

ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์: กรณีศึกษาศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

รับบทความ: 3 มีนาคม 2563

แก้ไขบทความ: 29 มิถุนายน 2563

ตอบรับบทความ: 2 ตุลาคม 2563

ปริญญา นุกวณิชสุข* และบัญญัติ ยงยวน**

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ประจำศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยใช้การศึกษาเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานลูกค้าสัมพันธ์เพศหญิง จำนวน 10 คน และหัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์จำนวน 2 คน และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมต่อการปฏิบัติงานของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนพฤษภาคม – กันยายน 2561 ผลการศึกษาความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า 1) ความเอาใจใส่ด้านอาชีพ (Career concern) สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีการวางแผนด้านอาชีพ จะมีอาชีพเป้าหมายที่ชัดเจน ในขณะที่กลุ่มที่ไม่มีการวางแผนด้านอาชีพ จะทำงานเพื่อค้นหาอาชีพที่มีความเหมาะสมกับตนเอง 2) การควบคุมตนเองด้านอาชีพ (Career control) พนักงานลูกค้าสัมพันธ์สามารถรับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและสามารถให้ความช่วยเหลือลูกค้าในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ 3) ความใฝ่รู้ด้านอาชีพ (Career curiosity) พนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีความสนใจ ใฝ่รู้ในการค้นคว้าข้อมูลความรู้ และมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการพัฒนาตนเองด้านภาษาเพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงาน และ 4) ความมั่นใจด้านอาชีพ (Career confidence) พนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ รับรู้ศักยภาพตนเอง มีความเชื่อมั่นว่าสามารถฝึกฝนและพัฒนาได้ และยังรับรู้ถึงข้อบกพร่องของตนเอง

คำสำคัญ: ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์การค้า

* **หน่วยงานผู้แต่ง:** สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา
999 ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170 อีเมล: ampreyanuch@gmail.com

** **หน่วยงานผู้แต่ง:** สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา
999 ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170 อีเมล: ybanyat@hotmail.com

Career Adaptability of Customer Relation Officer: A Case Study of Shopping Complex in Bangkok

Received: March 3, 2020

Preeyanuch Markwattanasuk^{} and Banyat Yongyuan^{**}*

Revised: June 29, 2020

Accepted: October 2, 2020

Abstract

The purpose of this research was to study the career adaptability of customer relation officers at a shopping complex in Bangkok. The qualitative study was conducted by using in-depth interview with 10 female customer relation officers and 2 customer relation supervisors with including Non-participant observation on customer relation officer's work. Data was collected during May to September 2018. The results of the study showed that the career adaptability of customer relation officers were as follows: 1) career concern could be classified officers into 2 categories as the officers who have career plan will have career goal and the officers who have no career plan will work to discover their appropriate job, 2) career control was expressed in term of responsibility on duties assigned and providing customers assistance with solution of situations, 3) career curiosity of customer relation officers was expressed on the officers who have interested in information searching, knowledge and having intention for self-development in languages skill to implementing on customer relation work, and 4) career confidence was reflected on the officers who have confidence in their duties, realizing self-potential, having confidence to be practice and improve their selves and recognizing in their weakness.

Keywords: Career adaptability, Customer relation officer, Shopping complex

^{*} **Affiliation:** National Institute for Child and Family Development, Mahidol University.
999 Phuttamonthon 4 Road, Salaya, Nakhonpathom 73170 Thailand. Email: ampreeyanuch@gmail.com

^{**} **Affiliation:** National Institute for Child and Family Development, Mahidol University.
999 Phuttamonthon 4 Road, Salaya, Nakhonpathom 73170 Thailand. Email: ybanyat@hotmail.com

บทนำ (Introduction)

อัตราการเจริญเติบโตภาคการท่องเที่ยวของไทยมีอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดการขยายตัวของศูนย์การค้าแห่งใหม่ และเกิดการปรับตัวของศูนย์การค้าเดิมเพื่อเข้าสู่ธุรกิจค้าปลีก Luxury & super luxury อย่างเต็มรูปแบบ เป้าหมายคือการทำให้ประเทศไทยกลายเป็น Shopping destination ของภูมิภาคอาเซียน โดยฝ่ายวิจัย คอลลิเออร์ส อินเตอร์เนชันแนล ประเทศไทย (2561) กล่าวว่า การขยายตัวของศูนย์การค้า ธุรกิจค้าปลีกไทยที่เพิ่มสูงขึ้น 4 – 5% และภายในปี 2561 จะมีโครงการค้าปลีกเกิดขึ้นอีกหลายโครงการ เช่น ไอคอนสยาม เมกาบางนา เฟต 2 เป็นต้น ก่อให้เกิดการจ้างงานที่สูงขึ้น เนื่องจากศูนย์การค้าเป็นสถานที่ที่ใช้ในการต้อนรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร อีกทั้งยังเป็นสถานที่ที่รวบรวมสินค้าและบริการต่างๆ ไว้มากมาย ดังนั้นทรัพยากรบุคคลจึงมีความสำคัญต่อธุรกิจศูนย์การค้าเป็นอย่างมาก เนื่องจากในแต่ละศูนย์การค้าจะมีสินค้าที่มีความคล้ายคลึงกันของสินค้า แต่สิ่งที่แตกต่างกันของแต่ละศูนย์การค้าคือคุณภาพของการบริการ ดังนั้นองค์กรควรที่จะสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและมีคุณภาพการบริการที่ดี นอกจากนี้องค์กรควรเปิดโอกาสให้กับพนักงานได้ฝึกฝนพัฒนาตนเองควบคู่ไปกับการเจริญเติบโตขององค์กร จากการขยายตัวของศูนย์การค้า และธุรกิจค้าปลีกที่เพิ่มสูงขึ้น ก่อให้เกิดการจ้างงานที่เพิ่มมากขึ้น พนักงานต้อนรับหรือพนักงานลูกค้าสัมพันธ์เป็นบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างความประทับใจในการให้บริการ การอำนวยความสะดวก และการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ พนักงานลูกค้าสัมพันธ์จะทำหน้าที่เป็นตัวแทน เป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

จากประสบการณ์ของผู้วิจัยที่ได้ทำหน้าที่พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ในศูนย์การค้าแห่งหนึ่งเป็นระยะเวลาประมาณ 2 ปี พบว่า พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีอายุประมาณ 22 ถึง 30 ปี มีช่วงเวลาการทำงานค่อนข้างสั้นเมื่อเข้าทำงานได้ระยะหนึ่งก็ลาออกเพื่อเปลี่ยนงานใหม่ ซึ่งการลาออกของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ในแต่ละรายจะส่งผลกระทบต่อองค์กรในด้านการสูญเสียพนักงานที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความสามารถ อีกทั้งยังเกิดต้นทุน ด้านการจ้างงานใหม่ ต้นทุนด้านการฝึกอบรมพนักงานใหม่ และยังส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน ด้านการขาดแคลนบุคลากร การเพิ่มภาระงานให้กับพนักงานที่เหลืออยู่ และส่งผลต่อคุณภาพ และประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะพนักงานต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเร่งรีบ และขาดความรอบคอบในการให้บริการในบางช่วงเวลาที่มียูกค้าเป็นจำนวนมาก อันจะนำไปสู่การเกิดข้อผิดพลาดและการบริการที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด อีกทั้งยังรวมไปถึงต้นทุนในการฝึกสอนงานให้กับพนักงานใหม่ ทั้งนี้สาเหตุ ที่ก่อให้เกิดการลาออกมีหลากหลาย อาทิ ลักษณะงานไม่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ค่าตอบแทนต่ำ บรรยากาศการทำงาน และหนึ่งในนั้นคือความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ (Career adaptability)

นอกจากนี้ผู้วิจัย ยังได้ทบทวนวรรณกรรมเพื่อค้นหาข้อมูลงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีความเกี่ยวข้องกับพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ประจำศูนย์การค้า ซึ่งพบค่อนข้างน้อย รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ เป็นทฤษฎีที่ค่อนข้างใหม่ และยังไม่มีความแพร่หลายในประเทศไทย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาว่าพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ในศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร จะมีความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพเป็นอย่างไร โดยทำการศึกษาทฤษฎีโครงสร้างด้านอาชีพ (Career construction theory) ของ Mark L. Savickas (2013) โดย Savickas เชื่อว่าความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความเอาใจใส่ด้านอาชีพ (Career concern) 2) การควบคุมตนเองด้านอาชีพ (Career control) 3) ความใฝ่รู้ด้านอาชีพ (Career curiosity) และ 4) ความมั่นใจด้านอาชีพ (Career confidence) ที่จะใช้เป็นแนวทางการในการศึกษา ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ และการสังเกตพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ รวมถึงสัมภาษณ์หัวหน้างานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ และคาดว่าจะผลการศึกษาความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพนี้ จะช่วยให้หัวหน้างาน และผู้บริหารของศูนย์การค้า เข้าใจถึงลักษณะการปรับตัวด้านอาชีพ การรับรู้ความต้องการ การเตรียมตัว และการวางแผนต่ออาชีพในปัจจุบัน และอนาคตของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ว่าเป็นอย่างไร และนำผลของการศึกษารังนี้มาใช้ในการวางแผนพัฒนาศักยภาพและป้องกันการลาออกของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

1. ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ (Career adaptability)

Mark L. Savickas นักจิตวิทยาอาชีพ ชาวอเมริกัน ผู้คิดค้นทฤษฎีการสร้างอาชีพ (Career construction theory) ได้ริเริ่มนำคำว่า “ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ” (Career adaptability) มาใช้อธิบายคุณลักษณะของผู้ใหญ่วัยทำงาน ซึ่งการที่บุคคลมีคุณลักษณะ หรือความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ในระดับสูงย่อมส่งผลให้บุคคลนั้นมีความพึงพอใจในอาชีพ มีภาวะความเครียด ความวิตกกังวลในอาชีพระดับต่ำมีโอกาที่จะ ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ และความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ได้ส่งผลในทางบวกต่อการมีสุขภาวะที่ดี ความพึงพอใจในชีวิต และการมีคุณภาพชีวิตที่ดี (Santilli et al., 2017)

ทฤษฎีการสร้างอาชีพ เชื่อว่าความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของบุคคลเกิดขึ้นจากอิทธิพลของบริบทแวดล้อม มากกว่าที่จะเกิดจากปัจจัยภายในตัวบุคคล โดยบริบทที่บุคคลเติบโตมา ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว โรงเรียน หรือชุมชน ล้วนส่งผลให้ ตัวตน (Self) ด้านอาชีพของบุคคลก่อรูปขึ้น เด็กจะเริ่มเรียนรู้จากการทำตามตัวแบบ การเล่นเกมผ่านกิจกรรมงานบ้าน การเล่นเกมส์ การแข่งขัน งานอดิเรก การอ่านหนังสือ และการเรียน ซึ่งพฤติกรรม หรือกิจกรรมที่กระทำซ้ำๆ นั้น

จะก่อรูปเป็นบุคลิกภาพ (Personality) ของบุคคลนั้นครอบครัวคือจุดเริ่มต้นของการปรับตัว และเมื่อเติบโตขึ้น ประสบการณ์ที่ได้รับจากโรงเรียน และชุมชน จะส่งผลให้ “ตัวตน” ของบุคคลเพิ่มขยายมากขึ้น อันเนื่องจากบุคคลต้องกำกับตนเองเพื่อจะจัดการ หรือแก้ปัญหาที่ไม่คุ้นเคย ปัญหาที่ซับซ้อน หรือปัญหาที่คลุมเครือ อันเกิดจากการใช้ชีวิตในสังคม และกำกับพฤติกรรมในการประกอบอาชีพของตน โดยทฤษฎีการสร้างอาชีพ ให้คำอธิบายเกี่ยวกับพัฒนาการด้านอาชีพในตัวบุคคลใน 3 มิติ คือ 1) ผู้กระทำ (Actor) 2) บุคคลในฐานะผู้กำหนดการกระทำ (Agent) และ 3) บุคคลในฐานะผู้อธิบายการกระทำ (Author) บุคคลในฐานะผู้กระทำจะทำหน้าที่ตั้งแต่วัยเรียนจนกระทั่งเกษียณอายุ ขณะที่บุคคลในฐานะผู้กำหนดการกระทำจะให้ความสนใจไปที่ความพยายามและการปรับตัวให้เหมาะสม ส่วนบุคคลในฐานะผู้อธิบายการกระทำจะให้ความสนใจในสิ่งที่สะท้อนถึงชีวิตของบุคคล ที่เกิดจากประสบการณ์การทำงาน ซึ่งความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ (Career adaptability) จะอยู่ในฐานะผู้กำหนดการกระทำ (Agent) ซึ่งบุคคลจะพัฒนาตัวตนตั้งแต่วัยรุ่นโดยเริ่มมีการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมหรือปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาภายในครอบครัว ความต้องการของตนเอง การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมรอบตัว ต้องการทำอะไร ต้องการประกอบอาชีพอะไร และจะพัฒนาตนเองเพื่อให้ไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทฤษฎีการสร้างอาชีพจึงให้ความสำคัญกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ เนื่องจากบุคคลที่ปรับตัวด้านอาชีพอย่างดี จะสามารถพัฒนาตนเอง และดำเนินชีวิตไปอย่างปกติสุขและต่อเนื่อง สามารถสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมได้ และในบางครั้งความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพจะช่วยให้บุคคลสามารถปรับเปลี่ยนจุดมุ่งหมายของตน ส่งผลถึงการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การเปลี่ยนอาชีพ เปลี่ยนที่ทำงานเพื่อให้มีความเหมาะสมกับตนเองมากที่สุด (Savickas, 2013)

ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ” (Career adaptability) หมายถึงความพร้อมของบุคคลในการจัดการกับภาระงานที่สามารถคาดเดาได้ ด้วยการเตรียมการและการเข้าไปมีส่วนร่วมในบทบาทการทำงานนั้นๆ และการจัดการกับภาระงานที่ไม่สามารถคาดเดาได้ อันเนื่องจากการเปลี่ยนงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนไป (Savickas, 1997) และในระยะต่อมา Savickas (2005) อธิบายเพิ่มเติมว่า ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ หมายถึงเจตคติ สมรรถนะ และพฤติกรรมที่บุคคลใช้ในขณะปฏิบัติงาน เพื่อให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

องค์ประกอบของความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1) ความเอาใจใส่ด้านอาชีพ (Career concern) หมายถึง การมุ่งความสนใจไปที่อนาคตโดยเรียนรู้จากอดีตและปัจจุบัน โดยที่บุคคลจะมีคุณลักษณะที่มีความตื่นรู้ มีการเตรียมตัวเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนสำหรับเส้นทางด้านอาชีพในอนาคต หากบุคคลใดขาดความเอาใจใส่

ด้านอาชีพ บุคคลก็จะเกิดความไม่แยแสต่อสิ่งใด มองโลกในแง่ร้าย และไม่มีการวางแผนสำหรับอนาคต

2) การควบคุมตนเองด้านอาชีพ (Career control) หมายถึง การรับผิดชอบต่อตนเองในด้านความมีระเบียบวินัย มีความแน่วแน่ มุ่งมั่นตั้งใจที่จะพัฒนาตนเอง โดยพื้นฐานของการควบคุมตนเองด้านอาชีพมีความหมายครอบคลุมไปถึง ความเป็นอิสระ การมีอำนาจ มีความมุ่งมั่น มีความพยายาม และความเป็นผู้นำ หากบุคคลใดขาดความสามารถในการควบคุมตนเอง บุคคลก็จะเกิดความสับสนต่อภูฏติกา ผลัดวันประกันพรุ่ง และหุนหันพลันแล่น

3) ความใฝ่รู้ด้านอาชีพ (Career curiosity) หมายถึง การปรับปรุงแบบการเรียนรู้ของตนเอง มีวิธีการทำงานที่มีความหลากหลายได้อย่างลงตัวโดยไม่เกิดความขัดแย้งต่อตนเองและเพื่อนร่วมงาน โดยมีคุณลักษณะที่มีความสนใจในการเรียนรู้ ทดลองสิ่งใหม่ๆ เรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ และค้นหาความรู้ใหม่ๆ ให้กับตนเองอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีความกล้าที่จะสอบถามจากผู้ที่มีความรู้ ความสามารถทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว จนเกิดเป็นทักษะใหม่ๆ ได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ หากบุคคลใดขาดการใฝ่รู้ด้านอาชีพ บุคคลจะไม่สามารถอยู่ในโลกของการทำงานที่เป็นจริงได้ และจะไม่เห็นภาพตนเองในความเป็นจริง

4) ความมั่นใจด้านอาชีพ (Career confidence) หมายถึง การรับรู้ความสามารถของตนเองในเรื่องของความรู้และความสามารถของงานที่จะเลือก โดยบุคคลที่มีความมั่นใจด้านอาชีพ จะเป็นคนที่มีความมุ่งมั่น แน่วแน่ และมีความอุสาหะ โดยที่ความมั่นใจด้านอาชีพจะส่งผลให้บุคคลสามารถเลือกแนวทางการศึกษาต่อและประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสม ความมั่นใจด้านอาชีพเกิดจากที่ตัวบุคคลเคยมีประสบการณ์ความสำเร็จจากการได้ลงมือปฏิบัติจริง เช่น การทำงานบ้าน งานที่โรงเรียน การทำงานอดิเรก ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้การเผชิญกับปัญหา และการแก้ไขปัญหา หากบุคคลใดขาดความมั่นใจด้านอาชีพ บุคคลนั้นจะไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

โดยสรุปความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ตามแนวคิดของ Savickas แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ และในแต่ละองค์ประกอบ จะมีเจตคติ และความเชื่อ (Attitudes and beliefs) ต่อการทำงานและการประกอบอาชีพเป็นพื้นฐานที่สำคัญ ขณะเดียวกันเจตคติ และความเชื่อต่อการทำงานนี้จะส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะ หรือความสามารถต่างๆ ของบุคคล (Competence) และเมื่อบุคคลมีสมรรถนะด้านอาชีพ จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเผชิญปัญหา (Coping behaviors) ซึ่งเป็นผลลัพธ์อย่างแท้จริงของการปรับตัวด้านอาชีพ และแสดงถึงความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมมากที่สุด ดังแสดงในตาราง 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ

องค์ประกอบ ความสามารถในการ ปรับตัวด้านอาชีพ (Adaptability dimension)	เจตคติ และความเชื่อ (Attitude and beliefs)	สมรรถนะ (Competence)	พฤติกรรม เผชิญปัญหา (Coping behaviors)	ปัญหาทาง ด้านอาชีพ (Career problem)
ความเอาใจใส่ ด้านอาชีพ (Concern)	การวางแผน (Planful)	วางแผน (Planning)	ตื่นรู้ (Aware) เกี่ยวข้อง (Involved) การเตรียมตัว (Preparing)	ความเพิกเฉย (Indifference)
การควบคุมตนเอง ด้านอาชีพ (Control)	การตัดสินใจ (Decisive)	ตัดสินใจ (Decision making)	กล้าแสดงออก (Assertive) วินัย (Disciplined) เจตจำนงค์ (Willful)	ไม่สามารถ ตัดสินใจ (Indecision)
ความใฝ่รู้ด้านอาชีพ (Curiosity)	ความอยากรู้ อยากเห็น (Inquisitive)	สำรวจ (Exploring)	ทดลอง (Experimenting) กล้าเสี่ยง (Risk taking) ค้นคว้า สืบเสาะ (Inquiring)	ความเพ้อฝัน (Unrealism)
ความมั่นใจด้าน อาชีพ (Confidence)	ความมี ประสิทธิภาพ (Efficacious)	แก้ไขปัญหา (Problem solving)	เด็ดเดี่ยว (Persistent) มุ่งมั่น (Striving) อุตสาหะ (Industrious)	การขัดขวาง (Inhibition)

หมายเหตุ. ปรับปรุงจาก “Career construction theory and practice” โดย M. L. Savickas, 2013, ใน: S. D. Brown, & R. W. Lent (Eds.), *Career development and counseling: putting theory and research to work* (2nd ed.), pp. 147-183.

2. ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถในตน (Self-efficacy theory)

ตามแนวคิดของ Bandura, 1986 อ้างถึงในนาฎวดี จำปาดี (2554) แบนดูรา อธิบายว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีผลต่อพฤติกรรมผ่านกระบวนการต่างๆ 4 กระบวนการดังนี้

1) กระบวนการคิด (Cognitive process) การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อกระบวนการคิด คือจะมีส่วนช่วยสนับสนุน หรือบั่นทอนความพยายามที่จะปฏิบัติภารกิจ โดยจากการประเมินและคาดการณ์ต่อสถานการณ์ในอนาคต ตามระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะคิดว่าตนเองสามารถที่จะปฏิบัติภารกิจนั้นๆ ให้สำเร็จได้ ส่วนบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะคิดว่าตนเองจะไม่สามารถปฏิบัติภารกิจนั้นๆ ให้สำเร็จได้ คิดว่าตนเองต้องประสบความล้มเหลว

2) กระบวนการจูงใจ (Motivation process) ผลจากกระบวนการคิด เมื่อบุคคลคิดถึงผลที่เกิดจากการปฏิบัติภารกิจ จะเกิดความคาดหวัง ซึ่งความคาดหวังต่อผลที่จะเกิดนี้จะเป็แรงจูงใจเพิ่มความเชื่อมั่น ที่จะกระทำการกิจนั้นๆ ให้สำเร็จ

3) กระบวนการด้านอารมณ์ (Affective process) บุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่างกันจะส่งผลต่อสภาวะทางอารมณ์ต่างกัน เมื่อต้องเผชิญกับงานที่มีความยากและซับซ้อน คือ หากบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะเกิดความเครียด วิตกกังวล กลัว และสับสน ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะไม่เกิดความเครียด ไม่วิตกกังวล ไม่กลัว และไม่สับสน นอกจากนี้ยังชอบที่จะทำงานที่มีความยากท้าทาย ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของภารกิจต่างๆ

4) กระบวนการการเลือก (Selection process) เมื่อบุคคลประเมินหรือรับรู้ความสามารถของตนแล้วจะส่งผลไปถึงขั้นของการตัดสินใจเลือกที่จะปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติภารกิจ ผู้ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำมักจะหลีกเลี่ยง เพราะไม่มั่นใจต่อความสำเร็จของภารกิจนั้นๆ ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่เกิดขึ้น

ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถในตนแสดงให้เห็นว่า ผลจากพฤติกรรมบางอย่างที่บุคคลเลือกที่จะแสดงออกมา เกิดจากการรับรู้ความสามารถในตนผ่านกระบวนการคิด กระบวนการจูงใจ กระบวนการด้านอารมณ์ และกระบวนการเลือก ซึ่งในแต่ละกระบวนการล้วนเกิดจากการที่บุคคลจะประเมินความสามารถของตนเองเพื่อที่จะปฏิบัติภารกิจนั้นๆ ซึ่งบุคคลอาจจะมีความมั่นใจหรือขาดความมั่นใจในการปฏิบัติภารกิจนั้นๆ ดังนั้นผลของภารกิจในแต่ละครั้งอาจได้ผลที่เหมือนหรือแตกต่างกันของการทำภารกิจในแต่ละครั้ง ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับความมั่นใจด้านอาชีพ ซึ่งหากบุคคลสามารถรับรู้ความสามารถของตน บุคคลก็จะมีคามมุ่งมั่นตั้งใจ แน่วแน่กับงานที่ทำ โดยความมั่นใจจะส่งผลให้บุคคลเลือกประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสม และสามารถเรียนรู้ และมั่นใจที่จะเผชิญกับปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ

ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของบุคคล เกิดขึ้นจากปัจจัยภายใน และอิทธิพลของบริบทแวดล้อมตั้งแต่ในวัยเด็กผ่านกิจกรรมต่างๆ ตั้งแต่การอบรมเลี้ยงดู กิจกรรมภายในครอบครัว โรงเรียน หรือชุมชน ล้วนส่งผลให้ ตัวตน (Self) ด้านอาชีพของบุคคลก่อรูปขึ้น เด็กจะเริ่มเรียนรู้ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ จากการทำตามตัวแบบ การเล่นบทบาทสมมติผ่านกิจกรรมในบ้าน การเล่นเกมสื่การแข่งขัน งานอดิเรก การอ่านหนังสือ และการเรียน ซึ่งพฤติกรรม หรือกิจกรรมที่กระทำซ้ำๆ นั้นจะก่อรูปเป็นบุคลิกภาพ (Personality) ของบุคคลนั้น และเมื่อบุคคลเข้าสู่โลกของการทำงาน เขาจะแสดงออกถึงเจตคติ สมรรถนะ และพฤติกรรมปรับตัว เพื่อให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล (Savickas, 2013) จากการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ในด้านของความเอาใจใส่ด้านอาชีพซึ่งให้ความสำคัญกับการวางแผนด้านอาชีพของบุคคล ซึ่งไม่ได้ระบุว่าเป็นการวางแผนด้านอาชีพในช่วงเวลาใด โดยพบว่า คนที่มีบุคลิกภาพแบบชอบเข้าสังคม (Extraversion) และคนที่มีความเอาใจใส่ต่ออนาคตจะมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความเอาใจใส่ด้านอาชีพ (Zacher, 2014) และในรายที่มีการวาดฝันต่ออนาคตของตนเอง จะมีอิทธิพลต่อการวางแผนด้านอาชีพและเป็นปัจจัยเชิงรุกต่อพฤติกรรมด้านอาชีพ (Taber & Blankemeyer, 2014) ซึ่งจะเห็นได้ว่าการวางแผนด้านอาชีพจะช่วยสนับสนุนให้บุคคลสามารถกำหนดทิศทาง หรือเส้นทางด้านอาชีพให้กับตนเองได้ และในการพัฒนาตนเองด้านอาชีพนั้น บุคคลจะต้องมีความสนใจใฝ่เรียนรู้ รู้จักที่จะค้นคว้า ค้นหา เรียนรู้เพิ่มเติมทักษะต่างๆ และเมื่อบุคคลมีความรู้ ความสามารถในการด้านอาชีพบุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจต่ออาชีพ (Zacher, 2015) ในเวลาเดียวกันนั้นก็ยังมีอิทธิพลต่อความมั่นใจด้านอาชีพ (Taber & Blankemeyer, 2014) บุคคลที่มีความมั่นใจด้านอาชีพจะสามารถควบคุมตนเองได้ดี และมีโอกาสที่จะปรับตัวด้านอาชีพได้ดี (Coetzee & Harry, 2013) ซึ่งจะช่วยให้ระดับความเครียดในการทำงานลดลงและสามารถเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น (Fiori, Bollmann & Rossier, 2015) ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลเกิดความคับข้องใจในการทำงาน ขาดความมั่นใจด้านอาชีพบุคคลก็จะลาออกจากองค์กร หรือ เปลี่ยนอาชีพในที่สุด (Omar & Noordin, 2013)

ระเบียบวิธีวิจัย (Methodology)

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้แนวทางการศึกษาเฉพาะกรณี (Case study) เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ 1) สัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ และหัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์ โดยก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยสนทนากับผู้ให้ข้อมูลในเรื่องทั่วไปเพื่อสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายและเกิดความคุ้นเคย จากนั้นผู้วิจัยขออนุญาตบันทึกเสียงการสนทนา แล้วจึงดำเนินการสัมภาษณ์ โดยใช้เวลาในการสัมภาษณ์ครั้งละไม่เกิน 1 ชั่วโมง 2) สังเกต

แบบไม่มีส่วนร่วมกับพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่ผ่านการสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว โดยทำการสังเกตครั้งละ 1 คน ในช่วงเวลาที่พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ปฏิบัติงาน ณ จุดให้บริการ ใช้เวลาสังเกตครั้งละ 1-2 ชั่วโมง ตามแบบสังเกต โดยไม่มีการซักถาม สัมภาษณ์ หรือมีปฏิสัมพันธ์ใดใดกับผู้ให้ข้อมูล ซึ่งวิธีการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตทำให้ได้มาซึ่งความรู้ ความเข้าใจต่อความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – กันยายน 2561

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1) ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ที่ให้ข้อมูล ดังนี้ 1) เป็นเพศหญิง 2) อายุ 20 – 30 ปี 3) ผ่านการประเมินการทดลองงานภายใน 119 วัน 4) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และ 5) สนใจในการเข้าร่วมให้ข้อมูล

2) ขอความร่วมมือพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ในศูนย์การค้าทุกราย ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น จากนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปมาพิจารณาเพื่อเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกของกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานลูกค้าสัมพันธ์จำนวน 10 คน มีอายุระหว่าง 23 – 27 ปี ดังแสดงในตารางที่ 2

ในส่วนของหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชาสายตรง ผู้วิจัยได้คัดเลือกหัวหน้าส่วน และผู้ช่วยหัวหน้าส่วนงานลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 2 คน เป็นผู้ให้ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบด้วย

1) แนวคำถามสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ เป็นแนวคำถามเกี่ยวกับการทำงานในตำแหน่งลูกค้าสัมพันธ์ และความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ 4 องค์ประกอบ 1) ความเอาใจใส่ด้านอาชีพ 2) การควบคุมตนเองด้านอาชีพ 3) ความไม่รู้ด้านอาชีพ 4) ความมั่นใจตนเองด้านอาชีพ

2) แนวคำถามสัมภาษณ์เชิงลึกหัวหน้างาน เกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบ ขอบเขตของงานลูกค้าสัมพันธ์ การให้คำแนะนำให้ความช่วยเหลือในการทำงาน การสนับสนุนความก้าวหน้าด้านอาชีพให้กับพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ และจุดอ่อน-จุดแข็งของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์

3) แบบสังเกตพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ แบบไม่มีส่วนร่วม โดยสังเกตพฤติกรรมขณะปฏิบัติงาน เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การตัดสินใจต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความมั่นใจในขณะปฏิบัติงาน

4) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปกับพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ และหัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์ เป็น
แนวคำถามเกี่ยวกับ อายุ เพศ ศาสนา ตำแหน่งงาน อายุงาน ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบ
การศึกษา

5) เครื่องบันทึกเสียง และสมุดบันทึก

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ประจำศูนย์การค้า

ลำดับ ที่	ผู้ให้ข้อมูล (นามสมมติ)	อายุ (ปี)	เพศ	ศาสนา	ระดับการศึกษา สาขาที่จบ การศึกษา	อายุงานตำแหน่ง พนักงานลูกค้า สัมพันธ์
1	นางสาว เอ	24	หญิง	พุทธ	ปริญญาตรี ภาษาอังกฤษ	4 เดือน
2	นางสาว บี	23	หญิง	พุทธ	ปริญญาตรี ภาพถ่ายดาวเทียม	10 เดือน
3	นางสาว ซี	23	หญิง	พุทธ	ปริญญาตรี การ จัดการท่องเที่ยว และการโรงแรม	11 เดือน
4	นางสาว ดี	24	หญิง	พุทธ	ปริญญาตรี ภาษาจีน	10 เดือน
5	นางสาว เอฟ	26	หญิง	พุทธ	ปริญญาตรี เอเชีย ตะวันออกเฉียงใต้	21 เดือน
6	นางสาว จี	24	หญิง	พุทธ	ปริญญาตรี ภาษาอังกฤษ	6 เดือน
7	นางสาว เอช	26	หญิง	พุทธ	ปริญญาตรี การ จัดการโลจิสติกส์	5 เดือน
8	นางสาว ไอ	25	หญิง	คริสต์	ปริญญาตรี ภาษาอังกฤษ	6 เดือน
9	นางสาว เจ	27	หญิง	พุทธ	ปริญญาตรี ภาษาไทย	34 เดือน
10	นางสาว เค	27	หญิง	พุทธ	ปริญญาตรี สื่อสารมวลชน	20 เดือน

การวิเคราะห์และตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้วิจัยถอดเสียงสัมภาษณ์ จากนั้นจึงวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ที่ได้จากพนักงานลูกค้าสัมพันธ์และหัวหน้างาน เพื่อทำความเข้าใจกับข้อมูลอย่างละเอียด ไม่เพิ่มเติมหรือลดทอนข้อมูลให้เกิดความบิดเบือนของความหมาย รวมทั้งนำผลจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมมาประกอบการวิเคราะห์ และการตีความ

ในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ใช้แนวทางการตรวจสอบแบบสามเส้า (triangulation) เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ การสัมภาษณ์หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์ และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ อันนำไปสู่ข้อสรุปหรือข้อค้นพบความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ

ผลการศึกษา (Findings)

เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ประจำศูนย์การค้า ได้ทำการศึกษาความเอาใจใส่ด้านอาชีพ การควบคุมตนเองด้านอาชีพ ความรู้ด้านอาชีพ และความมั่นใจด้านอาชีพ ผ่านมุมมอง ความคิด และประสบการณ์ของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ และหัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์

ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ได้ผลดังนี้

1. ความเอาใจใส่ด้านอาชีพ (Career concern)

หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์คือการเตรียมความพร้อมในด้านข้อมูลเกี่ยวกับร้านค้า กิจกรรม และการให้บริการ เช่นข้อมูล หรือกิจกรรมการส่งเสริมการขาย ซึ่งผลจากการสัมภาษณ์และการสังเกต พบว่า ก่อนเข้าปฏิบัติงานในแต่ละวัน พนักงานทุกคนจะตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับร้านค้า กิจกรรม และการให้บริการที่มีอยู่เดิม และบริการที่ปรับเปลี่ยนไปในเวลานั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง เที่ยงตรงมากที่สุด ก่อนที่จะให้บริการแก่ลูกค้า

นอกจากความเอาใจใส่ต่อการทำงานในแต่ละวันแล้ว การวางแผนด้านอาชีพในอนาคตของพนักงานก็เป็นดัชนีที่บ่งบอกถึงความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพเช่นกัน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ มีการวางแผนอาชีพในอนาคต แบ่งเป็นสองกลุ่ม คือ 1) กลุ่มที่มีการวางแผนอาชีพในอนาคตไว้อย่างชัดเจน มีอาชีพเป้าหมายที่ชัดเจน และ 2) กลุ่มที่มีการวางแผนด้านอาชีพไว้อย่างไม่ชัดเจน หรือไม่มีการวางแผนด้านอาชีพ ดังคำให้สัมภาษณ์ของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์

“อยากเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเลยลาออกร้านอาหารและมาสมัครงานในตำแหน่งลูกค้าสัมพันธ์เพื่อเพิ่มประสบการณ์ทำงานด้านบริการให้กับตนเอง ช่วงระหว่างนี้เราก็สมัครงานลูกเรือ เราอยากทำงานที่เจอคน ได้ใช้ภาษา ได้เดินทาง ไม่อยากทำงานออฟฟิศ ไม่อยากทำงานที่โต๊ะ วางแผนไว้ว่าถ้าสิ้นปีนี้ยังสอบเป็นแอร์โฮสเตสไม่ได้ ก็จะหางานประจำทำ หรือไม่ก็อาจเตรียมตัวไปทำงานที่ต่างประเทศ แต่ถ้าได้เป็นแอร์โฮสเตสก่อน เราก็ถือว่าประสบความสำเร็จ” (นางสาวไอ)

“วางแผนไว้ว่าถ้าได้เป็นแอร์ก็จะทำงานให้ได้มากที่สุด เก็บเงิน ถ้าหมดสัญญาก็อยากทำงานเกี่ยวกับสายการบินในบริษัทนั้นๆ” (นางสาวจี)

ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มที่ไม่ได้มีการวางแผนด้านอาชีพไว้อย่างชัดเจน

“ยังไม่ได้มีแผนอะไร ทำไปเรื่อยๆก่อน” (นางสาวเอฟ)

“ตอนนี้ไม่ต้องปรับอะไรแล้ว เราทำงานที่นี้มานานแล้ว ลงตัวแล้ว ตอนนี้ก็ไม่ได้มีแผนอะไรก็ทำงานที่นี้ไปเรื่อยๆ” (นางสาวเจ)

และพบข้อสังเกตประการหนึ่งคือครอบครัวมีส่วนร่วมต่อความเอาใจใส่ด้านอาชีพ หรือการวางแผนด้านอาชีพนี้

“ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงในหน้าที่การงาน (ไม่ได้ทำงานเป็นพนักงานลูกค้าสัมพันธ์) ก็คงจะไปเรียนต่อปริญญาโท แต่ถ้าเรียนก็ต้องเลือกก่อนว่าจะเรียนอะไร คุณพ่ออยากให้เรียนอย่างเดียว แต่ถ้าเลือกได้ก็อยากไปเรียนต่างประเทศ” (นางสาวเอฟ)

จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ เชื่อว่าพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ส่วนใหญ่มาทำงานลูกค้าสัมพันธ์เป็นงานแรกหลังจากเรียนจบ และยังไม่รู้ความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ชอบอะไร อยากทำงานอะไร จึงไม่ได้มีการวางแผนด้านอาชีพไว้อย่างชัดเจน งานลูกค้าสัมพันธ์จึงเป็นเพียงงานหนึ่งที่พวกเขาได้มีโอกาสในการสร้างประสบการณ์ให้กับตนเองเพื่อเป็นใบเบิกทางให้กับตนเองในอนาคต

ข้อสรุปจากการสัมภาษณ์พนักงานลูกค้าสัมพันธ์และหัวหน้างาน พบว่า พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ในด้านความเอาใจใส่ในงานในแต่ละวัน คล้ายคลึงกันกล่าวคือทุกคนจะศึกษาข้อมูลของศูนย์การค้า อาทิเช่น กิจกรรม หรือโปรโมชั่นในช่วงเวลานั้น เป็นอย่างดี แต่ในการวางแผนด้านอาชีพในอนาคต กลับพบว่าพนักงานลูกค้าสัมพันธ์เพียง 3 คน ที่มีการวางแผนด้านอาชีพไว้อย่างชัดเจน ขณะที่ 7 คน ไม่ได้มีการวางแผนอาชีพไว้อย่างชัดเจน และมีข้อสังเกตคือครอบครัวเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนด้านอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของหัวหน้างานที่คิดเห็นว่าการลูกค้าสัมพันธ์เป็นเส้นทางด้านอาชีพในการฝึกประสบการณ์

ของพวกเขา และเมื่อพวกเขาค้นพบงานใหม่ๆ หรือรู้สึกว่าจะเหมาะสมกว่างานลูกค้าสัมพันธ์พวกเขาก็จะลาออกไปในที่สุด

2. การควบคุมตนเองด้านอาชีพ (Career control)

จากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความสามารถในการควบคุมตนเองด้านอาชีพได้อย่างเหมาะสมไม่ว่าจะเป็นการแต่งกาย แต่งหน้า ทำผมให้มีความสุภาพถูกต้องตามระเบียบ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของหัวหน้างานที่ว่าพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ทุกคน แต่งกายถูกต้องตามระเบียบของศูนย์การค้า พนักงานส่วนใหญ่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานบางรายที่กระทำผิดระเบียบ เมื่อได้รับการตักเตือนก็เข้าใจและพยายามที่จะปฏิบัติให้ถูกต้อง

ในการควบคุมตนเองด้านอาชีพยังได้รวมถึงการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการศึกษาค้นพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เลือกที่จะควบคุมตนเองให้มีสติ คิดวิเคราะห์ พยายามทำความเข้าใจปัญหา และพร้อมที่จะแก้ไขปัญหา มากกว่าการจะละทิ้งความพยายามในการแก้ปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างาน

“ทุกวันนี้เราเจอกับสิ่งใหม่ๆ อยู่ตลอด เราต้องพยายามทำความเข้าใจกับสถานการณ์นั้น ก่อนแล้วเราค่อยคิดว่าเรามีตัวเลือกอะไรจะช่วยเราได้บ้าง จริงๆ เราต้องเข้าใจสถานการณ์ก่อน” (นางสาวบี)

“ถ้าต้องเจอกับสถานการณ์ที่ไม่เคยเจอมาก่อน จะดูก่อนว่าปัญหาเกิดจากอะไรจะค่อยๆ แก้จากตรงนั้น ค่อยๆ วิเคราะห์ว่าจะทำอย่างไร” (นางสาวดี)

“พยายามใจเย็น ยิ้ม มีสติ แล้วถ้ามันเกินการตัดสินใจ เราก็สามารถขอความช่วยเหลือจากหัวหน้าได้ แต่ก็พยายามทำด้วยตัวเองก่อน ถ้ามันไม่เกินไปเราก็รับมือได้” (นางสาวเจ)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของหัวหน้างานทั้งสองคนที่เห็นว่าพนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีบุคลิกภาพและสามารถควบคุมตนเองจากการเผชิญกับปัญหาต่างๆ ได้ดี แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่มีความแตกต่างกันในตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา

“ในการรับมือกับเคสยากๆ พนักงานต้องคิดวิเคราะห์สถานการณ์แล้วแก้ไขให้ตรงจุด ตรงนี้เป็นจุดอ่อนของพนักงานที่อายุน้อย เพราะเค้าไม่มีประสบการณ์ แต่มันคือความพยายามที่เค้าต้องรับผิดชอบ” (หัวหน้างานคนที่หนึ่ง)

“เรื่องการแก้ไขปัญห พนักงานที่อายุน้อย ประสบการณ์น้อย บางคนเพิ่งจบใหม่หรือยังเรียนอยู่ เมื่อเกิดอะไรขึ้นเค้าจะไม่กล้าฟันธงลงไปเอง ทั้งที่ตัวเองมีอำนาจการตัดสินใจ” (หัวหน้างานคนที่สอง)

นอกจากนี้ในการกล่าวคำทักทายลูกค้า การยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการเป็นคุณลักษณะหนึ่งของการควบคุมตนเองด้านอาชีพ ซึ่งพนักงานลูกค้าสัมพันธ์สามารถกระทำได้อย่างดี

“อย่างแรกเลยภาพลักษณ์สำคัญที่สุด รักษาภาพลักษณ์ก่อนทำอย่างไรให้ดูเป็นมิตร” (นางสาวเอช)

“พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ต้องกระตือรือร้น ร่าเริงแจ่มใส พร้อมให้บริการลูกค้าในทุกๆ วัน” (นางสาวไอ)

สรุปผลจากการสัมภาษณ์พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ หัวหน้างาน และการสังเกตแบบไม่มีส่วนรวม พบว่า พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ส่วนใหญ่สามารถควบคุมตนเองให้สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบ ของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี อีกทั้งพนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีความพยายามที่จะแก้ไขปัญหสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น มีความกล้าที่จะเผชิญหน้าต่อสถานการณ์เฉพาะหน้า และสามารถควบคุมตนเองให้มีความกล้าที่จะตัดสินใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลและสามารถควบคุมสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานของหน่วยงาน และถึงแม้ว่าพนักงานที่อายุน้อย หรือประสบการณ์น้อยจะยังขาดความกล้าตัดสินใจในการแก้ไขปัญหสถานการณ์ที่เกิดขึ้นแต่พวกเขาก็มีความพยายามและสามารถรับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้

3. ความใฝ่รู้ด้านอาชีพ (Career curiosity)

พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ส่วนใหญ่ มีความพยายาม มุ่งมั่นตั้งใจในการพัฒนาตนเองในด้านของภาษา เนื่องจากมีความจำเป็นต้องใช้ภาษาในการสื่อสารกับผู้รับบริการ รวมไปถึงการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความเข้าใจในข้อมูลเกี่ยวกับร้านค้า กิจกรรม และการให้บริการ โดยพนักงานจะพัฒนาตนเองผ่านวิธีการที่แตกต่างกันตามความถนัด เช่น การค้นคว้าผ่านอินเทอร์เน็ต การเรียนเพิ่มเติม การสอบถามเพื่อนหรือผู้รู้ พนักงานส่วนใหญ่มีความสนใจใฝ่รู้ที่จะเพิ่มพูน ทักษะในด้านภาษา ไม่ว่าจะเป็นภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาอาหรับ

“ตอนนี้ก็พยายามเรียนภาษาจีนจากเพื่อนที่เป็นล่ามจีนในทีม คอยพยายามฝึกใช้ ฝึกประกาศหาคนขาย ตอนนี้ก็ประกาศภาษาจีนได้แล้ว ถ้าสามารถช่วยบอกทางได้ก็จะพยายามบอกเป็นภาษาจีน ก็พยายามพัฒนาเรื่องภาษาอยู่ตลอด ฝึกดูหนัง อ่านนิยาย เป็นภาษาอังกฤษ รวมไปถึงการหาคำศัพท์ที่เกี่ยวกับการทำงาน ส่วนใหญ่ก็ฝึกด้านภาษาเพราะเราต้องใช้” (นางสาวเอฟ)

“ตอนนี้ก็เรียนภาษาอาหรับอยู่ ตอนนี้พูดได้ อ่านได้ เขียนได้ เริ่มสื่อสารได้ระดับหนึ่ง เราคิดว่ามันเอาไปต่อยอดได้ เราได้ลองใช้พูดกับลูกค้า ลูกค้าก็ช่วยสอนเราว่าออกเสียงยังไง ลูกค้ารู้สึกดีกว่าที่คุยกันเป็นภาษาอังกฤษ” (นางสาวไอ)

“ใช้วิธีการเสิร์ชหาว่ามีข้อมูลอะไรบ้างที่เราจำเป็นต้องรู้ พอได้ข้อมูลมาแล้วก็รู้ว่าร้านนั้นอยู่ที่ไหน เราก็เอาข้อมูลเหล่านั้นมาบอกลูกค้าได้” (นางสาวบี)

ความใฝ่รู้ของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและการปรับตัวของพนักงาน ดังคำกล่าวของหัวหน้างาน

“พนักงานที่ปรับตัวในการทำงานได้ดีจะเป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์ดี ถ้าพูด ถ้าทำ ถ้าเข้าหาผู้อื่น เป็นคนที่เรียนรู้เร็ว พร้อมเปิดรับสิ่งใหม่ๆ คนที่เพิ่งเรียนจบใหม่ดูเหมือนจะปรับตัวได้ดีกว่าคนที่มีประสบการณ์มาสักระยะหนึ่ง เนื่องจากเค้าพร้อมจะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ทันที” (หัวหน้างานที่สอง)

ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่ปรับตัวได้ไม่ดีหรือไม่ปรับตัวก็จะขาดการเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง

“พนักงานบางคนทำงานในหน้าที่ได้ระดับหนึ่ง พอมาเจองานที่ยากกว่าเดิม คนที่ปรับตัวไม่ได้ก็ไม่ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติม บางคนก็ยอมแพ้ไปเลย” (หัวหน้างานที่หนึ่ง)

กล่าวโดยสรุปพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีความใฝ่รู้ด้านอาชีพ โดยเฉพาะการหาความรู้เพิ่มเติมในด้านภาษาต่างประเทศ การค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมจากอินเทอร์เน็ตเพื่อประกอบการทำงาน ในขณะที่พนักงานส่วนน้อยที่ขาดความใฝ่รู้ ปรับตัวไม่ได้ก็จะขอลาออกหรือเปลี่ยนหน้าที่ไป

4. ความมั่นใจด้านอาชีพ (Career confidence)

พนักงานส่วนใหญ่ประเมินตนเองว่า สิ่งที่พวกตนยังต้องเรียนรู้และพัฒนาต่อไป คือการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร การจดจำและทำความเข้าใจกับร้านค้า กิจกรรม และการให้บริการของศูนย์การค้า และการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า แต่สิ่งที่พึงพอใจคือความพยายามของตนในการให้ความช่วยเหลือลูกค้า การตั้งใจทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ดังคำให้สัมภาษณ์ของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์

“ในการทำงานสามารถพัฒนาตัวเองได้ในทุกๆ วัน เราสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้แต่เพราะเราเป็นพาร์ทไทม์ ถ้าวันไหนเราคิดว่าเราต้องทำงานคนเดียวจะแก้ปัญหาได้ไหม ไม่ค่อยมั่นใจตัวเองเท่าไร บางครั้งก็คิดว่ายังแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ไม่ดี แล้วก็คิดว่าภาษาอังกฤษตัวเองยังไม่ดีพอ” (นางสาวจี)

“เพราะว่าเรายังไม่ได้เก่งมาก แต่เรื่องของการทำงานเราก็เต็มที่ เราพยายามที่จะปรับตัว เราตั้งใจมากที่มาถึงจุดนี้ได้ เราข้ามผ่านมาได้ เราทำได้ ทำให้คนเห็นว่าเราก็ทำได้ ส่วนคะแนนที่หักไปคือเรื่องภาษา เรายังไม่เก่งมาก แต่เราก็พยายามพัฒนาอยู่” (นางสาวไอ)

“ก็พยายามทำเต็มที่ตลอด ทำอะไรก็จะทำให้ได้ถึงที่สุด ช่วยเหลือก็ช่วยเหลือถึงที่สุด เพราะมีความสุขที่ลูกค้าเข้ามา อยากตอบอยากช่วย ก็รู้สึกมีความสุขที่ลูกค้ามีความสุขและขอบคุณเรา คะแนนที่หักไปเพราะภาษาอังกฤษก็ไม่เก่งมาก ประสบการณ์ทำงานก็ไม่มาก” (นางสาวเอฟ)

“ในขณะทำงานบางครั้งเราอาจแก้ปัญหาให้กับลูกค้ายังไม่ดีพอ เรามานั่งทบทวนว่าทำไมไม่ทำแบบนั้น ทำไมไม่ทำแบบนี้ รอบหน้าถ้าเจอแบบนี้ เราก็จะทำแบบนี้ก่อน ประสบการณ์มันจะช่วยสอนเรา ถ้าให้คะแนนตัวเองก็ยังไม่กล้าให้เยอะ เพราะว่ารายละเอียดมันเยอะมาก รอบตัวเราอะไรต้องรู้เยอะมาก เลยไม่กล้าพูดว่ามั่นใจ” (นางสาวเอ)

“ครั้งแรกเราก็ทำตัวไม่ถูก เราช่วยเค้าไม่ได้มาก เราก็มานั่งคิดแล้วว่าจะทำยังไงดี พอครั้งต่อๆ ไปก็ดีขึ้นพอเราทำได้จริงๆ เราดึงศักยภาพของตัวเองออกมาทุกอย่างทั้งหมด ทำยังไงก็ได้ให้ลูกค้าได้คำตอบที่ดีที่สุด” (นางสาวซี)

แม้ว่าพนักงานบางรายจะประเมินว่าความสามารถในด้านภาษาต่างประเทศของพวกตนยังไม่ดีนัก แต่หัวหน้างานกลับมีความคิดเห็นว่าพนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีจุดเด่นในด้านภาษา

“ความสามารถด้านภาษา เราคัดมาแล้วว่าเค้าดีพอที่จะสามารถทำงานนี้ได้ สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้ หรือแม้แต่ภาษาไทย พนักงานของเราก็มีความสามารถในการพูดกับลูกค้าได้ดี ในการทำงานตรงนี้จะต้องมีความสามารถด้านภาษา มีบุคลิกภาพที่ดี มีความยิ้มแย้มแจ่มใส” (หัวหน้างานคนหนึ่ง)

สอดคล้องกับผลการสังเกตพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ในขณะปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลแก่ลูกค้า การแนะนำ และให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า รวมถึงการให้บริการในด้านอื่นๆ

สรุปได้ว่าพนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ โดยเฉพาะด้านความมั่นใจในการทำงานในระดับที่น่าพอใจ ทั้งในเรื่องของการใช้ภาษาต่างประเทศ และการแก้ปัญหาให้กับลูกค้า พนักงานรับรู้ถึงข้อบกพร่อง ข้อจำกัดของตนเป็นอย่างดี และนำบทเรียนมาปรับใช้กับการทำงานในครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่า พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ในรายที่มีความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพที่มีความโดดเด่นทั้ง 4 ด้าน ไม่ว่าจะเป็น ความเอาใจใส่ด้านอาชีพ การควบคุม

ตนเองด้านอาชีพ ความไม่รู้จักด้านอาชีพ และความมั่นใจตนเองด้านอาชีพจะเป็นบุคคลที่เคยผ่านการทำงาน ผ่านการเผชิญต่อความยากลำบาก หรือผ่านการฝึกฝนให้อยู่ในระเบียบวินัยตั้งแต่ในวัยเด็ก ดังเช่นกรณีของนางสาวไอ

“หนูทำงานมาตั้งแต่ 7-8 ขวบ เคยไปทำงานกับครูที่โรงเรียน ทำงานโรงงานตุ๊กตา ใส่เสื้อตุ๊กตา ยิงป้ายตุ๊กตา รีดผ้า พอ 10 ขวบก็เคยได้ทำงานในออฟฟิศ ครูสอนงานเอกสารเกี่ยวกับภาษาก็ทำได้ แล้วช่วง 11-12 ก็รับจ้างดูแลคนป่วยที่โรงพยาบาลก็เป็นญาติเนี่ยแหละ เค้าก็จ้างเราพยาบาลสอนเราทุกอย่างตั้งแต่ซักชั้นเสมหะ ดูแผลกดทับ สอนทวาร พัดอาหาร เราทำงานตั้งแต่เด็กเราจะรู้ว่ามีคนลำบาก ตอนนั้นก็อยากเป็นพยาบาล แต่พอเรามาเจอก็หาเราก็คิดว่าเหมาะกับเราแล้วตอนเลือกไปต่อมวก็เลือกเองแต่ที่บ้านก็กลัวเราเจ็บ แต่เราชอบ เราก็ไปซ่อมให้อาจารย์ดู ก็มีแวเลยได้ไปเล่นและไปแข่ง เราเริ่มต่อมวตั้งแต่อายุ 11-12 ปี พอเริ่มเข้ามัธยมก็เริ่มจริงจัง จากมวสมัครเล่น สุ่มวอาชีพ เคยชกขึ้นเวทีใหญ่ๆ เคยได้รองแชมป์กีฬามวยไทยสมัครเล่นกีฬามหาวิทยาลัยระดับประเทศ คือเมื่อก่อนบุคลิกเราเป็นผู้หญิงห้าว การเดิน การพูด คือจะห้าวมาก เราก็มักเล่าบอกใครว่าเราอยากเป็นแอร์ ตอนนี่ยังไม่บอกใครเลยอยากให้เป็นประสบความสำเร็จก่อน อยากให้ทุกคนเห็นว่าเราก็ทำได้ แมื่ก็คิดว่าไม่น่าจะทำได้ เราก็เคยไปสมัคร เราไปทุกรอบที่สายที่เราอยากไปมาเปิดรับ เราก็ไปถึงรอบสุดท้ายแล้ว เรามีรอยแผลเป็น แต่เราก็ตกรอบ เพราะเค้าค่อนข้างซีเรียส เราก็ไม่ได้พลาดที่ความสามารถ เราก็จะลองไปเรื่อยๆ จนกว่าจะรู้สึกหมดความมั่นใจหมดทางของเรา” (นางสาวไอ)

การอภิปรายผล (Discussion)

จากการศึกษาความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความเอาใจใส่ด้านอาชีพ 2) การควบคุมตนเองด้านอาชีพ 3) ความไม่รู้จักด้านอาชีพ 4) ความมั่นใจด้านอาชีพ และความคิดเห็นของหัวหน้างาน 2 คน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์และ นำผลจากการศึกษานี้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน และการวางแผนป้องกันการลาออกของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งในองค์ประกอบความเอาใจใส่ด้านอาชีพ (Career concern) พบว่า ก่อนเข้าปฏิบัติงานในแต่ละวันพนักงานทุกคนจะตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับร้านค้า กิจกรรม และการให้บริการที่มีอยู่เดิม และที่ปรับเปลี่ยนไปในเวลานั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง เทียงตรงมากที่สุด ก่อนที่จะให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งการที่พนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีความใส่ใจ สนใจข้อมูล ความเคลื่อนไหว หรือการเปลี่ยนแปลงใดๆ ของศูนย์การค้า เป็นเพราะข้อมูล ร้านค้า กิจกรรม และการให้บริการคือหัวใจของการทำหน้าที่พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ การไม่มีความรู้ ความเข้าใจในร้านค้า กิจกรรม และการให้บริการอาจส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการให้บริการได้

นอกจากความเอาใจใส่ต่อการทำงานในแต่ละวันแล้ว การวางแผนด้านอาชีพของพนักงานก็เป็นดัชนีที่บ่งบอกถึงความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพเช่นกัน โดยพบว่าพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่มีการวางแผนอาชีพของตนในอนาคตไว้อย่างชัดเจน ตั้งแต่การเลือกสาขาที่ศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย การเลือกอาชีพที่สามารถพัฒนาทักษะความสามารถของตนเองเพื่อที่ฝึกฝนให้บรรลุเป้าหมายอาชีพในอนาคต อีกทั้งยังสามารถบอกได้ว่าในเส้นทางด้านอาชีพต่อจากนี้จะต้องทำอะไรให้บรรลุเป้าหมายนั้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Savickas (2013) ที่เชื่อว่า บุคคลถูกพัฒนาตัวตนตั้งแต่ช่วงวัยรุ่นโดยเริ่มมีการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมหรือปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาภายในครอบครัว ความต้องการของตนเอง การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมรอบตัว ต้องการทำอะไร ต้องการประกอบอาชีพอะไร และจะพัฒนาด้านตัวเองเพื่อให้ไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Taber and Blankemeyer (2014) ที่พบว่านักศึกษาในมหาวิทยาลัยที่มีการวางแผนการทำงานของตนในอนาคตจะแสดงออกถึงพฤติกรรมวางแผนอาชีพ (Career planning) ได้อย่างชัดเจน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Santilli et al. (2017) ที่พบว่า วัยรุ่นที่มีความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพในระดับสูง จะเป็นคนมองโลกในแง่ดี มีความหวัง และมีความพึงพอใจในชีวิต จึงสรุปได้ว่าพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่มีความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ ด้านความเอาใจใส่ในอาชีพ (Career concern) สามารถระบุเป้าหมายของอาชีพ และวางแผนอาชีพของตนได้อย่างชัดเจน และในเวลาเดียวกันพบว่า มีพนักงานลูกค้าสัมพันธ์อีกกลุ่มที่ระบุว่ายังไม่มีอาชีพเป้าหมายที่ชัดเจน ยังไม่ได้วางแผนว่าจะทำอาชีพอะไร กลุ่มคนเหล่านี้ได้แสดงออกถึงความไม่ผูกพันกับอาชีพพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ เมื่อค้นพบอาชีพใหม่ๆ หรืองานใหม่ๆ ที่มีความเหมาะสมกับตนเองมากกว่า หรือเมื่อเกิดความคับข้องใจในการทำงานก็จะลาออกในที่สุด ซึ่งทฤษฎีพัฒนาการอาชีพของซูเปอร์ (Super's theory of career development) ได้กล่าวว่าคนในช่วงอายุ 25-29 ปี อยู่ในระยะทดลองปฏิบัติงานและเริ่มทำงาน (Trial and stabilization sub-stage) หากพบว่างานที่ทำไม่เหมาะสมกับตนเอง ก็จะเปลี่ยนงานหรือเปลี่ยนอาชีพใหม่ๆ (นันทา สุรักษา, 2548) จากข้อค้นพบที่สอดคล้องกับทฤษฎีพัฒนาการอาชีพของซูเปอร์ทำให้ผู้วิจัยเชื่อว่า ถ้าคนกลุ่มนี้ค้นพบงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ความถนัดของตน พวกเขาก็จะสามารถกำหนดเป้าหมายอาชีพ สามารถวางแผนอาชีพ และสามารถปรับตัวด้านอาชีพได้ในที่สุด

ในองค์ประกอบการควบคุมตนเองด้านอาชีพ (Career control) พบว่า พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานได้ อาทิต่างกายถูกต้องตามระเบียบ การมาทำงานตรงเวลา รวมถึงสามารถรับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างดี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีความสามารถควบคุมตนเองได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Coetzee and Harry (2015) ที่พบว่า คนที่มีความสามารถในการควบคุมตนเองสูง (High sense of hardy control) มีโอกาสที่จะมีความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพอยู่ใน

ระดับสูงเช่นกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Zacher (2015) ที่พบว่า พนักงานที่มีความสามารถในการปรับตัว ในองค์ประกอบการควบคุมตนเองด้านอาชีพในระดับสูง คนเหล่านี้จะประสบความสำเร็จในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน และพึงพอใจในอาชีพ นอกจากนี้พบว่าพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ส่วนใหญ่ มีความสามารถในการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาได้ดีพอใช้ ยกเว้นพนักงานบรรจุใหม่ที่มีประสบการณ์การทำงานลูกค้าสัมพันธ์น้อย เมื่อเผชิญกับปัญหาที่มีความซับซ้อน อาจเกิดความตื่นตระหนก การควบคุมอารมณ์ การตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาได้ไม่ดีนัก เมื่อเทียบกับพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า อาจกล่าวได้ว่าพนักงานที่อายุมากกว่า มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า มีโอกาสที่จะปรับตัวด้านอาชีพได้มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของหัวหน้างานที่กล่าวว่าพนักงานจบใหม่มีประสบการณ์น้อย การแก้ไขปัญหาหรือการตัดสินใจต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะทำได้ไม่ดีเท่ากับคนที่มีประสบการณ์มากกว่าและสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Zacher (2014) ที่พบว่า อายุที่เพิ่มขึ้น บุคคลจะมีความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน

ในองค์ประกอบด้านความใฝ่รู้ (Career curiosity) พบว่า พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ส่วนใหญ่ สนใจที่จะพัฒนาตนเอง ค้นหาหาความรู้เพื่อเพิ่มพูนทักษะต่างๆ โดยเฉพาะทักษะภาษาต่างประเทศ ด้วยวิธีการที่แต่ละบุคคลมีความถนัด ไม่ว่าจะเป็นการสืบค้นผ่านอินเทอร์เน็ต การสอบถามผู้ที่มีความรู้ หรือศึกษาจากสถาบันต่างๆ ซึ่งพนักงานสามารถนำความรู้ และทักษะภาษาต่างประเทศมาทดลองใช้ในการทำงานจริง และฝึกฝนจนเกิดทักษะ ความชำนาญและใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Taber and Blanton (2014) ที่พบว่า บุคคลที่มีความใฝ่รู้ (Curiosity) และมีการวางแผนการทำงานในอนาคต จะช่วยส่งเสริมให้พวกเขาเหล่านั้น มีการแสดงออกถึงการพัฒนาทักษะอาชีพ (Proactive skill development) มากขึ้น ข้อสังเกตของผู้วิจัยคือลักษณะงานของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่ต้องใช้ภาษาต่างประเทศที่หลากหลาย ทั้งภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาอาหรับ เป็นต้น การที่พนักงานมีทักษะความชำนาญในภาษาต่างประเทศ ย่อมส่งผลต่อความสำเร็จ ความพึงพอใจ และความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานอย่างชัดเจน เหตุนี้อาจเป็นแรงผลักดันให้พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ต้องมีความใฝ่เรียนรู้ และหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา

ในองค์ประกอบด้านความมั่นใจในอาชีพ (Career confidence) พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ได้ประเมินตนเองว่ายังขาดความมั่นใจในทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ซึ่งแตกต่างจากความคิดเห็นของหัวหน้างานที่คิดว่าพนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีจุดแข็งในด้านการใช้ภาษาซึ่งมีความโดดเด่นกว่าพนักงานแผนกอื่นๆ ในองค์กร อีกทั้งยังพบว่า พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปี ประเมินตนเองว่ามีความมั่นใจในการแก้ไขปัญหา แก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ได้ดีกว่าพนักงานที่มีอายุและประสบการณ์ที่น้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Zacher (2014) ที่พบว่า คนที่มีอายุและ

ประสบการณ์ที่มากกว่าจะมีความมั่นใจด้านอาชีพมากกว่าคนที่อายุน้อยและประสบการณ์ที่น้อยกว่า และ Zacher ยังพบว่า ความมั่นใจด้านอาชีพ (Career confidence) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จจากการทำงาน (Task performance) ความสำเร็จในอาชีพ (Career performance) ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) และความพึงพอใจในอาชีพ (Career satisfaction) ในการประเมินตนเองของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ได้แสดงให้เห็นถึงการรับรู้ความสามารถ ทักษะข้อบกพร่อง และ ข้อจำกัดของตนเอง โดยที่ความมั่นใจด้านอาชีพจะส่งผลให้บุคคลเลือกแนวทางการประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสม (Savickas, 2013) ข้อสังเกตของผู้วิจัยเกี่ยวกับการประเมินตนเองในเรื่องของการขาดความมั่นใจของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ โดยเฉพาะทักษะทางภาษา อาจเป็นเพราะลักษณะงานลูกค้าสัมพันธ์ที่ต้องพบกับผู้คน ปัญหา หรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปในแต่ละวัน และบางครั้งเป็นสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาได้ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่มาของการขาดความมั่นใจของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่บรรจุใหม่

ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพที่มีความแตกต่างกันของแต่ละบุคคลนั้น เกิดขึ้นจากปัจจัยภายใน และอิทธิพลของบริบทแวดล้อมตั้งแต่ในวัยเด็กผ่านกิจกรรมต่างๆ เด็กจะเริ่มเรียนรู้ความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพ จากการทำตามตัวแบบ การเล่นบทบาทสมมติผ่านกิจกรรมงานบ้าน การเล่นเกมสื่การแข่งขัน งานอดิเรก เป็นต้น และเมื่อบุคคลเข้าสู่โลกของการทำงาน เขาจะแสดงออกถึงเจตคติ สมรรถนะ และพฤติกรรมปรับตัว เพื่อให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Savickas, 2013) จากการศึกษาครั้งนี้ได้ข้อสังเกตว่าประสบการณ์ในวัยเด็ก ผ่านการทำงานที่ได้รับการฝึกฝนให้มีความรับผิดชอบ อยู่ในระเบียบวินัย และรับมือกับการเผชิญหน้าต่อความยากลำบากในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อย่างกรณีนางสาวไอ จะเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพที่มีประสิทธิภาพสูงสุดตามศักยภาพของบุคคลนั้น ถึงอย่างไรผู้วิจัยก็ยังไม่สามารถสรุปได้ว่า บุคคลทุกคนที่มีประสบการณ์การทำงานในวัยเด็กอย่างกรณีนางสาวไอ จะมีความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพมากกว่าบุคคลที่ไม่มีประสบการณ์การทำงานในวัยเด็ก

ข้อเสนอแนะ (Suggestion)

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ส่วนหนึ่งยังขาดการวางแผนด้านอาชีพ ขาดเป้าหมายด้านอาชีพ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดโครงการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีเป้าหมายในการทำงาน และการวางแผนอาชีพ ซึ่งฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรมีการสำรวจความพึงพอใจและความถนัดทางด้านอาชีพ ของพนักงานประจำศูนย์การค้า เพื่อให้พนักงานเกิดความตระหนักรู้ถึง ความถนัด ความรู้ ความสามารถของตนเอง และหน่วยงานดำเนินการส่งเสริมให้บุคลากรได้ประกอบอาชีพตรงตามความถนัดต่อไป เป็นต้น และนอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ขาดความมั่นใจในด้านการใช้ภาษาสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและ ขาดความมั่นใจในด้านของข้อมูลที่มีอยู่เป็น

จำนวนมาก ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาเพิ่มขึ้น เช่น ให้การสนับสนุนในการเรียนภาษาเพิ่มเติม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลร้านค้า และแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมีการจัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและถูกต้องชัดเจนให้กับพนักงาน เพื่อให้เกิดความพร้อมในการบริการและยังสามารถเพิ่มความมั่นใจให้กับพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ในการทำงาน อีกทั้งยังช่วยในการลดความผิดพลาดในด้านของข้อมูลที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก

ข้อจำกัดในการศึกษาครั้งนี้และงานวิจัยในอนาคต (Limitation and Future Research)

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์เพศหญิง ซึ่งไม่ใช่ตัวแทนของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ทั้งหมด และในช่วงทำการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมผู้วิจัยไม่สามารถสังเกตการควบคุมตนเองในสถานการณ์ที่ไม่ปกติจากผู้ให้ข้อมูลได้ นอกจากนี้การเก็บข้อมูลยังพบข้อจำกัดทางด้านจำนวนผู้ให้ข้อมูลซึ่งมีจำนวนที่ค่อนข้างน้อย และเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยไม่มีการศึกษาเชิงปริมาณเข้ามาร่วมเก็บข้อมูลด้วย ดังนั้นข้อมูลการวิจัยนี้จึงอ้างอิงเฉพาะถึงพนักงานลูกค้าสัมพันธ์เพศหญิงประจำศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ในการศึกษาวิจัยในอนาคตควรมีการขยายขอบเขตของการศึกษาที่กว้างยิ่งขึ้นด้วยวิธีการศึกษาเชิงปริมาณควบคู่กับวิธีการเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ใหม่ เช่น ทำการศึกษาความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ประจำศูนย์การค้าที่เป็น เพศชายหรือเพศทางเลือก เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ใหม่ๆ จากความแตกต่างของปัจจัยทางด้านเพศของผู้ให้ข้อมูล หรือ ทำการศึกษาความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของบุคคลในสาขาอาชีพอื่นๆ เช่น พนักงานบริษัท พนักงานขาย พนักงานธนาคาร พนักงานโรงแรม เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสายอาชีพที่มีความแตกต่างกัน เพื่อให้เห็นถึงแนวคิดของบุคคลในเพศและสาขาอาชีพ ที่แตกต่างออกไปว่ามีความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพเป็นไปในทิศทางใด มีความเหมือนหรือแตกต่างจากงานวิจัยชิ้นนี้อย่างไร นอกจากนี้ในการศึกษานี้ยังมีปัจจัยด้านอื่นๆ ที่น่าสนใจที่นำมาศึกษาเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ รูปแบบการอบรมเลี้ยงดู ระดับการศึกษา

เอกสารอ้างอิง (References)

- นันทา ผู้รักษา. (2548). *รูปแบบชีวิตและการให้คำปรึกษาอาชีพ*. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นาฏวดี จำปาดี. (2554). *การรับรู้ความสามารถของตนเอง รูปแบบความคิดสร้างสรรค์ และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม: กรณีศึกษาบริษัทผู้ให้คำปรึกษาและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ม. กรุงเทพฯ.
- ฝ่ายวิจัย บริษัทคอลลิเออร์ส อินเตอร์เนชั่นแนล ประเทศไทย. (2561). *รายงานการวิจัย กรุงเทพมหานครพื้นที่ค้าปลีก ไตรมาสที่ 1 2561*.
- Coetzee, M. & Harry, N. (2015). Gender and hardiness as predictors of career adaptability: an exploratory study among black call centre agents. *South African Journal of Psychology*, 45(1), 81-92. doi:10.1177/0081246314546346 sap.sagepub.nav.
- Fiori, M., Bollmann, G., & Rossier, J. (2015). Exploring the path through which career adaptability increases job satisfaction and low job stress: The role of affect. *Journal of Vocational Behavior*, 91, 113-121. doi.org/10.1016/j.jvb.2015.08.010.
- Omar, S., & Noordin, F. (2013). Career adaptability and intention to leave among ICT professionals: An exploratory study. *The Turkish Online Journal of Education Technology*, 12(4), 11-18.
- Savickas, M. L. (1997). Career adaptability: An integrative construct for life-span, life-space theory. *Career development quarterly*, 45(3), 247-259.
- Savickas, M. L. (2005). The theory and practice of career construction. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Career development and counseling: Putting theory and research to work* (pp. 42-70), Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.
- Savickas, M. L. (2013). Career construction theory and practice. In. S. D. Brown, & R. W. Lent (Eds.), *Career development and counseling: Putting theory and research to work, second edition*, (pp. 147-183). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.

- Santilli, S., Marcionetti, J., Rochat, S., Rossier, J., & Nota, L. (2017). Career adaptability, hope, optimism, and life satisfaction in Italian and Swiss Adolescents. *Journal of Career Development, 44*(1), 62-76. doi: 10.1177/0894845316633793journals.sagepub.com/home/jcd
- Taber, B. J., & Blankemeyer, M. (2014). Future work self and career adaptability in the prediction of proactive career behavior. *Journal of Vocational Behavior, 86*, 20-27. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2014.10.005>.
- Zacher, H. (2014). Individual difference predictors of change in career adaptability overtime. *Journal of Vocational Behavior, 84*, 188-198. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2014.01.001>.
- Zacher, H. (2015). Daily manifestation of career adaptability: Relationships with job and career outcomes. *Journal of Vocational Behavior, 91*, 75-68. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2015.09.003>.

แปลเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ (Translated Thai References)

- Nanta, S. (2005). *Rupbaep chiwit lae kanhai kham pruksa achip* [Life patterns and career counseling]. Bangkok: Guidance and education psychology Faculty of education, Srinakharinwirot University.
- Nadvadee J. (2011). *Kanrapru khwamsamat khong ton eng rupbaep khwamkhit sangsan lae patchai suan bukkhon thi mi to phruttkamkan sangsan nawattakam : korani suksa borisat phu hai kham pruksa lae phatthana rabop khomphiutae haeng nung* [Effect of self-efficacy, creative styles and individual factor to innovative work behavior : a case study of a software house] (Master' s thesis). Thammasat University, Bangkok.
- Research department of Colliers international Thailand. (2018). *Raingan kanwichai Krung Thep Maha Nakhon phunthi kha plik trai mat thi 1 2018* [Bangkok Retail Area Research Report Q1 2018].