

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ : กับดักอาชีพของผู้หญิง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดของผู้หญิงที่เลือกทำงานในอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ (Call Center) ปัจจัยและแรงจูงใจที่ทำให้ผู้หญิงตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพนี้ และภาพลักษณ์ของผู้หญิงที่ทำงานในอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ โดยใช้การศึกษาแบบวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ควบคู่การสัมภาษณ์อย่างมีส่วนร่วม (Observative Participation) และวิเคราะห์ภายใต้กรอบแนวคิดเรื่องเพศและเพศสภาพ (Sex and Gender) แนวคิดเรื่องภาพลักษณ์ตัวตนและอุดมคติ (Representation and Ideology) แนวคิดเรื่องพื้นที่ส่วนตัวและพื้นที่สาธารณะ (Private and Public Sphere) แนวคิดเรื่องบทบาทหญิงชาย (Gender Role) และ แนวคิดเรื่องผู้หญิงกับงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ในสังคมระบบทุนนิยม

การศึกษานี้ก็เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและตระหนักถึงสภาพการณ์ที่แท้จริงว่าเหตุใดผู้หญิงจึงเป็นที่ต้องการในงานบริการ และท้ายที่สุดนำมาซึ่งการปิดกั้นโอกาสในงานของผู้หญิงได้อย่างไร

กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมในการศึกษานี้เป็นพนักงานหญิงที่ทำงานในตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ (ดังผลการศึกษาในบทที่ 4) โดยในการศึกษานี้เลือกศึกษาพนักงานหญิงที่ทำงานในตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เฉพาะธุรกิจด้านเครือข่ายโทรคมนาคมในประเทศไทยเป็นสำคัญ เนื่องจากส่วนใหญ่หน่วยงานหรือบริษัทต่าง ๆ มักเลือกผู้หญิงเข้ามาทำงานในอาชีพนี้ อาจเพราะผู้หญิงถูกมองว่าเป็นเพศที่มีความอดทน ใจเย็น เหมาะกับงานให้บริการ โดยเฉพาะการต้องตอบคำถามในแบบเดิม ๆ ซ้ำไปซ้ำมา หากแต่ในความเป็นจริงแล้วการประกอบอาชีพนี้ก็ถือว่าเป็นเรื่องยากมากสำหรับชีวิตของผู้หญิงด้วยเช่นกัน เพราะผู้หญิงต้องแบกภาระแรงกดดันที่สังคมกำหนดบทบาททางเพศ (Gender Role) ให้ต้องเป็นไป และต้องสูญเสียความเป็นส่วนตัว (Privacy) เพราะไม่อาจหลีกเลี่ยงกระบวนการกล่อมเกล่าผู้หญิงให้เป็นผู้หญิงเพื่อรองรับในงานบริการ และเพื่อคงสถานภาพของผู้หญิงกับงานบริการ ไว้ในสังคม นั่นเอง

ผลการศึกษา สามารถสรุปเป็น 3 ส่วนดังนี้

- ความคิดของผู้หญิงที่เลือกทำงานในอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์
- ปัจจัยและแรงจูงใจที่ทำให้ผู้หญิงตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพนี้
- ภาพลักษณ์ของผู้หญิงที่ทำงานในอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์

ความคิดของผู้หญิงที่เลือกทำงานในอาชีพพนักงาน บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์

จากผลการศึกษา พบว่า ความคิดของผู้หญิงที่เลือกทำงานในอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์นี้ ด้วยเหตุผลว่า

1. ลักษณะของงานที่เปิดโอกาสให้กับผู้หญิง

ปัจจุบันไม่อาจปฏิเสธได้ว่าพนักงานบริการลูกค้าผ่านทางสายโทรศัพท์กลายเป็นตำแหน่งงานที่สำคัญและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน เนื่องจากอาชีพนี้กลายเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับทุกองค์กร เพราะถือว่าการให้บริการเบื้องต้นขององค์กร ดังนั้นเมื่อการให้บริการลูกค้าผ่านทางสายโทรศัพท์กลายเป็นด่านแรกที่องค์กรให้ความสำคัญ เพื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขันและความเป็นจริงในสังคม “... โดยความจริงของสังคม เป็นสิ่งที่จำเป็นอยู่แล้ว ในทุกผลิตภัณฑ์ในทุกบริษัท เพื่ออะไร เพื่อเป็นจุดเชื่อมต่อลูกค้ากับผู้ผลิต...” (อ้วน, สัมภาษณ์, 13 พฤศจิกายน 2550) เมื่อความจำเป็นของงานในตำแหน่งนี้มีความสำคัญ ส่งผลให้ความต้องการทางด้านแรงงานจึงเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ขณะเดียวกันเมื่อเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ภาพของผู้หญิงจึงมักจะเป็นภาพแรกที่ถูกดึงเข้ามาเกี่ยวข้อง “... ส่วนใหญ่เท่าที่พื้มองดูนะ ผู้ชายโดยธรรมชาติจะไม่ค่อยจุกจิก ผู้หญิงจะจุกจิกกว่า คือพื้มองดูส่วนใหญ่ก่อนนะ แล้วพื้มคิดว่าในสังคมไทย ส่วนใหญ่ผู้หญิงมักจะเป็นผู้รับฟัง เรื่องการบริการและความอ่อนหวานก็เช่นกัน...” (อ้วน, สัมภาษณ์, 13 พฤศจิกายน 2550) ดังนั้น ผู้หญิงจึงถูกดึงดูให้ก้าวเข้ามาสู่การทำงานในอาชีพนี้

... คิดว่าตำแหน่งนี้เป็นของผู้หญิงนะ จากที่รู้สึก คือมันจะมีผู้หญิงโดยส่วนมากเข้ามาสมัคร เหมือนมันเป็นอะไรของผู้หญิง เป็นงานของผู้หญิง...

ผู้หญิงจึงกลายมาเป็นแรงงานหลักที่สำคัญในการทำอาชีพนี้ ถ้าเราดูจากการประกาศรับสมัครพนักงานบริการลูกค้าผ่านทางสายโทรศัพท์ขององค์กรต่าง ๆ เราจะพบว่าคุณสมบัติเบื้องต้นสำคัญ ๆ ที่องค์กรต้องการคือเพศหญิง... แลตรงเข้าหาตำแหน่งนี้เลยนะ รู้แน่นอนว่าเราได้แน่ ๆ เพราะเห็นอยู่ว่าเปิดรับสมัครตำแหน่งนี้ทุกบริษัท...

ขณะเดียวกันเมื่องานนี้ถูกมองว่าเป็นงานของผู้หญิง ส่งผลให้ผู้ชายหลายคนที่ไม่อยากจะมีส่วนร่วมถูกกันให้ออกไป... แต่ก็มีส่วนที่นะเพื่อนผู้ชายเคยสมัครไป เขาจะไม่รับผู้ชายเลย คือเขาเหมือนบอกกลาย ๆ ว่าเขาอยากได้น้ำเสียงนุ่ม ๆ เพราะ ๆ

เหมือนกับเขาจะเน้นว่าอยากจะได้ผู้หญิงมากกว่า อะไรทำนองนี้. . . (แอล, สัมภาษณ์,
7 กรกฎาคม 2550)

2. ลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความเป็นเพศหญิง

เนื่องจากลักษณะเด่นของการทำงานในอาชีพนี้ คือการให้บริการ ดังนั้นอีกคุณสมบัติหนึ่งซึ่งสำคัญและควบคู่มากับความ เป็นเพศหญิง คือความอดทน ใจเย็น จึงไม่ใช่เรื่องน่าประหลาดใจเท่าใดนักที่ผู้หญิงมักจะมองว่าคุณสมบัติที่ติดตัวมาจากความเป็นเพศหญิง คือ ความอดทน อ่อนหวาน ใจเย็น ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะเด่นของงานการให้บริการและเหมาะสมกับความ เป็นเพศหญิงของตนเอง “. . . อาจจะเป็นเพราะว่าพีดั้งเคยกับการให้บริการคนอื่นอยู่แล้ว ก็ไม่ต้องปรับตัวอะไรมาก คือบุคลิกส่วนตัวที่เป็นอยู่ คิดว่างานนี้น่าจะตรงกับนิสัยที่เป็นอยู่. . . ” (เอ็ม, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2550)

นอกจากนี้ สิ่งที่นักสตรีนิยมเรียกว่าระบบแบบชายเป็นใหญ่หรือระบบนิยมชาย Patriarchy ที่สร้างภาพให้ผู้หญิงเป็นเพศที่ต้องสยบยอมตาม ทำให้ผู้หญิงถูกผูกติดไว้กับความ อ่อนโยน อดทน และรักษานบริการ ทำให้ผู้หญิงหลายคนมองว่าการทำงานในตำแหน่งนี้เป็นงานที่ สอดคล้องกับความเป็นผู้หญิง “. . . ส่วนตัว เรามั่นใจว่างานนี้มันเป็นอาชีพของผู้หญิงนะ คือตัวเอง มั่นใจว่าผู้หญิงเหมาะกว่ามากเลย. . . ” (อุ้ม, สัมภาษณ์, 23 สิงหาคม 2550)

จะเห็นได้ว่าการเข้ามาสู่อาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ส่วนใหญ่ มักจะ เริ่มต้นมาจากการที่ตัวผู้หญิงเองมองว่าการทำงานในอาชีพนี้ไม่ใช่เรื่องยากเย็นนัก เนื่องมาจากการ ลักษณะงานที่ให้บริการมีความใกล้เคียงกับความเป็นเพศของตัวเอง ดังนั้นการเข้ามาทำงาน ในอาชีพนี้จึงไม่ใช่เรื่องน่าแปลกแต่อย่างใด ซึ่งก็สอดคล้องกับความคิดของบริษัทที่มองว่าผู้หญิง เป็นเพศที่อ่อนหวาน อดทน และใจเย็น จึงน่าที่จะเหมาะสมกับการเข้ามาทำงานในตำแหน่งนี้ “...ส่วนตัวพีก็น่าเป็นผู้หญิงอะนะ ก็ทำได้ ถ้าถามว่าเหมาะไหม ก็คิดว่าเหมาะนะ. . . ” (เอ๊ะ, สัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม 2550)

ดังนั้น การที่ภาพลักษณ์ของเนื้องานบริการเปรียบเสมือนบทบาทและหน้าที่ของผู้หญิงที่สามารถเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดีนั้น จึงเป็นปัจจัยหลักสำหรับผู้หญิงในการ เลือกดัดสินใจเข้าไปมีส่วนร่วมในอาชีพดังกล่าวนี้ ในขณะที่เดียวกันอาชีพบริการลูกค้าผ่าน สายโทรศัพท์นั้นก็เปิดกว้างสำหรับผู้หญิงด้วยเช่นกัน จึงไม่ใช่เรื่องแปลกเลย หากผู้หญิงเองจะมอง ว่าอาชีพงานบริการนี้ จะเป็นส่วนหนึ่งในรูปแบบเนื้องานที่ผู้หญิงต้องเข้าไปมีบทบาท ซึ่งท้ายที่สุด

อุดมการณ์การสร้างผู้หญิงผ่านเนื้อหาบริการจึงเป็นการตอกย้ำให้เกิดการยอมรับเกี่ยวกับเรื่อง การแบ่งประเภทเนื้อหาจรรยาบรรณผู้หญิงและงานผู้ชายมากขึ้นตามไปด้วย

3. ถูกเสนอให้ทำงานในตำแหน่งนี้

ลักษณะการทำงานให้บริการลูกค้าผ่านทางสายโทรศัพท์ ยังคงเป็นอาชีพที่เกิดขึ้นใหม่ ดังนั้นจึงมีอีกหลายคนที่ยังไม่มีภาพของการทำงานในตำแหน่ง “. . . ไม่เลย ไม่เคยรู้จักมาก่อน งานอะไรเธอ มันจะเหมือนนั่งหน้าเคาน์เตอร์แล้วรับสายทั่วไปหรือเปล่า หรือจะรับสายทั่วไปแบบที่เรียกว่า โอเปอร์เรเตอร์ หรือเปล่า ตัวเองก็ไม่แน่ใจ. . . ” (โอ้, สัมภาษณ์, 11 มิถุนายน 2550) ดังนั้นหลายคนจึงเลือกที่จะสมัครงานในตำแหน่งนี้โดยตรง “. . . แอลตรงเข้าหาตำแหน่งนี้เลยนะ รู้แน่นอนว่าเราได้แน่ ๆ เพราะเห็น ๆ อยู่ว่าเปิดรับสมัครตำแหน่งนี้ทุกบริษัท. . . ” (แอล, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2550) ขณะที่อีกหลายคนเลือกที่จะสมัครงานในตำแหน่งอื่น ๆ หากแต่ท้ายที่สุดกับถูกเสนอให้ทำงานในตำแหน่งนี้ “. . . ตอนแรกสนใจสมัครงานในตำแหน่งอื่นนะ แต่ยังไงก็ได้ เพราะเพิ่งเรียนจบมาไม่เลือกงานเท่าไร. . . ” (โอ้, สัมภาษณ์, 11 มิถุนายน 2550) หรือคุณอุ้มที่เข้ามาทำงานในตำแหน่งนี้ก็ได้รับการเสนอจากบริษัทให้เข้ามาทำงานในตำแหน่งนี้ “. . . โดยส่วนตัวไม่ได้คาดหวังว่าจะมาทำงานในตำแหน่งนี้ แต่โอกาสของตำแหน่งนี้มันเปิดให้ ตอนแรกคือมีเพื่อนแนะนำให้มาสมัครงานที่นี่ พอมาสมัครก็ได้รับการเสนอให้มาทำงานในตำแหน่งนี้ แล้วเราก็ได้จบใหม่ นะ ใครจะมาสมัครงาน เพราะตอนนี้ไปไหนส่วนใหญ่ก็รับตำแหน่งนี้. . . ” (อุ้ม, สัมภาษณ์, 23 สิงหาคม 2550)

ปัจจัยและแรงจูงใจที่ทำให้ผู้หญิงตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพ การให้บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยและแรงจูงใจที่ทำให้ผู้หญิงตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพการให้บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ด้วยเหตุผลว่า

1. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ

ในปัจจุบัน ไม่อาจที่จะปฏิเสธได้ว่าผู้หญิงได้กลายมาเป็นกำลังสำคัญในการสร้างเศรษฐกิจเคียงบ่าเคียงไหล่กับผู้ชาย ในงานหลายอาชีพผู้หญิงได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ โดย

เฉพาะงานทางด้านการให้บริการ เพราะจุดเด่นของความเป็นผู้หญิงตามอุดมคติของสังคมที่ให้ความหมายคือความอ่อนหวาน นุ่มนวล อ่อนน้อม

ระบบทุนนิยมในปัจจุบัน รวมทั้งการที่ผู้หญิงได้รับโอกาสที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งจากทางด้านการศึกษา การเลือกที่จะใช้ชีวิต ทำให้ผู้หญิงถูกดึงเข้าสู่ตลาดแรงงานเพิ่มมากขึ้น “. . . ตอนปริญญาตรีเข้ามาเรียนที่กรุงเทพฯ ก็ต้องรบกวนเงินจากที่บ้านส่งมาให้ใช้ เคยคิดว่าถ้าเรียนจบจะทำงานแล้วส่งไปให้ที่บ้านบ้าง ก็เลยอยากมีเงินเดือนเร็ว ๆ. . .” (แอล, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2550) ขณะที่บางคนแม้อาจจะไม่ชอบในงานที่ทำมากนัก แต่ด้วยเหตุผลหลาย ๆ อย่างก็ทำให้ต้องเลือกที่จะทำงานนี้ต่อไป “. . . บางทีเราก็ต้อนะ เครียดมาก แบบเครียดจริง ๆ เลยนะ แต่เรามีภาระไง ตกงานไม่ได้ ยังไงก็ต้องอยู่เพื่อเอาเงินเดือน. . .” (เอ, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2550)

อย่างไรก็ดี เหตุผลอีกประการที่สร้างเงื่อนไขให้ผู้หญิงในยุคสถานะเศรษฐกิจหลังต้มยำกุ้ง (กรณีศึกษาดังกล่าวอยู่ในช่วงภาวะหลังเศรษฐกิจต้มยำกุ้ง โดยเลือกศึกษาช่วง พ.ศ. 2547 เป็นต้นไป) จำเป็นต้องเลือกอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์นั้น เหตุผลหนึ่งคือการที่อาชีพดังกล่าวดูเหมือนเป็นกระแสที่ค่อนข้างได้รับการตอบรับในตลาดแรงงานขณะนั้น ทั้งนี้ เนื่องด้วยเพราะการว่างตำแหน่งงานอื่น ๆ ในช่วงเศรษฐกิจดังกล่าวนั้น อยู่ในภาวะหดตัว ศักยภาพในการว่างแรงงาน (Employment Opportunity) จึงไม่พบในเงื่อนไขประเภทอื่น ในขณะที่ธุรกิจโลกเสรีเริ่มเปิดมากขึ้น การแข่งขันเพื่อแย่งชิงลูกค้าเป็นหนทางหลักในการอยู่รอดขององค์กร งานบริการจึงเป็นประตูเชื่อมให้องค์กรเข้าถึงลูกค้าได้โดยง่ายและเกิดผลตอบรับในทางบวกอย่างชัดเจน Employment Opportunity จึงปรากฏอยู่ในเงื่อนไขบริการ เป็นสำคัญ และด้วยเงื่อนไขดังกล่าว ทำให้ผู้หญิงไม่สามารถเลือกทำในงานที่ชื่นชอบหรือพึงใจได้อย่างเสรี และเมื่อผู้หญิงเป็นตัวแทนของเพศที่สังคมคาดหวัง (Expectation) ว่าเหมาะสมและคู่ควรในงานการให้บริการ ผู้หญิงจึงจำเป็นต้องเลือกหนทางอยู่รอดของโอกาสในงานดังกล่าวในท้ายที่สุด

2. มีใจรักในการให้บริการ

ส่วนหนึ่งของการเข้ามาทำงานในสายงานนี้ หลายคนได้สะท้อนให้เห็นว่างานที่ทำเป็นงานที่รู้สึกสนุก แม้จะมีบางช่วงเวลาที่รู้สึกว่าการตัวเองเครียดหรือกดดัน “. . . พอก้าวเข้ามาทำก็สนุกนะ มันต้องลุ้นทุกอย่างว่าจะโดนร้องเรียนไหม ว่าลูกค้าจะด่าไหม จะพ่นวันนี้ไปได้ไหม เพราะหน้าที่ของเราต้องแบกรับอารมณ์ของลูกค้า. . .” (เอ็ม, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2550) ขณะที่บางคนก็ยอมรับว่าแม้ส่วนตัวรู้สึกรักในงานบริการแต่ก็จะมีช่วงเวลาที่รู้สึกเครียด เบื่อหน่าย และท้อแท้ “. . . ตอนแรกรับไม่ได้ ปรับตัวอยู่นาน สนุกบ้าง เศร้าบ้าง แต่ตอนหลังก็อย่างที่บอก มัน

ก้าวมาแล้วไง พอพ้นช่วงนั้นมา เราก็เริ่มรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสายงาน รับรู้และเข้าใจลูกค้า ...” (โอ้, สัมภาษณ์, 11 มิถุนายน 2550)

3. รูปแบบของงานที่เหมาะสมกับความเป็นผู้หญิง

ขณะที่ถ้าเราอ่านประกาศรับสมัครงานในตำแหน่งพนักงานให้บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เราจะพบคุณสมบัติหลัก ๆ ที่ทางองค์กรกำหนดไว้นอกเหนือจากความเป็นเพศหญิงแล้ว ยังมีคุณลักษณะที่ถูกระบุว่าเป็นลักษณะของเพศหญิง กล่าวคือ ต้องมีเสียงไพเราะอ่อนหวาน นุ่มนวล ต้องเป็นคนที่ใจเย็น เสียสละและอดทนต่อความกดดันรอบ ๆ ตัว ซึ่งสอดคล้องกับความคิดของนักสตรีนิยมที่ให้ความสำคัญกับการศึกษาเรื่องบทบาททางเพศ (Gender Role) ที่มองว่า ในระบบแบบชายเป็นใหญ่หรือระบบนิยมชาย (Patriarchy) ซึ่งแบ่งคนออกเป็น 2 เพศอย่างเคร่งครัด ขณะเดียวกันทั้ง 2 เพศกลับถูกให้คุณค่าที่ต่างกัน อีกทั้งยังรวมถึงทั้ง 2 เพศต่างก็ถูกบอกว่าเพศใดมีลักษณะอย่างใดที่เด่นชัดกว่ากัน

จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า ปัจจัยและแรงจูงใจที่ทำให้ผู้หญิงตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ส่วนหนึ่งมาจากสิ่งแวดล้อม พฤติกรรม และบุคลิกภาพของตัวผู้หญิงเองที่มีความสนใจในอาชีพประเภทงานบริการ การศึกษา และสังคม เป็นสำคัญ แบบสำรวจความพอใจในอาชีพ (The Vocational Preference Inventory) โดย จอห์น แอล ฮอลแลนด์ (John L. Holland) ได้สร้างแนวคิด “ทฤษฎีการเลือกอาชีพ” จากการศึกษาแนวคิดของฮอลแลนด์ ซึ่งรวบรวมแนวคิดของกลุ่มนักทฤษฎีอื่น ๆ สาขาเดียวกันในการร่วมวิเคราะห์จนเกิดเป็นทฤษฎีการเลือกอาชีพ จะเห็นได้ว่าปัจจัยและแรงจูงใจในการเลือกประกอบอาชีพ ส่วนหนึ่งมาจากสิ่งแวดล้อม พฤติกรรม และบุคลิกภาพของผู้ที่มีความสนใจในอาชีพประเภทงานบริการ การศึกษา และสังคม เป็นสำคัญ กล่าวโดยสังเขป คือ พันธุกรรมและประสบการณ์ทำให้บุคคลกลุ่มนี้ชอบประกอบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้ความรู้ การฝึกหัด การพัฒนา การอนุรักษ์ และการสั่งสอน แต่ไม่ชอบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวัตถุเครื่องมือ เครื่องยนต์ ดังนั้นบุคคลกลุ่มนี้จึงมีความสามารถโดดเด่นด้านมนุษยสัมพันธ์ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ แต่ไม่ถนัดทักษะด้านการช่างและเทคนิค และโดยเหตุที่มีความสนใจ มีความสามารถ มีการรับรู้ตนเอง และมีค่านิยมต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น บุคคลกลุ่มนี้จึงมีลักษณะพิเศษ ที่ฮอลแลนด์ได้ค้นพบในการศึกษาทฤษฎีการเลือกอาชีพนี้ว่า เป็นบุคคลที่เต็มใจให้ความร่วมมือ มีไมตรีจิต ชอบบำเพ็ญประโยชน์ มีอุดมคติ มีความคิดลึกซึ้ง มีความเมตตากรุณา มีทักษะสูงใจคนเก่ง มีความรับผิดชอบ เข้าสังคมเก่ง รู้จักกาลเทศะ มีความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ และ มีความเป็นผู้หญิงอยู่ในตัว ดังนั้น หากศึกษา

แนวคิดของฮอลแลนด์แล้ว งานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ที่สังคมมองว่าเป็นเนื้องานของผู้หญิง จึงได้รับความสนใจโดยตรงจากผู้หญิงและมีอัตราผู้หญิงในการสมัครตำแหน่งนี้สูง ในปัจจุบัน

สอดคล้องกับ การเพิ่มขึ้นของสตรีในตลาดแรงงาน โดยเฉพาะหลังสงครามโลกครั้งที่ 1 ความทัดเทียมทางเพศด้านแรงงานสมัยนั้น ช่วยให้ผู้หญิงมีส่วนร่วมในตลาดแรงงานเพิ่มขึ้น ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ อุตสาหกรรมบริการได้เติบโตขึ้นอย่างมากในระยะหลัง ประกอบกับอุตสาหกรรมการผลิตสมัยใหม่ได้อาศัยรูปแบบการทำงานและเทคโนโลยีที่ทำให้งานต่าง ๆ เชื้ออำนวยต่อการทำงานของผู้หญิงมากขึ้น ปัจจัยเหล่านี้จึงช่วยทำให้การเข้ามาสู่ตลาดแรงงานของผู้หญิงขยายตัวอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม อาจกล่าวอ้างได้ว่า การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของสตรีในตลาดแรงงานในขณะที่อาชีพส่วนใหญ่ในสังคมยังเป็นงานในระดับพื้นฐานประกอบกับสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้หญิงในปัจจุบันยังคงด้อยกว่าผู้ชาย ดังนั้น งานที่สตรีทำส่วนใหญ่จึงไม่ควรจะอยู่ในระดับที่สูงกว่างานที่ผู้ชายทำ (สุรพล ปธานวนิช, 2544) ด้วยเหตุนี้ เนื้องานที่ผู้หญิงสามารถเข้าไปเกี่ยวข้องจึงถูกกำหนดขึ้นในสังคม เกิดเป็นการเลือกปฏิบัติระหว่างเพศในตลาดแรงงานระหว่าง “งานผู้หญิง” และ “งานผู้ชาย” จึงไม่แปลกหากงานด้านบริการ เช่น ตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของทางเลือกของผู้หญิงในตลาดแรงงานปัจจุบัน

อย่างไรก็ดี สภาพเศรษฐกิจ การว่างงาน และการดิ้นรนอยู่รอดในสังคม ยังคงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยหลักในการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพของผู้หญิง ขณะเดียวกัน การที่ตำแหน่งอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์เปิดกว้างสำหรับผู้หญิง การเข้าไปมีส่วนร่วมเป็นฟันเฟืองในธุรกิจ จึงเป็นช่องทางที่ง่ายในการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพของผู้หญิงในท้ายที่สุด

ภาพลักษณ์ของผู้หญิงที่ทำงานในอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์

ภาพลักษณ์หรือคุณสมบัติของผู้หญิงที่สามารถทำงานในอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ สำหรับหน่วยงานหรือองค์กรนั้น แม้ความเป็นผู้หญิงจะสามารถตอบโจทย์การปฏิบัติเนื้องานบริการได้เป็นอย่างดี แต่ก็เชื่อว่าผู้หญิงทุกคนจะมีคุณสมบัติหรือภาพลักษณ์ของการให้บริการตามที่เนื้องานบริการกำหนดได้ทุกคน การเรียนรู้ กล่อมเกลา และการสร้างผู้หญิงเพื่อให้เป็นผู้หญิงสำหรับงานบริการจึงเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อรองรับมาตรฐานการให้บริการลูกค้า ผ่านข้อกำหนดที่หน่วยงานระบุและต้องถือปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ซึ่งการประกอบสร้าง (Construction)

ผู้หญิง รวมถึงการปลูกฝังอุดมการณ์ (Ideology) งานผู้หญิงนั้น ก่อให้เกิดการตอกย้ำภาพลักษณ์ตัวแทน (Representative) ที่มากขึ้นไปอีก และกลายมาเป็นข้อสรุปของความเป็นผู้หญิงที่ตอบรับภาพของงานบริการอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ดี ประเด็นเรื่องความคาดหวัง (Expectation) เป็นอีกเหตุผลสำคัญที่กำหนดบทบาทให้ผู้หญิงเป็นเพศที่เหมาะสมกับเนื้องานบริการ กล่าวคือ การที่ผู้หญิงในสังคมไทยไม่แสดงความก้าวร้าว (Aggressive) อย่างชัดเจน หรือไม่แสดงปฏิกิริยาต่อต้าน (Strike back) รวมถึงกระแทกกระทั้น ได้ตอบกลับไปที่ เมื่อต้องประสบกับสถานการณ์บีบบังคับหรือกดดัน กรณีนี้เองสังคมจึงตัดสินและคาดหวังในเรื่องบทบาททางเพศของผู้หญิงในงานบริการว่าสามารถถ่ายทอดและแสดงบุคลิกภาพของการให้บริการอย่างใจเย็นและสร้างมุมมองของการให้บริการด้วยใจ (Service Minded) ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับความเห็นของคุณอ้วน ที่กล่าวไว้ในส่วนหนึ่งของบทสัมภาษณ์ว่า

... สไตร์ผู้ชาย โผงผาง เฮฮา ทะเลาะตามประสาผู้ชายไปวัน ๆ และ ลุยงานแบบถึงหัวเราคุยกันอย่างผู้ชาย คุยกันอย่างคนทำงาน. . . หรือ. . . ผู้ชาย พูดอย่างผู้ชาย และคิดอย่างผู้ชาย พี่ไม่ละเอียดย้อนต่อคำพูดคำจา พี่ไม่ได้อดทนกับปัญหาในลักษณะนิ่งเฉย พี่ลุยปัญหาอย่างโผงผางมากกว่า พี่ไม่เก็บอารมณ์ไว้ เคลียร์กันเลยมากกว่า. . . (อ้วน, สัมภาษณ์, 13 พฤศจิกายน 2550)

ซึ่งภาพลักษณ์โดยปกติของผู้หญิงในสังคม เมื่อถูกกระบวนการหล่อหลอมละลายพฤติกรรมที่ติดบุคลิกมาแต่เดิม และรวมเอาความคาดหวังของสังคมผนึกรวมไปด้วยนั้น ทำให้เกิดเป็นภาพลักษณ์เฉพาะที่เกิดขึ้นเพื่อรองรับโครงสร้างงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์อย่างเป็นรูปธรรม โดยละเลยความเป็นจริงในตัวตนจริงของบุคคลไป ซึ่งภาพลักษณ์เหล่านี้ จากผลการศึกษาพบว่า

1. มีความอดทน ใจเย็น และมีความยืดหยุ่นในการทำงาน

ภาพลักษณ์ที่ถือว่าเป็นคุณสมบัติหลักของการทำงานในอาชีพพนักงานบริการลูกค้าที่สำคัญเป็นอย่างมาก คือ ความอดทน ซึ่งควรจะมียู่เป็นอย่างสูง “... อาชีพนี้ต้องมีความอดทนสูง ไม่กระด้างกระเดื่องกับลูกค้า เก็บอารมณ์ได้ดีเยี่ยม ไม่ใจร้อน และต้องใจเย็นมาก ๆ ๆ...” (แอล, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2550) นอกเหนือไปจากนี้ ภาพลักษณ์ของผู้หญิงที่จะเข้ามาทำงานในตำแหน่งนี้จะต้อง “... ลักษณะที่ดีของพนักงานบริการลูกค้าผ่านทางสายโทรศัพท์ คือ ต้องพูดเพราะ ใจเย็น...” (อู๋, สัมภาษณ์, 14 กันยายน 2550) รวมไปถึง... เรื่องความอดทนนี้มาก ๆ ๆ

เลย อดทนทั้งระบบลูกค้า แม้โดยส่วนตัวแล้วไม่ชอบให้ใครมาเข้มงวด แต่เราก็ต้องเรียนรู้ที่จะอดทน คือมีทั้งอดทน อดกลั้น. . . (แอ้ว, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2550)

2. มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ

การมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานนี้จะทำให้การทำงานในตำแหน่งนี้สามารถผ่านพ้นไปด้วยดี “. . . การที่เรามีทัศนคติเชิงบวกควบคุมไปกับความจริงที่ว่าเรามีปัญหาและร้อนใจ และอยากต่อว่าที่ทำให้เขาต้องเสียเวลาโทรเข้ามา เพราะโทรติดยาก และอยากต่อว่าที่ทำให้เขาต้องเสียเวลาโทรเข้ามา. . . ” (เอ็ม, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2550)

3. มีความเต็มใจที่จะทำงานบริการ

งานบริการเป็นงานที่ต้องใช้ความอดทน ขณะที่ไม่ว่าจะเป็นเพศใด ความอดทนของคนทุกเพศมักจะจะมีขีดจำกัด ดังนั้นคุณสมบัติที่สำคัญอีกข้อหนึ่งคือการมีความเต็มใจในการให้บริการ “. . . คุณสมบัติของตำแหน่งนี้ สำคัญ ๆ น่าจะอยู่ที่มีใจให้บริการด้วยความเต็มใจ ควบคุมอารมณ์เป็นเยี่ยม. . . ” (เอ๊ะ, สัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม 2550)

บทสรุป

ไม่อาจปฏิเสธได้ว่า การเกิดหน่วยงานเฉพาะทางของอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ หรือ Call Center นั้น เป็นการส่งเสริมให้ผู้หญิงได้มีโอกาสร่วมในการดำเนินธุรกิจในยุคสังคมปัจจุบัน ซึ่งเป็นการช่วยผลักดันให้ผู้หญิงก้าวออกจากพื้นที่ในบ้านมาสู่กิจกรรมนอกบ้านได้อย่างเต็มภาคภูมิ และเป็นที่ยอมรับของระบบสังคมทุนนิยม ที่ทุกคนต้องมีรายได้เพื่อให้มีพื้นที่ในการยืนหยัดได้ในสังคม การที่ผู้หญิงมีรายได้ เป็นของตนเองและสามารถรวมหาเลี้ยงครอบครัวได้ ซึ่งขัดแย้งกับความคิดค่านิยมเดิมของสังคมไทยทุกยุคสมัยที่มีมาแต่ก่อน ที่ให้ค่าเฉพาะผู้ชายในการเป็นผู้หาเลี้ยงครอบครัวเสมอมา นั้น นำมาซึ่งอำนาจต่อรองในพื้นที่สาธารณะในสังคมที่ดำรงอยู่ได้มากขึ้น สามารถเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้ทำความรู้จักมากขึ้น และเป็นที่ยอมรับมากขึ้น และอาจนำมาซึ่งโอกาสต่าง ๆ ทางสังคมได้ในอนาคต ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ดีสำหรับผู้หญิงในสังคมไทยปัจจุบัน แต่ในขณะเดียวกัน หากการได้มาซึ่งโอกาสในหน้าที่การงานต่าง ๆ ผ่านภาพลักษณ์การเป็นผู้ให้บริการที่ดี ที่ผูกติดมากับความเป็นผู้หญิง ดังเช่นกรณี อาชีพพนักงาน

บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์นั้น ทำได้ดีก็อาจนำมาซึ่งการปิดกั้นโอกาส และการมองข้ามความสามารถในตัวคนที่แท้จริงของผู้หญิงก็เป็นได้เช่นกัน

ขณะเดียวกันต้องยอมรับว่า คำจำกัดความของผู้หญิงเรานั้นได้รับอิทธิพลอย่างมากในเรื่องการบริการ การเอาใจใส่ดูแล รวมไปถึงการอ่อนน้อมอ่อนหวาน ซึ่งเป็นการกล่าวอ้างเช่นนี้เสมอมา และด้วยคำกล่าวอ้างรวมถึงค่านิยมความเชื่อที่ติดปากนี้เอง ทำให้ความเป็นลูกผู้หญิงในสังคมปัจจุบัน ถูกจำกัดไว้ในกรอบที่ถูกกำหนดขอบเขตไว้ตายตัวจนส่งผลต่อค่านิยมความเชื่อในเรื่องความสามารถ และความเหมาะสมของค่านื่องานที่ผู้หญิงพึงเข้าไปมีบทบาท จนเกิดเป็นเนื้องานเฉพาะบุคคล หรือ “งานผู้หญิง” เชกเช่นในปัจจุบัน ซึ่งการสร้างผู้หญิงผ่านงานผู้หญิงตามคำสั่งคมกำหนดรูปแบบและขอบเขตเอาไว้แล้ว ไม่ต่างอะไรกับการตอกย้ำความคิดและอุดมการณ์ที่สังคมพยายามให้ความหมายมาตลอด ทั้งที่จริง ๆ แล้ว งานทุกประเภท ผู้หญิง หรือ ผู้ชาย ก็สามารถเข้าไปมีบทบาทได้ด้วยกันทั้งสิ้น เพราะการปฏิบัติในเนื้องานแต่ละประเภทนั้น พื้นฐานที่แท้จริงเกิดจากการที่บุคคลนั้น ๆ ได้รับการฝึกสอนอบรมมาให้ได้เรียนรู้ทักษะจนเกิดเป็นความสามารถเฉพาะทางขึ้น หากใช้ด้วยผูกติดกับเพศที่มีมาแต่กำเนิดแต่อย่างใด

การผลิตซ้ำทางวาทกรรมที่สังคมให้ค่าความหมายมาโดยตลอดนั้น นำมาซึ่งการละเลยต่อบทบาท หน้าที่ และความสามารถที่แท้จริงของตัวตนผู้หญิงในรูปแบบบุคลากรของสังคมระบบทุนนิยมและเสรีนิยมไปโดยสิ้นเชิง กล่าวคือ ด้วยระบบทุนนิยมและเสรีนิยมสมัยใหม่ในโลกธุรกิจนั้น ทิศทางของการตลาดจำเป็นต้องมุ่งเน้นการแข่งขันเพื่อแย่งกลุ่มผู้บริโภคในโลกธุรกิจปัจจุบันให้มากขึ้น งานบริการหลังการขาย (After Sale Services) หรือช่องทางสำหรับให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงตัวผลิตภัณฑ์และบริษัทนั้น จึงถูกนำมาใช้เป็นกลยุทธ์หลักที่แทบทุกธุรกิจต้องให้ความใส่ใจเป็นพิเศษ ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ หรือ Call Center จึงเป็นคำตอบของการดำเนินธุรกิจที่ช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจนั้น ๆ ก้าวไปสู่ความสำเร็จ และแน่นอน งานบริการเหล่านี้ผู้หญิงเราได้รับการคัดเลือก จึงไม่อาจปฏิเสธได้เลยว่า มายาคติของภาพลักษณ์ตัวแทน (Gender Representative) ของผู้หญิงเรานั้น ส่งผลโดยตรงต่อการจำกัดขอบเขตหน้าที่การทำงานในธุรกิจเสมอมา ซึ่งเราอาจมองข้ามความเป็นจริงไปอย่างว่า หลักแท้จริงของการทำงานระบบทุนนิยมนั้น ทุกคนไม่ว่าหญิงหรือชายต้องมีส่วนร่วมในการผลิตแรงงานคุณภาพให้กับองค์กรจึงจะได้มาซึ่งรากฐานมั่นคงแก่หน่วยงานองค์กรธุรกิจนั้น การมุ่งเน้นด้านการศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้จึงเป็นส่วนสำคัญที่จะสนับสนุนองค์กรให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จได้ การเริ่มปฏิรูปการบริหารองค์กรจึงเกิดขึ้นเกิดการจัดระบบการบริหารแบบใหม่ หรือ Re-arrangement เป็นรูปลักษณะ บริษัท จำกัด (มหาชน) กันมากขึ้น กล่าวคือ มีความหลากหลายในกลุ่มผู้ร่วมบริหารนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการลงทุนกับต่างชาติ หรือแม้แต่ การร่วมจับมือกันลงทุนกับบริษัทต่าง ๆ โดยไม่จำกัดอยู่แค่บุคคลผู้ถือ

นามสกุลหรือเครือญาติเดียวกันเท่านั้น เพราะนั่นอาจถือได้ว่าเป็น “จุดบอด” ที่ไม่ก่อให้เกิดการแข่งขันขึ้นได้ โดยทั้งนี้ทั้งนั้น บุคคลผู้มีความรู้ความสามารถ จะได้รับโอกาส บทบาท และหน้าที่การงานที่ตรงสาขา หรือที่เรียกกันว่า Put The Right Man On The Right Job เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นในอนาคตตนเอง แต่การที่ศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ มุ่งเน้นแต่ภาพลักษณ์ของผู้หญิงที่สามารถตอบโจทย์ของการให้บริการได้นั้น อาจไม่เอื้อประโยชน์สูงสุดต่อผู้หญิงในแง่การจัดระบบการบริหารแบบใหม่ หรือ Re-arrangement ในครั้งนี้อย่างแท้จริง

อย่างไรก็ดี ภาพลักษณ์ของผู้หญิงกับอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ นั้น ก็มีความสำคัญอย่างมากไม่น้อยไปกว่าตำแหน่งงานอื่น ๆ เพราะถือได้ว่าเป็นภาพลักษณ์ที่ดียิ่งของบริษัท เนื่องจากเป็นหน้าตาและเป็นด่านแรกของการเข้าถึงความเป็นธุรกิจองค์กรนั้น ๆ ว่า จะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับบุคคลภายนอก ลูกค้า คู่ค้าธุรกิจ หรือแม้แต่ผู้ถือหุ้น ได้อย่างไร เพราะนั่นหมายถึงการ ชี้อวดความอยู่รอดเติบโตใหญ่ของธุรกิจองค์กรโดยตรง

นอกจากนี้ จากผลการศึกษา โดยใช้การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 ราย สามารถสรุปได้ว่า

โอกาสทางอาชีพ

กลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ จำนวน 8 ราย รวมถึงผู้เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วยผู้จัดการแผนกบริการลูกค้าผ่านทางสายโทรศัพท์ เพศหญิง จำนวน 1 ราย และเพศชาย จำนวน 1 ราย ซึ่งมีส่วนในการเลือกรับพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ส่วนใหญ่ให้ความเห็นตรงกันว่า การเกิดขึ้นของอาชีพนี้ถือเป็นโอกาสทางอาชีพอย่างหนึ่งของผู้หญิง เพราะความเป็นผู้หญิงตามที่สังคมสร้างหรือคาดหวังไว้คือความนุ่มนวล อ่อนหวาน ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ดังนั้น ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้หญิงจึงมักจะถูกมองเป็นตัวหลักของอาชีพการให้บริการ การที่สังคมไทยมองว่าผู้หญิงเหมาะกับงานบริการ และมีผลเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันกับการมองสังคมในโลกธุรกิจที่จำเป็นต้องมีการแข่งขันเชิงคุณภาพโดยรวมเอาเนื้องานบริการมาเป็นจุดขายหลักให้กับผลิตภัณฑ์ของบริษัทและองค์กรนั้น การนำผู้หญิงเข้ามามีบทบาทและร่วมเป็นพันธมิตรกันในการร่วมสร้างธุรกิจให้ก้าวไปพร้อมกับรูปแบบการบริหารจัดการในธุรกิจยุคสมัยปัจจุบันนั้น ได้สร้างรายได้และปูเส้นทางพื้นที่สาธารณะ (Public Sphere) เพื่อเป็นฐานในการให้ผู้หญิงได้ต่อยอดความมีสิทธิมีเสียงและมีตัวตนในสังคมที่ดำรงอยู่ได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นผลประโยชน์โดยตรงสูงสุดที่ผู้หญิงได้รับในโอกาสที่เปิดกว้างครั้งนี้

กับดักทางอาชีพ (หรือ การติดอยู่กับที่ในตำแหน่งงานเฉพาะของผู้หญิง)

ขณะเดียวกัน ก็ยอมรับว่าการทำงานนี้เมื่อผ่านช่วงเวลาหนึ่งไป การทำงานในตำแหน่งนี้ก็กลับกลายเป็นกับดักทางอาชีพของผู้หญิง กล่าวคือแม้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมองว่าการทำงานในอาชีพนี้ถือว่าเป็นโอกาสในทางอาชีพ รวมทั้งในตอนแรกไม่รู้สึกรู้ว่าการเข้าไปทำงานในอาชีพนี้นั้นถือว่าเป็นกับดักทางอาชีพแต่อย่างใด ในทางตรงกันข้ามกลับเห็นถึงช่องทางที่ผู้หญิงจะสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมได้โดยง่าย หากแต่เมื่ออายุงานมากขึ้นตามลำดับ ทักษะในการบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ที่ปฏิบัติอยู่เช่นทุกวัน ท้ายที่สุดกลับไม่สามารถก้าวไกลในงานทักษะพื้นฐานอื่น ๆ ได้โดยง่าย เหตุเพราะงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์เป็นงานเฉพาะ และไม่จำเป็นต้องอาศัยทักษะพื้นฐานทางด้านอื่น ๆ เข้าไปเป็นส่วนประกอบหลักในการทำงานมากนัก จึงเป็นเหตุให้คนที่ทำงานในตำแหน่งนี้ไม่มีทักษะใหม่ ๆ ติดตัวเพื่อนำไปใช้ในสายงานอื่น ๆ โอกาสในการเปลี่ยนแปลงสายงานเพื่อเรียนรู้ประสบการณ์ในงานอื่น ๆ นั้น จึงเสมือนถูกปิดกั้นไปโดยปริยาย และเมื่อถึงจุดเปลี่ยนนี้เอง ความคิดในเรื่องกับดักทางอาชีพจึงเริ่มเข้ามามีบทบาทและเป็นรูปธรรมมากขึ้นในความคิดของพนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้ง 8 ราย รวมทั้งผู้จัดการแผนกทั้ง 2 ราย ซึ่งก็มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน และความคิดเห็นเหล่านั้นก็สามารถสะท้อนออกมาได้ ดังนี้

“... ถ้าถามถึงความก้าวหน้าในงานยากมาก ก็ดูสิ 6 ปียังไม่ไปไหน ไม่ต้องพูดถึงเลยแหละ...” (เอ, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2550)

“... การที่สายงานนี้มี พนักงานหลายคนมาก เพราะจำเป็นต้องรองรับปริมาณสายที่เข้ามามากมายในแต่ละวัน ดู ๆ ไปแล้ว เหมือนการจ้างปริมาณพนักงานเพื่อให้บริการสายอย่างเดียว ยังไง ยังงั้นแหละ การที่จะคาดหวังถึงการก้าวขึ้นมันจึงยาก...” (เอ็ม, สัมภาษณ์, 21 พฤษภาคม 2550)

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

ประเด็นกับดัทางอาชีพของผู้หญิงโดยสรุปที่ได้จากการศึกษา แบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. **ไม่สามารถเคลื่อนย้ายถ่ายโอนแผนก (Job Mobility) ได้โดยง่าย** กล่าวคือ ด้วยทักษะและความรู้รอบด้านที่จำกัด เพราะสายงานบริการแห่งนี้ เนื้องานหลักคือการรับสาย ลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาตลอดทั้งวัน ทักษะที่จำเป็นและต้องใช้ในงานจึงเป็นทักษะเฉพาะ และไม่สามารถเอื้อต่อเนื้องานในส่วนอื่น ๆ ได้ ซึ่งการขาดทักษะดังกล่าวนี้เอง ทำให้โอกาสในการเคลื่อนย้ายสายงาน หรือจับเนื้องานประเภทอื่น จึงไม่ใช่เรื่องง่าย

2. **เงื่อนไขการทำงาน (Working Condition) ที่บดบังโอกาสการเรียนรู้ทักษะอื่น** กล่าวคือ ด้วยเงื่อนไขการทำงานของสายงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ที่ต้องเร่งรีบและรับสายต่อเนื่องตลอดทั้งวัน ซึ่งไม่อาจจะเล่นได้เพราะมีระบบการวัดประเมินผลเป็นตัวกำหนดความสามารถในงาน (Performance) ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อค่าตอบแทนรายได้ การที่พนักงานจำเป็นต้องยึดถือหลักเงื่อนไขการทำงานดังกล่าว คือ ต้องสามารถรับสายให้ได้ 80 สายต่อวัน (ทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน ค่าเฉลี่ยสนทนาต่อสาย Average Talk Time ไม่เกินสายละ 6 นาที) และในบางบริษัท จำเป็นต้องเข้าปฏิบัติหน้าที่ 6 วันต่อสัปดาห์ ฉะนั้นการหาเวลาว่างเพื่อที่จะเสริมสร้างศักยภาพให้ตนเอง รวมถึงการไปร่วมกิจกรรมต่างสายงาน หรือแม้แต่การเล็งหาโอกาสทางหน้าที่การงานอื่น ๆ (Job Opportunity) จึงเป็นเรื่องยากที่จะกระทำได้

ในขณะเดียวกัน การที่พนักงานต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขความสามารถในการรับสายระหว่าง หรือการทำงานระหว่างวัน (Work Hour) นั้น ในความเป็นจริง แต่ละสายที่โทรศัพท์เข้ามาล้วนใช้เวลาสนทนาที่อาจมากกว่าค่าเฉลี่ยต่อสายที่กฎเกณฑ์ระบุ เช่น เรื่องการร้องเรียน เรื่องการสอบถามข้อมูลที่สลับซับซ้อน หรือเรื่องความยากง่ายในขีดความสามารถในการรับสารข้อมูลของลูกค้า เป็นต้น ซึ่งค่าเฉลี่ยของเวลาที่สูญเสียไปนั้น ทำให้พนักงานต้องเร่งหาวิธีเพื่อเฉลี่ยเวลาให้กลับมาอยู่ในกฎเกณฑ์ที่กำหนด ภายใต้คุณลักษณะการเป็นพนักงานบริการที่ต้องยึดถือปฏิบัติด้วย รวมถึงความเครียดและความกดดันที่ต้องเผชิญกับอารมณ์ลูกค้าที่ร้องเรียนเข้ามาด้วยเช่นกัน ซึ่งการปลีกหาช่วงเวลาเพื่อไปผ่อนคลายอารมณ์หรือปรับสภาพอารมณ์ให้พร้อมรับสายอย่างต่อเนื่องนั้น เป็นไปไม่ได้ง่ายนัก จนบางครั้งต้องเลี่ยงโดยการใช้วิธีปิดเสียงที่ระบบโทรศัพท์ mute และระบายคำพูดหรืออารมณ์ ณ ขณะนั้นแทน ซึ่งรูปแบบงานที่สร้างความอึดอัดและกดดัน รวมถึง การเสมือนถูกกดขี่ และเอาัดเอาเปรียบ (Occupation of the Oppressed) นี้เองจึงเป็นส่วนหนึ่งใน Working Condition ที่พนักงานต้องพบเจอทุกวัน

อย่างไรก็ดี จากการศึกษาคิดของพนักงานในการเลือกทำงานอาชีพนี้ พบว่า เมื่อกระบวนการคิดเกี่ยวกับความหมายของงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ณ ขณะนั้น (Job

Meaning) ที่ผ่านการวิเคราะห์ด้วยข้อมูลพื้นฐานทั้งหมดที่มีอยู่และสามารถยอมรับสภาพการณ์เหล่านั้นได้ เข้าใจว่าเข้ามาแล้วต้องมาเจอกับสภาพอะไรบ้าง เจอปัญหาอะไรบ้าง ที่ถึงแม้บางกลุ่มจะเลือกเข้ามาทำอาชีพนี้เพราะด้วยเหตุผลทางเศรษฐกิจ หรือจะเลือกเพราะมีความสามารถสอดคล้องกับความเป็นผู้หญิงที่เป็นอยู่ หรือบางคนจะรักในงานบริการก็ตาม จนนำมาสู่การเลือกทำงานในอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ของพนักงานเองนั้น ไม่เป็นไปอย่างที่คาดการณ์หรือตั้งรับแต่แรกเริ่ม ภาระและหน้าที่ที่ถูกผูกติดกับกระบวนการคิดว่าจะสามารถร่วมเป็นส่วนหนึ่ง และตั้งใจทุ่มเทให้กับงานที่ได้เลือกแล้วในวันนั้น จึงเลือนหาย ผิดหวัง และหมดความศรัทธาเนืองงานไปในท้ายที่สุด หรือ Meaningless กล่าวคือ ไม่เห็นคุณค่าและความหมายของภาระในงานเหล่านั้นเหลืออีกต่อไป การตัดสินใจลาออกจึงเป็นกระบวนการคิดต่อเนื่องที่ตามมา แต่เนื่องด้วยข้อจำกัดต่าง ๆ ข้างต้นของพนักงานในสายงานบริการแห่งนี้ เช่น เรื่อง Job Mobility และ Working Condition ที่ต้องเผชิญอยู่ ทำให้พนักงานเองไม่สามารถหลุดออกจากวังวนของสายงานนี้ไปได้อย่างคล่องตัว ซึ่งการติดอยู่กับที่ทั้งที่ไม่ต้องการ แต่ไม่สามารถหลุดออกไปได้โดยง่ายเพราะข้อจำกัดของเงื่อนไขในงานดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น และในขณะเดียวกัน การที่สายงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ชักจูงใจและเน้นที่จะเปิดกว้างให้ผู้หญิงภายใต้วาทกรรมด้านเนืองงานว่าเป็นงานเฉพาะของผู้หญิง จนเป็นเหตุให้ผู้หญิงคล้อยตามและยึดถือปฏิบัติภายใต้กรอบมายาคติของสังคมไทย ประสบการณ์เหล่านี้จึงไม่อาจหลุดพ้นไปได้จากกลุ่มพนักงานผู้หญิงที่หมุนเวียนเข้ามาสัมผัสเนืองงานบริการดังกล่าว และด้วยเหตุผลทั้งหมดนี้เอง งานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์จึงเป็นหนึ่งในลักษณะของเนืองงานที่ส่งผลกระทบต่อนักหญิง ทราบที่มายาคติและการมองเห็นคุณค่าของผู้หญิงในสังคมไม่ได้รับการมองเห็นอย่างเป็นธรรม (Gender Equity) กับดักทางอาชีพเหล่านี้ คงไม่อาจหลุดพ้นและดำรงอยู่ต่อไป แน่แน่นอน

ข้อเสนอแนะ

“พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์” ปรากฏการณ์ทางอาชีพของผู้หญิงที่ได้รับความนิยมในสังคมธุรกิจและพร้อมเปิดกว้างสำหรับผู้หญิงในปัจจุบันนั้น แม้ไม่สามารถระบุได้อย่างแน่ชัดว่าเป็นโอกาสอย่างแท้จริง หรือ เป็นเพียงกับดักทางอาชีพของผู้หญิงเท่านั้น แต่สิ่งหนึ่งที่สะท้อนและสัมผัสได้จากผลการรวบรวมข้อมูลสัมภาษณ์ตลอดระยะเวลาการศึกษาภาคสนามนั้น สามารถให้ข้อเสนอแนะโดยสังเขปเป็นแนวทางได้ ดังนี้

1. ควรเปิดกว้างสังคมของพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ให้ได้มีพื้นที่ในบริษัท และองค์กรมากขึ้น กล่าวคือ สนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสร่วมกิจกรรมภายในองค์กร

เปิดโอกาสให้พนักงานร่วมองค์กรได้พบเห็นได้ทำความรู้จักและสร้างมิตรภาพระหว่างเพื่อนพนักงานในองค์กรให้เกิดขึ้น พร้อมนำเสนอภาพสายงานบริการแห่งนี้ ให้เป็นที่รู้จักในวงกว้างของบริษัท ทั้งนี้ เพื่อการสร้างมิตรภาพที่ดีระหว่างกันและปูทางรากฐานความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนพนักงานร่วมองค์กร และเพื่อให้รู้สึกได้ว่ามีความเป็นพี่เป็นน้องร่วมองค์กรเดียวกันมากขึ้นด้วย ทั้งนี้เพื่อลดแรงกดดันและแรงเสียดทานด้านทัศนคติความคิดที่เกิดจากช่องว่างของความต่างในเรื่องงานแต่ละประเภท

2. ควรลองหารูปแบบการทำงานที่ไม่ตึงเครียดเกินไปมาเสริม และเริ่มทดลองใช้จริงในสายงาน ตัวอย่างเช่น การลดช่วงเวลาทำงาน Working Hour ในแต่ละวันลง หรือใช้การ Rotate คือระบุให้พนักงานนั้นได้ลองสลับสับเปลี่ยนช่วงเวลาในการรับสายโทรศัพท์ลูกค้าให้ได้ครอบคลุมตลอดทั้งวัน เช่น พนักงานคนที่ 1 รับช่วง 08.00-12.00 น. และไปรับสายอีกครั้งช่วง 15.00-18.00 น. และพนักงานคนที่ 2 ให้รับสายลูกค้าในช่วงที่ขาดหายไป คือ 12.00-15.00 น. และ 18.00-21.00 น. เป็นต้น หรือลดชั่วโมงการทำงานลง อาจเหลือวันละ 5-6 ชั่วโมง (ไม่รวมเวลาพัก) ทั้งนี้ เพราะการทำงานนั่งรับสายโทรศัพท์นั้น เป็นรูปแบบงานที่ไม่สามารถถูกเดินจากที่หนึ่งได้อย่างสะดวก เพราะต้องรองรับสายที่เข้ามาตลอดทุกช่วงเวลาซึ่งมีปริมาณต่อเนื่องตลอดทุกสายโดยส่วนมาก ช่วงเวลาที่ต้องทำงานจึงไม่สามารถผ่อนคลายอิริยาบถได้ง่ายเช่นเดียวกับที่พนักงานในสายงานอื่น ๆ ได้รับ ฉะนั้นหากเทียบช่องว่างของช่วงเวลาที่พักผ่อนได้ พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ดูจะไม่ค่อยเห็นเท่าที่ควร ในทางกลับกัน ชั่วโมงการจับต้องชิ้นงานของพวกเขาก็ดูจะมากกว่าอย่างเห็นได้ชัด การลดช่วงการทำงานลง 1 ถึง 2 ชั่วโมง จึงเสมือนการคืนช่วงเวลาเหล่านั้นให้กลับมาที่ตัวพนักงานได้บ้าง และความเครียด ความกดดันในงาน ก็อาจลดลงได้บ้างตามลำดับด้วยเช่นกัน

3. อาจลองจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความสนุกในการทำงาน หรือ Cheer-up Program มาร่วมสนุกกันในสายงานระหว่างพนักงานด้วยกันเอง เช่น แข่งขันการให้บริการเป็นเลิศ แข่งขันการใช้น้ำเสียงไพเราะ หรือจัดแข่งขันอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเรื่องนั้น ๆ เป็นข้อบังคับที่พนักงานต้องถือปฏิบัติ แล้วให้ข้อบังคับเหล่านั้น ถูกสะท้อนกลับในภาพรวมที่ดีขึ้น คือ ไม่ใช่การบังคับที่ต้องถือปฏิบัติเพียงอย่างเดียว แต่การร่วมกระทำข้อบังคับนั้น ๆ มันก็ส่งผลในเรื่องรางวัล หรือคำชมเชยที่เป็นรูปธรรมได้เหมือนกัน โดยออกมาในรูปของรางวัล หรือ ของขวัญตอบแทน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการจงใจให้เกิดทัศนคติที่ดีกับสิ่งที่ต้องปฏิบัติอยู่ทุกวัน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความรู้สึกเต็มใจและตั้งใจ ที่จะทำในสิ่งนั้น ๆ เป็นต้น ซึ่งหากมองในแง่ของพนักงานเอง การได้รับการคำชม และการยอมรับในความสามารถจากการยึดถือปฏิบัติข้อบังคับในเรื่องคุณสมบัติที่ดีของพนักงาน ที่ต้องทบทวนสภาพในแต่ละวันนั้น การนำระเบียบที่ตึงเครียดเหล่านั้นมาทำให้เป็นกิจกรรมที่น่าสนใจและน่าร่วมเล่นสนุกด้วยนั้น ความตึงเครียดเหล่านั้น จะสามารถลดไปได้มากเช่นกัน

4. ควรคำนึงถึงโอกาสความก้าวหน้าในอนาคตของพนักงาน ซึ่งการต้องประจำการอยู่ในศูนย์บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ที่ทักษะความสามารถเป็นลักษณะเฉพาะทางและไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติเนื้องานในลักษณะงานประเภทอื่นนั้น อาจทำให้การพัฒนาความรู้ความสามารถในงานรอบตัวของพนักงานไม่ได้รับการพัฒนาไปด้วย การสนับสนุนและการจัดสรรเวลาให้พนักงานได้มีโอกาสเข้าไปเรียนรู้ในหลักสูตรอบรมต่าง ๆ เช่น การใช้สื่ออุปกรณ์สำนักงานและ/หรือ โปรแกรมการทำงานด้าน Microsoft Office ต่าง ๆ เป็นต้น จึงถือเป็นการเร่งสนับสนุนด้านความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นให้กับพนักงาน อย่างน้อยก็สามารถติดตัวเป็นทักษะที่มีประโยชน์และนำมาประยุกต์ใช้ปรับปรุงในงานด้านอื่น ๆ ได้ ทั้งนี้ ความใส่ใจที่จะผลักดันให้พนักงานได้รับโอกาสดังกล่าว อย่างนี้ก็เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสให้ตัวพนักงานเองได้รับประโยชน์เต็มที่และสามารถนำติดตัวไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ หากมีโอกาสได้เปลี่ยนเนื้องานใหม่ในอนาคต

5. ควรคำนึงถึงอัตราความถี่ของการลาออกของพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ซึ่งส่งผลกระทบอย่างชัดเจนในแง่การบริหารบุคคล ซึ่งการบริหารจัดการเรื่องดังกล่าวถือเป็นประเด็นสำคัญที่องค์กรต้องให้น้ำหนักและหาแนวทางการแก้ปัญหาโดยเร่งด่วน ส่วนหนึ่งเพราะสวัสดิการและผลตอบแทนรายได้ที่พนักงานเองไม่รู้สึกรู้ถึงความมั่นคงของรายได้นั้น ซึ่งเป็นหนึ่งในสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดช่องว่างดังกล่าว จึงควรหามาตรการหรือนโยบายในการเร่งพัฒนาและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการต่อไป ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงและลดทอนปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงกับปัญหาการลาออกในปัจจุบัน ซึ่งปัจจุบัน ธุรกิจด้านโครงข่ายโทรคมนาคมในประเทศไทยบางรายได้หาทางออกโดยการแยกตัวหน่วยงานดังกล่าว ออกมาเป็นบริษัทลูกที่ให้บริการงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์โดยตรงทั้งกับบริษัทแม่ และบริษัทอื่น ๆ ที่ต้องการว่าจ้างให้ดำเนินงานด้านบริการนี้แทน ซึ่งแน่นอนว่ารายรับของบริษัทที่แยกตัวออกมาแล้วนี้ จะเป็นผลกำไรหลักซึ่งไม่รวมกับผลกำไรของบริษัทแม่ การจัดสรร การวางมาตรฐานเงินเดือนหรือแม้แต่วัสดุในการเรื่องอื่น ๆ รอบด้าน ก็จะสามารถกำหนดกฎเกณฑ์ได้อย่างอิสระ และน่าจะเป็นหนึ่งในแนวทางพัฒนาและบริหารจัดการได้ต่อไป

6. ควรต้องทำความเข้าใจกับเนื้องานบริการและรูปแบบเงื่อนไขของการให้บริการในงาน หรือ Working Condition เป็นสำคัญ แง่มุมหนึ่งที่ได้จากการศึกษา พบว่าคุณค่าของพนักงานหญิงในสายงานนั้น เป็นเพียงเพื่อการเติมเต็มธุรกิจด้านการให้บริการ พนักงานจึงถูกจับวางตำแหน่งเพียงเพื่อเป็นฟันเฟืองหรือชิ้นส่วนกลไกในเชิงธุรกิจจนเกินไป กล่าวคือ ใช้ระบบมาจับผิดพฤติกรรมการทำงาน และประเมินผลการทำงานหากไม่ได้ตามกำหนดเป้าหมายที่พนักงานควรทำได้ในเชิงคุณภาพแรงงานของผู้หญิงมากเกินไป เช่น ต้องสามารถรับสายให้ได้ 80 สายต่อวัน ภายใต้อัตราข้อบกพร่องด้านคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ต้องยึดถือปฏิบัติ และมีการวัดประเมินผลความสามารถ

ดังกล่าวเป็นรูปธรรม ซึ่งพนักงานเองมองว่าเป็นงานที่สร้างความกดดันและสร้างความเครียดอยู่ตลอดเวลา ระหว่างปฏิบัติงาน รวมถึงเสมือนถูกกดขี่และเอาเปรียบ (Occupation of the Oppressed) เช่นกัน ซึ่งถือเป็นเรื่องอันตรายอย่างมากสำหรับระบบคิดเช่นนั้นในตลาดแรงงาน ทั้งนี้ สาเหตุหนึ่งที่ Working Condition ที่เป็นอยู่ดังกล่าว ไม่ผ่อนปรนสำหรับพนักงานมากนัก อาจเพราะองค์กรมองพนักงานในเชิงความคุ้มค่าของธุรกิจเกินไป โดยละเลยความเป็นจริงในการมองพนักงานเหล่านั้นในเชิงความเป็นมนุษย์ (Humanity) เรื่องสิทธิความเป็นมนุษย์ ขีดจำกัดความพอดีของความสามารถของมนุษย์ ซึ่งหากลองเปลี่ยนมุมมองด้านแรงงานในเรื่องความสามารถของผู้หญิงจากการ **มองผู้หญิงเป็นผู้หญิง** เปลี่ยนเป็น **มองผู้หญิงเป็นมนุษย์** เชื่อแน่อนว่า Working Condition เหล่านั้น จะสามารถสัมผัสได้ถึงความผ่อนปรน และการมอบหมายงานอย่างคำนึงถึงสิทธิเสรีชน และข้อจำกัดความสามารถของบุคคลที่เหมาะสมมากขึ้นบนพื้นฐานที่สามารถยอมรับได้อย่างเป็นเหตุเป็นผลเช่นกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

การศึกษาเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพ (Healthy) ของพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์

การศึกษาถึงโอกาสที่เปิดกว้างสำหรับผู้หญิงในงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ในครั้งนี้ ทำให้ได้รับรู้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า การที่พนักงานต้องถูกจำกัดขอบเขตให้ต้องดำเนินงานตามระยะเวลาและเงื่อนไขการทำงานที่กำหนดนั้น การที่เวลาเข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างมากในการกำหนดมาตรฐานความสามารถในการทำงานของพนักงาน (Employee Performance) ซึ่งบางครั้งการที่พนักงานเสียเวลาไปมากกับสายที่ร้องเรียนเข้ามา จนไม่สามารถเฉลี่ยเวลาในการสนทนาต่อสาย (Average Talk Time) ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถในการรับสายต่อวัน คือ 80 สายต่อวัน ตามมาตรฐานหน่วยงานที่ระบุได้นั้น การทดแทนเวลาโดยการนำช่วงเวลาพัก หรือช่วงว่างเว้นจากเวลางานมาชดเชยเวลาที่ขาดไป อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายของพนักงานได้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง การรับประทานไม่เป็นเวลา การจ้องเพ่งมองหน้าจอคอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน ๆ หรือแม้แต่การสวมหูฟัง หรือ Head Set เป็นเวลานาน ๆ รวมถึงสภาพจิตใจที่ต้องเผชิญกับความเครียด ความกดดัน ที่พบเจอในแต่ละวันด้วย เหล่านี้ ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทั้งสภาพจิตใจและสุขภาพร่างกายของพนักงานทั้งสิ้น ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญกับการศึกษาเรื่องสุขภาพร่างกายของพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ในแง่การวิเคราะห์เชิงลึกเป็นสำคัญควบคู่ไปด้วย