทธิ์ในพื้นที่สาธารณะด้วยนั้น การก้าวเข้าไปสู่วาทกรรมเดิม ๆ ที่พร้อมจะเปิดเส้นทางและให้โอกาสทางหน้าที่การงานนี้ ก็ดูจะเป็นการเลือกปฏิบัติเชิงบวก (Positive Discrimination) ที่ให้ผลประโยชน์กับผู้หญิงโดยตรง ซึ่งในทัศนะของคุณอุ้ม ก็น่าจะไขว่คว้าไว้เช่นกัน

จึงไม่แปลกเลยที่การได้มาซึ่งพื้นที่และอำนาจในสังคมที่อยู่โดยรอบจะทำให้งานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์แห่งนี้เป็นตัวเลือกของโอกาสที่ดีสำหรับคุณอุ้ม เพื่อก้าวต่อไปของการดำเนินชีวิตเบื้องหน้าพร้อมความมั่นคงของรายได้และการอยู่รอดในสังคมปัจจุบัน

รายชื่อ : คุณอุ้ม

1. ข้อมูลทั่วไป : เล่าเรื่องส่วนตัว

โดยสังเขป : อายุ 32 ปี (โสด) / อายุงาน 6 ปี / ปริญญาตรี สาขาการตลาด

สวนสาธารณะย่านพัฒนาการบริเวณใกล้ ๆ กับที่ทำงานของคุณอุ้มเป็นสถานที่ซึ่งผู้ศึกษานัดพบกับคุณอุ้ม ลมเย็นของเวลาใกล้ค่ำ พร้อมอิริยาบถสบาย ๆ ของคุณอุ้มทำให้การสนทนาในวันนั้นเต็มไปด้วยความสนุกสนาน คุณอุ้มในวัย 32 ปี เล่าถึงที่มาที่ไปของการเข้ามาเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ให้ฟังว่า

... จริง ๆ แล้วพี่จบสาขาการตลาดมานะ แต่ตอนนั้นตลาดแรงงานคู่แข่งเยอะ แล้วช่วงที่พี่เรียนจบ กำลังเริ่มหางานทำอยู่พอดีก็เห็นประกาศรับสมัครงานตำแหน่งนี้ในหน้าหนังสือพิมพ์ พี่ก็เลยลองมาสมัครดู แล้วทางบริษัทก็เรียกพี่เข้ามาสัมภาษณ์ หลังจากนั้นทางบริษัทก็โทรมาถามว่าพี่จะไปเริ่มทำงานได้ช่วงไหน ก็คือเขาเลือกเรานะ แล้วตัวพี่เองก็ไม่ใช่ว่าคนเก่ง หรือมั่นใจมากขนาดจะเลือกหรือทิ้งโอกาสที่เข้ามาได้ ก็เลยลองเข้ามาทำก่อน อีกเรื่องที่สำคัญคือมันอยู่ใกล้บ้านพี่ด้วยไง... (อุ้ม, สัมภาษณ์, 14 กันยายน 2550)

2. ประสบการณ์ชีวิต : โอกาสที่มาพร้อมอิสรภาพที่หายไป

ความคิดแรกของคุณอุ้มมองว่าการทำงานบริการในรูปแบบนี้น่าจะไม่ใช่เรื่องยากอะไรมากมายนัก หากแต่เมื่อเริ่มมีโอกาสได้เข้ามาทำงานกลับพบว่าการรับสายลูกค้าที่มีที่มาจากหลายหลายทำให้พฤติกรรมของลูกค้ามีความหลากหลายตามไปด้วย รวมไปถึงข้อมูลของผลิตภัณฑ์ที่ประดังเข้ามาอย่างมากมายนั้น กลับสร้างปัญหาไม่น้อยกับก้าวแรกของการเข้าสู่อาชีพนี้

... ความคิดในตอนแรกเข้าใจว่ารูปแบบงานนี้น่าจะง่าย มันก็งานบริการนะ พี่เชื่อว่าทุกคนมีพื้นฐานกันมามากน้อยต่างกันอยู่แล้ว แค่อัดเกล้าเพิ่มเติมเสริมแต่งไปอีกหน่อย ความคล่องตัวในงานก็จะพัฒนาขึ้นได้เอง แต่พอมาทำงานรับสายจริง ๆ อะไรที่ไม่คิด

มาก่อนว่าจะต้องทำ อย่างบางทีเจอลูกค้าหายบาคาย หรือบางครั้งลูกค้าก็ร้องเรียนแรง ๆ เราก็รู้สึกว่แปลกหูเหมือนกันนะ แล้วยิ่งข้อมูลสินค้าซึ่งค่อนข้างเยอะแถมละเอียดด้วยแล้ว แรก ๆ ถึงกับอึ้งปรับตัวไม่ทันเลย ทำให้เราต้องศึกษามันให้มากขึ้น ต้องทำความเข้าใจกับเนื้องานให้มากขึ้น คือจริง ๆ ก็ยอมรับว่าไม่รู้หรอกระว่าอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ คืออะไร ตอนแรกเดาว่าก็คงแค่รับสายเท่านั้น แต่พอทำจริง ๆ แล้ว มันไม่ได้เป็นอย่างที่เราคิดแต่แรก มันเป็นมากกว่าแค่การรับสายอย่างเดียว เพราะเรื่องติดต่อกับลูกค้าหรือกับใคร ๆ เราก็จะมีประสบการณ์ประจำวัน ที่คุ้นเคยเป็นแบบอย่างอยู่แล้ว แต่กลายเป็นว่าพอมานเป็นเนื้องานในสายงานนี้ การให้ข้อมูล กลับเป็นอะไรที่มีมาตรฐานขึ้น วกไปวนมาไม่ได้ คะแนนติดลบ ต้องให้ข้อมูลละเอียดยับและมีระบบมาจับอะไรุ่นไปหมด มันลงรายละเอียดลึกลงไปอีกเยอะ ต้องดูทั้งอารมณ์ของลูกค้า ดูทั้งข้อมูลแล้วก็ต้องเข้าใจในส่วนของการรายละเอียดตรงนั้น ก่อน ถึงจะมีข้อมูลในการตอบลูกค้า เพราะตรงนี้อาศัยคำพูดที่ต้องนิ่มนวล ห้ามขัดใจลูกค้า ลูกค้าถูกเสมอ เพราะพี่ไม่รู้ไ้ว่ามันคืออะไร เราไม่รู้จัก คิดว่ามาทำแบบรับสายอย่างเดียวจริง ๆ . . . (อู๋, สัมภาษณ์, 14 กันยายน 2550)

แม้ในตอนแรกความไม่คุ้นเคยในงานจะเป็นอุปสรรคสำหรับคุณอู๋ หากแต่ความที่มีใจรักในงานบริการเป็นทุนเดิมก็สามารถทำให้คุณอู๋ไม่รู้สึกว่เป็นเรื่องยากที่จะปรับตัวและสามารถอยู่กับมันได้ในที่สุด แม้จะมีอุปสรรคอยู่บ้างในเรื่องข้อมูลของสินค้า

. . . พอทำ ๆ ไปแล้วเนี่ยะ ก็ชอบนะ แต่จริง ๆ พี่ที่รู้สึกก็จะมีอยู่สองกรณีนะ กรณีแรกคือเรื่องการให้บริการ พี่คิดว่าตัวเองมีใจรักเป็นทุนเดิมที่จะสามารถให้บริการได้ ส่วนกรณีที่สองเนี่ยะ คือ เรื่องข้อมูลสินค้าที่มันค่อนข้างจะเยอะ จนบางครั้งรู้สึกว่มันเยอะเกินไป และมีกฎเกณฑ์มากเกินไป ตรงนั้นก็อาจจะไม่ค่อยชอบ. . . (อู๋, สัมภาษณ์, 14 กันยายน 2550)

หากแต่ ข้อปฏิบัติเฉพาะตัวที่เคร่งครัดของพนักงานและความเคร่งเครียดของรูปแบบในการทำงานก็สร้างความอึดอัดให้กับคุณอู๋อยู่ไม่น้อยสำหรับการทำงานในสายงานบริการนี้ อีกทั้งรูปแบบของการทำงานทุกช่วงเวลาที่ถูกกำหนดไว้แบบตายตัว ทำให้คุณอู๋รู้สึกว่เป็นส่วนตัวและเวลาส่วนตัวในแต่ละวันแทบจะไม่มีเหลือ ส่งผลให้ความรู้สึกอึดอัดในการทำงานเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดการกดดันในงานมากขึ้น

. . . ข้อปฏิบัติในเรื่องบุคลิก ลักษณะที่ดีของพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ นั้น คือต้องพูดเพราะ ต้องใจเย็น คือเขาจะมีรูปแบบในส่วนของการให้บริการ มีการให้คะแนน ดูว่าการให้บริการครบถ้วนไหม ถ้าถามว่ามันเป็นหลักของการบริการ

ถูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ใหม่ มันก็เป็นหลักนะ คือเค้าวางกรอบให้เราต้องเป็นแบบนี้ แบบนั้น ต้องพูดจา ต้องพูดเพราะ อย่างนี้ และต้องให้ข้อมูลอย่างไร ทุกอย่างมีการวางกรอบไว้หมดแล้ว ในส่วนของการทำงานก็เช่นกัน คิดว่าเราถูกกลืนเรื่องของเราเป็นสำคัญเลยนะ เพราะต้องเข้า-ออกงานแปะ ๆ มันเป็นการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เพราะฉะนั้นต้องมีการทำงานแบบหมุนเวียน โดยมีระบบจัดคิวให้อีกที การรับปริมาณสายที่ระบุว่าต้องรับให้ได้กี่สายในแต่ละวัน ระยะเวลาที่สนทนาได้ในแต่ละสายควรจะใช้นาที ทุกอย่างถูกกำหนดไว้หมด ความอิสระในงานหาได้น้อยมาก ค่อนข้างจะต้องอยู่ในกรอบถ้านอกกรอบเมื่อไหร่ก็มีผลทันที มันเลยเป็นการสร้างความกดดันในการทำงานอย่างแท้จริง และส่วนใหญ่ก็จะอยู่กันไม่ทน... (อุ๊, สัมภาษณ์, 14 กันยายน 2550)

นอกจากนี้คุณอุ๊ยังได้เล่าถึงความยากลำบากของการทำงานให้ฟังเพิ่มเติมว่า การที่ระบบของงานมีผลโดยตรงในเรื่องการวัดคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ซึ่งมีผลต่อการพิจารณาจ่ายโบนัสรายปี ทำให้การเพิกเฉยต่อกฎระเบียบเหล่านั้นเป็นเรื่องที่ไม่สามารถทำได้ง่าย ๆ ส่งผลให้การทำงานมีความเคร่งเครียดที่เพิ่มมากขึ้น และนั่นถือเป็นจุดเริ่มของผลเสียทางอ้อมที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงานได้ในท้ายที่สุด

... ปกติเราต้องรับสายให้ได้อย่างน้อย 80 สายต่อวัน นี่คือมาตรฐานปริมาณสายที่ต้องรับให้ได้ในแต่ละวัน แต่ถ้าจะมองในรายละเอียดเลยนะ วันหนึ่งทำงาน 8 ชั่วโมง คิดเป็น 480 นาที หมายความว่า สายที่จะคุยได้ในการสนทนาแต่ละครั้งต้องไม่เกิน 6 นาที นี่คิดอย่างนี้เผื่อเวลาไปทำอย่างอื่นเลยนะ แต่เกิดไปเจอลูกค้าร้องเรียนเข้ามาอีก 4-5 สาย ซึ่งไม่มีทางจะจบสายได้ใน 6 นาทีเป็นแน่ อย่างเก่งก็กว่า 10 นาที เจอไป 5 สาย เวลาหายไปเท่าไร...เวลาที่จะใช้ในการสนทนาสายต่อไปก็จะน้อยลงไปด้วย ซึ่งเจอกันบ่อยครั้งเลย ทุกคนแหละ แล้วของจริงมันไม่ใช่ 4-5 สายนะ มันนับไม่ได้หรอก ก็ต้องหาทางแก้โดยอาจจะล่นเวลาจากการกินข้าว ซึ่งจะต้องทดแทนส่วนนั้นให้ได้จำนวนสายที่ระบบตั้งเป้าไว้ ถึงแม้จะเป็นเวลาพักของเราก็ตาม คือต้องเอาเวลาว่างของเรามาทดแทนเวลาที่เสียไปมันไม่มีอิสระในตัวเอง จะไปไหนก็ไม่ได้ ต้องรีบทำ มันเป็นการควบคุมการทำงานโดยระบบ ซึ่งมันเครียดและท้อต่อการทำงานมาก และด้วยความเครียดเหล่านั้น กาลก็เลยถึงการดูแลตัวเองอย่างที่ควรจะเป็นก็สร้างปัญหาสุขภาพให้พวกเราได้เหมือนกันนะ... (อุ๊, สัมภาษณ์, 14 กันยายน 2550)

การที่สายงานบริการเน้นเรื่องคุณภาพ ความไพเราะของน้ำเสียงเป็นปัจจัยหลัก ๆ จึงไม่ใช่เรื่องน่าแปลกใจ ถ้าหากผู้หญิงจะเข้าไปมีส่วนร่วมอย่างมากในอาชีพนี้ เพราะผู้หญิงถูกมองว่า เป็นเพศที่เหมาะสมกับงานให้บริการแบบนี้

... งานนี้ผู้หญิงจะเยอะกว่ามากนะ เพราะเราจะถูกมองว่ามันเหมาะกับการให้บริการ เพราะพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ควรจะใช้เสียงที่นุ่มนวล ไพเราะ มีความใจเย็นเป็นพื้นฐานและโน้มน้าวใจลูกค้าได้ เช่นเดียวกับต้องรองรับอารมณ์ลูกค้าได้เช่นกัน. . . (อุ๋, สัมภาษณ์, 14 กันยายน 2550)

เมื่อผู้ศึกษาถามคุณอุ๋ถึงการทำงานในสายงานนี้ ที่มุ่งเน้นลักษณะพิเศษของผู้หญิง เข้าไปขับเคลื่อนในสายงานบริการแห่งนี้ เนื่องจากผู้หญิงสามารถยอมรับเงื่อนไขของการอยู่ภายใต้กฎระเบียบที่เคร่งครัดได้เป็นอย่างดีนั้น ซึ่งคำตอบที่ได้รับจากความคิดของคุณอุ๋นั้น ได้สร้างความขัดแย้งกับสิ่งที่สังคมมองภาพของผู้หญิงโดยรวมอย่างสิ้นเชิง

... การที่พี่ไม่สามารถสนุกกับเงื่อนไขที่ต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบที่เคร่งครัดจนเกินไปอย่างนั้นได้ ก็มองได้อีกแบบหนึ่งว่าจริง ๆ มันไม่ใช่ตัวเราหรอก แล้วมันจะเป็นงานที่เหมาะกับผู้หญิงได้อย่างไร ในเมื่อไม่ว่าผู้หญิงหรือผู้ชาย ก็ต่างต้องการอิสระในงานด้วยกันทั้งนั้น ไม่มีใครชอบการถูกควบคุมหรือ มั่นค่อนข้างที่จะบีบบังคับกันเกินไป และไม่ให้เสรีกับเราเลย พี่มองว่าหากสังคมมองว่านี่ก็เป็นคุณลักษณะอีกข้อของผู้หญิงที่สามารถยอมรับประนีประนอมได้ พี่บอกได้เลยว่า เค้าน่าคิดผิด. . . (อุ๋, สัมภาษณ์, 14 กันยายน 2550)

สำหรับคนโดยทั่วไปแล้ว การได้หยุดพักผ่อนอาจหมายถึงการวางแผนท่องเที่ยวสุดสัปดาห์ หรือ การหาเวลาเดินจับจ่ายใช้สอยกับครอบครัวหรือเพื่อนสนิท เพื่อซื้อความเพลิดเพลินและความสุขหลังจากล้าจากงาน หากแต่คงไม่ใช่สำหรับคุณอุ๋ นั้นเพราะวันหยุดของสายงานบริการแห่งนี้ไม่สามารถระบุช่วงเวลาที่น่านอนหลับนั้นได้

... โอกาสที่จะไปมีเวลาไปหากิจกรรมทำอย่างอื่นกับครอบครัวหรือเพื่อน ๆ อย่างเล่นกีฬา ไปเที่ยว หรือแม้แต่สังสรรค์ แทบไม่อำนวยเลย แต่ก็จัดสรรเวลาได้บ้างหรอกนะ เพียงแต่ต้องแลกแรงแลและท้ายสุดก็จะไปหนักเอาวันอื่น ๆ เพราะเราทำงานกันเป็นกะ เป็นช่วง ๆ เวลาที่แล้วแต่ระบบจะลงลือคให้ เพราะงานเราขึ้นอยู่กับระบบ เราทำงาน 5 จริง แต่เราไม่ได้ทำจันทร์ ถึงศุกร์กันทุกคน ทุกคนต้องสลับวันกัน เช่นสัปดาห์นี้พี่หยุดอังคาร และเสาร์ บางคนจันทร์ และศุกร์ เพราะฉะนั้นก็จะไม่สามารถวางแผนการเที่ยวล่วงหน้าได้ เพราะระบบจะจัดคิวให้เป็นสัปดาห์ ๆ ไป เราเลยไม่ค่อยได้

ใช้ชีวิตประจำวันเหมือนคนทั่วไปหรอก ยิ่งมีครอบครัวยิ่งลำบากในการจัดการเวลาให้ครอบครัว... (อุ๊, สัมภาษณ์, 14 กันยายน 2550)

แม้ตารางการเข้างานจะไม่สามารถระบุวันที่แน่นอนได้ รวมถึงต้องเข้างานเป็นช่วงกะนั้น แต่ข้อดีอย่างหนึ่งที่คุณอุ๊ พยายามหาจากการทำงานรูปแบบนี้คือ ความคล่องตัวในการทำธุรกรรมด้านต่าง ๆ ในวันธรรมดา ซึ่งอาจจะไม่เกิดขึ้นกับพนักงานสายงานอื่น ๆ

... จริง ๆ ข้อดีก็มีนะ (หัวเราะ) อย่างพี่อาจไม่ได้หยุดพร้อมครอบครัว หรือ ท่องเที่ยวได้อย่างใจนึกด้วยเรื่องของเวลาที่เป็นข้อจำกัดอย่างมาก แต่ข้อดีของการทำงานเป็นกะนั้น ทำให้เรายังพอมีเวลาในการที่จะปลีกตัวในช่วงก่อนเข้างาน หรือช่วงวันหยุด ซึ่งตรงกับวันธรรมดาไปใช้ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้ แม้เวลาส่วนใหญ่เราจะใช้ในการพักผ่อนเพราะเหนื่อย หรือล่าจากการทำงานก็ตามที่แต่การที่เราได้อิสระในวันหยุดที่ตรงกับวันธรรมดานั้น ก็ทำให้การทำเรื่องธุระส่วนตัวมันง่ายขึ้นในชีวิตประจำวันนะ... (อุ๊, สัมภาษณ์, 14 กันยายน 2550)

ขณะเดียวกันข้อดีอีกอย่างของงานนี้คือลักษณะของงานที่จบลงแบบวันต่อวัน ทำให้ความเบื่อหน่ายในการทำงานเป็นเรื่องที่สามารถยอมรับได้ในที่สุด แม้ว่าในบางครั้งจะรู้สึกหมดอิสรภาพในงานเพราะต้องให้ระบบคอยตรวจจับพฤติกรรมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความเบื่อหน่ายอยู่ไม่น้อย

... ข้อดีอย่างหนึ่งของการทำงานแบบนี้คืองานนี้เป็นงานแบบจบวันต่อวัน เราก็ไม่ต้องกังวลว่าจะต้องมาตามงาน หรือว่าจะมีประเด็นอะไรมาย้อนหลังตามมา พุดง่าย ๆ ก็คือพอจะดู ๆ ไถ ๆ ไปได้บ้าง ถ้าเทียบกับความจุกจิกนะ คือสิ่งที่เป็นเรื่องจุกจิกอย่างมากในการเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์คือต้องปรับบุคลิกให้เป็นไปตามเนื้องานนะ อย่างคำพูดต้องอ่อนหวาน นุ่มนวลและไพเราะ แล้วอย่างที่เป็นบอกละเขาก็จะมีระบบที่จะคอยดูว่าเรารับสายได้ตรงตามที่เขาตั้งไว้ไหม... (อุ๊, สัมภาษณ์, 14 กันยายน 2550)

เมื่อผู้ศึกษาถามถึงโอกาสของความก้าวหน้าเพื่อเติบโตในสายอาชีพบริการแห่งนี้ คุณอุ๊บอกว่าเป็นเรื่องยาก แต่ถ้าหากถามหาความมั่นคงในการทำงานแล้ว ดูเหมือนคุณอุ๊จะตอบได้อย่างเต็มปากเต็มคำว่ายานนี้ เป็นอาชีพที่มีความมั่นคงอยู่ไม่น้อย

... เรื่องความก้าวหน้าในสายงานนั้น มันไม่ง่ายหรอกที่จะสามารถขึ้นไปได้ง่าย เพราะในส่วนของพนักงานนั้นมีค่อนข้างเยอะทีเดียว คู่แข่งไม่ใช่คนสองคน ในส่วนของการจัดสรรพนักงานก็มีส่วนที่สามารถเติบโตได้บ้างแต่ว่ามันไม่ง่ายไป แต่ก็มั่นคงนะ เพราะเขาแทบไม่เอาพนักงานออกเลยเนื่องคนขาดอยู่บ่อย ๆ เขาสามารถให้เราทำได้

ตราบเท่าที่เราจะสามารถอยู่ได้นะแหละ ก็แบบอยู่ไปได้เรื่อย ๆ เลยแหละ...
(อุ๊, สัมภาษณ์, 14 กันยายน 2550)

ซึ่งสำหรับคุณอุ๊แล้วมองว่าคนที่ทำงานในสายงานนี้หากต้องการความก้าวหน้า ก็จำเป็นต้องเลือกที่จะหยุดอาชีพนี้เมื่อวัยยังพอเอื้อต่อการแข่งขันกับเด็กรุ่นใหม่ ๆ หากไม่อย่างนั้น อาจต้องจมปลักอยู่กับที่กับสายงานบริการแห่งนี้ และเมื่อถึงวันที่ตัวเองรู้สึกว่าคุณพอแล้ว โอกาสต่าง ๆ ก็อาจจะหลุดลอยไปแล้ว

... เรื่องความก้าวหน้าสำหรับตัวเองนั้น คิดว่าถ้าอยู่ไปเรื่อย ๆ เราก็อาจจะยังไม่มีโอกาสก้าวหน้าต่อไปอยู่ดี เพราะว่าเราไม่มีเวลาที่จะไปรับความรู้ด้านอื่น ๆ อาจพูดได้ว่าไม่มีโอกาสที่จะผลักดันโอกาสให้ตัวเองก้าวหน้าออกไปในที่กว้างกว่านี้ คือมันอยู่กับที่ไง ไม่ได้มีการพัฒนาตัวเองแต่อย่างใด แล้วในที่สุดเราก็จะไม่สามารถไปไหนได้ด้วยปัจจัยหลาย ๆ อย่าง... (อุ๊, สัมภาษณ์, 14 กันยายน 2550)

นอกจากนี้ แม้งานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์จะไม่จำกัดสาขาที่จบมา แต่เมื่อเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของงานดังกล่าวแล้ว ก็อาจเป็นข้อจำกัดทำให้ไม่สามารถที่จะก้าวข้ามไปสู่สายงานอื่น ๆ ได้ง่าย ๆ เช่นกัน เนื่องจากตัวของผู้ทำงานจะคุ้นเคยแต่กับงานที่ตัวเองทำเพียงอย่างเดียวทำให้กลายเป็นข้อจำกัดในการก้าวข้ามไปทำงานในสายงานอื่น ๆ

... อาชีพนี้เข้าไม่ยากหรอกเพราะมันเปิดกว้างมาก แต่ก็ยอมรับว่าค่อนข้างตันเหมือนกัน เพราะงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ จะว่าไปก็ถือเป็นสายงานเฉพาะทางก็ว่าได้ การที่จะได้เนื้อหาในงานเพื่อที่จะไปต่อยอดสู่อาชีพอื่น มันเลยไม่เชื่อมโยงกันไง พุดง่าย ๆ งานมันเฉพาะอย่างไปเลย ไม่ใช่ สายงานนี้ให้โปรแกรมพื้นฐานนี้ อีกสายงานก็ใช้โปรแกรมเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน ก็ไปต่อยอดเอา แต่งานบริการของเรา มันเป็นโปรแกรมเฉพาะ ความรู้ในงานเฉพาะ คู่กันกับที่อื่นไม่รู้เรื่อง ก็จะก้าวกระโดดไปได้ไม่ยาก แต่ก็พอมีบ้างนะที่จะก้าวต่อไปสายงานอื่นได้บ้าง ที่เห็นก็มีบ้างนะที่ย้ายจากพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ไปเป็นผู้ให้การอบรมโดยสังกัดอยู่ในส่วนงานฝึกอบรม แต่นั่นก็ต้องมีผู้ให้การสนับสนุนอยู่เบื้องหลังด้วย รวมถึงวิทยุฉนิและนามสกุลเค้าด้วย (หัวเราะ...) เหมือนว่าเค้ามาเพราะตำแหน่งว่างอยู่แล้ว จึงเลื่อนขึ้นเมื่อส่วนงานอื่นเปิดให้เข้า เป็นลักษณะนั้นมากกว่า ส่วนที่ได้เปลี่ยนสายงานเนี่ยะ คือเค้าออกกันไปหรือเสียงดวงสมัครไปสายงานอื่นในบริษัท เนี่ยแหละ แต่ก็ยอมรับว่ามีโดนสกัดดาวรุ่งบ้างในบางครั้ง เนื่องจากหัวหน้างานไม่ยอมปล่อยให้ไปเนื่องจากยังไม่มีพนักงานเข้าใหม่มาแทนศักยภาพแรงงานเดิมที่มีอยู่ ทำายสุดก็ไม่พ้นลาออก หากต้องการเปลี่ยนแนวอาชีพจริง ๆ... (อุ๊, สัมภาษณ์, 14 กันยายน 2550)

ขณะที่ในสายตาของลูกค้าให้ความใส่ใจและให้คุณค่าต่องานบริการ มองว่าการทำงานสายงานนี้เปรียบเสมือนเป็นตัวแทนบริษัท ที่ลูกค้าจะสามารถเข้าถึงได้และขอความกระจ่างต่อข้อสงสัยได้นั้น หากแต่ในทางกลับกัน คุณค่าเหล่านั้นกลับไม่ได้อยู่ในสายตาของเพื่อนพนักงานต่างสายงานอย่างที่ควรจะเป็น ซึ่งสามารถบั่นทอนกำลังใจในความรู้สึกต่องานบริการสำหรับคุณผู้เป็นอย่างยิ่ง

... เรื่องภาพลักษณ์ของพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์นั้น กลุ่มลูกค้าทั่วไปอาจให้ความใส่ใจและรับรู้ว่าเป็นเสมือนตัวแทนบริษัท ในการที่จะติดต่อเข้ามาเพื่อร่วมสนทนาและรับข้อมูลที่ต้องการกลับไป สุภาพบ้าง ไม่สุภาพบ้าง แต่ก็ด้วยพื้นฐานหลาย ๆ อย่างประกอบกัน แต่ถ้าเพื่อนพนักงานต่างสายงานนะ เขาก็จะมองว่า พวกเราเป็นแค่พวกที่ตั้งคำถามและตอบคำถามในงานแค่นั้น ซึ่งอาจจะไม่ต้องใช้ความรู้อะไรเลย ถ้าเป็นการมองในสายงานของการบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ก็เป็นเพียงแค่งานบริการ เป็นเพียงช่องทางหนึ่งในการที่ลูกค้าสามารถติดต่อเข้ามาได้แค่นั้น และอาจตั้งข้อสงสัยเพิ่มเติมว่า เราทำเนื้องานอะไรมากกว่านั้นหรือไม่ หรือทำได้แค่นี้ เหมือนกับว่ามันไร้ค่า ไร้เกียรติ ไม่ต้องใช้ความรู้อะไรมาก ไม่เหมือนพวกบัญชี พวกเลขานุการที่พอเรียนจบมาก็ได้งานตรงความสาขาที่เรียนเฉพาะทางมา แม้แต่น้ำเสียงยังติดจะมีแวแบบมีแบ่งระดับ คือเราเราก็จะรู้สึกได้ในทันที. . . อย่างทำงานอะไรเหอะ? อองานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์เหอะ? . . . ใจจริงก็อยากจะถามว่า แล้วทำไมเหอะคะ ไม่ใช่งานที่จะไม่ใช้ความรู้ความสามารถนะ ถึงแม้จะแตกต่างกับพวกคุณ ๆ มันมีรายละเอียดและความละเอียดในเนื้องานมากกว่านั้น. . . คือสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มันก็บั่นทอนกำลังใจต่อการเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ของเราเหมือนกันนะ. . . (อุ๋, สัมภาษณ์, 14 กันยายน 2550)

ถึงแม้การก้าวออกไปสัมผัสกับงานประเภทอื่นจะเป็นเรื่องยาก หากแต่โอกาสก็ใช่ว่าจะปิดเสมอไป หากหน่วยงานนั้น ๆ เข้าใจและให้ออกาส แต่ก็จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยแห่งสภาพการไร้คู่แข่งเป็นสำคัญด้วย

... เกิดถ้าเรารู้สึกว่าเราพอกับงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ แล้วอยากเปลี่ยนสายงานไปทำงานด้านอื่นในบริษัท บ้างนี้ โอกาสก็พอมีอยู่บ้างหรอกนะ แต่นั่นหมายถึง เราต้องไม่มีคู่แข่งในช่วงเวลานั้นนะ เพราะหากมีก็เป็นธรรมดาที่เค้าจะเลิกรับคนที่พร้อมเข้าไปทำงานเลย เพื่องานจะได้ไม่สะดุด นั่นหมายถึงว่าเราก็ต้องดิ้นรนด้วยนะ ไม่ใช่ว่าหน่วยงานนั้นจะมานั่งป้อนเราเอง เราต้องรับสภาพให้ได้ว่าเราต้องโดนอะไรหนักกว่าคนอื่นเค้าเพราะเรามาอย่างไม่มีความรู้พื้นฐานติดตัว หากเรา

รับที่จะอยู่ต่อไปได้ โอกาสถึงจะเข้ามาหาเราอย่างแท้จริง แต่หากเราไม่ไหวไม่ว่าจะด้วยแรงบีบคั้นจากภายนอกหรือภายใน โอกาสที่เราได้ก้าวออกไปครั้งหนึ่งแล้ว ก็อาจจะดูดและอาจต้องย้อนกลับมาที่จุดเดิม. . . (อุ๋, สัมภาษณ์, 14 กันยายน 2550)

สำหรับคุณอุ๋แล้ว แม้งานให้บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์จะถูกแบ่งระดับความสามารถในงานกับสายงานอื่น ๆ ในบริษัท นั้น ขณะเดียวกันก็ต้องยอมรับว่า ไม่ว่าส่วนงานหรือสายงานใด ๆ ก็ล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยพื้นฐานการมีใจรักในงานบริการเป็นหลักในการดำเนินธุรกิจ และการทำงานทุกประเภทอยู่ดี แม้อาจจะไม่ชัดเจนเหมือนกับการเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ก็ตาม

. . . แม้งานให้บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์จะถูกเทียบระดับขีดความสามารถของเนื้องานกับสายงานอื่น แต่ที่คิดว่าเราก็คงต้องยอมรับนะว่าเราก็คงหลีกเลี่ยงไม่ได้ว่าจริง ๆ แล้ว งานบริการนี่แหละ ที่สามารถขับเคลื่อนทุกสายงานและหน่วยงานให้ดำเนินธุรกิจต่อไปได้ เพราะข้อดีของงานด้านบริการก็คือ การทุ่มเทแรงใจในการให้บริการแบบที่ต้องเรียกว่าถูกฝึกมาให้เป็นในสายเลือด ซึ่งทุกหน้าที่ ทุกแผนกต้องมีจุดนี้เหมือนกันมันขาดจากกันไม่ได้ เพราะหากไม่ใส่ใจที่จะบริการกันเองกันภายในบริษัท แล้ว บอกตามตรงงานมันจะสะดุด เพราะต่างคนก็ต่างแต่จะใส่ใจในงานตัวเองจะไม่อะลุ่มอล่วยให้กับสายงานหรือหน่วยงานรอบข้าง เพราะฉะนั้นอันนี้คือส่วนดี ๆ ที่เห็นได้อย่างชัดเจนของการมีใจรักบริการ. . . (อุ๋, สัมภาษณ์, 14 กันยายน 2550)

ขณะที่ข้อเสียของการทุ่มเทแรงงานในส่วนงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์นั้น กลับทำให้ตัวเองต้องติดอยู่กับวังวนของขีดความสามารถเพียงรูปแบบเดียว ไม่อาจเรียนรู้ทักษะพื้นฐานด้านอื่นที่จะเอื้อประโยชน์ต่อสายงานอื่น ๆ ได้โดยง่าย ซึ่งถือเป็นเหตุผลหลักของการติดอยู่กับที่ในการทำงานที่มีความสำคัญเพียงแค่ว่าให้บริการด้านเดียว

. . . ข้อเสียของการทำงานในสายงานนี้ ก็คือ คุณจะมีทักษะ และ ความสามารถเพียงด้านการทำงานในรูปแบบเดียว คือการตอบคำถาม ซึ่งก็มีระบบฐานข้อมูลป้อนให้อยู่แล้ว พูดกันเป็นนกแก้วนกขุนทอง เลี้ยวไปไหนมีแต่ระบบตรวจจับรอบตัว หมดเวลาไปกับการหาข้อมูลในงานรอบตัวเพื่อให้การทำงานนั้นคล่องตัวที่สุด แต่ในส่วนของการหาความรู้ด้านอื่น เสริมความรู้ด้านอื่นอาจจะลดน้อยลง โดยรวมแล้วนี้ทุกบริษัทก็จะมี การตั้งศูนย์ฝึกอบรมการใช้งานหลักสูตรในงานเพื่อเป็นการเสริมศักยภาพในงานทุกฝ่ายอยู่แล้ว ซึ่งจะมีทั้งข้อมูลเบื้องต้นในเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ เช่น Microsoft Word, Microsoft Excel, Power Point เป็นต้น ซึ่งเป็นพื้นฐานการ

เรียนรู้ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับพนักงานทั่วไปที่สนใจเรียน แต่กับพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์นั้น เป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก ที่จะหาเวลาว่างไปเข้ารับการอบรมในแต่ละช่วงที่จัดอบรม เพราะเราต้องอยู่รับสายตลอดทั้งวัน พอว่างก็ต้องรวบรวมข้อมูลลูกค้าส่งต่อไปยังส่วนระบบอื่น เพื่อให้งานมันจบวันต่อวัน เพราะระบบจะจับเวลาการดำเนินการปัญหาของลูกค้าในแต่ละวัน เป็นที่แน่นอนว่า โอกาสเหล่านั้นเราก็จะต้องตัดทิ้งไป แล้วจะไปมีอะไรไปสู้กับคนอื่นเค้า หากต้องเปลี่ยนสายงาน แล้วเราไม่มีพื้นฐานอะไรเลยเมื่อเทียบกับพนักงานส่วนงานอื่น ซึ่งในส่วนนี้ Microsoft Office ทั้งหมด มันจะเป็นโปรแกรมที่จะเอื้อต่อการทำงานในสายงานทั่วไป แล้วพอมีโอกาสไปสัมภาษณ์งานใหม่ เขาก็ร้องหาคุณสมบัติพื้นฐานหลัก ๆ ของการทำงานในสายงานเขา ซึ่งคุณสมบัติเหล่านั้นเราก็ไม่ได้มีติดตัวมาจากส่วนงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์เลย อย่างเช่นหากเข้าไปสายงานบัญชี สายงานไอที IT ที่เป็นตำแหน่งว่างในองค์กรนั้น ๆ เราก็จะหมดคุณสมบัติไปโดยปริยาย. . . (อุ๊, สัมภาษณ์, 14 กันยายน 2550)

บทวิเคราะห์

การก้าวเข้ามาทำงานเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ของคุณอุ๊นั้น แม้จะไม่ใช่เริ่มต้นจากความตั้งใจที่จะเข้ามาทำงานในสายงานนี้โดยตรง หากแต่ข้อดีหลาย ๆ อย่างก็ทำให้คุณอุ๊ตัดสินใจเลือกที่จะลองทำงานในสายงานนี้ เริ่มแรกเมื่อเริ่มเข้ามาทำงาน คุณอุ๊ไม่ได้รู้สึกกังวลใจกับการทำงานมากนัก เนื่องจากมองว่าการทำงานในรูปแบบนี้ไม่น่าจะเป็นเรื่องยาก เพราะคิดว่าผู้หญิงทุกคนน่าจะมีพื้นฐานของการให้บริการอยู่ในตัวแล้ว เพียงแต่อาจจะเพิ่มเติมทักษะเข้าไปเพื่อให้เกิดความคล่องตัวสำหรับคุณอุ๊แล้ว ในเวลาต่อมาการปรับตัวต่อสภาวะและการเปลี่ยนแปลงรอบด้านนั้น แม้ความใจเย็นและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ รอบตัวจะถือว่าเป็นพื้นฐานที่ดี แต่การต้องเข้ามาสัมผัสเนื้องานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ก็สร้างความรู้สึกที่ไม่คุ้นเคย แม้งานบริการดังกล่าวนั้นดูจะเป็นอาชีพที่ดูจะเหมาะสมกับความเป็นผู้หญิงอย่างเหลือเกิน หากแต่เมื่อได้เข้ามาทำงาน รูปแบบของการทำงานก็ทำให้คุณอุ๊รู้สึกกดดันและอึดอัด โดยเฉพาะการทำงานที่ถูกกำหนดไว้ด้วยช่วงเวลา ส่งผลให้แทบจะไม่เหลือความเป็นส่วนตัวและเวลาส่วนตัว ถือเป็นจุดเริ่มต้นของความเบื่อหน่ายของการทำงาน จะเห็นได้จากสิ่งที่คุณอุ๊ได้สะท้อนให้เราฟังว่า การเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์นั้นแม้ในสายตาของคนทั่ว ๆ ไปจะมองว่าเหมาะสม

กับลักษณะของผู้หญิง หากแต่ในความเป็นจริงแล้วการทำงานในอาชีพนี้ก็ไม่ใช่งานง่ายสำหรับผู้หญิง โดยเฉพาะการตอบคำถามที่ซ้ำไปซ้ำมาตลอดทั้งวัน ส่งผลให้เกิดความเครียดและความเบื่อ

ขณะที่ในอีกนัยยะหนึ่งเราได้เห็นภาพของการติดกับของผู้หญิง ในอดีตที่ผ่านมา นักสตรี ๆ นิยมรวมทั้งนักเคลื่อนไหวเพื่อผู้หญิงในหลาย ๆ ยุคที่ผ่านมา ได้พยายามที่จะเรียกร้องให้ผู้หญิงได้ก้าวออกมาจากบ้าน และเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เพราะเชื่อว่าจะทำให้สถานะของผู้หญิงดีขึ้น จอห์น สจวร์ต มิลล์ (John Stuart Mill) นักสตรีนิยมที่สนับสนุนแนวความคิดเรื่องความเสมอภาคระหว่างเพศ ได้เขียนหนังสือชื่อ “The Subjection of Women” โดยใช้ความคิดในการกำหนดคุณค่ามนุษย์บนพื้นฐานของเสรีภาพ (freedom) และความมีเหตุผล (rationality) เป็นคำอธิบายสำคัญในการเรียกร้องความยุติธรรมให้ผู้หญิงได้มีสิทธิและเสรีภาพที่เท่าเทียมกับผู้ชาย เพราะโดยพื้นฐานแล้วมนุษย์ทั้งชายและหญิงมีคุณค่าเท่าเทียมกัน

หากแต่ในความเป็นจริงการหล่อหลอมให้ลักษณะความเป็นชายและความเป็นหญิงที่ผ่านมานั้นนาน โดยผ่านทั้งจากสังคม วัฒนธรรม ศาสนา ทำให้ลักษณะของความเป็นชายถูกมองว่าเป็นแบบหนึ่ง ขณะที่ความเป็นผู้หญิง มีลักษณะแบบหนึ่ง ส่งผลให้การแบ่งงานกันทำในหลาย ๆ งานจึงถูกให้คุณค่าว่างานนี้เหมาะกับเพศนี้หรือลักษณะงานแบบนี้เหมาะกับเพศนี้ เราจึงได้เห็นประกาศรับสมัครงานที่ระบุว่างานนี้รับเฉพาะเพศชาย งานนี้รับเฉพาะเพศหญิง ไม่แตกต่างไปจากการทำงานเป็นพนักงานรับสายโทรศัพท์ที่กลายเป็นภาพการนำเสนอความนุ่มนวลอ่อนโยนของผู้หญิง ซึ่งถือว่าเป็นงานอย่างหนึ่งที่เหมาะสมกับผู้หญิง แม้ในความเป็นจริงแล้วการทำงานในลักษณะนี้เป็นการทำงานที่ต้องใช้ทั้งความอดทน อดกลั้น ส่งผลให้ผู้หญิงที่ก้าวเข้ามาทำงานนี้พบกับปัญหาในรูปแบบใหม่ ๆ

แม้จะปฏิเสธไม่ได้ว่าผู้หญิงได้มีโอกาสก้าวเข้ามาทำงาน หากแต่การแบ่งงานว่าลักษณะงานใดเหมาะกับเพศใดก็ส่งผลกระทบกับตัวคนทำงานไม่มากนักน้อย ดังเช่นสิ่งที่คุณอุษะทอนให้เราฟังว่า. . . จะเป็นเนื้องานที่เหมาะสมกับผู้หญิงได้อย่างไร ในเมื่อไม่ว่าผู้หญิงหรือผู้ชาย ก็ต่างต้องการอิสระในงานด้วยกันทั้งนั้น ไม่มีใครชอบการถูกควบคุมหรือกั้น คั่นข้อห้ามที่จะบีบบังคับกันเกินไป และไม่ให้อิสระกับเราเลย พี่มองว่าหากสังคมมองว่านี่ก็เป็นคุณลักษณะอีกข้อของผู้หญิงที่สามารถยอมประนีประนอมได้ พี่บอกได้เลยว่า เค้านคงคิดผิด. . . (อุ้, สัมภาษณ์, 14 กันยายน 2550)

รายที่ 9 : คุณแอน (ผู้จัดการแผนก “ผู้หญิง”)

1. ข้อมูลทั่วไป : เล่าเรื่องส่วนตัว

โดยสังเขป : อายุ 43 ปี (แม่) / อายุงาน 6 ปี / ปริญญาตรี สาขามนุษยศาสตร์/

คุณแอน อดีตผู้บังคับบัญชาแผนกงานบริการลูกค้าสัมพันธ์หน้าเคาน์เตอร์ (Counter Service) มานานกว่า 10 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2515 ก่อนจะผันตัวเองมาเป็นผู้จัดการแผนกศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ (Call Center) สังกัดฝ่ายบริหารข้อมูลและบริการ กว่า 4 ปี สำหรับสายงานใหม่ คุณแอน ได้เล่าถึงเปลี่ยนแปลงและความรู้สึกในงานให้ฟังว่า

... เราอยู่กับงานลูกค้าสัมพันธ์มา เราอยู่หน้าเคาน์เตอร์อย่างเดียวใจคะ แต่ก็รู้ว่า ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ไม่ได้แต่อยู่หน้าเคาน์เตอร์อย่างเดียว มันต้องมีการรับสายอยู่แล้ว เราก็รู้สึกคร่ำ ๆ ว่ามันคงเป็นแค่การรับสาย ในความรู้สึกนะคะ คือถามอะไรมาก็ตอบ แต่ก็ไม่ได้รู้ว่า มันต้องเจาะลึกมากมายอะไรขนาดนั้น. . . (แอน, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2550)

2. ประสบการณ์ชีวิต : อาชีพหน้าด่านที่สะท้อนภาพลักษณ์องค์กร

เมื่อคุณแอนก้าวเข้ามาทำงานในตำแหน่งผู้จัดการแผนกศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ในครั้งแรกทำให้ได้รู้ว่าการทำงานในตำแหน่งนี้ ไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ อย่างที่เคยเข้าใจ เนื่องจากการเข้ามาทำงานในตำแหน่งนี้กลายเป็นตัวแทนของบริษัท

... พี่จะไม่รู้พื้นฐานว่าเป็นยังไง เพราะเราไม่เคยมี ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ มาก่อน ถ้าในความรู้สึกเล็ก ๆ แล้ว คนไม่รู้ด้วยซ้ำว่าทำอะไร คนเข้าใจว่า ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ คือ ผู้ให้ข้อมูลเลขหมายโทรศัพท์ในบริษัทฯ และโอนสลับสายภายในบริษัท หรือที่รู้จักกันในชื่อ โอเปอร์เรเตอร์ เท่านั้น การพูดการจาเราก็ไม่เท่าที่ควรนะคะ พอตอนหลังนี้ เราก็จะถูกบอกว่า ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ไม่ใช่แค่โอเปอร์เรเตอร์นะ ไม่ใช่แค่โอนสาย แต่เป็นที่ที่ให้ข้อมูลในทุกเรื่องของผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท อันนี้ก็เป็นการปรับทัศนคติน้อง ๆ ไปด้วย ว่างานเรามีคุณค่านะ เราารู้สึกได้นะว่านอกจากจะมีคุณค่าแล้ว เหมือนเราแบบต้องเป็นด่านหน้าด้วย ... (แอน, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2550)

เมื่อ ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ กลายเป็นภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนั้นทุกคนที่เข้ามาทำงานในตำแหน่งนี้จะถูกปลูกฝังให้มองว่างานในตำแหน่งนี้ถือเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร ขณะที่ข้อดีของงานในตำแหน่งนี้คือเป็นงานที่สามารถทำให้จบได้ภายในวันเดียว

... จริง ๆ แล้ว เขาก็จะบอกว่า ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เป็นหน้าตาต่างประเทศบานแรก ของภาพลักษณ์องค์กรนะ คุณพูดดี หรือไม่ดียังไง มันสะท้อนภาพลักษณ์ออกมา มันจะจุดประกายออกมาเหมือนกันว่า ถ้าเราทำไม่ดียังไง ครั้นเราก็ได้รับการร้องเรียนนะคะ แล้วน้องแต่ละคน ก็รู้สึกดีกับงานนี้ใหม่ ก็รู้สึกดีนะคะ แล้วอีกอย่างมันเป็นเนื้องานลักษณะที่ทำซ้ำทุกวันเหมือนเดิมทุกวัน และทำวันจบวัน ที่นี้คนเขาไม่อยากเริ่มต้นอะไรใหม่ บางคนเบื่องานที่ต้องเอากลับมาทำบ้าน ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เป็นการให้บริการจบวันต่อวัน ถ้าไม่มีปะทะ พูดคุยรู้เรื่อง จบไปสาย เดียวก็ 100 สาย เดียวก็ 8 ชั่วโมงแล้ว เค้าก็จะรู้สึกแบบนี้ แล้วเข้ากะตอนดึกก็มีสตางค์ เค้าก็คิดว่ายังไง ก็เป็นรายได้ของเค้าเต็ม ๆ อะคะ และเวลาสัมภาษณ์เรากับบอกระ มันเข้ากะไม่เป็นเวลานะ เราต้องปรับตัวนะ เค้าก็เข้าใจและยอมรับตรงนี้จะ ... (แอน, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2550)

ขณะเดียวกันการที่จะเข้ามาทำงานในตำแหน่งนี้ ก็ไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะในความเป็นจริงการเข้ามาทำงานในตำแหน่งนี้ จำเป็นต้องมีคุณสมบัติบางอย่าง

... คือการที่จะเข้ามาเป็น ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เขาก็จะมีการระบุคุณสมบัติพิเศษคร่าว ๆ ไว้เป็นบรรทัดฐานอยู่เหมือนกันนะ อย่าง เรื่องของน้ำเสียง การพูดจา ต้องเป็นคนชอบที่จะช่วยเหลือ คือคล้ายนักสังคมสงเคราะห์ ต้องอยากช่วยคนนะคะ ส่วนอันสุดท้ายคือเหมือนงานที่... ถ้าทำแล้วและสามารถปิดบทสนทนาปัญหา ณ การพูดคุยครั้งนั้น ๆ ได้ คือปัญหาคลี่คลายนะ เราก็รู้สึกหายเหนื่อยนะ เราทำได้ เราทำจบแล้ว... (แอน, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2550)

แม้ว่าเนื้องานจะสามารถทำให้จบได้วันต่อวัน หากแต่ลักษณะของการทำงานแบบเดิมซ้ำ ๆ กันเป็นประจำทุกวัน รวมทั้งอารมณ์ของลูกค้าที่โทรเข้ามา ล้วนเป็นปัจจัยเร่งที่ทำให้เกิดความเครียด และความล้าจนบางครั้งอาจจะมากจนถึงขั้นไม่อยากที่จะรับสาย ซึ่งคุณแอนถ่ายทอดความอัดอั้นดังกล่าวให้ฟังว่า

... จริง ๆ แล้วความหลากหลายของคำถามมันมีเยอะ เช่น ผลิตภัณฑ์ตัวนั้น เค้าใช้อะไรมากที่สุด ถ้าสมมติว่าใน 100 สายนี้ 60 สายเป็นเรื่องของปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการในเรื่องเดียวกัน ถามว่าเบื่อไหม มันก็เบื่อ เพราะต้องให้คำตอบและข้อมูลในเรื่องเดิม ๆ แต่อีก 40 หรือ 20 เขาก็กระจายไป เพราะวัน ๆ หนึ่งเขารับ 80-120 สาย

มันก็น่าเบื่อถ้าเราต้องตอบคำถามเดิม ๆ เพราะสายที่โทรเข้ามาก็จะโวยวายกลับไปกลับมา... (แอน, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2550)

ขณะที่ปัญหาที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวระบบ ก็ถือเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนที่ทำงานในตำแหน่งนี้รู้สึก

... และด้วยคำถามเดิม ๆ นะคะ อย่างถ้าช่วงเวลานั้น เป็นช่วงระบบล่ม อาจด้วยระบบขัดข้อง หรือ ฐานระบบข้อมูล ช่วงนั้น มีปัญหา หรือปัญหาทางเทคนิคที่สุดวิสัยจริง ๆ การที่ต้องมานั่งตอบ คำถามอยู่แบบเดิมอยู่อย่างนั้น มันก็น่าเบื่อ พี่มองทุกคนเลยนะ จะสังเกตว่าเริ่มพูดหัวขึ้น จากที่พูดหวาน ๆ จำ ๆ กัน ก็เริ่มพูดน้อยลง พูดสั้นลง ห้วน ๆ ในบางครั้ง บทสนทนาเกือบจะเป็นฝ่ายลูกค้าที่ต้องคอยป้อนคำถามเรา คือมันจะแผ่วหายไปเลยคะ เรารู้สึกเลยนะ ซึ่งเขาก็ต่างอยากจะบอกว่า แหม เสียเดียวมันก็ดี ซึ่งจริง ๆ แล้วไม่ใช่ ด้วยสถานการณ์อย่างนั้น ไม่ได้ เพราะถ้ามองกลับกัน เป็นเราเราต้องการแก้ปัญหา ต้องการใช้งาน ณ ตอนนั้นด้วย... (แอน, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2550)

นอกจากนี้ คุณแอนยังได้เล่าถึงความอึดอัดในงานว่า นอกเหนือไปจากความเครียดที่เกิดขึ้นจากกลุ่มผู้ใช้บริการ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวระบบแล้ว ยังมีปัญหาอีกอย่างหนึ่งที่สำคัญไม่แพ้กันคือความเครียดที่เกิดขึ้นจากการประสานงานภายในองค์กรเอง

... จริง ๆ แล้วงาน ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เป็นงานที่เรารู้ในเบื้องต้นแค่นั้น ต้องประสานงานต่อไปที่สายงานอื่นด้วย ก็ไม่ได้จบที่เราแล้ว มันต้องประสานงานและตามงาน และเราก็ไม่สามารถไปตามงานเค้าได้ง่าย ไปจิก ไปเกาะ ก็ไม่สะดวก แต่เราก็เป็นหน้าตาต่างแรกไป พอรับสาย เราก็ต้องเค้น คั้นมาให้ได้ อันนี้จะเป็นการตามงานเนีย เป็นอะไรที่เบื่อมาก ๆ... (แอน, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2550)

หรือเพื่อนร่วมงาน ในบางครั้งก็เป็นสาเหตุที่กระตุ้นให้ความเบื่อในงานเพิ่มมากขึ้น... คือทุกคนจะอยู่กับอาการแบบเดียวกันหมดแล้ว เพื่อนก็เพื่อนเถอะ ถ้าเห็นเพื่อนนั่งว่าง ทำอย่างอื่นที่ไม่ใช่เรื่องงาน แล้วไม่ช่วยกันรับสาย เริ่มพักสายเนีย ก็เริ่มหงุดหงิด และไม่พอใจกันเอง ก็เป็นแบบนี้ เพราะฉะนั้นทั้งวัน เราก็ไม่ใช่จะอารมณ์ดีทั้งวัน จะรู้สึกว่ารักอาชีพนี้ทั้งวัน ไม่แน่นอน ต้องมีเบื่อ มีอะไร ไม่นอน... (แอน, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2550)

ปัจจุบัน ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ กลายเป็นนโยบายที่สำคัญของทุกองค์กร เนื่องจากต้องการให้ ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เป็นศูนย์กลางของบริษัทในการให้ข้อมูลติดต่อสื่อสาร เพื่อแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดี เอาใจใส่ลูกค้าขององค์กร

... ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เป็นอะไรที่ต้องการมากในตลาดตอนนี้คะ ซึ่งถ้าเป็นไปได้บริษัทฯ อยากให้เป็นบริการตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้เป็นเหมือนว่ามีบริการอยู่ใกล้ตัวคุณ นึกถึงเมื่อไหร่ก็ติดต่อสอบถามได้ เป็นการให้บริการทางโทรศัพท์อย่างแท้จริง เป็นธุรกิจด้านการบริการอย่างแท้จริง เราเคยมองว่ากลางคืนไม่น่าจะมีคนโทรมา กลายเป็นว่า ศุกร์-เสาร์นี่คนโทรมาเยอะมาก คือเค้าเริ่มมีเวลา เริ่มสะดวกที่จะพูดจา เริ่มหาอะไรทำให้ตัวเองมากขึ้น จากสถิติจึงสรุปได้ว่า การบริการไม่กำหนดช่วงเวลาเลย เพราะ คนกลุ่ม ๆ หนึ่งก็สะดวก ณ ช่วงเวลาหนึ่ง อีกกลุ่มก็อีกช่วงหนึ่ง จึงเป็นที่มาว่าจะเอาศูนย์กลางของการบริการ มาไว้ที่ ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เลยคิดวางแผนนี้ คงไปได้อีกยาวคะ ไม่ต้นแน่นอน ไปได้อีกไกลจริง ๆ . . . (แอน, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2550)

ดังนั้น จึงไม่ใช่เรื่องน่าประหลาดใจที่เราจะพบว่าพนักงานที่ทำงานในสายงานนี้ ส่วนใหญ่มักจะเป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย “. . . จริง ๆ แล้วเขาก็มีพื้นฐานไว้บ้างว่า ผู้หญิงนี่ดีกว่าในการเป็น ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ รุ่นหนึ่ง มา 5 คน ก็ ผู้หญิง 4 ผู้ชาย 1 ถ้า 10 คน ก็ ผู้หญิง 8 ผู้ชาย 2 จะเป็นอย่างนี้ตลอด. . .” (แอน, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2550)

นอกจากนี้คุณแอนได้เล่าถึงการทำงานในตำแหน่ง ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ว่าบุคลิกภาพ และความเหมาะสมของคนที่จะเข้ามาทำงาน ถือเป็นเรื่องสำคัญ และที่เห็นชัด ๆ ก็คงไม่พ้นผู้หญิง ผู้หญิงกับงานบริการเป็นสิ่งที่คู่กัน ความอ่อนหวาน นุ่มนวล มีผลต่องานบริการ จึงไม่ใช่เรื่องแปลกที่จะเห็นผู้หญิงเป็นหลักในสายงานบริการแห่งนี้ “. . . ใช่ว่า เขาบอกว่าผู้หญิงอ่อนหวาน อย่างน้อยที่สุดก็ทนแรงปะทะได้มากกว่าผู้ชาย เรื่องของวาจาและอารมณ์ ถ้าเป็นผู้ชาย ถ้าได้เสียงผู้หญิงแล้วจะเย็นลง อ่อนลง. . .” (แอน, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2550)

ซึ่งปัญหาที่สำคัญของการเป็น ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ คือการที่บริษัทมีนโยบายที่จะให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงใน 1 วัน และบริษัทก็ต้องการให้เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ด้วยเหตุผลในทางสรีระ ทำให้ ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ที่เป็นผู้หญิงต้องพบกับความยากลำบาก โดยเฉพาะคนที่มีครอบครัวแล้ว

... แต่มันก็ลำบากตรงที่เป็นผู้หญิงแล้วเข้ากะดึก ก็ลำบาก การมีครอบครัวก็จะเป็นปัญหาอยู่บ้างเป็นอะไรที่เข้าใจกันลำบาก เพราะเราจะกะเกณฑ์อะไรไม่ได้เลย เสาร์อาทิตย์กำหนดไม่ได้เลย แล้วเท่าที่เห็นก็ไม่มีคนแต่งงานแล้วมาทำงานศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์เลยนะ สำหรับที่นี่นะ เข้ามาก่อนเลข 3 คือเด็กจบใหม่พอแตะเลข 3 หรือ เริ่มมีครอบครัว ก็จะเริ่มออกไป เพื่อหางานรูปแบบใหม่ในลักษณะทำงานที่บ้านแทน ซึ่งแน่นอนกว่า. . . (แอน, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2550)

ซึ่งคุณแอนได้เล่าถึงความตั้งใจของน้อง ๆ ที่เข้ามาทำในสายงานนี้ว่า น้อง ๆ ที่เข้ามา มีทั้งที่ตั้งใจและไม่คาดคิดว่าจะได้งานนี้ ทักษะคิดเค้านหลากหลาย บางคนเลือกปฏิเสธเลยก็มี แต่บางคนไม่เคยคิดจะเข้ามาทำ พอได้ลองทำ ได้ลองปรับก็ทำได้ดี และสนุกกับมัน แต่ส่วนใหญ่ก็คิดเหมือนกันว่า ทำไปก่อนแล้วค่อยหางานรองรับใหม่ที่หลัง

... จริง ๆ แล้ว เท่าที่ทำการสัมภาษณ์มา เด็กส่วนใหญ่ไม่ได้เกิดมาเพื่อเป็นในงานบริการหรอก แต่เนื่องจากตลาดแรงงานมากกว่า คือ ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ รับเยอะ ดีกว่าตกราน แล้วมันก็ได้ว่าเป็นงานที่ไกลจากความเป็นหญิงเรา แต่ถามว่ารักที่จะเป็นหรือเปล่า รักที่จะเข้ามาโดยตรงหรือเปล่า. . . ถ้าถามพี่นะ พี่คิดว่าน้องทุกคนจะเข้าใจว่าเป็นงานบริการ ซึ่งเคื่อก็จะตอบเหมือนกันหมดว่า เคื่รักงานบริการ ชอบงานบริการ แต่พอเราแนะนำไปว่างานบริการมีหลายอย่าง ถ้าเราไดเห็นเนื้อเห็นตัว มีการพบปะสังสรรค์ได้โต้ตอบมันก็ดี แต่เราไม่เห็นเคื่านะ เราเป็นแค่หลังบ้านผู้ให้บริการ ไม่ได้พบปะเคื่านหน้าบ้านนะ เราให้บริการข้อมูลตามสาย เคื่ก็อาจจะหรือคะ ซึ่งท้ายที่สุดเราก็คงไม่ได้ยินคำตอบ เราก็คงรู้ว่า ลึก ๆ แล้วทุกคนอยากพบปะเห็นเนื้อเห็นตัว ทำงานกับลูกค้ามากกว่า แต่ว่าตลาดแรงงาน ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ รับที่รับเยอะ และก็มีคนเข้ามาตลอดเวลา เคื่มีความรู้สึกว่เคื่เลือกงานนี้แหละ แล้วจะอยู่นานไม่นานนี้ก็อีกเรื่องนึง เคื่ก็จะเริ่มปรับตัว ปรับทัศนคติ พอเคื่ได้ทำแล้ว เคื่มีความสุขกับสิ่งที่ทำนะคะ สภาพแวดล้อมดี ๆ เพื่อนดี ๆ เคื่ก็จะ เอ่อ!! ทำก็ทำ เพราะส่วนใหญ่แล้ว ก็เบื่อ กันแต่ก็ไม่มีทางไป. . . (แอน, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2550)

น่าแปลกที่อัตราการออกของพนักงานด้วยสาเหตุของความเบื่อ หรือไม่รู้สึกรักในงาน หรืออยากหางานประเภทอื่น ๆ นั้น พบมากในสายงานบริการประเภทนี้ แต่เราก็มักจะพบว่าการออกของเจ้าหน้าที่เหล่านี้ ก็ยังคงหนีไม่พ้นกลับมาทำงานในสายงานเดิม ๆ ซึ่งเหตุจูงใจในการกลับเข้าคลุกคลีกับงานบริการรูปแบบเดิม ๆ นั้น ประกอบอยู่ด้วยหลายปัจจัย และสาเหตุหลักที่น่ากังวลก็คือ การไม่เหลือทางเลือก รวมทั้งเรื่องค่าตอบแทนสำหรับการดำรงชีพนั่นเอง

... คิดว่าเป็นเรื่องเงิน. . . พี่ก็แปลกใจ คือเห็นเบื่อ ๆ งาน ตอนแรกพี่ก็ไมรู้หรอกคะ แต่มารู้ทีหลังว่ที่ออก ๆ กันไปนี้ ก็ไม่ใช่ว่จะไปทำอย่างอื่น อย่างที่พูด ๆ กันหรอกนะคะ ก็ยังจับงานเดิม ๆ นี้ เพียงแต่ค่าตอบแทนที่นั่นมันสูงกว่าเท่านั้น ซึ่งส่วนตัวพี่มองว่การที่เรได้เริ่มทำอะไรสักอย่างแล้วมันก็เกิดเป็นผูกพัน หรือ อาจคล่อง และเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ ตามไปด้วย อีกอย่างศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ก็เป็นอะไรที่แพร่หลาย มีอยู่ทุกที่ เกิดขึ้นใหม่ในทุกที่ เป็นที่ต้องการของตลาด การมี

ประสบการณ์เพื่อที่จะไปเป็นต้นแบบให้กับที่ใหม่ ๆ ได้ ถือเป็นแรงงานสำคัญ ไม่อดตาย และหากินได้ จริง ๆ นะ เพราะเราทุ่มเวลากับตรงนี้มาเยอะ จะไปเรียนรู้งานอย่างอื่นมันก็ใช่ที่ ไหนจะอายุเมื่อตอนออกมาก็ผู้เด็ก ๆ ไม่ได้แล้ว และยังคู่แข่งในตลาดอีก เราเหลือทางเลือกน้อยลง เราก็ต้องจ้างงานที่เราคุ้นมันดี ซึ่งเค้าก็เลือกถูกแล้ว ถ้ามันจะเป็นอนาคตที่มั่นคงกว่า ซึ่งเราก็เข้าใจ แต่มันก็เป็นบทพิสูจน์ว่า เค้าก็ไม่ทิ้งงานบริการหรอก ถึงออกก็ยังเป็น ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เหมือนเดิม เพียงแต่กินอยู่ดีขึ้น เท่านั้นเอง เราเป็นอย่างอื่นไม่ได้ง่าย ก็มีเพียงแค่ทักษะด้านงานบริการนี้เท่านั้น จะว่าเป็นโอกาสที่น้อยลงก็พูดได้นะเพราะเราเลือกไม่ได้แล้ว. . . (แอน, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2550)

ขณะเดียวกันแม้สายงานบริการนี้ จะมีความต้องการบุคลากรสูงมาก ทำให้ โอกาสที่จะก้าวหน้าในทีการงานที่มั่นคงและเติบโตในสายงานก็น่าจะเป็นไปได้ง่ายตามไปด้วย แต่หนทางก้าวหน้ากลับไม่ชัดเจนดังภาพที่เห็น

. . . มีนะคะ มีน้องคนหนึ่ง เขาบอกเลยว่าเขาจะต้องเป็นไปไกลกว่านี้ คือน้องเขาก็บอกตรง ๆ ว่าเขาจะขอเริ่มจากที่เป็นพนักงานรับสายนี้แหละ แล้วจะก้าวขึ้นมาเป็นพนักงานรุ่นพี่ เป็นทีมงานดูแลพนักงานรับสาย แล้วก็ต้องเข้าไปสูงสุดคือ ผู้จัดการในที่สุดคะ ซึ่งถ้าเทียบกับโครงสร้างรูปของบริษัتنะคะ ผู้จัดการ เนี่ยก็จะสูงสุดแล้วแต่จริง ๆ ก็ไปได้ถึงผู้จัดการนะ แต่ว่าถ้าสายการบังคับบัญชาจริง ๆ เขามีสูงสุด ถ้าด้วย อายุงาน เขาเห็นความสำคัญนะคะ มันเติบโตไปได้เรื่อย ๆ เหมือนกัน มันเป็นไปตามช่วงจังหวะโอกาสด้วย และอยู่ที่เจ้านายด้วยนะ ถ้าเขาเห็นความสามารถนะ คือส่วนหนึ่งก็อยู่ที่ช่วงเวลาและโอกาสด้วย. . . (แอน, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2550)

แม้งานในตำแหน่งนี้จะมีอัตราการเข้าออกที่สูงมาก แต่ถ้าหากคนไหนที่รักที่จะทำงาน ตำแหน่งนี้ก็สามารทที่จะทำต่อไปได้จนถึงวัยเกษียณของการทำงาน

. . . เท่าที่เห็นอายุสูงสุดในงาน ก็สามารถอยู่ได้จนเกษียณนะคะ 55 แต่เขาจะเป็นระดับซึ่งเขาก็คงเป็นระดับก็เป็นระดับผู้จัดการนะ เพราะระดับนั้นต้องโตกว่าทีมงานดูแลพนักงานรับสาย ขึ้นไปแล้ว. . . แต่ถ้าถามถึงระดับล่างเนี่ย..ถ้าที่สายงาน 50 นี้ก็ยังมีอยู่นะ อย่างพี่นี่ แต่ก็ได้มารับสายแล้วนะ แล้วก็ผู้ใหญ่อายุมากคนอื่น ๆ ส่วนใหญ่จะเป็นการมาคุมคนให้ เพราะรู้และมีประสบการณ์งานตรงนี้มากกว่า แต่ก็ไม่ใช่เยอะหรอกนะคะ.. พี่ว่าอาจเป็นด้วยอารมณ์ ไม่ค่อยดีแล้วคะ และอาจเป็นด้วยเรื่องสุขภาพด้วย แก่แล้วเสียงก็เปลี่ยน ก็คงมีปัญหา ซึ่งหากบริษัทฯ เห็นว่า เราเลยสภาพหรือ หมดประสิทธิภาพ หรือเลยวัย หรือเห็นว่าจำเป็นต้องปลดระวาง ก็แน่นอน การ

เสนอให้เกษียณก่อนอายุงาน ก็ยอมต้องมี พี่มองว่า ก็น่าจะเป็นกับทุกองค์กรนะ แล้วกลับบ้านไป... แต่ถ้าเป็นองค์กรใหญ่ ก็คงย้ายที่ทางให้เหมาะสมกับอย่างอื่นค่ะ...

(แอน, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2550)

ขณะที่บางคนก็อดทนทำงานในตำแหน่งนี้ เพราะไม่รู้ว่าจะไปเริ่มต้นสายงานใหม่ได้อย่างไร เพราะเริ่มต้นการทำงานในตำแหน่งนี้มาตั้งแต่ต้น จนถือเป็นประสบการณ์ของการทำงาน

... คือ ถ้าเทียบกับคนที่มียามากแล้ว คำก็เหมือนไม่มีที่ไปแล้ว คำก็อยู่ได้จนเกษียณ แต่ถ้ามองจากเด็กที่เข้ามาใหม่ ที่จบปริญญาตรีมา แล้วจับงานนี้เลย คำก็ไม่ไปไหนแล้ว ไม่ไปไหนในที่นี้ หมายถึง ถ้าคำไปอยู่ที่อื่น คำก็จะกดดันไว้อยู่อย่างนี้แหละ ไม่ไปไหน... ซึ่งก็เป็นไปได้ เพราะที่ไหนที่รับคนเขาก็จะรับคนจากประสบการณ์ คือเขาประสบการณ์เป็นปัจจัย... (แอน, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2550)

สุดท้ายคุณแอนกล่าวถึงท้ายถึงความรู้สึกที่ได้มาจับงาน ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ว่าส่วนตัวรู้สึกสนุก เพราะรู้สึกว่าได้ช่วยแก้ปัญหาให้ใครต่อใคร ซึ่งถือเป็นตัวตนของตัวเองจริงๆ ไว้ว่า

... ถ้ามองว่าสนุกไหม สนุกนะ เพราะเราได้พูด ได้คุย และก็เป็นเพราะความใหม่ของงานด้วย คือเราก็เบื่องานหน้าเคาน์เตอร์ไป แล้วเราไม่ต้องมานั่งปรุงแต่งหน้าตาให้ต้องดูดีตลอดเวลาจริง ๆ แล้วก็รู้สึกว่ามันสนุกดี ถ้าเราพูดแล้วลูกค้าเข้าใจได้ ก็มีความรู้สึกที่ดีมาก ๆ เลย คือเหมือนพอคนมีปัญหาอะไร แล้วเราช่วยแก้ปัญหาได้ คลื่นคลาย ในใจนะคะ ก็รู้สึกว่าเป็นแหละ ใจตัวเรา... (แอน, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2550)

แม้จะยังรู้สึกสนุกกลับงาน แต่ในอีกมุมหนึ่งการต้องตอบคำถาม ชี้แจง หรือพูดแบบเดิม ๆ ซ้ำไปซ้ำมาทุกวัน รวมทั้งเจอกับคนที่ไม่มีเหตุผล ก็ทำให้ความสนุกในการทำงานลดน้อยลง

... จริง ๆ แล้วนี่ ถ้าถามว่ายังสนุก และรักงานนี้อยู่ไหม ก็ยังมีอยู่ จะไม่สนุกก็ตรงที่คนที่โทรเข้ามาแล้วพูดไม่รู้เรื่อง โทรเข้ามาเพื่อที่จะเอาเรื่อง เอาราวอย่างเดียว ไม่ฟังอะไรเลย ถามว่าท้อและเบื่อไหม.. เบื่อมาก บางทีพูดแล้ว เขาไม่เข้าใจ เราก็มาสะท้อนมาดูตัวเราว่าเราเป็นคนถ่ายทอดอะไรแล้วคนไม่เข้าใจรึเปล่า... ทำไมเข้าใจยากจัง... แต่ถ้าถามทุกคนคิดยังไงว่า ท้อไหม เบื่อไหม พอได้มานั่งแชร์อารมณ์กัน ทุกคนก็จะพูดเหมือนกันหมด ไม่เป็นไรหรอก เพราะเค้าจะพูดว่า ไม่เป็นไรหรอก คนสิบคนแย ๆ ซะ 2 อีก 8 คนน่ารัก ก็รับได้ ทนได้ เราก็จะมาถ่วงน้ำหนักดูกันอย่างนี้มากกว่า เพื่อให้มันอยู่ได้ค่ะ แล้วถ้าคิดอย่างนี้แล้ว มันก็เป็นความยืดหยุ่นที่ได้ระบาย ทำไปทำ

มามันก็เคยชินและเรียนรู้ที่จะอยู่กับมันได้ และทำใจรับได้ในที่สุด ถ้าโอกาสในงานอื่นไม่สามารถเข้าถึงได้นะ ท้ายสุดก็จะยอมรับและอยู่กับมันได้ด้วยสภาวะจำยอมมากกว่า ซึ่งถึงตอนนั้น มันก็พ่นคำว่า suffer มาแล้วแหละ. . . (แอน, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2550)

บทวิเคราะห์

สำหรับคุณแอนแล้ว มีความคิดเห็นในงานบริการเชิงบวกเป็นอย่างมาก โดยให้ความเห็นว่า การที่เราสามารถถ่ายทอดข้อมูลให้ลูกค้ารับรู้ถึงความเป็นไปในการใช้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทนั้น ไม่ต่างอะไรกับการที่เราเป็นผู้ช่วยชั้นยอดที่มีระบบข่าวสารและแนะนำ หรือแนะแนวลูกค้าได้ เราเป็นได้มากกว่าผู้ที่รับสายเท่านั้น แต่เราเป็นศูนย์บริการที่ลูกค้าต้องพึ่งพาข้อมูลและการบริการจากเรา ดังที่คุณแอนสะท้อนให้ได้ฟังว่า. . . " ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ไม่ใช่แค่โอเปอร์เรเตอร์นะ ไม่ใช่แค่ออนสาย แต่เป็นที่ที่ให้ข้อมูลในทุกเรื่องของผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท อันนี้ก็เป็นการปรับทัศนคติน้อง ๆ ไปด้วย ว่างานเรามีคุณค่านะ. . . " (แอน, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2550) กล่าวคือ คุณค่าในการแสดงออกซึ่งความสามารถตามธรรมชาติของตนให้ปรากฏ และสัมพันธ์กับธรรมชาติของบุคคลอื่น ซึ่งในสภาพเช่นนี้ เนื้องานบริการที่ทำอยู่นั้น จึงไม่อาจจะถือเป็น ภารกิจ ของผู้ปฏิบัติ แต่เป็นความสุขที่ได้ทำงานนั้น ซึ่งคุณแอนได้เปรียบคุณค่าในงานเหล่านั้น เป็นความเอื้ออาทรที่ผู้ให้บริการอย่างเรา เต็มใจหยิบยื่นให้กับลูกค้าโดยไม่เกี่ยวกับว่าทำแล้วจะต้องได้รับผลตอบแทน แต่เราทำมันด้วยใจ งานบริการของเราจึงมีคุณค่า และพนักงานทุกคนควรภูมิใจ

อย่างไรก็ดี งานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ในทัศนะของคุณแอนแล้ว ผู้หญิงดูจะเหมาะสมและมีคุณสมบัติที่ใกล้เคียงและเป็นประโยชน์อย่างมากในการติดต่อกลุ่มลูกค้าทุกรูปแบบ เนื่องด้วยเพราะผู้หญิงมีความอ่อนหวาน นุ่มนวล อ่อนโยน และด้วยคุณสมบัติเหล่านั้นสามารถลดปฏิกิริยาของลูกค้าร้องเรียนได้เป็นอย่างดี ซึ่งเหล่านี้จำเป็นอย่างมากในงานบริการ ดังเช่นที่คุณแอนสะท้อนให้ฟังว่า “. . . ไซค์ะ เขาบอกว่าผู้หญิงอ่อนหวาน อย่างน้อยที่สุดก็ทนแรงปะทะได้มากกว่าผู้ชาย เรื่องของวาจาและอารมณ์ ถ้าเป็นผู้ชาย ถ้าได้เสียงผู้หญิงแล้วจะเย็นลงอ่อนลง. . . ” (แอน, สัมภาษณ์, 21 ตุลาคม 2550)

รายชื่อ 10 : คุณอ้วน (ผู้จัดการแผนก “ผู้ชาย”)

สำหรับงานด้านบริการนั้น คนส่วนมากมักให้มุมมองว่าเป็นเรื่องของผู้หญิง แต่สำหรับคุณอ้วนนั้น จากความเปลี่ยนแปลงทางสภาพเศรษฐกิจซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่การงาน รวมถึงความอยู่รอดในสภาพสังคมการแข่งขันในปัจจุบัน งานด้านบริการได้เปลี่ยน ทักษะและความคิดความอ่านในเรื่องการจำกัดเพศไว้กับประเภทของงานไม่ได้โดยสิ้นเชิง

สำหรับผู้ศึกษาแล้ว คุณอ้วน เป็นต้นแบบทางความคิดของบุรุษเพศซึ่งมีทัศนคติที่ไม่แบ่งเรื่องเพศกับงานด้านบริการได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังให้ความรู้และแง่คิดต่อรูปแบบงานบริการไว้อย่างมีประโยชน์ ซึ่งถือว่าการได้สัมผัสทัศนคติครั้งนี้เกิดประโยชน์อย่างมากจากการศึกษาแง่คิดของคุณอ้วนในครั้งนี้

1. ข้อมูลทั่วไป : เล่าเรื่องส่วนตัว

โดยสังเขป : อายุ 37 ปี (พ่อ-ลูกสาว 3 คน) / อายุงาน 7 ปี (รวมผู้จัดการแผนก 4 ปี) / ปริญญาตรี ด้านโครงข่ายโทรคมนาคม

คุณอ้วน หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ผู้ชายแท้เพียงหนึ่งเดียวที่ผู้ศึกษาเลือกสัมภาษณ์ ด้วยวัย 37 ปี ปัจจุบันคุณอ้วนดำรงตำแหน่งผู้จัดการแผนกบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ สังกัดฝ่ายขายทางโทรศัพท์ (TeleSales)

คุณอ้วน สามีน่ารักและคุณพ่อสามใบเถาของลูก ๆ วัยไล่เลี่ยกันในระดับชั้นประถมต้น อดีตพนักงานอาวุโสสายงานเน็ตเวิร์ค แผนกวิศวกรรมโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน หรือที่รู้จักกันในชื่อเรียกของ โทรศัพท์บ้าน ซึ่งปัจจุบันแผนกดังกล่าวประสบปัญหาการยุบหน่วยงานและจำเป็นต้องโอนย้ายพนักงานในสังกัดเดิมให้ไปมีบทบาทในสายงานใหม่ และ/หรือ ให้สมัครใจลาออกโดยได้รับผลตอบแทนตามกฎหมายกระทรวงแรงงาน การทำงานที่ใส่ใจและเลือกแล้วที่จะยึดผูกติดในอาชีพนี้มานานกว่า 8 ปี ก่อนจะผันตัวเองตามแนวนโยบายอยู่รอดของบริษัทฯ มาเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ และด้วยทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปในสายงานทางด้านการให้บริการ ทำให้ปัจจุบันคุณอ้วนกลายเป็นผู้จัดการแผนกบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ สังกัดฝ่ายขายทางโทรศัพท์ ในปัจจุบัน

2. ประสบการณ์ชีวิต : ตำแหน่งนี้คือโอกาส ที่ได้มาพร้อมทัศนคติที่เปลี่ยนไป

จากมรสุมทางด้านหน้าที่การงาน นำมาซึ่งการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานในที่สุดนั้น กว่า 5 ปี สำหรับบ้านหลังใหม่แห่งนี้ คุณอ้วน ได้เล่าถึงการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญครั้งนั้นให้ฟังว่า ... เคยเป็นพนักงานสายงานเน็ตเวิร์คมาก่อน ซึ่งตอนนั้นอยู่ประจำการนอกอาคาร สำนักงานใหญ่ การทำงานประจำวันจะสไลด์ผู้ชาย โผงผาง เฮฮา ทะลึ่งตามประสาผู้ชายไปวัน ๆ และ ลุยงานแบบถึงขั้ว เราคุยกันอย่างผู้ชาย คุยกันอย่างคนทำงานสายช่างเทคนิค เพื่อนร่วมงานมีแต่ผู้ชายส่วนใหญ่ ผู้หญิงก็รับผิดชอบงานด้านบริหาร โดยประจำพื้นที่แต่ละจุดปฏิบัติการ ซึ่งมีหลายจุดพื้นที่ปฏิบัติการมากในกรุงเทพฯ แต่ที่ต้องผันตัวเองมาเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เพราะโครงสร้างบริษัทเปลี่ยนไป ความโดดเด่นเรื่องโทรศัพท์มือถือเริ่มเข้ามามีบทบาทและส่งผลกระทบต่ออย่างมากกับโครงสร้างบริษัทฯ ในขณะนั้น จึงจำเป็นต้องยุบพื้นที่ปฏิบัติการบางส่วนออกเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ และโอนย้ายพนักงานที่เคยประจำการส่วนต่าง ๆ ให้กลับเข้ามามีบทบาทในหน้าที่อื่น ๆ ที่อาจจะเกี่ยวข้องหรือเปลี่ยนรูปแบบแนวทางของเนื้อหาไปเลย ซึ่งก็แล้วแต่ความสมัครใจว่าจะเข้าไปมีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงครั้งนั้น หรือจะเลือกรับของ หมายถึงการจ้างออกโดยสมัครใจ ก็สามารถเลือกได้เช่นกัน ซึ่งตอนนั้น การออกโดยสมัครใจไม่ได้อยู่ในความคิด เพราะยังมีภาระหน้าที่ในครอบครัวที่ต้องดูแลอยู่ คือภรรยาที่เป็นแม่บ้าน ไม่ได้มีรายได้เพิ่มเติมอะไรมากมาย หากพี่เลือกออก ก็คงมีแค่เงินก้อนเดียว ซึ่งธุรกิจแบบอื่น พี่ก็ไม่ถนัด พี่อยู่สายช่างมานาน ไร่เรื่องค้าขายไม่ได้เลย จะเลือกงานใหม่ก็ติดที่อายุและคุณวุฒิ ณ ตอนนั้น พี่ยังเป็นระดับเล็ก ไม่กล้าไปแข่งเด็กจบใหม่ เพราะสมัยนี้ ต้องยอมรับว่าเด็กรุ่นใหม่ไฟแรงมาก และก็ตั้งใจมาก สายอาชีพนี้ก็จบกันไม่ใช่น้อย ของสดกว่าใหม่กว่า ขยันกว่า และจ่ายเงินเดือนน้อยกว่า พี่บอกตามตรง รู้สึกว่าสู้เค้าลำบาก ... (อ้วน, สัมภาษณ์, 13 พฤศจิกายน 2550)

การผันตัวเองมามีบทบาทในสายงานที่สังคมให้คุณค่าว่าเป็นงานผู้หญิงนั้น ไม่ง่ายเลยสำหรับการทำความเข้าใจที่จะยอมรับในครั้งแรก ซึ่งแรงกดดันรอบข้าง เป็นหนึ่งเหตุผลหลักให้ท้อแท้ในงาน และคุณอ้วนยินดีบรรยายความรู้สึกในครั้งนั้นให้ฟังว่า

... พี่เคยรู้จักงานประเภทนี้มาก่อน เพราะได้ยินมาบ้าง เนื่องจากมันเริ่มเป็นงานที่เปิดใหม่และกำลังเป็นที่ต้องการของตลาดอยู่ด้วย พี่จะรู้เรื่องพวกนี้ เพราะน้อง ๆ ที่รู้จักจะถามตลอดว่า ตอนนี้มีงานตำแหน่งอะไรบ้างในบริษัท ที่เปิดรับอยู่ ซึ่งส่วนตัว

พี่แล้วเนี่ย มองว่ามันงานของผู้หญิงเค้า คือเข้าใจมาตลอดไง เพื่อนพี่ที่อยู่สายงานช่างเทคนิคด้วยกัน ก็เข้าใจตรงกัน เพราะงั้นทันทีที่รู้ว่า ต้องเข้ามาทำตรงส่วนนี้... โห!! ตอนแรกยอมรับว่า รับไม่ค่อยได้ พี่เป็นผู้ชายนะจะให้ไปยุ่งงานของเค้าทำไม ตอนนั้นรู้เลยว่าท้ายสุดก็คงอยู่ไม่ได้ แต่ให้ถึงวันนั้นก่อน แต่มันรู้สึกว่ามีเกียรติเลยสำหรับผู้ชายอย่างพี่ เพื่อน ๆ ยังล้อเลยว่า... เฮ้ย!! ไหวหรววะ ออกเมื่อไหร่บอกด้วยนะ... คือมันเหมือนเป็นเรื่องโปกฮาที่เอามาล้อกันเล่นตามประสาผู้ชาย พวกเพื่อนพี่ส่วนหนึ่งที่รู้จักเลือกรับของนะ คือบางคนจะล่องรู้ชะตากรรม หรือมีคนบอกประมาณนั้นแหละ ตายเลย อายุ 30 กว่า มานั่งทำงานของผู้หญิงเค้า มันเหมือนไม่มีทางไปนะ อายครับ พี่บอกเลยว่าพี่อาย... (อ้วน, สัมภาษณ์, 13 พฤศจิกายน 2550)

สายงานที่เปลี่ยนไป รูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไป สร้างปัญหาในช่วงแรก ๆ ให้คุณอ้วนอย่างมาก ซึ่งคุณอ้วน ได้ระบายความรู้สึกเหล่านั้นให้ฟังว่า

... การที่เป็นพนักงานในสายงานช่างมาก่อน สร้างปัญหาอย่างมากเลย เพราะเราทำงานอย่างผู้ชาย พูดอย่างผู้ชาย และคิดอย่างผู้ชาย พี่ไม่ละเอียดอ่อนต่อคำพูด คำจา พี่ไม่ได้อดทนกับปัญหาในลักษณะนี้เลย พี่ลุยปัญหาอย่างโผงผางมากกว่า พี่ไม่เก็บอารมณ์ไว้ เคลียร์กันเลยมากกว่า และสายงานช่างต้องติดต่อกับผู้รับเหมา รายรับจ้างรายอื่น ๆ ซึ่งสถานะเราเป็นนายเค้า เพราะงั้นการคุยกัน พี่จะบู้ในฐานะนายจ้างมากกว่า แต่พี่นี่ สายงานบริการแห่งนี้ ไม่เป็นอย่างนั้นเลย ทุกอย่างเปลี่ยนไปหมด พี่เป็นผู้ให้บริการ เค้าเป็นลูกค้า พี่ต้องตามใจ และต้องสร้างความประทับใจให้เค้ามากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ เพื่อผลประกอบการเชิงธุรกิจ พี่ยอมรับว่าการปรับตัวครั้งนั้น พี่ทุกข์ใจและร้อนรนกับมันมาก มันเหมือนถูกบังคับให้ต้องทำในสิ่งที่เราไม่ใช่ เราตรงกันข้ามโดยสิ้นเชิง... (อ้วน, สัมภาษณ์, 13 พฤศจิกายน 2550)

ด้วยความแตกต่างของรูปแบบงานที่เปลี่ยนไป รวมถึงทัศนคติการทำงานที่ต่างไป ทำให้ในการทำงานจึงพบกับอุปสรรคบ่อยครั้ง และได้รับการเตือนจากผู้บังคับบัญชาบ่อยครั้งว่าเพื่อนพนักงานด้วยกัน

... มีครั้งหนึ่งที่ลูกค้า ไม่พอใจและเรียกร้องในการได้รับสิทธิ์ที่เค้าคิดว่าพึงได้จากการเป็นลูกค้าของบริษัทฯ แต่ด้วยสถานะและเหตุผลเงื่อนไขอื่น ๆ ประกอบกัน แล้วลูกค้าท่านนั้นไม่ได้อยู่ในเงื่อนไขได้รับสิทธิ์ดังกล่าว พี่จึงให้สิทธิ์ลูกค้าท่านนั้นไม่ได้ ก็เลยเป็นเรื่อง ลูกค้าก็โวยวาย เรียกร้องสิทธิ์ไม่ยอมเข้าใจเงื่อนไขที่กำหนดสิทธิ์ที่พึงได้ พี่ก็พยายามอธิบาย และกล่าวขอโทษแล้วที่ดำเนินการให้ไม่ได้ ก็ไม่ยอมรับฟังจะ

ไว้วางยี่ห้อเดียวและโทษบริษัท ที่ไม่ยุติธรรมในเมื่อเค้าก็เป็นลูกค้าของบริษัท เหมือนกัน จะต้องมีเงื่อนไขเพิ่มเติมอะไรอีก ซึ่งถ้าเป็นอย่างนี้ลูกค้ากล่าวต่อว่า เค้าจะเลิก ไม่เป็นลูกค้าของบริษัท เราแล้ว จะเลิกให้หมด และก็บ่นอีกเป็นชุดไม่รับฟังการขอโทษขอโพยที่พี่ไม่อาจให้สิทธิ์ได้จริง ๆ สุดท้ายพี่ก็เลยระเบิด เมื่อลูกค้าไม่พอใจในการบริการของพี่และก็นั่นว่าจะเลิกเป็นลูกค้าพี่ก็เลยยุส่งเลย ลูกค้าก็ยิ่งไปเหมือนกัน พี่ก็ไมไหวแล้ว ผู้ใหญ่เรียกพบก็ไม่สะท้อนแล้ว คือพี่โกรธ เราไม่เคยต้องมารับอารมณ์ใคร มีแต่เราไปบีบผู้รับเหมาในเรื่องเหตุผลของงานซึ่งมีที่มาที่ไป แต่กับลูกค้าต้องยอมรับว่า เค้าคิดว่าเค้าเป็นใครมาจากไหน พูดกับเราแบบนี้ได้ยังไง พี่ก็เลยไม่อดกลั้นแล้ว ผลที่ตามมา คือ ลูกค้าขอพูดกับหัวหน้างาน และก็กล่าวโทษพี่ในเรื่องดังกล่าว แต่ก็แปลก พี่เห็นส่วนใหญ่ถ้าได้คุยกับระดับหัวหน้างาน เค้าจะเบาลงในเรื่องความต้องการ แต่จะเน้นในเรื่องมารยาทมากขึ้น พี่ว่ามันมีอำนาจต่อรองต่างกัน. . . (อ้วน, สัมภาษณ์, 13 พฤศจิกายน 2550)

แม้งานบริการจะลดทอนความเป็นตัวตนที่แท้จริงอย่างมาก แต่งานบริการกลับสอนให้เราได้เรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกันและเข้าใจคนอื่นได้มากขึ้นตามไปด้วย

... ข้อดีของงานบริการที่เห็นได้ชัดคือ มันสามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติของพี่ได้ ทำให้เข้าใจว่า การร้องขอความช่วยเหลือมันมีที่มาที่ไป ซึ่งหากไม่มีข้อเค็ดร้อนใจ ก็ไม่มีใครอยากปรึกษาอยากเสียตังค์โทรเข้ามาสอบถาม ซึ่งส่วนใหญ่ทุกคนก็หวังจะได้ข้อมูลที่ดี ๆ กลับไป หวังจะได้รับบริการที่ดี ๆ กลับไปเช่นกันด้วย กลายเป็นเราเข้าใจลูกค้ามากขึ้น และยอมรับเงื่อนไขระหว่าง บริษัท กับลูกค้า และงานบริการได้ในที่สุด พี่เคยมองย้อนกลับไปเหมือนกันนะ ครั้งที่พี่ย้ายไปแรก ๆ เพื่อนจะบอกให้เตรียมตัวไว้เลย เอ็งได้ออกแน่ เอ็งตายแน่ คือเราถึงเพิ่งมาารู้สึกว่า มุมของคนทำงานด้านบริการแห่งนี้ กับมุมของคนที่ไม่เข้าใจ ไม่ซึ่มซับ มันก็มีเหมือนกัน และเราก็เคยเป็นส่วนหนึ่งในนั้น. . . (อ้วน, สัมภาษณ์, 13 พฤศจิกายน 2550)

แม้ตำแหน่งนี้จะเปิดกว้างต่อตลาดแรงงานจบใหม่ แต่ก็ไม่ใช่อาชีพที่จะดึงดูดเด็กจบใหม่ให้ผันตัวเองมาเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ได้โดยง่าย เหตุเพราะความจริงที่ว่าไม่มีสถาบันใดสอนให้จบหลักสูตรการเรียนมาเพื่อรองรับสาขาอาชีพเฉพาะทางด้านนี้

... สิ่งที่เราพบว่าในปัจจุบัน คนที่เค้าอยากก้าวเข้ามาเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ในปัจจุบันนั้นไม่มีหรอก แต่เพราะว่ามันไม่มีทางเลือก เหมือนที่พี่จะบอกว่า พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์สังกัดฝ่ายขายนี้ไม่มีเงินเดือน ถามว่า จะมาเป็นมัย ก็ไม่มีใครเอา พี่จึงมองว่าเป็นโอกาสสุดท้ายที่เค้าจะเลือก มันไม่ใช่

มุมมองทั่วไปที่คนอยากจะทำงานจริง ๆ ในขณะเดียวกัน ก็กำลังมองกลับกันมากกว่า ว่ามันเป็นอาชีพที่คนไม่ค่อยสนใจ เป็นอาชีพที่คนไม่ค่อยนิยม เพราะไม่ใช่สาขาวิชาหลักที่ผลิตนักศึกษาเพื่อออกมาเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ มันจึงไม่มีวิชาชีพเฉพาะที่ลงเรียน ถามว่าพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ จบสาขาอะไร และถามว่าเป็นวิศวกรเนี่ย จบหลักสูตรอะไร จริงอยู่แนวโน้มของงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์เติบโตขึ้นเรื่อย ๆ แต่ก็ไม่มีหลักสูตรอะไรที่จะสอนคนให้มาเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ และพี่ก็ไม่เชื่อว่า คนที่เรียนเก่งจะมาเป็นด้วย. . . (อ้วน, สัมภาษณ์, 13 พฤศจิกายน 2550)

หากถามว่า เหตุใดสัดส่วนเด็กจบใหม่โดยเฉพาะผู้หญิงในเนื้องานบริการด้านนี้ จึงมีปริมาณมากกว่าเมื่อเทียบกับผู้ชายนั้น คุณอ้วนได้แสดงข้อคิดเรื่องทัศนคติของผู้ชายโดยทั่วไปซึ่งสอดคล้องกับการเลือกเข้ามามีบทบาทในงานนี้ ไว้ดังนี้

. . . พี่เชื่อว่า อย่างเรื่องสภาวะของคน สัดส่วนในประเทศไทย ผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย และเรื่องการศึกษา นักศึกษาที่จบมาในแต่ละปีสัดส่วนผู้หญิงก็มากกว่า เสร็จแล้วอาชีพที่เค้าจะเลือกได้ ก็จะเป็นอาชีพที่เฉพาะขึ้น อย่างผู้ชายก็ “วิศววะ” ถ้าถามว่าอาชีพเฉพาะของผู้หญิง อย่างอาชีพ “ดัดผม” มันเป็นเพียงแค่การฝึกวิชาชีพ แต่ไม่ใช่หลักสูตรในการเรียนการสอนตามหลักสูตรทรวงศึกษา ซึ่งพอผู้ชายผันตัวเข้าไปในส่วนของอาชีพเฉพาะของเค้า ส่วนที่เหลือตกหล่น ก็ยังมีผู้หญิงอยู่มากกว่าอีกเหมือนเดิม การที่คนที่จะเข้ามาสมัครเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ จึงมีสัดส่วนผู้หญิงมากกว่า และการที่ตัวเค้าเลือกที่จะเข้ามาสมัคร ก็อาจด้วยทัศนคติที่ผู้หญิงจะรู้สึกว่าจะเข้ามาทำก่อน ในขณะที่ผู้ชายเป็นเพศที่ตัดสินใจ ก็จะเลือกคิดว่าจะเข้าไม่เข้า แนวโน้มจึงชัดเจนสำหรับสัดส่วนหญิงชายและเหตุผลที่แตกต่างกัน. . . (อ้วน, สัมภาษณ์, 13 พฤศจิกายน 2550)

แม้ความก้าวหน้าในงาน คุณอ้วนจะยังไม่สามารถตอบได้อย่างเต็มปากเต็มคำนัก แต่ถึงอย่างไรงานด้านบริการแห่งนี้ก็สามารถให้ความมั่นคงได้ตราบเท่าที่ความต้องการแรงงานด้านสาขานี้ยังคงมีสืบเนื่องต่อไป

. . . ถามพี่ พี่ไม่แน่ใจ แต่หากถามว่ามันคงมี มั่นคงแน่ถ้าคุณทำมันได้ มันเป็นแนวโน้มที่ทุกบริษัทต้องมีอยู่แล้ว มันเหมือนหน้าตาต่างแห่งโอกาสบานใหญ่ที่เปิดรับคุณอยู่แล้ว จริง ๆ แล้วพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เป็นอะไรที่ขาดมันถึงต้องคอยเติมเต็มไง อาชีพนี้เป็นอาชีพที่ขาดคน เพราะไม่มีสาขาเฉพาะที่คนจบมาเพื่อมาเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ จึงทำให้ฝ่ายงานสรรหาบุคคล

ต้องคอยหาคนเพื่อสังกัดสายงานนี้ไว้ และในขณะเดียวกัน เมื่อมีคนใหม่เข้ามาเรื่อย ๆ ความมั่นคงก็จะลดลงไปด้วยเช่นกัน. . . (อ้วน, สัมภาษณ์, 13 พฤศจิกายน 2550)

คุณอ้วน กล่าวทิ้งท้ายว่า ด้วยความที่สายงานบริการแห่งนี้ไม่เป็นสาขาหรือหลักสูตรวิชาชีพเฉพาะทางที่ตายตัว ทำให้เกิดการว่าจ้างอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์สังกัดฝ่ายขาย (TeleSales) ในรูปแบบการต่ออายุสัญญาเท่านั้น จึงไม่เป็นที่แพร่หลายในการเข้าไปมีส่วนร่วมสำหรับคนที่จบสาขาเฉพาะทางมา รวมถึงผลตอบแทนรายได้ที่ค่อนข้างเหลื่อมล้ำกันมากกับสาขาเฉพาะทาง หรือพนักงานประจำ ทำให้สายงานนี้แทบจะเป็นตัวเลือกสุดท้ายจริง ๆ และไม่แปลกอะไรเลยที่ปัญหาการขาดคนจะยังคงดำเนินอยู่ต่อไป

. . . อย่างสมมุติว่า พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์สังกัดส่วนงานบริการอินเทอร์เน็ต บางสายเป็นวิศวกรตอบ โดยไม่ได้มีรูปแบบตายตัวอะไรมาระบุ ถ้าถามว่าวันหนึ่งที่ต้องไปเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์สังกัดส่วนงานบัญชี ถามว่าก็ต้องจบบัญชีมา ตอบคำถามด้านการเงินประกันสังคม ถามว่า ถ้าคุณจบบัญชี คุณจะมาเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์มา ถึงจะเป็นงานที่ได้รับโอกาสอยู่อย่างมากมาย ณ ตอนนั้นก็เถอะ แต่ถ้าลองมองกลับกันสิ วันหนึ่งพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เงินเดือน 50,000 พี่ว่าทุกหน่วยงานก็พร้อมจะเป็นหมด เพราะไม่ได้ระบุว่า เนี่ยคือพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ สมมุติว่าคุณเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ของโรงพยาบาล คุณเป็นบุรุษพยาบาล คุณเป็นพยาบาล แต่โรงพยาบาล ไม่ได้ทำธุรกิจด้านการรักษาอย่างเดียว อาจมีเรื่องของไบโอเทค เรื่องของธุรกรรมอื่น ๆ ฉะนั้นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ไม่ได้ผูกเรื่องเดียวเรื่องใดอย่างหนึ่ง มันจึงบอกไม่ได้ว่า พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์นี้เหมาะสมยังไร และถ้าการรับ พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ มันไม่มีรูปแบบตายตัว พี่บอกว่าพี่จะขาย ขายบริการอินเทอร์เน็ตเนี่ย พี่ควรจะรับวิศวกรมาขายดีมั้ย เพื่อเค้าจะได้ตอบระบบการทำงาน และการบำรุงรักษาได้ด้วย เค้าจะมาเป็นมั้ย ในเมื่อเค้ามีโอกาสจะไปเป็นวิศวกรซึ่งเค้าจะได้ฐานเงินเดือนอีกระดับหนึ่ง จึงมาตอบคำถามที่ว่าพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เป็นอาชีพที่ต้องการของตลาดมั้ย ต้องการมาก แต่ทำไมขาดคนตลอด ในขณะที่วิศววะ ต้องการคนจบวิศวะจริง ๆ ในบริษัท น้อยกว่ามากเมื่อเทียบกับพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ แต่ทำไมตัวเลือกเยอะ และไม่เคยขาดตลาด มันก็แต่ละมุมมอง แต่ถ้าวันหนึ่งเราบอกเลย ผลตอบแทนมันดี สวัสดิการมันดี เป็นแง่การตลาดไปเลยวิศวกรหรือวุฒิการศึกษาเฉพาะอื่น ๆ อาจจะมานั่งเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ก็

ได้ เอาอีกตัวอย่าง พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ในงานสาธารณะสุขก็ดี อย่างคุณจบสังคมศาสตร์ คุณก็ตอบให้ความรู้เรื่องสังคม เรื่องงานสุขภาพได้ เพราะจริง ๆ แล้ว พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เป็นได้ในทุกประเภทของ แต่สิ่งที่ประเทศไทยให้คือมันไม่ได้เป็นอะไรที่นิยม พี่ใช้คำว่านิยม คือ สิ่งที่ทุกคนต้องการ มันไม่ได้เป็นที่นิยม อย่างลองไปถามดูสิว่า พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ อยากได้เงินเดือนเท่าไร บริษัทจ่ายให้ได้เท่าไร ทั้ง ๆ ที่วิศวกร ไม่ได้มาตอบหรือแก้ปัญหาให้ลูกค้า จริงรีเปลา เพราะสังคมให้คุณค่าไม่เท่ากันรีเปลา แน่นอน พี่เชื่อว่าไม่เท่ากัน เพราะอย่างในสาขาอื่น ๆ เช่น คุณจบวิศวะมา คุณได้ค่าวิชาชีพ คุณมีเงินเดือนประจำ เป็นพนักงานประจำ แต่ปัจจุบันนี้ แทบทุกบริษัทพยายามผลักภาระไปที่พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ โดยบริษัทไม่สามารถจ้างประจำได้ เพราะด้วยภาระการได้รับสิทธิพนักงานประจำตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 เรื่องวันหยุดพักผ่อน สวัสดิการด้านสุขภาพอื่น ๆ ล้วนเป็นภาระที่เพิ่มขึ้นทั้งสิ้น ตราบเท่าที่ความต้องการแรงงานด้านนี้ยังเป็นแนวโน้มที่ทุกธุรกิจจำเป็นต้องมีการว่าจ้างจึงทำได้แค่เพียงการจ้างชั่วคราวที่ต่ออายุการทำงานเป็นช่วงระยะสัญญาเท่านั้น โดยค่าเฉลี่ย การว่าจ้างก่อนหน้าเพื่อเป็นพนักงานประจำนั้น ได้ 12,000 หรือเทียบเท่า แต่กับ พนักงานชั่วคราวหรือต่ออายุสัญญานั้น ได้อยู่ที่ 6,000-7,000 บาท ส่วนสังกัดฝ่ายขายของพี่ ก็ให้ได้แค่ค่าคอมมิชชั่นของผลิตภัณฑ์ที่ขายได้ ซึ่งก็แล้วแต่เงื่อนไขของแต่ละบริษัท ซึ่งพี่มองว่าในเมื่อทำงานเท่ากัน รับผิดชอบเท่ากัน แต่ความเหลื่อมล้ำชัดเจนมาก. . . (อ้วน, สัมภาษณ์, 13 พฤศจิกายน 2550)

สาเหตุหลักที่ทำให้งานด้านบริการแห่งนี้เป็นเรื่องจำเป็นของธุรกิจแทบทุกประเภท เพราะทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริษัท ได้อย่างมีส่วนร่วมในข้อมูลและให้เกิดความเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ร่วมกัน “ . . . โดยความจริงของสังคม เป็นสิ่งที่จำเป็นอยู่แล้ว ในทุกผลิตภัณฑ์ ในทุกบริษัท เพื่ออะไร เพื่อเป็นจุดเชื่อมต่อกับลูกค้ากับผู้ผลิต เพื่อให้บริษัท เปิดช่องทางให้ลูกค้ามีส่วนร่วม และเกิดความเข้าใจพร้อมยอมรับในผลิตภัณฑ์ที่ใช้อยู่อย่างเป็นเจ้าของร่วมกัน. . . ” (อ้วน, สัมภาษณ์, 13 พฤศจิกายน 2550)

ด้วยน้ำเสียง และการเข้าหาลูกค้าอย่างอ่อนน้อม พร้อมรับฟังปัญหาอย่างอดทน คุณลักษณะพิเศษที่โดดเด่นเช่นนี้ คุณอ้วนไม่อาจปฏิเสธได้เลยว่า ทำายที่สุดผู้หญิงก็มีส่วนที่เหมาะสม และสามารถทนทำหน้าที่นี้ได้ดีกว่าผู้ชาย

. . . การรับฟัง เป็นเรื่องที่จำเป็น เพราะรับฟังเยอะ เราก็จะรู้ความต้องการของลูกค้าเยอะและให้บริการเค้าได้ถูกจุดประสงค์ ซึ่งการขายเป็นหน้าด่านที่จะให้ลูกค้าเข้ามา

เป็นผู้ให้บริการ ซื่อบริการของเรา การให้ความรอบรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ที่ไ้ค้าต้องเกี่ยวข้อง จึงเป็นปัจจัยหลัก และถือเป็นองค์ประกอบหลักมากกว่า ที่จะมุ่งเน้นเรื่องเสียงที่ไพเราะอย่างเดียว. . . การที่เราเข้าถึงและจับจุดลูกค้าได้ จะทำให้การขายง่ายขึ้น ด้วย เช่น รู้แล้วว่าลูกค้าเน้นถามถึงค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นของผลิตภัณฑ์ ซึ่งแน่นอนว่าเปอร์เซ็นต์สูงที่ลูกค้ารายนี้จะชอบของคุ้มทุนคุ้มราคาที่จ่าย เราก็สามารถเลือกเสนอแต่สิ่งที่ลูกค้าต้องการทราบ โดยระบุราคา และผลลัพธ์ที่จะได้ เน้นว่า ไม่แพง และมีสิทธิอะไรที่ได้รับบ้าง หรือหากลูกค้าชอบเทคโนโลยี ก็สามารถเสนอรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่มีการใช้งานอย่างชาญฉลาดได้อย่างกระชับและครบถ้วน รวมถึงนำเสนอข้อมูลด้านเทคนิค มาผสม เป็นต้น คือมองว่าจะอะไรจะเป็นตัวที่จะจุดให้ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ จึงเป็นเหตุผลที่เน้นเรื่องข้อมูลที่จะให้ลูกค้ามากกว่า แต่ในขณะเดียวกัน การโน้มน้าวก็สำคัญ และถ้ายิ่งเสียงไพเราะน่าฟัง หรือความใจเย็นอ่อนหวานก็เป็นส่วนประกอบที่ตามมา เพราะการที่ลูกค้าจะรับรู้เพื่อตัดสินใจซื้ออะไรสักอย่าง ต้องมีรายละเอียดพอสมควร และการได้รายละเอียดมาก็หมายถึง การที่ต้องเสียเวลาอยู่กับพนักงานมากขึ้นตามไปด้วยนั่นเอง เพราะงั้น ความใจเย็นนี้ช่วยได้มาก ซึ่งถ้าเป็นผู้ชาย เอ๊ะ! ทำไม ทำไมถามเยอะจัง ในขณะที่ผู้หญิง ไม่เป็นปัญหาสักเท่าไร แต่ผู้ชายจะตัดสินใจได้ชัดเจนกว่า แต่ในเรื่องของการขาย การตัดสินใจไม่ใช่ประเด็นหลัก แต่ประเด็นหลักของการขายคือ ความใจเย็น และพร้อมให้ข้อมูลกับลูกค้า เรื่องของการให้บริการ คือต้องมีทักษะ ไหวพริบและความใจเย็น ซึ่งเป็นทักษะที่ต้องอาศัยอย่างมาก ซึ่งท้ายที่สุด คุณลักษณะที่ดีที่เหมาะสมกับเนื้องานลักษณะนี้ ผู้หญิงก็จะทำหน้าที่นี้ได้ดีกว่าผู้ชาย. . . (อ้วน, สัมภาษณ์, 13 พฤศจิกายน 2550)

คุณอ้วน ได้ร่วมแชร์ประสบการณ์ถึงมุมมองและอุปนิสัยของผู้ชายให้เห็นถึงข้อแตกต่างระหว่างหญิงกับชายไว้อย่างชัดเจน ซึ่งมีผลต่อเรื่องการบริการ ท้ายสุดก็ต้องยอมรับว่าอุปนิสัยเช่นผู้หญิงนั้นได้ถือเป็นภาพลักษณ์เฉพาะตัวของงานบริการไปแล้วนั่นเอง

. . . ซึ่งพี่รู้สึกได้จากที่พี่เคยได้คุยกันกับพวกเค้า ผู้ชายโดยธรรมชาติ จะไม่ค่อยจุกจิก ผู้หญิงจะจุกจิกกว่า ส่วนใหญ่นะ พี่มองดูส่วนใหญ่มาก่อน ซึ่งเห็นได้ว่าพอว่างปั๊บก็จับกลุ่มคุยกันได้ตลอดเวลา พี่สัมผัสได้จากน้องส่วนใหญ่ในทีม ซึ่งพี่ว่าอาจด้วยเพราะสังคมไทย คือสังคมไทยมันเป็นแบบนี้ ส่วนใหญ่ผู้หญิงมักเป็นผู้รับฟัง แต่ถ้ารูปแบบเปลี่ยนไป โดยผู้ชายเองก็มีแง่มุมนี้ ความเหลื่อมล้ำนี้ก็คงต่างกันไปด้วย พี่เชื่อว่าอย่างนั้น. . . เรื่องการบริการและความอ่อนหวานก็เช่นกัน อันนี้ก็จริง ส่วนหนึ่งก็เพราะสังคมไทยที่เป็นอยู่อีกนั่นแหละ แต่ท้ายสุด เมื่อติดต่อเข้ามา เนื้อหาสาระแล้วล่ะที่

เค้าต้องการ ไม่มานั่งมอง หรือนั่งฟังแล้วว่า ต้องเป็นพนักงานหญิง และอีกอย่างด้วย สังคมเรา ผู้หญิงมีลักษณะการให้บริการที่ดีอยู่แล้ว เลย.. อะ! จะถือเป็นภาพลักษณ์ ก็ได้ ก็คงใช่. . . (อ้วน, สัมภาษณ์, 13 พฤศจิกายน 2550)

คุณอ้วนทั้งทำัย ระบายถึงความกลัดกลุ้มของพนักงานในสังกัดต่อความอึดอัดในงาน ซึ่งเป็นหนึ่งในสาเหตุหลักของการตัดสินใจลาออกรายวัน ไว้อย่างมีแ่งคิดและมุมมองที่ต่างไปอย่าง เข้าใจ ดังนี้

. . . เรื่องส่งผลกระทบนั้นแน่นอน แต่เราต้องให้ความเป็นธรรมกับกลุ่มพนักงาน เหล่านั้นด้วย มันไม่ใช่แค่วัน สองวันที่จะตัดสินใจทำอะไรเรื่องหนึ่ง มันซับซ้อนใน ความคิดมากกว่านั้น อย่างการออกไปทำงานด้านเดิมแต่เป็นบริษัทอื่นเนี่ย พี่เชื่อว่า มันมาจากผลตอบแทนที่เปลี่ยนมือด้วย มันเหมือนคุณมีวุฒิ การันตีจากที่หนึ่ง เพื่อน พี่ที่อยู่ในตำแหน่งเดียวกันเมื่อตอนเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ก่อน หน้าปัจจุบันนี้ ก็ตัดสินใจลาออกไปอยู่ที่อื่นเช่นกัน เพราะเค้าได้ตำแหน่งเป็นหัวหน้า งาน หรือที่คุ้นหว่า ตำแหน่งซูเปอร์ไวเซอร์ ซึ่งเป็นระดับตำแหน่งที่ต้องคุมมาตรฐาน การให้บริการและให้ข้อมูลด้านบริการโดยไม่จำเป็นต้องรับสายลูกค้า และสามารถมี ลูกน้อง คือพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ได้ประมาณ 10-15 หรืออาจถึง 20 คนในบางช่วงเวลาเลย ซึ่งการจะเป็นได้ต้องไต่ระดับขึ้น แต่ที่ใหม่นั้นให้ตำแหน่ง เพื่อนพี่เลย ไม่ใช่เพราะเค้าเคยเป็นหัวหน้างานมาก่อน แต่เพราะเค้ามีประสบการณ์ การเป็นพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์มาก่อน อย่างที่บอกสาขานี้ขาด บุคลากรแม้จะเปิดกว้างเพียงใดก็ตาม การที่เกิดสายงานนี้ขึ้นมาอย่างแพร่หลายจึง อาจต้องมีการดึงบุคลากรที่คุ้นกับระบบระเบียบงานมาทำเลย ซึ่งจะดีกว่าการที่ต้อง ฝึกพนักงานใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลาโดยไม่รู้ว่าจะลาออกเมื่อไหร่ ซึ่งตำแหน่งหัวหน้า งานของสายงานเองก็มีจำกัดเหมือนกัน ฉะนั้นหากได้รับโอกาสเหล่านี้ จึงเป็นเรื่อง ง่ายมากที่จะตัดสินใจจากไปด้วยเหตุผลดังกล่าว นี่จึงเป็นหนึ่งใน การตอบใจทัย เรื่องการตัดสินใจลาออก เพราะต้องการไขว่คว้าอนาคตที่ดีกว่าด้วย. . . (อ้วน, สัมภาษณ์, 13 พฤศจิกายน 2550)

บทวิเคราะห์

การเปลี่ยนเนื้องานจากสายอาชีพเน็ตเวิร์ค ซึ่งถือเป็นเนื้องานอาชีพเฉพาะของผู้ชาย ตามค่านิยมในสังคมไทย มาดำรงตำแหน่งเนื้องานอาชีพของผู้หญิงสำหรับ คือ งานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ จนสามารถผันตัวเองมาเป็นหนึ่งในคณะผู้บริหารงานด้านการบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์สาขาฝ่ายขายนั้น ไม่ใช่เรื่องง่าย และ/หรือ สามารถยอมรับได้โดยง่ายทั้งจากตัวคุณอ่อนเองหรือแม้แต่เพื่อนร่วมงานอาชีพเดิมรอบข้าง เหล่านี้ล้วนสร้างความรู้สึกอึดอัดใจเป็นอย่างมาก ดังเช่นที่คุณอ่อนสะท้อนให้ฟังว่า

... โห!! ตอนแรกยอมรับว่า รับไม่ค่อยได้ พี่เป็นผู้ชายนะจะให้ไปยุ่งงานของเค้าทำไม ตอนนั้นรู้เลยว่าท้ายสุดก็คงอยู่ไม่ได้ แต่ให้ถึงวันนั้นก่อน แต่มันรู้สึกท้อไม่มีเกียรติเลยสำหรับผู้ชายอย่างพี่ เพื่อน ๆ ยังล้อเลยว่า... เฮ้ย!! ไหวหรววะ ออกเมื่อไหร่บอกด้วยนะ... หรือมีคนบอกประมาณนั้นแหละ ตายเลย อายุ 30 กว่า มานั่งทำงานของผู้หญิงเค้า มันเหมือนไม่มีทางไปนะ อายครับ พี่บอกเลยว่าพี่อาย... (อ่อน, สัมภาษณ์, 13 พฤศจิกายน 2550)

ซึ่งเป็นที่แน่ชัดในความเป็นจริงส่วนหนึ่งที่ว่า การล้อเลียน หรือ มีข้อสงสัยในเนื้องานอาชีพระหว่างเพศที่สังคมกำหนดให้นั้น ส่วนหนึ่งเพราะค่านิยมในสังคมไทย การแบ่งเนื้องานระหว่างหญิงและชายได้ถูกกำหนดและวางกรอบไว้โดยชัดเจนเสมอมา การที่คุณอ่อนก้าวข้ามกรอบของอาชีพผู้หญิงเข้ามาและได้รับเสียงล้อเลียนจากผู้ชายด้วยกันเอง จึงเป็นนัยยะในเชิงการปิดกั้นการก้าวข้าม มาสู่อาชีพในสังคมได้อย่างอิสระ และซ้ำรอยวาทกรรมการแบ่งงานตามลักษณะเพศ ซึ่งหากละเลย หรือ ฟันกระแทกไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าว ผลตอบรับไม่ว่าจากการล้อเลียน การนินทา หรือแม้แต่การไม่ยอมรับก็จะกลายเป็นหนึ่งขงวิธีการลงโทษในเชิงสังคม ซึ่งเป็นสาเหตุที่สำคัญ ที่ผู้หญิงและผู้ชายไม่อาจฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ได้โดยง่าย และต้องจำยอมรับการกล่าวอ้างตามวาทกรรมดังกล่าวในสังคมไทยเสมอมา

ประการหนึ่งที่คุณอ่อนสะท้อนออกมาให้ฟังเกี่ยวกับการเลือกทำงานในอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ระหว่างผู้หญิงและผู้ชายนั้น สามารถจับประเด็นหลัก ๆ ได้ว่า ผู้ชายมักอ้างอิงรูปแบบการทำงานตามรูปลักษณะวิชาชีพที่เด่นชัดและมีกฎเกณฑ์กำหนดตายตัวในรูปแบบหรือรูปลักษณะอาชีพนั้น ๆ และไม่พร้อมจะยืดหยุ่นเท่าไรนัก ในขณะที่ผู้หญิงก็อ้างอิงรูปแบบดังกล่าวเช่นกัน เพียงแต่สามารถยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามสภาวะสังคมแต่ละยุคสมัยด้วย

สาเหตุอีกประการหนึ่งของการแบ่งลักษณะประเภทของงาน ที่อย่างไรก็ดี สำหรับคุณอ่อน การได้ก้าวมาเป็นส่วนหนึ่งในงานบริการนั้น กลับสร้างทัศนคติและมุมมองในงานของ

ผู้หญิงในรูปแบบที่เปลี่ยนไปและเข้าใจในความต่างของเรื่องราวระหว่างเพศตามที่สังคมได้กำหนดไว้ อย่างเป็นธรรมชาติและไม่อคติเช่นที่ผ่านมา

ทั้งนี้ หากเปรียบเทียบความเหมาะสมในงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์แล้ว ด้วยประสบการณ์และภาระหน้าที่ในการสรรหาบุคลากรเพื่อมารองรับในงาน คุณอ้วนไม่อาจปฏิเสธได้ว่า ความเป็นผู้หญิงในสังคมไทยสามารถตอบโจทย์การเป็นพนักงานที่ดีได้มากกว่าความเป็นผู้ชายในสังคมไทย แต่หากค่าความเป็นหญิงในงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ไม่เอื้ออำนวยต่อความมั่นคงและโอกาสที่ดีในการก้าวเพื่อไปเติบโตในอนาคตข้างหน้าได้ โอกาสที่พร้อมเปิดกว้างให้กับพวกเขาเหล่านั้นก็อาจกลายเป็นเพียงกับดักหรือบ่วงพันธนาการให้ต้องติดอยู่กับบทบาทหน้าที่ทางความคิดสังคมที่ฝังหัวมาช้านาน จนอาจไม่สามารถเปลี่ยนเส้นทางหรือแนวคิดที่ปิดกั้นเหล่านั้นได้ในที่สุด