

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิง : ศึกษากรณีประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางแบบธรรมดาของ ขสมก. มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 2 ประการคือ (1) เพื่อศึกษาถึงลักษณะและระดับการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิง (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิง ได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางแบบธรรมดาของ ขสมก. จำนวน 288 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติค่าไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน มีผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงร้อยละ 51 และเป็นเพศชายร้อยละ 49 มีอายุระหว่าง 20 - 39 ปี เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นส่วนมาก ประมาณร้อยละ 18 นับถือศาสนาพุทธร้อยละ 74 สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือ ประมาณร้อยละ 42 ระบุว่า เป็นโสด และเกินครึ่งมีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งส่วนมากไม่เคยมีญาติผู้หญิงประกอบอาชีพขับรถเมล์สำหรับการยอมรับพนักงานขับรถเมล์หญิงของบิดา การยอมรับพนักงานขับรถเมล์หญิงของมารดา และการยอมรับพนักงานขับรถเมล์หญิงของเพื่อนสนิท พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่ามีบิดามารดา จะให้การยอมรับพนักงานขับรถเมล์หญิงในระดับสูง แต่กลับรับรู้ว่ามีเพื่อนสนิทให้การยอมรับพนักงานขับรถเมล์หญิงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 43 มีความเชื่อเกี่ยวกับบทบาททางเพศตามแนวประเพณีอยู่ในระดับต่ำ

ในส่วนของการประเมินความคิดเห็นจากประชาชนเกี่ยวกับการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิงปรากฏว่า

1. ประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางแบบธรรมดาของ ขสมก. ส่วนใหญ่ให้การยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิงในภาพรวมอยู่ในระดับสูง
2. เมื่อพิจารณาถึงลักษณะของการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์ทั้งหมด 14 ข้อความ จากการวัดแบบ Likert Scale 5 หน่วย พบว่า ข้อความที่แสดงความคิดเห็น

เกี่ยวกับการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิงของกลุ่มตัวอย่างในลักษณะที่เห็นด้วยกับข้อความนั้นมีสัดส่วนมากที่สุดในกลุ่มข้อความเดียวกัน คือข้อความที่ว่า "ในปัจจุบันผู้หญิงและผู้ชายมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ดังนั้นอาชีพคนขับรถเมล์จึงไม่ควรจำกัดเฉพาะเพศชายเท่านั้น" ซึ่งมีสัดส่วนของผู้ที่เห็นด้วยกับข้อความข้างต้นถึง 121 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 ส่วนผู้ที่ไม่แน่ใจ มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 ในขณะที่มีสัดส่วนของผู้ที่มีแนวโน้มไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวเพียง 69 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 ในขณะเดียวกัน การแสดงความคิดเห็นในข้อความที่ว่า "อารมณ์ของผู้หญิงมักจะแปรปรวนอยู่ตลอดเวลา ประกอบกับมีความอดทนอดกลั้นต่ำ หากต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมการจราจรบนท้องถนนดังเช่นในปัจจุบัน จะทำให้พนักงานขับรถเมล์หญิงทำงานผิดพลาด และเกิดอุบัติเหตุได้" ซึ่งเมื่อพิจารณาจากตารางอาจกล่าวได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนของผู้ที่มีแนวโน้มไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวมากที่สุดกว่าทุกข้อความในกลุ่มเดียวกัน มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 ส่วนผู้ที่ไม่แน่ใจมีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ในขณะที่มี สัดส่วนของผู้ที่มีแนวโน้มเห็นด้วยกับข้อความข้างต้น มีจำนวนถึง 91 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 ถึงแม้ว่าตัวเลขดังกล่าว แสดงให้เห็นว่ามีสัดส่วนของผู้ที่มีแนวโน้มไม่เห็นด้วยกับข้อความข้างต้นก็ตาม แต่ก็มีอีกถึงร้อยละ 31.6 ที่มีแนวโน้มเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในข้อความดังกล่าว สามารถช่วยยืนยันได้ในระดับหนึ่งว่าข้อความนี้มีความเป็นไปได้มากพอสมควร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิง ยังคงได้รับอิทธิพลความเชื่อ ค่านิยม ทางวัฒนธรรมของความแตกต่างระหว่างสถานภาพและบทบาทระหว่างเพศ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ มัลลิกา วัชรธร (2516 : 15) ในผู้หญิงกับการพัฒนาประเทศ ว่าในเกือบทุกสังคม โดยเฉพาะในสังคมไทย พบว่าได้แบ่งแยกกำหนดบทบาทในสถานภาพของความเป็นเพศชาย-หญิงอย่างชัดเจนจากการอบรมสั่งสอนในอดีต กล่าวคือ เพศชายเป็นผู้นำ ผู้กล้าหาญ เป็นผู้เข้มแข็ง ตลอดจนเป็นผู้หาเลี้ยงครอบครัว ในขณะที่เพศหญิงเป็นเพศที่อ่อนแอ มีความรับผิดชอบในครอบครัวเท่านั้น ดังสุภาชิตคำพิงเพยที่ว่า "ผู้ชายเป็นเสมือนช้างเท้าหน้า และผู้หญิงเป็นเสมือนช้างเท้าหลัง" และนอกจากนี้สนับสนุนแนวความคิดของ Rhoda K. Unger (1979 : 35) ที่กล่าวถึงพื้นฐานความเชื่อของบุคคลว่ามีความคาดหวังต่อบทบาทของผู้หญิงและผู้ชายแตกต่างกัน โดยเชื่อว่าเพศชายมีลักษณะเป็นตัวของตัวเอง มีความก้าวร้าวและไม่ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจต่าง ๆ มีลักษณะเป็นผู้นำ ในขณะที่เดียวกันจะมองว่าผู้หญิงมีลักษณะตรงกันข้าม โดยผู้หญิงจะขาดความเป็นตัวของตัวเอง มักใช้อารมณ์ในการตัดสินใจต่าง ๆ พระระทั่งไม่มีลักษณะความเป็นผู้นำ

สำหรับปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมลล์หญิง นั้น ได้ตั้งสมมติฐานไว้ 10 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้หญิงมีแนวโน้มในการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมลล์หญิง อยู่ในระดับสูงกว่าผู้ชาย

สมมติฐานที่ 2 บุคคลที่มีอายุน้อย มีแนวโน้มให้การยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมลล์หญิงอยู่ในระดับสูงกว่าบุคคลที่มีอายุมาก

สมมติฐานที่ 3 บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูง มีแนวโน้มให้การยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมลล์หญิงอยู่ในระดับสูงกว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่ำ

สมมติฐานที่ 4 บุคคลที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร มีแนวโน้มให้การยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมลล์หญิง อยู่ในระดับสูงกว่าบุคคลที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในต่างจังหวัด

สมมติฐานที่ 5 บุคคลที่มีความเชื่อเกี่ยวกับบทบาททางเพศตามแนวประเพณีอยู่ในระดับต่ำ มีแนวโน้มให้การยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมลล์หญิง อยู่ในระดับสูงกว่าบุคคลที่มีความเชื่อเกี่ยวกับบทบาททางเพศตามแนวประเพณีอยู่ในระดับสูง

สมมติฐานที่ 6 บุคคลที่รับรู้ว่ามีบิดายอมรับพนักงานขับรถเมลล์หญิงอยู่ในระดับสูง มีแนวโน้มให้การยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมลล์หญิง อยู่ในระดับสูงกว่าบุคคลที่รับรู้ว่ามีบิดายอมรับพนักงานขับรถเมลล์หญิงอยู่ในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 7 บุคคลที่รับรู้ว่ามีมารดายอมรับพนักงานขับรถเมลล์หญิงอยู่ในระดับสูง มีแนวโน้มให้การยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมลล์หญิงอยู่ในระดับสูงกว่า บุคคลที่รับรู้ว่ามีมารดายอมรับพนักงานขับรถเมลล์หญิงอยู่ในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 8 บุคคลที่รับรู้ว่ามีเพื่อนสนิทยอมรับพนักงานขับรถเมลล์หญิงอยู่ในระดับสูง มีแนวโน้มให้การยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมลล์หญิงอยู่ในระดับสูงกว่า บุคคลที่รับรู้ว่ามีเพื่อนสนิทยอมรับพนักงานขับรถเมลล์หญิงอยู่ในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 9 บุคคลที่มีญาติผู้หญิงประกอบอาชีพพนักงานขับรถเมลล์ มีแนวโน้มให้การยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมลล์หญิงอยู่ในระดับสูงกว่า บุคคลที่ไม่เคยมีญาติผู้หญิงประกอบอาชีพพนักงานขับรถเมลล์

สมมติฐานที่ 10 บุคคลที่มีประสบการณ์ที่ดีขณะได้รับการบริการจากพนักงานขับรถเมลล์หญิง มีแนวโน้มให้การยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมลล์หญิงอยู่ในระดับสูงกว่า บุคคลที่มีประสบการณ์ที่ไม่ดีขณะได้รับการบริการจากพนักงานขับรถเมลล์หญิง

จากผลการวิจัยพบว่าเป็นไปตามสมมติฐาน 7 ข้อ คือ 3 ,4 ,5 ,6 ,7,9 และ10 ส่วนสมมติฐานข้อที่ 1, 2 และ 8 นั้นไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาโดยวิธีตารางคูณข้าม (Cross Tabulation) และการทดสอบไคสแควร์ (Chi - Square Test) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมลล์หญิง โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า สมมติฐานที่ได้รับการยอมรับมี 7 สมมติฐานซึ่งประกอบด้วยตัวแปร 7 ตัวแปร คือ ระดับการศึกษา ภูมิฐานะเดิม ความเชื่อเกี่ยวกับบทบาททางเพศตามแนวประเพณี การยอมรับพนักงานขับรถเมลล์หญิงของบิดา การยอมรับพนักงานขับรถเมลล์หญิงของมารดา การมีญาติผู้หญิง ประกอบอาชีพพนักงานขับรถเมลล์ และประสบการณ์ขณะได้รับการบริการจากพนักงานขับรถเมลล์หญิง สำหรับสมมติฐานที่ได้รับการปฏิเสธมี 3 สมมติฐาน ประกอบด้วยตัวแปร เพศ อายุ และ การยอมรับพนักงานขับรถเมลล์หญิงของเพื่อนสนิท ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและผลงานวิจัยของต่างประเทศมาอ้างอิงเป็นส่วนใหญ่ ผลที่ได้จากการศึกษาพอนำมาอภิปรายได้ดังนี้

ระดับการศึกษาสามารถอธิบายการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมลล์หญิงได้ว่า บุคคลที่มีการศึกษาน้อย ย่อมมีความเชื่อเกี่ยวกับบทบาททางเพศตามแนวประเพณีสูง โดยเชื่อว่าผู้หญิงเป็นเพศที่อ่อนแอ เป็นช้างเท้าหลัง ในขณะที่ผู้ชาย คือผู้ที่แข็งแรง เป็นผู้นำ ซึ่งการยอมรับดังกล่าวย่อมส่งผลให้มีการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมลล์หญิงต่ำไปด้วย เพราะอาชีพของคนขับรถเมลล์ต้องทำงานบนท้องถนนเป็นเวลานาน ท่ามกลางสภาพการจราจรที่ติดขัดและมลภาวะที่เป็นพิษ จึงต้องอาศัยความแข็งแรงของร่างกาย มีความอดทนสูง และกล้าตัดสินใจในยามที่เกิดเหตุการณ์คับขัน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของผู้โดยสารเป็นสำคัญ ซึ่งล้วนเป็นสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับบทบาทของผู้หญิงตามแนวประเพณีดังกล่าวแล้วทั้งสิ้น ในทางกลับกัน ผู้ที่มีการศึกษาสูงนั้น จะมีโลกทัศน์ที่กว้างไกล มักไม่ยึดติดกับความเชื่อเรื่องบทบาททางเพศตามแนวประเพณี ย่อมเห็นว่าพร.หญิงมีความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจ สามารถรับผิดชอบชีวิตผู้โดยสารได้ดีเช่นเดียวกับ พร. ชาย

ดังนั้น ผู้ที่มีการศึกษาสูงจึงให้การยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิงอยู่ในระดับสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ ผลการศึกษานี้ นอกจากสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Morgan และ Walker (1983) ยังสนับสนุนแนวความคิดของ Oppenheim (1975) ที่ว่า การศึกษามีผลต่อทัศนคติของผู้หญิงในเรื่องความคิดเกี่ยวกับบทบาททางเพศ (Sex -Role Ideology) มาก โดยผู้หญิงที่มีการศึกษาสูงจะมีทัศนคติเห็นด้วยกับบทบาทตามประเพณีต่ำ ในขณะที่ผู้หญิงที่มีการศึกษาต่ำ จะยังคงสนับสนุนบทบาทของสตรีตามประเพณีอยู่

ภูมิลำเนาเดิม พบว่ามีความสัมพันธ์กับการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีพื้นเพเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร จะยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิงสูงกว่าผู้ที่มีพื้นเพเดิมอยู่ในต่างจังหวัด จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการที่มีบุคคลอาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมทางสังคมที่แตกต่างกันย่อมมีผลต่อการยอมรับพนักงานขับรถเมล์หญิงแตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้ เพราะว่าลักษณะสังคมเมืองสมัยใหม่มีการต่อสู้เคลื่อนไหวทางด้านความคิดเกี่ยวกับสิทธิสตรีและความเสมอภาค สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเรื่องความรู้สึกนึกคิด และการยอมรับบทบาทสตรีในแง่มุขที่หลากหลาย ส่วนในสังคมชนบทโดยทั่วไปมักมีการสมาคมติดต่อกันในวงจำกัด และมักจะยึดมั่นในขนบธรรมเนียมประเพณีแบบดั้งเดิมซึ่งความแตกต่างทางสังคมดังกล่าวจึงทำให้ผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมในกรุงเทพมหานครให้การยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิงมากกว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในต่างจังหวัด

ความคิดความเชื่อเกี่ยวกับบทบาททางเพศตามแนวประเพณี สามารถอธิบายการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิง ได้ว่า ผู้ที่ไม่ยึดมั่นกับความเชื่อเกี่ยวกับบทบาททางเพศตามแนวประเพณีหรือเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถ ความเป็นผู้นำ ตลอดจนยอมรับการตัดสินใจของสตรี ย่อมมีการให้ความหมายบทบาทของสตรีกว้างขึ้น ยอมรับให้มีบทบาทต่าง ๆ ในสังคมได้มากขึ้น แทนที่จะยอมรับเพียงผู้หญิงต้องเป็นผู้หญิงทำงานในบ้าน ดูแลครอบครัวเพียงเท่านั้น ในทางกลับกัน ผู้ที่มีความเชื่อเกี่ยวกับบทบาททางเพศตามแนวประเพณีสูง มักมีความเชื่อว่าผู้หญิงเป็นเพศอ่อนแอ เป็นช้างเท้าหลัง และมักใช้อารมณ์ตัดสินใจ ปัญหา ดังนั้น การที่ผู้หญิงมาขับรถเมล์นั้น ย่อมเห็นได้ว่า พหุ. ผู้หญิงมีความพร้อมทางร่างกายและจิตใจน้อยกว่า พหุ. ผู้ชาย ที่จะรับผิดชอบชีวิตผู้โดยสาร จึงอาจกล่าวได้ว่าความเชื่อที่กล่าวมาข้างต้น ย่อมส่งผลกระทบต่อการสนับสนุนหรือการยอมรับสตรีในการเข้าสู่บทบาทของการเป็นพนักงานขับรถเมล์แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีความเชื่อเกี่ยวกับบทบาททางเพศตามแนวประเพณีต่ำจะให้การยอมรับพนักงานขับรถเมล์หญิงอยู่ในระดับสูงกว่าผู้ที่มีความเชื่อเกี่ยวกับบทบาททางเพศตามแนวประเพณีสูง ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับ

ผลการศึกษาของ สุธีรา บุญอาจ (2537 : 73 – 74) ที่ได้ทำการศึกษาและพบค่าขนาดของความสัมพันธ์ (ค่าGamma) ระหว่างความเชื่อเกี่ยวกับบทบาททางเพศตามแนวประเพณีของบุคคลกับการยอมรับสตรีในการเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงฝ่ายตุลาการ ถึง -0.77663 นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสนับสนุนแนวคิดของ Kutner (1976) เกี่ยวกับความคิดความเชื่อเกี่ยวกับบทบาททางเพศตามแนวประเพณี (Traditinal Sex – Role Orientation) ว่าเป็นการมองผู้ชายและผู้หญิงมีพฤติกรรมต่างกันออกไปโดยใช้เพศเป็นตัวกำหนด

การยอมรับพนักงานชั่วคราวเต็มตัวของบิดาและการยอมรับพนักงานชั่วคราวเต็มตัวของมารดา พบว่ามีความสัมพันธ์กับการยอมรับบทบาทของพนักงานชั่วคราวเต็มของอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษานี้สนับสนุนแนวความคิดอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงเชิงบรรทัดฐาน (Normative Reference Group) ตามทัศนะของ Robert E. Clark ที่ว่า บุคคลจะใช้บรรทัดฐาน ค่านิยม ตลอดจนความคิดความเชื่อของกลุ่มนั้นมาเป็นของตนเอง และมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรม ค่านิยม ตลอดจนทัศนคติต่าง ๆ ตามความเชื่อนี้ ดังนั้น บุคคลที่รับรู้ว่าบิดาและมารดายอมรับพนักงานชั่วคราวเต็มอยู่ในระดับสูง จึงมีแนวโน้มที่ให้การยอมรับไปทิศทางเดียวกันคือ สนับสนุนให้การยอมรับบทบาทของพนักงานชั่วคราวเต็มของสูงด้วยในทางกลับกัน บุคคลที่รับรู้ว่าบิดาและมารดาไม่ยอมรับพนักงานชั่วคราวเต็มอยู่ในระดับต่ำ จึงให้การยอมรับบทบาทของพนักงานชั่วคราวเต็มของต่ำไปด้วยนั่นเอง

การมีญาติผู้หญิงที่ประกอบอาชีพชั่วคราวเต็ม พบว่ามีความสัมพันธ์กับการยอมรับบทบาทของพนักงานชั่วคราวเต็มของอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะว่า ผู้ที่มีญาติผู้หญิงประกอบอาชีพชั่วคราวเต็ม ย่อมทำให้บุคคลรู้สึกพึงพอใจ มีความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจพนักงานชั่วคราวเต็มของ อย่างลึกซึ้ง ว่าต้องทำงานวันละเกือบสิบชั่วโมง อยู่ท่ามกลางสภาพการจราจรที่ติดขัด และมลภาวะเป็นพิษจึงส่งผลให้มีทัศนคติในทางที่ดี ต่อคนชั่วคราวเต็มของสูงกว่าผู้ที่ไม่เคยมีญาติผู้หญิงที่ประกอบอาชีพชั่วคราวเต็มและผลการศึกษายังสนับสนุนแนวคิดของ Robert E. Clark ที่ว่ากลุ่มอ้างอิงเปรียบเทียบ (Comparative Reference Group) เป็นกลุ่มที่บุคคลใช้เป็นมาตรฐานสำหรับเปรียบเทียบหรือประเมินลักษณะบางอย่างของบุคคล โดยคาดหวังผลจากการเปรียบเทียบด้วย ซึ่งจะทำให้มีความพึงพอใจมากขึ้น หรือรู้สึกไม่พึงพอใจและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงได้ในที่สุด

ประสบการณ์ขณะได้รับบริการจากพนักงานชั่วคราวเต็ม พบว่ามีความสำคัญทางสถิติกับการยอมรับบทบาทของพนักงานชั่วคราวเต็มของ กล่าวคือ บุคคลที่มีประสบการณ์ที่ดีขณะได้รับบริการจากพนักงานชั่วคราวเต็มของ ให้การยอมรับบทบาทของพนักงาน

ขับรถเมล์หญิงอยู่ในระดับสูงกว่าบุคคลที่มีประสบการณ์ที่ไม่ดี ขณะได้รับบริการจากพนักงานขับรถเมล์หญิง ซึ่งสนับสนุนแนวคิดของ Charles R. Foster (1952) ที่ว่า ทัศนคติเกิดจากการที่บุคคลนั้นมีประสบการณ์ต่อสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์ ทัศนคติจึงเกิดในตัวบุคคล ถ้าผู้ใดไม่มีประสบการณ์ต่อสิ่งของ บุคคลหรือสถานการณ์นั้น เขาก็จะไม่มีทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้น

จากสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ผู้หญิงมีแนวโน้มให้การยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิงอยู่ในระดับสูงกว่าผู้ชาย ผลการวิจัยพบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน กล่าวคือ ผู้ชายให้การยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิงอยู่ในระดับสูงกว่าผู้หญิง และเมื่อพิจารณาค่า Percentage Difference หรือ ค่า Epsilon (ค่าความแตกต่างระหว่างอัตราร้อยละ) แล้วพบว่า ในกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีสัดส่วนของผู้ที่ให้การยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิงอยู่ในระดับสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิงแตกต่างกันถึง 28 เปอร์เซ็นต์ ในทางการวิจัยถือว่ามีความแตกต่างกันพอสมควร จึงกล่าวได้ว่า ไม่จำเป็นเสมอไปที่ผู้ชายซึ่งเป็นเพศที่สังคมให้ความสำคัญมาโดยตลอด จะมีทัศนคติเชิงลบต่อการยอมรับบทบาทในอาชีพการงานของสตรี จึงเป็นไปได้ว่า อาจมีผู้ชายส่วนหนึ่งที่พึงพอใจกับการที่ ผู้หญิงมาขับรถเมล์ เพราะช่วยสร้างสีสันบรรยากาศที่ไม่ตึงเครียดให้แก่ผู้ชายมากกว่าผู้ชายขับรถเมล์ ในทางกลับกัน ก็เป็นไปได้ว่า อาจมีผู้หญิงส่วนหนึ่งยังคงมีความเชื่อเรื่องบทบาททางเพศที่ยังเชื่อว่า เพศหญิงยังคงเป็นเพศที่อ่อนแอ จิตใจอ่อนไหว ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจ จึงไม่เหมาะสมกับอาชีพคนขับรถเมล์ จึงเป็นเหตุผลให้ผู้ชายยอมรับพนักงานขับรถเมล์ผู้หญิงสูงกว่าผู้หญิงด้วยกัน

จากสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ผู้ที่อายุน้อยมีแนวโน้มให้การยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิงอยู่ในระดับสูงกว่าผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน กล่าวคือ ผู้ที่อายุมากให้การยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิงอยู่ในระดับสูงกว่าผู้ที่ยอายุน้อย อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาค่า Percentage Difference หรือ ค่า Epsilon แล้ว พบว่า ทั้งสองกลุ่ม (กลุ่มที่อายุมากและกลุ่มที่อายุน้อย) มีสัดส่วนของผู้ที่ให้การยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิงอยู่ในระดับสูงแตกต่างกันเพียง 8 เปอร์เซ็นต์ ในทางการวิจัยถือว่ามีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อยเท่านั้น จึงเป็นไปได้ว่า ในกลุ่มตัวอย่างที่อายุน้อย (น้อยกว่า 40 ปี) บางคนยังมีความคิดแบบอนุรักษ์นิยมก็เป็นไปได้ ในทางกลับกัน อาจจะมีผู้ใหญ่บางคน (ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป) ที่มีความคิดแบบเสรีนิยม ย่อมเห็นว่าชายหญิงมีสิทธิเสรีภาพและมีความสามารถในการกระทำสิ่งต่างๆ ได้เท่าเทียมกัน การที่ผู้หญิงมาขับรถเมล์เป็นสิ่งที่สมควร

ส่งเสริม ซึ่งเท่ากับได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้มีการยอมรับสตรีในอาชีพคนขับรถเมล์สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

การยอมรับพนักงานขับรถเมล์หญิงของเพื่อนสนิท พบว่าไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิง แต่จากการพิจารณาคำร้อยละในตารางคุณข้าม และค่าแกมมา ได้มุ่งบอกถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองว่ามีแนวโน้มความสัมพันธ์ในเชิงบวก นั่นคือ ผู้ที่รับรู้ว่าเป็นเพื่อนสนิทให้การยอมรับพนักงานขับรถเมล์หญิงสูง จะมีแนวโน้มยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิงสูงด้วย ซึ่งแนวโน้มความสัมพันธ์นี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ แต่ถึงอย่างไรก็ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพียงขึ้นเดียว ยังไม่สามารถตัดความสำคัญของตัวแปรอิทธิพลกลุ่มอ้างอิง โดยเฉพาะอิทธิพลของเพื่อนสนิท ที่มีต่อการศึกษาทัศนคติต่อบทบาททางเพศ ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากการศึกษาวิจัยอื่น ๆ มา โดยตลอดไม่ว่าจะเป็นการศึกษาของ สุจิตรา สง่าเนตร (2529) หรือผลงานของ สุธีรา บุญอาจ (2537) ก็ตาม

ข้อจำกัดในการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาวิจัยในเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิง ประสบปัญหาและข้อจำกัดหลายประการดังนี้

1. ด้านทฤษฎี

ในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้เป็นเพียงการนำเอาแนวคิดทฤษฎีหลายๆแนวคิดมาอธิบายประกอบกันเท่านั้น ไม่มีการเชื่อมโยงความต่อเนื่องของเหตุการณ์ต่าง ๆ ในความเป็นจริงแล้วปรากฏการณ์ต่างๆในสังคม มักจะมีตัวแปรที่เป็นสาเหตุหลายตัวที่จะมาอธิบายปรากฏการณ์ทางสังคม (ตัวแปรตาม) ดังนั้นในโอกาสต่อไปน่าจะมีการสร้างทฤษฎีโดยการอธิบายความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผล (Causal Model) ซึ่งจะทำให้สามารถเชื่อมโยงตัวแปรต่าง ๆ เข้าด้วยกันได้อย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนสมเหตุสมผล

2. ด้านระเบียบวิธี

ประการแรก ข้อจำกัดเกี่ยวกับเนื้อหาของเรื่องที่ทำการศึกษา เป็นที่ทราบกันดีว่า การศึกษาทางด้านสังคมศาสตร์ ที่เกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด ของคนเรานั้นเป็นการยากมากที่จะดึงเอาความคิดเห็นที่แท้จริงของคนเรามาได้ ไม่ว่าจะเป็นการตั้งคำถามให้

เลือกตอบ หรือการให้แสดงความคิดเห็น การที่จะให้ได้ข้อเท็จจริงออกมามากที่สุดนั้น ต้องสิ้นเปลืองทั้งเวลา และกำลังทรัพย์เป็นจำนวนมาก แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อจำกัดทางด้านงบประมาณและเวลาที่ใช้ จึงอาจทำให้เนื้อหาสาระของเรื่องที่ถาพามันอยู่ในขอบเขตจำกัด

ประการที่สอง ข้อจำกัดเกี่ยวกับตัวอย่างของประชากรในการสุ่มตัวอย่างนั้น เป็นการดึงเอาส่วนหนึ่งของประชากรทั้งหมดเท่านั้น ฉะนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้จึงเป็นเพียงความเห็นของกลุ่มที่ถูกกำหนดเป็นตัวอย่างมิใช่ความคิดเห็นของประชากรทั้งหมด

ประการที่สาม การศึกษาครั้งนี้ ไม่สามารถใช้วิธีทางสถิติขั้นสูงได้ เนื่องจากตัวแปรมีลักษณะของมาตรวัดเป็นแบบนามมาตรา (Nominal) และแบบจัดอันดับ (Ordinal) เท่านั้น (วิธีทางสถิติที่สามารถวิเคราะห์ได้ละเอียดลึกซึ้งนั้นต้องใช้กับตัวแปรที่มีลักษณะของมาตรวัดแบบเป็นช่วง ๆ (Interval) หรือเป็นอัตราส่วน (Ratio))

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. เนื่องจากผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าในกลุ่มตัวอย่างที่ให้การยอมรับพนักงานขับรถเมลล์หญิงต่ำ สืบเนื่องมาจากประสบการณ์ที่ไม่ดี ขณะได้รับบริการจากพนักงานขับรถเมลล์หญิง บางครั้งมีเหตุการณ์ที่พนักงานขับรถเมลล์หญิง ใช้วาจาไม่สุภาพกับผู้โดยสาร การเข้าออกป้ายที่ไม่ตรงจุดรับส่งต้องให้ผู้โดยสารวิ่งขึ้นรถหรือรีบวิ่งลงจากรถเมลล์ การออกรถหรือการหยุดรถอย่างรวดเร็ว โดยไม่มีเหตุผล คล้ายกับว่าแกล้ง จนผู้โดยสารล้มระเนระนาด ซึ่งจะพบพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์เหล่านี้ ย่อมส่งผลกระทบต่อตัวพนักงานขับรถเมลล์หญิง และสังคมรอบข้างได้ โดยเฉพาะในเรื่องอุบัติเหตุและความปลอดภัย ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการคัดกรอง (Screening) ในการรับพนักงานขับรถเมลล์หญิงเข้าทำงานให้มากขึ้น ตลอดจนควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานขับรถเมลล์เป็นระยะๆ เพื่อให้ได้พนักงานขับรถเมลล์ที่มีคุณภาพต่อไปในอนาคต

2. ผลการศึกษาที่พบว่า พนักงานขับรถเมลล์หญิงใช้ระยะเวลาการทำงานทั้งหมดกับการขับรถไปบนถนน เพื่อรับส่งผู้โดยสารตามเส้นทางที่รับผิดชอบวันละหลาย ๆ รอบ เป็นสิ่งที่จำเจ ตลอดจนต้องเผชิญกับสภาพมลภาวะควันพิษ ตลอดจนการจราจรที่ติดขัด ปัจจัยเหล่านี้ยังเป็นสิ่งกระตุ้นทำให้เกิดความเครียดแก่พนักงานขับรถเมลล์หญิง ดังนั้นควรมีการทดสอบหรือวัดสุขภาพจิต พนักงานขับรถเมลล์หญิงเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันแก้ไขตั้งแต่ระยะเริ่มแรก (Early Detection and Prevention)

3. นอกจากนี้ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า พนักงานขับรถเมล์หญิงส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ต่างจังหวัด มีรายได้ค่อนข้างต่ำ และยังคงรับผิดชอบต่อครอบครัว ดังนั้นจึงควรสร้างเสริมแรงจูงใจ และทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ เพื่อยกระดับและให้เกียรติพนักงานขับรถเมล์เหล่านี้เป็นเสมือน "กัปตัน" (Captain) มากกว่าที่จะเป็นเพียง "ลูกจ้าง" เท่านั้น

4. เพื่อเป็นการส่งเสริมสิทธิและบทบาทของสตรีในการประกอบอาชีพให้มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มมากขึ้น ตามนโยบายแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (2540 – 2544) ควรมีการศึกษาการยอมรับบทบาทของผู้หญิงในกลุ่มคนขับรถอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบกับ เช่น พนักงานขับรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ที่ขับรถชนิดปรับอากาศ รถมินิบัส และกลุ่มพนักงานขับรถสิบล้อ เพื่อศึกษาดูว่ามีปัจจัยอะไรบางอย่างที่เหมือนหรือแตกต่างกัน อันจะนำมาสู่ข้อสรุปของการวิจัยที่ชัดเจนและกว้างขวางยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางในการนำเสนอให้กับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมพัฒนาพนักงานขับรถให้เหมาะสมกับสภาพสังคม และความต้องการของประชาชนต่อไปในอนาคต