

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ : กับดักอาชีพของผู้หญิง” นั้น ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาเป็นหลักเกณฑ์พื้นฐานในการศึกษาวิเคราะห์ ดังนี้

1. แนวคิดเรื่องเพศและเพศสภาพ (Sex and Gender)
2. แนวคิดเรื่องภาพตัวแทน และ อุดมคติ (Representation and Ideology)
3. แนวคิดเรื่องพื้นที่ส่วนตัว และ พื้นที่สาธารณะ (Private and Public Sphere)
4. แนวคิดบทบาทหญิงชาย (Gender Role)
5. แนวคิดเรื่องผู้หญิงกับงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ในสังคมระบบทุนนิยม
6. แนวคิดด้านแรงงานและการจำแนกงานอาชีพ รวมถึงการกำหนดค่าจ้างรายได้
7. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยและแรงจูงใจที่ทำให้ผู้หญิงตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพ

บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์

เนื่องจากงานให้บริการข้อมูลสินค้าและบริการผ่านสายโทรศัพท์ หรือ อาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ในสังคมไทยนั้น เป็นงานที่ถูกผูกเชื่อมโยงกับมุมมองภาพมายาคติ ตัวแทนของผู้หญิง ทำให้เกิดการละเลยมิติอื่นของความเป็นตัวตนในความสามารถที่แท้จริงของผู้หญิงให้ถูกปิดกั้นในการมองเห็นออกไป แต่ด้วยสังคมทุนนิยมและเสรีนิยมที่เข้ามามีบทบาทต่อธุรกิจองค์กรนั้น ๆ ทำให้งานบริการรูปแบบดังกล่าว เกิดเป็นปรากฏการณ์ตำแหน่งงานเฉพาะของผู้หญิงในสังคมขึ้นมา โดยมุ่งเน้นและให้ความสนใจในการจัดเตรียมที่ว่างให้ผู้หญิงเข้าไปมีบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งนั้น ซึ่งเกิดเป็นปัญหาทางการเลือกปฏิบัติตามมาในธุรกิจตลาดปัจจุบันนั่นเอง จึงจำเป็นต้องวิเคราะห์เรื่องมุมมองภาพตัวแทนโดยวิเคราะห์บทบาทหญิงชายควบคู่ไปพร้อมกัน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดมิติทางการศึกษาอย่างรอบด้านและเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของการศึกษา

เพศ และ เพศสภาพ (Sex and Gender)

ระบบเพศสภาพมีพื้นฐานจากการแบ่งงานตามเพศ (Sexual Division of Labour) อันเนื่องมาจากสรีระตามธรรมชาติของผู้หญิงซึ่งต้องเป็นฝ่ายตั้งครรภ์และคลอดบุตร ดังนั้น จึงได้เกิดการแบ่งงานกันทำระหว่างผู้หญิงและผู้ชายขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับสรีระของแต่ละเพศ อย่างไรก็ตาม การแบ่งงานกันทำระหว่างเพศเป็นเรื่องหนึ่ง แต่กฎข้อบังคับต่าง ๆ ที่มีนัยยะว่าฝ่ายหนึ่งเหนือกว่าฝ่ายหนึ่งต่อยกกว่า อีกทั้งเป็นความสัมพันธ์ที่ยึดความต้องการของคนเพศเดียวเป็นหลัก ถือเป็นอีกเรื่องหนึ่ง แต่หากถามว่าการแบ่งงานตามเพศในลักษณะดังกล่าวมีความดีงามอยู่บ้างหรือไม่ คำตอบคือการแบ่งงานตามเพศนอกจากจะช่วยทำให้โลกมีระบบระเบียบมากยิ่งขึ้นแล้วยังทำให้การแบ่งงานกันทำมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นด้วย หากแต่ในขณะเดียวกัน การแบ่งงานตามลักษณะดังกล่าวกลับไม่ให้อิสระแก่มนุษย์ ทั้งนี้ เนื่องมาจากการที่ทุกอย่างต้องเป็นไปตามระบบระเบียบของสังคม

อนึ่ง คุณลักษณะของผู้ชายที่เหนือกว่าผู้หญิงนั้น ได้รับอิทธิพลมาจากความเกลียดชังผู้หญิง ของปรัชญาตะวันตกซึ่งถือเป็นรากฐานของการศึกษาสังคมศาสตร์ โดยส่งผลต่อการแบ่งแยกสิ่งต่าง ๆ ออกเป็นทวิลักษณ์ขั้วตรงข้าม (Binary Opposition) ที่เชื่อมโยงกับความเป็นชายหญิง เช่น จิต-กาย เหตุผล-อารมณ์ วัฒนธรรม-ธรรมชาติ ระเบียบ-ความไร้ระเบียบ สาธารณะ-ส่วนตัว ชาย-หญิง โดย คุณลักษณะของชายนั้นเหนือกว่า/ดีกว่า/สูงกว่าคุณลักษณะของความเป็นหญิงทุกประการ กล่าวคือ จิต เหตุผล และวัฒนธรรมถูกเชื่อมโยงกับความเป็นชาย ในขณะที่ร่างกาย อารมณ์ และธรรมชาติ ถูกเชื่อมโยงกับความเป็นหญิงในทางปรัชญาตะวันตก จึงส่งผลให้ผู้ชายและลักษณะที่เกี่ยวข้องกับความเป็นชายกลายเป็นตัวกำหนดความเป็นมนุษย์ และจุดหมายของมนุษย์โดยรวม ในขณะที่คำอธิบายและจุดหมายของทฤษฎีเหล่านี้กลับไม่ได้รวมผู้หญิงไว้ด้วย เช่น แนวคิดเรื่องสิทธิซึ่งเชื่อมโยงกับความสามารถในการใช้เหตุผลและพื้นที่สาธารณะของผู้ชาย เป็นต้น โดยที่รากฐานของการอธิบายความเป็นหญิงความเป็นชายซึ่งเต็มไปด้วยอคติแห่งการเหยียดหญิง (Misogyny) ข้างต้นนี้ ส่งผลให้เกิดพลังแห่งการกดขี่ผู้หญิงในประเด็นต่าง ๆ ในทุกยุคสมัย โดยงานเขียนที่ชื่อว่า The Difference Between Men and Women ของอริสโตเติล (Freeland, 1998) สะท้อนแนวคิดข้างต้นไว้ได้เป็นอย่างดี อริสโตเติลกล่าวไว้ว่าความอ่อนด้อยของหญิงเป็นสิ่งที่ธรรมชาติกำหนดไว้แล้วอย่างมีเหตุผล ผู้หญิงมีคุณลักษณะเฉพาะที่อ่อนด้อยกว่าชายนับตั้งแต่วินาทีแรกของการเป็นผู้หญิง ซึ่งความอ่อนด้อยนั้นเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้และพัฒนาไม่ได้ ดังนั้น ผู้หญิงจึงควรยอมจำนนสยบต่อความอ่อนด้อยที่มีอยู่เพื่อทำให้เข้าสู่สภาพที่สมบูรณ์โดยธรรมชาติของหญิง เนื่องจากจะส่งผลดีแก่ตัวผู้หญิงเอง ซึ่งสำหรับประโยชน์ของการสั่ง

ให้หญิงสยบยอมต่อความเป็นหญิงที่อ่อนด้อยข้างต้นนั้น อริสโตเติลเริ่มจากการอธิบายบทบาทและสภาพของหญิงผ่านระบบสืบพันธุ์ (Reproduction) ของผู้หญิงเองว่าการที่ผู้ชายเหนือกว่าหญิงนั้นเป็นเพราะหญิงไม่สามารถปรุงแต่งสารอาหาร (ประจำเดือน) ให้เกิดเชื้อสุจิได้เหมือนน้ำคัดหลังของผู้ชาย โดยอริสโตเติล จงใจนำเชื้อสุจิเป็นตัวตั้งและเทียบวัดกับสารปรุงแต่งของหญิงซึ่งก่อให้เกิดข้อสรุปที่ว่าความเป็นหญิง คือ ความไม่สามารถที่จะก้าวขึ้นไปสู่ความเป็นชาย จากนั้นเขาก็ได้นำความไม่สามารถในที่นี้ไปผูกติดกับการนิยามคำว่า “อ่อนแอ” เพื่อตอกย้ำข้อสรุปที่ว่าหญิงอ่อนแอกว่าผู้ชายเพราะหญิงขาดบางสิ่งที่ผู้ชายมี ดังประโยคที่อริสโตเติล กล่าวไว้ว่า “เด็กมีรูปร่างคล้ายสตรี สตรีคือบุรุษที่ไร้สมรรถภาพ” (Important Men) หรืออาจกล่าวได้ว่า ไม้มีความเป็นหญิงอยู่จริงมีแต่ความเป็นชายที่ไม่สมบูรณ์หรือหญิงถูกสร้างมาจากชายเป็นส่วนซึ่งเติมเต็มของชายเท่านั้น ข้อสรุปของความเป็นหญิงที่อ่อนด้อยที่เกิดจากระบบสืบพันธุ์ข้างต้นนั้นนำไปสู่การเชื่อมโยงในเรื่องต่าง ๆ เช่น หญิงไม่สามารถใช้เหตุผลได้เหมือนชายเนื่องจากเชื้อสุจิของชายมีวิญญาณที่อยู่ในระดับ Rational Soul คือ ใช้เหตุผลได้ แต่ไข่ของหญิงมีวิญญาณเพียงในระดับ Nutritive Soul คือ สามารถกินอาหารและมีชีวิตในระดับ Sensitive Soul คือ มีความรู้สึกเท่านั้น ดังนั้น เมื่อหญิงไม่สามารถที่จะใช้เหตุผลได้เหมือนผู้ชาย หญิงจึงมีหน้าที่ผลิตทายาทให้กับผู้ชายเพียงอย่างเดียว และเมื่อผู้ชายเหนือกว่าหญิงเช่นนี้ ผู้ชายจึงสมควรเป็นผู้ปกครองและหญิงที่อ่อนแอกว่าจึงควรเป็นผู้ถูกปกครอง

จากการแบ่งแยกความเป็นหญิงความเป็นชายผ่านกรอบแนวคิดทวิลักษณ์นิยมข้างต้นนั้น ส่งผลให้เกิดการสร้างฐานการอธิบายความเป็นหญิงความเป็นชายว่าเกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและเพศชาย โดยเฉพาะในด้านสรีระหรือชีววิทยา ซึ่งความต่างในแง่มุมนี้นำไปสู่การสร้างข้อสรุปอื่น ๆ ว่าหญิงชายมีความแตกต่างกันในด้านอื่น ๆ ด้วย โดยที่ผู้หญิงมีลักษณะที่อ่อนด้อยกว่าผู้ชายและเป็นคุณลักษณะที่ตายตัว ซึ่งเป็นผลพวงที่ติดมากับธรรมชาติตั้งแต่เกิด ดังนั้น จึงไม่สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้ หญิงจึงต้องจำนนต่อความอ่อนด้อยของตัวเองที่กฎเกณฑ์ธรรมชาติได้สร้างขึ้นให้กับลักษณะของหญิง โดยทั้งหมดนี้เป็นมุมมองความแตกต่างของหญิงชายผ่านกรอบเรื่องเพศ (Sex) ซึ่งทำยที่สุดแล้ว คำอธิบายนี้ถูกนำไปสร้างเป็นความเชื่อและค่านิยมต่าง ๆ ที่มีต่อคุณลักษณะของหญิงที่พึงมีพึงเป็นตามที่สังคมคาดหวังไว้ อาทิ เช่น หญิงต้องมีความอ่อนโยน เรียบร้อย อ่อนน้อม ไม่เด็ดขาด ต้องพึ่งพา ถ้อยหนัก อ่อนแอ อารมณ์อ่อนไหว เป็นแม่บ้าน ในขณะที่คุณลักษณะของชายจะมีลักษณะที่ตรงกันข้ามอย่างสุดขั้ว กล่าวคือ ก้าวร้าว ทะเยอทะยาน หนักแน่น เด็ดขาด อหิระ มีเหตุผล เข้มแข็ง

อย่างไรก็ตาม การจำนนต่อสภาวะความเป็นหญิงที่อ่อนด้อยกว่าชายในรูปแบบข้างต้นถูกนักสตรีนิยมตั้งคำถามและปฏิเสธอย่างสิ้นเชิงด้วยการสั่นคลอนความเชื่อที่ว่าความเป็น

หญิงความเป็นชายถูกสร้างขึ้นด้วยการบ่งชี้เพียงสรีระที่ธรรมชาติให้มา ซึ่งส่งผลต่อการรื้อและสร้างขึ้นใหม่ของแนวคิดที่มองว่าแท้ที่จริงแล้วความเป็นหญิงความเป็นชายเกิดขึ้นจากการประกอบสร้างทางวัฒนธรรมและสังคม และใช้ คำว่า เพศสภาพ (Gender) แทน สำหรับเพศสภาพเป็นสิ่งที่ปรากฏอยู่ทุกหนทุกแห่งของกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ดังนั้น เพศสภาพจึงมีการสร้างขึ้นและผลิตซ้ำ โดยที่ทุกคนจะมีการกระทำตามเพศสภาพอย่างสม่ำเสมอโดยไม่รู้ตัว เพศสภาพ (Gender) จึงมีความหมายที่ตรงข้ามกับคำว่าเพศ (Sex) ที่จัดแบ่งประเภทของหญิงและชายโดยพิจารณาจากฐานทางชีววิทยาเป็นสำคัญ สำหรับฐานคิดดังกล่าวนั้น การบ่งชี้ผู้หญิงหรือผู้ชายตามเพศถูกพิจารณาจากอวัยวะสืบพันธุ์เป็นสำคัญ ซึ่งการแบ่งแยกหญิงชายตามเพศ (Sex) จึงมีแนวโน้มที่จะเป็นสาร์ตอะนียมที่เชื่อว่าความแตกต่างระหว่างหญิงชายมีความชัดเจนตายตัวที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้และธรรมชาติบนโลกที่มีแค่เพียงเพศหญิงกับเพศชายเท่านั้น นอกเหนือจากนี้แล้ว เพศ (Sex) ยังเป็นพื้นฐานในการจัดแบ่งประเภทของเพศ (Sex Categorization) ด้วยว่า มีเพียงผู้หญิงและผู้ชายเท่านั้น บนโลกซึ่งก็มีใช้ความจริงเสมอไป เนื่องจากยังมีการจัดแบ่งประเภทของเพศในรูปแบบที่ข้ามเพศภาพได้อีก เช่น บุคคลที่ผ่าตัดศัลยกรรมเพื่อเปลี่ยนอวัยวะเพศ หรือในกรณีผู้ที่ชอบสวมใส่เสื้อผ้าของเพศตรงข้ามโดยที่ไม่ได้ผ่าตัดแปลงเพศ

ในที่สุดแล้ว นักสตรีนิยมเลือกที่จะหยิบใช้กรอบความเป็นหญิงความเป็นชายใหม่ว่าเป็นสิ่งที่ประกอบสร้างขึ้นจากสังคมที่ชายเป็นใหญ่โดยผ่านกลไกเครื่องมือต่าง ๆ เช่น จารีต ประเพณี ศีลธรรม วัฒนธรรม ฯลฯ และส่งผ่านความเชื่อตามสถาบันกระแสหลัก ความเป็นหญิงความเป็นชายที่ถูกสร้างขึ้นจึงสามารถเปลี่ยนแปลง รื้อถอนหรือสร้างใหม่ได้ ดังนั้น การอธิบายความเป็นหญิงความเป็นชายในมุมมองของนักสตรีนิยมจึงเป็นการมองในลักษณะที่ว่า วัฒนธรรมสร้างความเป็นหญิงความเป็นชายและสร้างความเป็นเพศ โดยวัฒนธรรมจะเป็นผู้บอกว่าเราควรปฏิบัติตัวอย่างไร คิดอย่างไรและเราควรคาดหวังอะไรจากผู้อื่น และวัฒนธรรมจะเป็นผู้บอกว่าผู้หญิงและผู้ชายควรต้องปฏิบัติตัวอย่างไร เช่น ผู้หญิงในวัฒนธรรมไทยต้องเป็นผู้ที่เรียบร้อย ในขณะที่ผู้ชายไม่ถูกคาดหวังให้เป็นเช่นนั้น หรือภรรยาต้องเชื่อฟังสามี สามีต้องเป็นผู้นำในครอบครัว หรือผู้หญิงต้องให้ความสำคัญกับหน้าที่ของความเป็นภรรยาและมารดามากกว่าการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ผู้หญิงคนใดเป็นผู้เกี่ยวพาราสีผู้ชายก่อน ผู้หญิงคนนั้นจะถูกตำหนิจากสังคม สิ่งเหล่านี้จึงเป็นความคาดหวังที่สังคมมีต่อความเป็นหญิงความเป็นชาย ซึ่งหากใครไม่ปฏิบัติตามที่สังคมคาดหวังก็จะพบกับสิทธิานุมติ (Sanction) จากสังคมในเชิงลบ เช่น การติฉินนินทา เยาะเย้ย หรือถากถาง เป็นต้น ซึ่งดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของซีโมน เดอ โบวัวร์ (Simone de Beauvoir) นักสตรีนิยมซึ่งได้รับอิทธิพลจากนักคิดสายสาร์ตอะนียม (Existentialism) ซึ่งปฏิเสธความเชื่อที่ว่า การแบ่งหน้าที่และบทบาททางเพศ รวมถึงความเป็นชายหญิงเป็นเรื่องที่

เกิดโดยธรรมชาติซึ่งเปลี่ยนแปลงไม่ได้ และอธิบายความเป็นไปเช่นนี้ว่าเป็นสิ่งที่เกิดจากการสร้าง และปลูกฝังของสังคม นั่นคือ ผู้หญิง “ไม่ได้เกิดมาเป็นผู้หญิง แต่กลายมาเป็นผู้หญิง” (One is not born, but rather becomes, a woman) (ชลิดาภรณ์ ส่งสัมพันธ์, 2543, น. 389) โดยกระบวนการ ปลูกฝังของสังคม ดังนั้น โครงสร้างความเป็นชายหญิงและความสัมพันธ์ของทั้งสองเพศจึงเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ สำหรับ ซีโมน เดอ โบวัวร์ แล้ว บทบาททางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองของผู้หญิงซึ่งอยู่ในสภาพที่ถูกกดขี่ ถูกลดคุณค่า ถูกกำหนดให้เป็นผู้ตาม หรือ “ถูกทำให้เป็นคนนอก” (the Other) ทั้งจากข้ออ้างในเรื่องของความแตกต่างทางกายภาพและลักษณะของความเป็นหญิง ล้วนเป็นภาวะที่เกิดจากการหลอหลอมทางสังคมทั้งสิ้น แนวคิดของซีโมน เดอ โบวัวร์ จึงเป็นการปฏิเสธแนวคิดแบบสารัตถะ ซึ่งอธิบายในเรื่องของแก่นหรือสาระของความเป็นเพศหญิงและเพศชายจากสรีระวิทยา (เช่น ความอ่อนโยน การมีประจำเดือน ความเป็นแม่ ความกล้าหาญ) ที่ไม่ว่าในบริบททางสังคมใด สารัตถะนั้นก็ไม่สามารถที่จะถูกลดทอนหรือทำลายลงไปได้อย่างสิ้นเชิง ควบคู่ไปกับการพยายามที่จะนำแนวคิด การประกอบสร้าง (Constructionism) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เชื่อว่าความเป็นหญิงและความเป็นชายซึ่งจะส่งผลต่อบทบาทระหว่างเพศนั้นเป็นเรื่องของการประกอบสร้าง และกระบวนการให้ความหมายทางสังคม เพื่อนำมาใช้ในการอธิบายสถานะที่ผู้หญิงต้องเผชิญ ซึ่งการใช้ข้ออ้างในเรื่องของความแตกต่างทางกายภาพเพื่อกดขี่ผู้หญิงไม่ใช่เรื่องทางธรรมชาติที่ผู้หญิงต้องยอมจำนนกับชะตากรรมดังกล่าวอีกต่อไป แต่เป็นเรื่องของกระบวนการขูดเกลาระบบการหลอหลอมที่สถาบันทางสังคมสร้างขึ้นมา หรือเราอาจกล่าวได้ว่าภาวะอัมพาตที่ผู้หญิงเผชิญอยู่นั้น ไม่ใช่แค่เพียงเหตุผลในเรื่องของความแตกต่างทางด้านการสืบพันธุ์เท่านั้น แต่มีวาทกรรมซึ่งสังคมและวัฒนธรรมกำหนดขึ้นเป็นผู้สร้างและกำหนดชีวิตที่เป็นไปของผู้หญิง ซึ่งหากประพัตติตัวผิดไปจากกรอบที่สังคมตั้งไว้ (ซึ่งถูกเรียกว่าผิดธรรมชาติ) ก็จะเป็นคนชั่วร้ายไปในทันที นอกจากนี้แล้ว สำหรับนักสตรีนิยมนั้น เชื่อว่าความเป็นหญิง ความเป็นชายถือเป็นสิ่งที่สามารถแปรเปลี่ยนได้ตามเวลาและสถานที่ กล่าวคือ ความเป็นหญิง ความเป็นชายในยุคสมัยหนึ่งอาจจะไม่ใช่ลักษณะความเป็นหญิง ความเป็นชายในอีกยุคสมัยหนึ่ง เช่น สังคมไทยในอดีต ผู้หญิงชนชั้น-กลางหรือชนชั้นสูง ถูกคาดหวังให้อยู่กับบ้านเพื่อดูแลครอบครัว เนื่องจากการทำงานนอกบ้านถือเป็นเรื่องที่ไม่ดีเกียรติ แต่ในปัจจุบันการทำงานนอกบ้านกลายเป็นเรื่องปกติและอาจถือเป็นความจำเป็นสำหรับบางครอบครัวในอีกด้านหนึ่ง เมื่อความเป็นหญิงเป็นชายถูกสร้างขึ้นจากสังคม ผลที่ตามมาคือในแต่ละสังคมความเป็นหญิง ความเป็นชายจะถูกคาดหวังในแต่ละสังคมแตกต่างกัน เช่น ผู้หญิงชนบทในภาคเหนือจะมีอิสระในการเลือกคู่ มากกว่าผู้หญิงชนบทในภาคใต้ นอกจากนี้ ในส่วนของการให้ความหมายทางสังคมต่อความเป็น เพศยังเป็นผลมาจากสถาบันทางเศรษฐกิจและสถาบันทางการเมืองในแต่ละยุคสมัยและแต่ละ

สังคมที่แตกต่างกันอีกด้วย เช่น ในช่วงเกิดสงครามโลกครั้งที่สองนั้น ผู้ชายในประเทศที่เข้าร่วมสงครามต้องออกไปรบ ดังนั้น ผู้หญิงจึงถูกเรียกร้องให้ออกมาทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมและงานด้านอื่นแทนผู้ชาย ทั้งนี้ เพื่อให้ระบบเศรษฐกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ แต่เมื่อสงครามยุติ ผู้หญิงกลุ่มดังกล่าวกลับถูกผลักดันออกจากตลาดแรงงาน พร้อมไปกับการถูกเน้นย้ำว่าหน้าที่ของผู้หญิงหรือสิ่งที่ผู้หญิงทำได้ดีที่สุด คือ การดูแลบ้านและครอบครัว ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ชายได้มีงานทำ (จอมญาดา ชื่นประจักษ์กุล, 2548, น. 15-19)

อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันแม้ว่าการที่ผู้หญิงออกมาทำงานในพื้นที่สาธารณะมากขึ้น น่าที่จะทำให้สถานะและการแบ่งงานกันทำระหว่างเพศเปลี่ยนแปลงไป แต่ประสบการณ์ของผู้หญิงหลายกลุ่ม ชี้ให้เห็นว่างานบ้านยังคงเป็นความรับผิดชอบของผู้หญิง ทั้งที่ผู้หญิงเหล่านั้นจำเป็นต้องทำงานนอกบ้านด้วย ประสบการณ์ดังกล่าวจึงชี้ให้เห็นว่าบทบาทและความคาดหวังที่เชื่อมโยงกับเพศสภาพจึงเป็นเรื่องที่เปลี่ยนได้ยาก (จอมญาดา ชื่นประจักษ์กุล, 2548, น. 16) ทั้งนี้ เนื่องจากความเป็นหญิงถูกอิงอยู่กับลักษณะและบทบาทของชายหญิงอย่างที่เป็นอยู่ ซึ่งสะท้อนความเชื่อเกี่ยวกับทวิลักษณ์ในปรัชญาตะวันตกที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งพื้นที่ออกเป็นอาณาบริเวณสาธารณะและส่วนตัว โดยที่ในเรื่องของปัจเจกและครอบครัวถือเป็นพื้นที่ของผู้หญิง ซึ่งสิ่งที่เป็นอยู่หรือเกิดขึ้นในพื้นที่ส่วนตัวนั้นแตกต่างจากความเป็นไปและความสัมพันธ์ระหว่างคนในพื้นที่สาธารณะ ฉะนั้น การมองความเป็นชายหญิงโดยอิงเข้ากับพื้นที่สาธารณะและพื้นที่ส่วนตัว เช่นนี้ จึงทำให้เกิดภาพลักษณ์ของผู้ชายที่ทำงานนอกบ้านและผู้หญิงที่ทำหน้าที่แม่บ้าน ซึ่งการที่บทบาทหน้าที่ของผู้หญิงถูกกำหนดโดยการเชื่อมโยงผู้หญิงเข้ากับพื้นที่ส่วนตัว กลายเป็นคำอธิบายในการกีดกันผู้หญิงออกจากพื้นที่สาธารณะ (จอมญาดา ชื่นประจักษ์กุล, 2548, น. 12) ซึ่งสอดคล้องกับฮานน่า อาเร็นท์ (Arendt, 1958) ที่เห็นว่า พื้นที่ของกิจกรรมพื้นฐานที่เป็นเงื่อนไขของความเป็นมนุษย์ (Vita activa) นั้นถูกแบ่งออกเป็นอาณาบริเวณสาธารณะ (Public Realm) และอาณาบริเวณส่วนตัว (Private Realm) โดยอาณาบริเวณสาธารณะนั้นเป็นพื้นที่ของการปรากฏให้เห็น (Space of Appearance) เป็นอาณาบริเวณแห่งแสงสว่างความรุ่งโรจน์ และอิสรภาพของการพูด (การใช้เหตุผล) และการกระทำ (Speech and Action) ในขณะที่อาณาบริเวณส่วนตัวจะถูก ปกคลุมด้วยความมืด และเป็นอาณาบริเวณที่มนุษย์ถูกพันนาการด้วยความจำเป็นของชีวิต และเป็นความจริงที่จำกัด ดังนั้น อาณาบริเวณสาธารณะจึงมีความหมายเทียบเท่ากับ “โลก” แต่เป็นโลกในความหมายของสิ่งที่มนุษย์ร่วมกันสร้างขึ้น เพื่อดำรงอยู่ร่วมกัน และเป็นที่สร้างความทรงจำร่วมกัน รวมถึงเป็นสิ่งที่จะคงอยู่สืบไปชั่วลูกชั่วหลาน นอกจากนี้ แนวทางดังกล่าวมีข้อไขว้ความอยู่ของการชี้ให้เห็นว่าพื้นที่สาธารณะนั้น ไม่ใช่พื้นที่ที่มีความน่ารื่นรมย์ โปร่งใส เป็นกลาง เท่าเทียม และเปิดกว้าง อย่างที่ขบวนการ ตามหาพื้นที่สาธารณะพยายามให้เป็น แต่แท้ที่จริงแล้ว พื้นที่สาธารณะ

เป็นพื้นที่ของคนเฉพาะกลุ่มและเต็มไปด้วยการต่อสู้ช่วงชิงการนิยามความหมาย (สุธาริน คุณผล, 2541, น. 183) เช่นเดียวกับ แนนซี เฟรเซอร์ (Nancy Fraser) ซึ่งเห็นว่าการสื่อสารในอาณานิคมบริเวณสาธารณะไม่ได้เกิดขึ้นท่ามกลางสุญญากาศ แต่เกิดขึ้นบนสังคมที่เต็มไปด้วยเพศสภาพ เชื้อชาติ ชนชั้น ชาติพันธุ์ และภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุดังนั้น จึงเป็นไปได้ที่สมาชิกของสังคมจะเข้ามามีส่วนร่วมในการถกเถียงในประเด็นสาธารณะอย่างเป็นเหตุเป็นผลและมีลักษณะวิพากษ์ได้อย่างเท่าเทียม สิ่งที่เกิดขึ้นในอาณานิคมสาธารณะก็คือมีคนบางกลุ่มที่ถูกเบียดขับหรือกีดกันออกไปจากกระบวนการนี้เสมอ หรือไม่อย่างนั้นก็ถูกโจมตีจนต้องเจ็บไปเอง ท่ามกลางสังคมที่เต็มไปด้วยความไม่เท่าเทียมและช่องว่างระหว่างกลุ่มคนผู้ได้เปรียบและเสียเปรียบนั้น ฝ่ายที่เสียเปรียบจะไม่สามารถใช้อาณานิคมสาธารณะเพื่อสะท้อนและต่อสู้เพื่อความต้องการของตนได้ เสียงของคนกลุ่มนี้จะถูกปฏิเสธหรือไม่อย่างนั้น ก็ตกอยู่ภายใต้การครอบงำของอะไรบางอย่าง นั่นหมายความว่าอาณานิคมสาธารณะที่เป็นเอกนี้ไม่ได้นำไปสู่ความเป็นประชาธิปไตย (คิโรตม์ คล้ามไพบูลย์, 2542, น. 278-279) ดังนั้น สำหรับนักสตรีนิยมแล้ว พื้นที่สาธารณะจึงไม่ได้เป็นเพียงฉากที่ว่างเปล่าหรือหยุดนิ่งเพื่อรองรับปรากฏการณ์ทางสังคมอีกต่อไป แต่กลับเป็นตัวกำหนดและมีปฏิสัมพันธ์กับปรากฏการณ์ทางสังคม และเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมในตัวเอง ดังนั้น การเกิดขึ้นและดำรงอยู่ของพื้นที่หนึ่ง ๆ นั้น จึงเป็นการผสมผสานระหว่างการสร้างเชิงกายภาพและการสร้างโดยกระบวนการทางสังคม

อย่างไรก็ตาม นักสตรีนิยมกลับได้รับการวิจารณ์โดยรวมว่าแนวคิดดังกล่าว ถูกครอบงำโดยวิธีคิดแบบชนชั้นกลางตะวันตก ผิดชาว ซึ่งยึดติดอยู่กับรูปแบบของความสัมพันธ์ทางเพศว่าต้องเป็นเรื่องระหว่างชายหญิงเท่านั้น โดยการครอบงำด้วยมิติต่าง ๆ เหล่านี้กับวิธีคิดที่เชื่อในความเป็นสากล (Universality) ของความเป็นหญิงและประสบการณ์ของการกดขี่ สะท้อนให้เห็นถึงอิทธิพลของระบอบอำนาจของ ปิตาธิปไตย เนื่องจากนักสตรีนิยมมีแนวโน้มที่จะกีดกันผู้หญิงอีกหลายกลุ่มที่มีประสบการณ์ต่างออกไปหรือมองความเป็นผู้หญิงที่ต่างไปจากการสร้าง การผลิตความรู้และการต่อสู้ของสตรีนิยม ซึ่งผู้หญิงเหล่านี้รู้สึกว่าคุณไม่สามารถรับหรือเป็นพวกเดียวกับสตรีนิยมที่ไม่ได้รวมเอาความเข้าใจและประสบการณ์ของผู้หญิงเหล่านี้ไว้ได้ ดังนั้น การยึดเอาประสบการณ์ของคนกลุ่มเดียวแล้วเหมารวมว่าเป็นลักษณะหรือเป็นเรื่องราวร่วมกัน ของคนที่มีเพศสภาพหญิงทั้งหมดมีลักษณะและวิธีคิดและการใช้อำนาจในลักษณะที่ ไม่ต่างไปจากการกีดกันผู้หญิงของระบบปิตาธิปไตย (ชลิดาภรณ์ ส่งสัมพันธ์, 2546, น. 10)

การนำแนวคิดเพศสภาพ (Gender) เข้ามาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ในครั้งนี้ เป็นการหยิบยกแง่มุมในเรื่องของทวิลักษณ์ชั่วคราวข้าม (Binary Opposition) รวมถึงการแบ่งพื้นที่สาธารณะและพื้นที่ส่วนตัวเข้ามาทำการศึกษาว่าเพศสภาพเข้าไปทำหน้าที่ในพื้นที่ตลาดแรงงาน

ซึ่งเป็นโครงสร้างทางอำนาจที่ผู้ชายเป็นใหญ่ภายใต้บริบท ช้างเท้าหน้า และหัวหน้าครอบครัว ในฐานะทางหน้าทีการทำงานอย่างไร นอกจากนี้ การศึกษาในส่วนของพื้นที่สาธารณะพื้นที่ส่วนตัวในครั้งนี้ ก็เพื่อศึกษาว่าเมื่อผู้หญิงถูกรวมเข้าไปอยู่ในพื้นที่ของตลาดแรงงาน มีอาชีพรองรับ พัฒนาเกิดเป็นผู้มีส่วนร่วมในพื้นที่บทบาทสาธารณะนั้น เหตุใดประเด็นดังกล่าวจึงยังส่งผลกระทบต่อตัวตนผู้หญิงอยู่ดี เริ่มจากอะไร และแตกต่างกันอย่างไร

ดังนั้น การที่ผู้หญิงและผู้ชายจะมีสถานภาพที่เท่าเทียมกันในสังคมจะต้องมีเงื่อนไขทางสังคมที่เอื้อต่อการมี และ ใช้สิทธิของความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมกัน รวมทั้งเอื้อต่อการมีส่วนร่วมที่จะสร้างประโยชน์ทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างไม่แตกต่างกัน อนึ่ง ความเสมอภาคมิได้หมายถึงการที่ผู้หญิงและผู้ชายจะต้องเหมือนกัน ซึ่งเป็นที่ทราบดีว่าผู้หญิงและผู้ชายมีความแตกต่างกันทั้งในสรีระและวิถีชีวิต อย่างไรก็ตาม ประเด็นสำคัญมิได้อยู่ตรงความแตกต่าง แต่อยู่ตรงที่ว่าความแตกต่างนั้นย่อมไม่สร้างผลกระทบในเชิงลบต่อวิถีชีวิตของผู้หญิงและผู้ชาย ไม่ก่อให้เกิดการเลือกปฏิบัติและย่อมต้องมีส่วนร่วมที่จะเอื้อต่อการ แบ่งสรร บันส่วน “อำนาจ” อย่างเป็นธรรมระหว่างผู้หญิงและผู้ชาย (Gender Equity)

แนวคิดเรื่องภาพตัวแทน และ อุดมคติ (Representation and Ideology)

นักสังคมวิทยาด้านสื่อ คือ สจวร์ต ฮอลล์ (Hall, 1997) กล่าวว่า กระบวนการสร้างภาพความหมาย และ กระบวนการสร้างภาพตัวแทน ถือว่า เป็นผลผลิตของการประกอบสร้าง (Constructed) ทางสังคมและวัฒนธรรม เพื่อให้ความหมายสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยผ่านอุดมการณ์ ภาษาและ บริบทอื่น ๆ เพศสภาพ ชาติพันธุ์ หรือชนชั้น

สจวร์ต ฮอลล์ ได้นิยามเทคนิคการสร้างภาพเหมารวมว่า หมายถึง การเลือกดึงเอาคุณสมบัติ บางสิ่งบางอย่างของบุคคลที่เด่นชัด มีชีวิต ชีว เข้าใจง่าย เป็นที่รับรู้ทั่วไปและลดทอนอัตลักษณ์ของบุคคลลงไปเป็นคุณสมบัติไม่กี่อย่างเท่านั้น (Hall, 1997, p. 258, อ้างถึงใน อภิญา เพ็ญสุกุล, 2543, น. 80) วิธีลดทอนอัตลักษณ์ทำได้โดย ทำให้คุณสมบัติเหล่านั้นสุดขั้วเกินจริง หรือสร้างอัตลักษณ์ขั้วตรงข้าม (Binary Opposition) ซึ่งความคุ้นเคยนี้เราสามารถเห็นได้ชัดไม่ว่าจะด้วยการมองผ่านตัวละครในสังคมบ้านเรา หรือแม้แต่สังคมของการทำงาน ดังตัวอย่างเรื่อง วิมานมะพร้าว ที่นางเอกจบวิศวะ และเป็นวิศวกรในโรงงานแห่งหนึ่ง ซึ่งในเรื่อง บุคคลรอบข้างต่างแสดงความประหลาดใจที่เธอสามารถมาอยู่ในตำแหน่งนี้ได้ ในขณะที่แม่ของเธอเองยังตอกย้ำภาพของการเป็นลูกผู้หญิงอย่างเธอว่า “. . . ทำไปได้นะเรางานผู้ชายอย่างนั้น แล้วจะ

ไหวเหรอ...” ซึ่งในช่วงต้น ๆ ของละครก็ต้องเจอกับอุปสรรค เรื่องการที่ลูกน้องไม่อ่อนน้อม คล้อยตาม ตามคำสั่งเธอ เป็นต้น เพราะการที่สังคมให้ค่าความอ่อนหวานอ่อนโยนให้ติดกับความเป็นผู้หญิง คำนิยามของงานผู้หญิง และงานผู้ชายจึงเกิดขึ้นในสังคม ซึ่งคงไม่พ้น อาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานในบ้านเป็นหลักนั่นเอง ช่างทำผม ช่างเสริมสวย ช่างเสื้อ ตลอดจนถึงงานในสำนักงาน อย่างแม่บ้าน เลขานุการ และธุรการทั่วไป ซึ่งเป็นคำตอบตายตัวในยุคตลาดแรงงานแรก ๆ เป็นต้น เหล่านี้มันไม่ได้คำนึงถึงความถูกต้อง หรือความเป็นจริงทางประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรม ที่ผู้หญิงเราถูกฝึกให้เกิดความชำนาญในเรื่องดังกล่าว ก็เพื่อให้สอดคล้องกับการดำรงชีวิตไปกับการอยู่ร่วมครองเรือนกับผู้ชายเท่านั้น แต่เมื่อสังคมเปลี่ยน คนก็เปลี่ยนตามกาลเวลา กล่าวคือ เพราะสังคมมุ่งเน้นสถาบันครอบครัวเป็นหลัก ระบบข้างทำหน้าที่จึงยังพอเข้าใจและรับได้ แต่ด้วยยุคสมัยที่สังคมรับรู้สื่อมากขึ้น สามารถเลือกวิถีชีวิตตัวเองได้อย่างอิสระมากขึ้น การครองโสดในสังคมจึงพบเห็นได้ทั่วไป หรือแม้แต่การที่ผู้หญิงเราต้องการมีชื่อเสียงด้วยความสามารถของตนในสังคมที่อาศัยอยู่ก็เริ่มกระจายเป็นวงกว้าง แต่การที่สังคมไม่เปิดกว้างต่อโอกาสนั้น และยังคงเกาะติดกับมายาคติเดิม ๆ กีดกันทางเพศอย่างไม่รู้ตัวแบบเดิม ๆ โอกาสก้าวไปข้างหน้าของผู้หญิงก็ดูจะลดเลือน เพราะหน้าที่การงานไม่เปิดกว้างเนื่องจาก งานผู้หญิง-งานผู้ชาย คำคอบอยู่ ก้าวไปไม่ได้ (มันหยาบมาอาชีพ หรือ สถานภาพกัน ยอมรับได้ยาก) และเมื่อค่าของงานผู้หญิงไม่เท่าของผู้ชาย รายได้รายรับก็พียงตัวเองได้ไม่เทียบเท่า การเลือกปฏิบัติก็ยังมิให้เห็นอยู่อย่างดาษดื่น การดำรงอยู่ในสังคมก็ย่อมต้องมีปัญหาตามมาอยู่แล้ว เหล่านี้ล้วนเป็นเพราะการสร้างภาพตัวแทนผ่านจินตนาการ (Imagination) มากกว่าการคำนึงถึงความถูกต้องหรือความเป็นจริง

ความเห็นของฮอลล์ ได้รับการต่อยอดจากนักคิดนักวิชาการหลายคน ซึ่งแม้จะมาจากหลายสำนักคิด แต่วาทะแห่งความคิดดั้งเดิมก็มาจากต้นตอเดียวกัน แต่ได้ขยายออกไปหลายสำนักคิดต่าง ๆ เช่น เจมส์ ลัลล์ (Lull, 1995, p. 31, อ้างถึงใน อภิญา เพ็ญฟูสกุล, 2543, น. 81) เสริมสิ่งที่ ฮอลล์ นำเสนอ สะท้อนถึงศักยภาพของสื่อในการเป็น “ตัวแทนทางอุดมการณ์” ที่ได้ผล ลัลล์ ชี้ด้วยว่า ฮอลล์ มองว่าการครอบงำเป็นเรื่องของผู้มีอำนาจเหนือกว่า (Dominance) กับผู้ที่มีอำนาจน้อยกว่า (Subordination) ในส่วนของโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงอำนาจ ฮอลล์ ให้ข้อสังเกตว่า จริง ๆ แล้วสื่อพยายามที่จะรักษาผลประโยชน์ของตัวเองให้ดีที่สุด เหตุนี้สื่อจะไม่นำเสนออะไรที่บั่นทอนอำนาจในระบอบชายเป็นใหญ่ตรงกันข้าม กลับพยายามรักษาไว้ซึ่งอำนาจไว้ตลอดกาล

แนวคิดเรื่องภาพเสนอ Representation (Singha, 1988, อ้างถึงใน กุลวดี พรหมมินทร์, 2549, น. 17) กล่าวว่า สิ่งใดก็ตามสามารถเป็นภาพเสนอได้หากภาพเสนอนั้นทำหน้าที่เป็นตัวแทน และมีเจตนาที่จะนำเสนอ มองว่าภาพเสนอ มีค่าเทียบเท่ากับ สัญลักษณ์ ประกอบด้วย ตัวหมายและตัวหมายถึง จึงจะสามารถประกอบสร้างความหมายได้ คุณค่ากับการเสนอใด ๆ สัญลักษณ์ที่ยังปรากฏ

ในภาพเสนอนั้น จะต้องไม่มีแค่ความตั้งใจที่จะนำเสนอบางสิ่ง แต่ต้องมีความตั้งใจที่จะให้เกิดความรับรู้และจดจำในระดับแรก และมีความตั้งใจอย่างเฉพาะเจาะจงวิธีที่จะนำเสนอในระดับที่สองเช่นกัน ความตั้งใจที่แฝงอยู่ภายใต้ภาพเสนอจึงมี 2 ระดับ คือ ต้องมีเจตนาของผู้ส่งสารหรือผู้ผลิต และ ต้องมีความหมาย เพื่อต่อยอดอำนาจในระบบความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่ไม่เท่าเทียมกัน มายาคติหรือรูปแบบของผู้หญิงในมโนคติของสังคมกลับเป็นการเพิ่มภาระให้ผู้หญิงตามมาด้วยอย่างไม่มีทางเลือก เพราะเราได้ถูกจำกัดสิทธิและหน้าที่รวมถึงความรับผิดชอบที่สังคมหยิบยื่นให้ เป็นที่เรียบร้อยแล้วนั่นเอง ในขณะที่ผู้ชายที่ยังคงมีอำนาจอยู่ในระบบชายเป็นใหญ่เช่นเดิม ซึ่งสอดคล้องกับ บุญยงค์ เกศเทศ (2532) ที่ได้กล่าวอ้างถึงประวัติความเป็นมาของผู้หญิงตั้งแต่สมัยก่อน ที่สะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์และมุมมองค่าทางสังคมไทยที่คาดหวังไว้ ซึ่งทั้งหมดเหล่านั้น ได้มีผลกระทบต่อดัชนีความเป็นผู้หญิงในสังคมปัจจุบัน เนื่องจากมุมมองภาพลักษณ์ค่าทางสังคมที่ได้เคยเกิดขึ้นมาก่อนนั่นเอง

แนวคิดเรื่องพื้นที่ส่วนตัว และ พื้นที่สาธารณะ

(Private and Public Sphere)

การแบ่งคู่ขั้วตรงข้ามระหว่างอาณาบริเวณส่วนตัว และอาณาบริเวณสาธารณะซึ่งมีพื้นฐานจากการแบ่งงานตามเพศ (Sexual Division of Labour) เนื่องมาจากสรีระตามธรรมชาติของผู้หญิงซึ่งต้องเป็นฝ่ายตั้งครรภ์และคลอดบุตร ดังนั้น จึงได้เกิดการแบ่งงานกันทำระหว่างผู้หญิงและผู้ชายขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับสรีระของแต่ละเพศถือเป็นวิถีคิดที่เต็มไปด้วยอคติเรื่องเพศ การแสดงอำนาจ และการควบคุมเพื่อธำรงรักษาระบบอุปถัมภ์ไทย และโครงสร้างอำนาจที่ยอมรับเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างเพศไว้นั้น ฉะนั้น ที่ทาง ที่เหมาะสมของผู้หญิง คือ พื้นที่ในบ้าน ส่วนพื้นที่ “นอกบ้าน” เป็นหน้าที่ของผู้ชาย โดยที่แนวคิดที่กีดกันผู้หญิงออกจากพื้นที่ทางการเมืองนั้น ผังรากลึกอยู่ในความคิดเรื่องพื้นที่-ปริมาตรสาธารณะ โดยสังเกตจากรากศัพท์ของคำว่า “public” ซึ่งมีที่มาจากรากศัพท์ว่า “pubes” แปลว่า “ผู้ชายที่เป็นผู้ใหญ่” และในสังคมกรีกโบราณ มีแต่ผู้ที่มีสิทธิ์เท่านั้นที่จะสามารถพูดจาในที่สาธารณะได้

การต่อสู้เรื่อง “ปริมาตรสาธารณะ” ก่อตัวมาจากทฤษฎีของเจอเก้น ฮาเบอมาส (Jurgen Habermas) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องต้นกำเนิดของการแบ่งแยกปริมาตรของพื้นที่ส่วนตัว และพื้นที่สาธารณะ ซึ่งมีต้นกำเนิดมาตั้งแต่ศตวรรษที่ 17-18 ที่ในช่วงระยะเวลาดังกล่าวนี้ ปริมาตรนี้เริ่มแยกตัวออกมาเป็นอิสระแล้วเริ่มสร้างวาทกรรมแบบใหม่ที่ก่อให้เกิดความเชื่อว่า

“ภายในปริณทลสาธารณะ ทุกคนมีความเท่าเทียมกันอย่างแท้จริง” และในขณะที่ขีดเส้นกัน ปริณทลสาธารณะเอาไว้ นั่น ชนชั้นกรรมพีชายที่ เป็นผู้สร้างรอยแยกใหม่ขึ้นมา นี้ ก็ได้บอกต่อไปว่า “แล้วใครบ้างเล่าที่มีโอกาสก้าวเข้าสู่เส้นชัยของปริณทลดังกล่าว” (ซึ่งในความเป็นจริง ก็มีเพียงแต่ชนชั้นกรรมพีและขุนนางบางคนเท่านั้น) ดังนั้น หน้าที่ประการแรกของปริณทลสาธารณะที่เกิดขึ้นมานั้น จึงทำหน้าที่ปิดกั้นความไม่เสมอภาคทาง ชนชั้นและทางเพศเอาไว้ อย่าง แฝงเร้น

อย่างไรก็ตาม เมื่อขบวนการสิทธิสตรีจำเป็นต้องต่อสู้ภายในสถาบันของรัฐและ สังคมนั้น เราจึงจำเป็นต้องตระหนักถึงขีดจำกัดของฝ่ายต่อต้านและพลังอำนาจของโครงสร้าง สังคมปัจจุบัน ตัวอย่างประการหนึ่งก็คือ สังคมทุนนิยมยุคหลังนี้มีพลังอำนาจอย่างมหาศาลใน การดูดซับพลังของฝ่ายค้านหรือพลังของฝ่ายต่อต้านเข้าไปอยู่ในระบบ ตัวอย่างที่ถกเถียงกันก็เช่น เมื่อเพลงเพื่อชีวิตสามารถขายได้นับเป็นล้าน ๆ แผ่น แต่ก็มีข้อที่น่าสงสัยว่าคนฟังเพลงเหล่านั้นได้ เกิดจิตสำนึกทางการเมืองมากน้อยเพียงใด หรือการโหมประโคมปลุกจิตสำนึกเรื่องการรักษา สิ่งแวดล้อมในสภาพความเป็นจริงที่มีได้ลดน้อยถอยลงเลย ในกรณีของขบวนการสิทธิสตรีก็คือ ภาพอันก้าวหน้าและน่าพึงปรารถนาของบรรดาตัวละครหญิงในโทรทัศน์หรือตามนิตยสารต่าง ๆ ที่ เพิ่มปริมาณและคุณภาพมากขึ้นทุกที พร้อม ๆ กับ จำนวนตัวเลขโสเภณี ตัวเลขของภรรยาที่ถูก ทุบตี และจำนวนผู้หญิงที่ถูกข่มขืนที่เพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัวในโลกแห่งความเป็นจริง ทั้งหมดนี้คือ พลังอำนาจอันมหาศาลของระบบทุนนิยมยุคหลังที่ขบวนการสิทธิสตรีจะต้องฝ่าข้ามไปได้ ข้อ เตือนใจอีกประการหนึ่งสำหรับขบวนการสิทธิสตรีที่จะก้าวเข้ามาต่อสู้ในมิติสาธารณะก็คือในการ วิเคราะห์มิติวัฒนธรรมของสังคมปัจจุบันนั้น เราต้องเข้าใจความเป็นจริงของลักษณะ “อุตสาหกรรม สร้างวัฒนธรรม” (Culture Industry) ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในตอนต้น หากเรามีความปรารถนา เพียงแต่จะสร้างตัวบททดลองสำหรับอ่านเขียน เล่นละครและดูกันอยู่เพียงในกลุ่มผู้หญิงกลุ่ม ก้าวหน้าเล็ก ๆ กลุ่มหนึ่ง สิ่งที่เราจะให้ความสนใจก็คงจะมีเพียงแค่ว่า “จะสร้างสรรค์ตัวบทให้ดีที่สุด ทรงพลังที่สุดได้อย่างไร” แต่หากเรามีความปรารถนาที่จะนำเสนอตัวบท (ผลผลิตทางวัฒนธรรม) ขึ้นนั้นให้ปรากฏแก่สายตาของสาธารณชนวงกว้าง เราก็ไม่อาจจะคิดถึงแต่ขั้นตอนของกระบวนการ ผลิตเท่านั้น ทั้งนี้เพราะ “การที่หนังสือของเราขายไม่ได้ นั่น อาจจะเกี่ยวข้องกับคุณภาพของ หนังสือ หากแต่เป็นเพราะสายส่งของเราไม่ดี” และ “การที่ละครโทรทัศน์ของเราไม่มีคนดูนั้น ก็ไม่ เกี่ยวอะไรกับกระบวนการผลิตละคร หากแต่เป็นเพราะช่วงเวลาออกอากาศของเราไม่ เหมาะสม” เป็นต้น (Habermas, 1989, อ้างถึงใน สุธาริน คุณผล, 2541, น. 183)

ในขณะเดียวกัน แนวคิดสตรีนิยมสายสังคมนิยมซึ่งมีความเชื่อในเรื่องของความเหมือนกันระหว่างผู้หญิงและผู้ชายนั้น ได้วิเคราะห์โครงสร้างสังคมโดยแบ่งออกเป็นโลกส่วนตัวและโลกสาธารณะ และเสนอว่าผู้หญิงจำเป็นที่จะต้องผลักดันให้โลกส่วนตัวเข้าไปอยู่ในโลกสาธารณะ และให้ความสนใจในประเด็นที่ ผู้หญิงถูกเอารัดเอาเปรียบจากการทำงานอย่างไร เช่นเดียวกับ อลิสัน แจ็กเกอร์ (Alison Jagger) นักสตรีนิยมสายสังคมนิยมซึ่งเป็นที่รู้จัก เสนอว่า การที่จะได้มาซึ่งการปลดปล่อยหรือความเป็นอิสระของผู้หญิง จำเป็นที่ผู้หญิงต้องเข้าไปร่วมในการผลิตสาธารณะ ซึ่งงานที่ทำนั้นควรที่จะต้องรวมถึงงานที่มีเกียรติ หรืองานที่อยู่ในระดับผู้บริหาร และไม่ควรมีสิ่งๆ ที่เรียกว่า “งานของผู้หญิง” ในพื้นที่สาธารณะอีกต่อไป นอกจากนี้แล้ว แจ็กเกอร์ ยอมรับว่าสังคมนิยมถือเป็นเงื่อนไขแรกที่สำคัญในการปลดปล่อยผู้หญิง แต่เงื่อนไขนี้เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอต่อการปลดปล่อยผู้หญิงจากการถูกกดขี่ เนื่องจากการดำรงอยู่ของอคติทางเพศ ถึงแม้ว่าการเป็นเจ้าของปัจจัยการผลิตโดยสาธารณะเกิดขึ้นแล้วก็ตาม อย่างไรก็ตาม สำหรับ แจ็กเกอร์นั้น สตรีนิยม สายสังคมนิยมสามารถที่จะถูกมองได้ว่าเป็นส่วนขยายของลัทธิมาร์กซ์ตามแบบฉบับ เพราะแท้ที่จริงแล้วเป็นการใช้แนวคิดที่เหมือนกันในเรื่องเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์เกี่ยวกับอิสรภาพและความเท่าเทียมกัน และเกี่ยวกับบทบาทของรัฐ แต่สตรีนิยมสายสังคมนิยมพยายามที่จะแสดงให้เห็นว่า สภาพการณ์ของผู้หญิงและปริมาณของความสัมพันธ์ส่วนตัวโดยทั่วไป ต้องการการวิเคราะห์อย่างละเอียดมากกว่านี้จากมาร์กซิสต์ และความสัมพันธ์ในปริมาณส่วนตัวระหว่างผู้หญิงและผู้ชายที่ไม่เท่าเทียมกันเชิงอำนาจนี้ จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงและเป็นไปได้ที่จะมีการเปลี่ยนแปลงก่อนการเปลี่ยนแปลงในการเป็น เจ้าของปัจจัยการผลิต (วารุณี ภูริสินสิทธิ์, 2545, น. 116-117)

การศึกษาแนวคิด และวิเคราะห์เชื่อมโยงในการประกอบอาชีพบนพื้นฐานการแบ่งงานตามเพศ จะทำให้เห็นว่า วาทกรรมที่มีอยู่ ค่านิยม และสภาพของสังคมไทย มองผู้หญิงโดยผ่านบทบาทในเรื่องพื้นที่ส่วนตัวและสาธารณะอย่างไร และส่งผลในการเลือกปฏิบัติที่ผู้หญิงได้รับจากสังคมตลาดธุรกิจองค์กร อย่างไร

แนวคิดเรื่องบทบาทหญิงชาย (Gender Role)

ความเป็นหญิงคืออะไร ความเป็นชายคืออะไร สิ่งเหล่านี้คือกระบวนการกล่อมเกลาทางสังคมที่เราทุกคนได้รับการขัดเกลามาตั้งแต่เด็ก ๆ และกระบวนการเหล่านี้มีการตอกย้ำและผลิตซ้ำอยู่ตลอดเวลาว่าสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องธรรมชาติ กล่าวคือผู้หญิงและผู้ชายย่อมมีความแตกต่างกันตามธรรมชาติ นอกจากความแตกต่างทางร่างกาย ยังมีความแตกต่างทางสังคม ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ถูกสร้างมาจากสังคมและวัฒนธรรม และความแตกต่างอันนี้นำมาซึ่งการแบ่งบทบาทการทำงานตามเพศ รวมถึงความไม่เท่าเทียมกันในทางเพศอีกด้วย

ทฤษฎีนี้อธิบายพฤติกรรมทางสังคมที่บุคคลแสดงบทบาทตามที่สังคมกำหนด ทำนองเดียวกันกับการแสดงละครตามบท (Script) "บท" ดังกล่าวก็คือสถานภาพและบรรทัดฐานนั่นเอง อย่างไรก็ตาม ชูตของพฤติกรรม บทบาทและตำแหน่งทางสังคม หรือที่เรียกว่า บทบาท เช่น บทบาทพ่อ หมายถึงชูตของพฤติกรรมที่บุคคลที่ดำรงตำแหน่งนั้นต้องแสดงในครอบครัว พ่อต้องหารายได้สู่ครอบครัว ปลูกฝังลูกการต่าง ๆ ให้เด็ก ๆ ปกป้องคุ้มครองครอบครัวจากสิ่งรบกวนภายนอก ฯลฯ

บุคคลในสังคมมีสถานภาพต่าง ๆ มากมายและถูกคาดหวังจากคนอื่นให้แสดงบทบาทตามสถานภาพที่ดำรงอยู่ ส่วนบรรทัดฐานหรือความคาดหวังของสังคมก็มีหลายระดับ ตั้งแต่การบังคับให้ต้องกระทำหรือห้ามกระทำ จนถึงการคาดหวังว่า ควรกระทำหรือไม่ควรกระทำ นอกจากนี้สังคมคาดหวังให้บุคคลแสดงบทบาทแล้ว ยังมีกลไกสำหรับควบคุมบังคับให้บุคคลยึดถือบรรทัดฐานการลงโทษในวิธีต่าง ๆ การแสดงบทบาทตามสถานภาพหนึ่ง ๆ อาจเกิดความตึงเครียดขึ้นได้ เช่น ผู้หญิงควรมีความรู้ความสามารถในการเป็นผู้ฟังที่ดี เป็นผู้ให้บริการที่ดี และต้องสามารถอดทนอดกลั้นได้เป็นอย่างดี งานบริการจึงควรเป็นงานที่เหมาะสมกับผู้หญิงที่สุด เป็นต้น

อย่างไรก็ดี ในการใช้กฎเกณฑ์ การแสดงบทบาทหนึ่ง ๆ อาจไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของคนอื่นได้ทุกฝ่าย ซึ่งนอกจากสถานภาพและบรรทัดฐาน หรือความคาดหวังของสังคมแล้ว ปัจจัยอีกด้านหนึ่งที่มีส่วนกำหนดบทบาทบุคคล คือ ตัวตน (Identity) หรือการรับรู้ของบุคคล ทั้งนี้ บุคคลแต่ละคนอาจมีการรับรู้หรือความเข้าใจในบทบาทของสถานภาพหนึ่ง ๆ แตกต่างกันไป ดังนั้น บทบาทที่บุคคลแสดงออกจริง (Enacted Role) จึงเป็นผลรวมของบทบาทตามความคาดหวังของสังคม (Prescribed Role) กับบทบาทตามการรับรู้ของตนเอง (Perceived Role) (จำนง อติวัฒน์สิทธิ์ และคณะ, 2545)

แนวคิดสตรีนิยมว่าด้วยเรื่องผู้หญิงกับงานบริการลูกค้า ผ่านสายโทรศัพท์ ในสังคมระบบทุนนิยม

ทฤษฎีสตรีนิยมแนวสังคมนิยม มีสาระสำคัญเกี่ยวกับโครงสร้างเศรษฐกิจทุนนิยม ก่อให้เกิดการแบ่งชนชั้นโดยมีการวิเคราะห์ในเรื่องความสัมพันธ์ของชนชั้น ที่มาจากการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจในระบบทุนนิยมและเน้นให้ชนชั้นล่างต่อสู้เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ความสัมพันธ์ของระบบทุนนิยมนั้นมาจากสังคมชายเป็นใหญ่ (Patriarchy) และมีการกดขี่ผู้หญิงในทุก ๆ เรื่อง โดยมีรากเหง้ามาจากสังคมวัตถุนิยม ที่ให้ความสำคัญแก่ปัจจัยการผลิตในเชิงปริมาณ พร้อมทั้งการกดขี่ผู้หญิง ซึ่งเกิดขึ้นตั้งแต่ยุคสมัยสังคมดั้งเดิมเริ่มมีการแบ่งงานกันทำ ผู้ชายมีหน้าที่สำคัญ เป็นผู้นำในครอบครัว ส่วนผู้หญิงทำหน้าที่ผลิตสมาชิกใหม่ให้แก่สังคม เมื่อผู้ชายมีหน้าที่สำคัญ มีอำนาจและมีสมบัติมาก จึงมีโอกาสกดขี่ผู้หญิง ทำให้สังคมเริ่มมีความไม่เสมอภาคเกิดขึ้นระหว่างเพศ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง ความแตกต่างที่เกิดขึ้น สตรีนิยมแนวสังคมนิยมมีแนวคิด ว่า ความแตกต่างของผู้หญิง ผู้ชาย ถูกกำหนดโดยสภาวะของสังคมที่ทำให้แตกต่าง และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อให้เกิดความเสมอภาคหญิง ชาย คือการเปลี่ยนโครงสร้างทางสังคม เศรษฐกิจ (วันทนีย์ วาสิกะสิน, 2543, น. 48-49)

แนวคิดสตรีนิยมสายสังคมนิยม เกิดจากการเคลื่อนไหวเพื่อสิทธิสตรีในทศวรรษ 1970 หรือระหว่าง พ.ศ. 2513-2522 โดยผสมผสานแนวคิดทุนนิยม เชื้อชาตินิยม และการมีอำนาจครอบงำของผู้ชายเข้าด้วยกัน แนวคิดสตรีนิยมสายสังคมนิยม ช่วยให้เข้าใจมิติทางเศรษฐกิจ การเมือง และการปรับแนวคิดในการมองชีวิตมนุษย์ใหม่ โดยประสานชีวิตส่วนตัวกับชีวิตสาธารณะ เข้าด้วยกัน และเชื่อว่า การให้กำเนิด อบรม เลี้ยงดูบุตร การจัดระเบียบเกี่ยวกับกิจกรรมในครอบครัว นั้นเป็นส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจซึ่งเป็นพื้นฐานของสังคม นักสิทธิสตรีนิยมแนวสังคมนิยมสร้างทฤษฎีขึ้น โดยการนำวิธีการของวัตถุนิยมประวัติศาสตร์มาตรวจสอบการแบ่งงานระหว่างเพศ เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทหญิงชายที่เป็นไปโดยธรรมชาติและบทบาทหญิงชายที่กำหนดโดยสังคม รวมทั้งการให้เหตุผลว่า ความแตกต่างระหว่างเพศเกิดขึ้นและกำหนดโดยสังคมและกฎเกณฑ์ทางสังคมมากกว่าจะเป็นไปโดยธรรมชาติ ทฤษฎีสตรีนิยมแนวสังคมนิยมได้ชี้ให้เห็นถึงงานของผู้หญิงและการเอารัดเอาเปรียบผู้หญิงในระบบเศรษฐกิจ (กรวิภา บุญเชื้อ, 2538, น. 25-27)

สำนักคิดสตรีนิยมสายสังคมนิยม เกิดขึ้นจากความไม่พอใจแนวคิดของสายมาร์กซิสต์ ที่ไม่เห็นถึงความสำคัญของมิติทางเพศ สตรีนิยมสายสังคมนิยมให้ความสำคัญกับ พื้นที่ส่วนตัว ความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างหญิงชาย รวมทั้งหน้าที่การให้กำเนิดบุตรของผู้หญิง และเชื่อใน

ความเหมือนกันระหว่างผู้หญิงและผู้ชาย แบ่งพื้นที่เป็นโลกส่วนตัวและโลกสาธารณะโดยเสนอว่า ผู้หญิงต้องผลักดันให้โลกส่วนตัวเข้าไปอยู่ในโลกสาธารณะและให้ความสนใจประเด็นการทำงานของ ผู้หญิงที่ถูกเอารัดเอาเปรียบในสังคม การที่จะปลดปล่อยหรือให้อิสระแก่ผู้หญิงนั้น ผู้หญิง จำเป็นต้องเข้าไปร่วมในการผลิตสาธารณะ โดยงานที่ทำนั้น ต้องรวมถึงงานที่มีเกียรติอยู่ในระดับ ผู้บริหารและไม่ควรมีสิ่งๆที่เรียกว่า “งานของผู้หญิง” ในพื้นที่สาธารณะอีกต่อไป (วารุณี ภูริสินสิทธิ์, 2545, น. 115-132) นอกจากนี้การที่ผู้หญิงทำงานทั้งสองพื้นที่ คือ พื้นที่ภายในบ้านและพื้นที่ สาธารณะ จะช่วยให้สถานะและบทบาทหน้าที่ของผู้หญิงมีการปรับเปลี่ยนในทางที่ดีขึ้น (Tong, 1989, p. 67, อ้างถึงใน นิติยา จัตรสง่า, 2547, น. 18)

จากแนวคิดข้างต้น จะเห็นได้ว่าความคาดหวังของสังคม หรือแม้แต่สิ่งที่ถูกปลูกฝัง มาแต่ยุคสมัยแรก ๆ นั้น งานบริการ หรืองานที่ต้องการความเอาใจใส่ดูแล ถือเป็นงานที่ถูกผูกติด มากับตัวผู้หญิงมาโดยตลอด และไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้อย่างมีอิสระ ทั้งนี้อาจจะเนื่องจาก ค่านิยมในสังคม ภาพตัวแทน รวมทั้งความเป็นเพศหญิงของเราที่ถูกตอกย้ำจนกลายเป็นรูปแบบที่ ตายตัวในการพูดถึงความเป็นตัวตนของผู้หญิงอย่างที่เราต่างเผชิญกันอยู่

สำหรับผู้ศึกษา งานบริการ ไม่ใช่สิ่งเลวร้ายที่ผู้หญิงต้องรู้สึกกลัว ตรงกันข้ามงานใน ลักษณะนี้ ทุกคนต่างก็คุ้นเคยมาเป็นอย่างดี เพราะในชีวิตจริงของผู้หญิงในสังคมแบบชายเป็นใหญ่ ผู้หญิงมักจะถูกปลูกฝังให้ต้องเกิดมาเพื่อเป็นเพศหญิงโดยสมบูรณ์อยู่แล้ว ให้อยู่ในบ้าน มีหน้าที่ หลักในการให้บริการเพื่อสนับสนุนสมาชิกในครอบครัว กล่าวคือผู้หญิงมีหน้าที่สนับสนุนกิจกรรม ในครัวเรือน เช่น การเลี้ยงดูเด็ก การเตรียมอาหาร เป็นต้น ซึ่งนักสตรีนิยมสายสังคมนิยมอย่าง เดลครอสด้า พูดถึงหน้าที่ของผู้หญิงว่าหน้าที่ของผู้หญิงเป็นงานที่ไม่มีค่าตอบแทน เป็นงานที่ทำ ด้วยความสมัครใจ สะท้อนให้เห็นว่าผู้หญิงถูกหล่อหลอมให้โตมากับงานทางด้านการบริการ ซึ่งสุดแล้วแต่การปลูกฝังนั้นจะหล่อหลอมเราได้มากน้อยแค่ไหนเท่านั้นเอง แต่สิ่งที่พวกเราเหล่านั้น เป็นสิ่งซึ่งน่าวิตกว่านี้หลายเท่าตัว กล่าวคือ การที่สังคมตีตราให้หญิงเราต้องเป็นอย่างนี้ อย่างนั้น ทำให้เกิดการกำหนดกรอบ และกีดกันขึ้นในสังคมโดยไม่รู้ตัว เพราะการที่ภาพลักษณ์ตัวแทนของ เราถูกแทนที่ด้วยความหมายใดความหมายหนึ่งที่ขาดซึ่งอิสระในการพิสูจน์ความเป็นตัวตนที่ แท้จริงของเราแล้วนั้น ย่อมหมายถึงเราได้เจอกับอุปสรรคทางตันของชีวิตในแง่มุมมองหนึ่งแล้ว เพราะ การถูกจำกัดพื้นที่และขีดความสามารถนั้นได้เริ่มก่อตัวขึ้นอย่างวิกฤติแล้ว นั่นเอง ซึ่งในงานวิจัย ขึ้นนี้ ผู้ศึกษามุ่งเน้นในเรื่อง แง่มุมของการเป็นบุคลากรในสังคมทุนนิยมที่ทุกคนต้องมี พื้นที่ยืนหยัด ได้ในเรื่องของการผลิตเพื่อการอยู่รอด นั่นหมายถึง ทุกคนต้องมีรายได้ เพื่อสร้างจุดยืน ในสังคมให้ เกิดการยอมรับ และไม่เป็นการต่อสังคมยุคสมัยปัจจุบันนั่นเอง ทั้งนี้ คำว่าเป็นภรรยาให้สามีเลี้ยง

ไม่สามารถยอมรับได้ในสังคมเมืองยุคปัจจุบันแล้ว นั่นเพราะยุคสมัยได้เปลี่ยนไป ค่านิยมของความเป็นหญิงความเป็นชาย ก็ย่อมต้องเปลี่ยนไปดังเช่นที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นนั่นเอง

อย่างไรก็ดี การที่สังคมเปลี่ยนไป ทุกคนต้องเข้าสู่การเป็นผู้ผลิต ไม่ว่าจะผลิตในแง่ไหนก็ตาม แต่ต้องมีรายได้กลับมา พึ่งพาตัวเองได้ เหล่านี้ล้วนเป็นข้อดีของการช่วยพัฒนาศักยภาพของผู้หญิงเราให้ก้าวออกมาสู่พื้นที่สาธารณะเข้าสู่ตลาดแรงงาน ผู้หญิงได้กลายเป็นอีกหนึ่งกำลังสำคัญในการหาเลี้ยงครอบครัว และในบางครั้งผู้หญิงก็สามารถทัดเทียมกันในแง่ของการเป็นผู้ร่วมต่อรอง เพราะอำนาจของความเป็น ทุนนิยม ผู้ถือครองทรัพย์สิน ย่อมได้เปรียบมากกว่าผู้ไม่สามารถมีทรัพย์สินให้ถือครองได้ นั่นคือ ผู้หญิงเราเริ่มก้าวเข้ามามีบทบาทในสังคมระบบปีตาธิปไตยได้ในระดับหนึ่งแล้ว

แต่การที่ผู้หญิงถูกผูกติดกับงานบริการ ทำให้โอกาสทางหน้าที่การงานของผู้หญิงนั้นถูกปิดกั้นตามไปด้วย จึงอาจได้แค่เพียงสัมผัสผลงานที่สังคมบอกกล่าวว่าเราสามารถทำอะไรได้บ้างแค่นั้น ดังเช่น กรณี ปรากฏการณ์ของงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ หรือที่เรียกกันว่า Call Center นั่นเอง

แนวคิดด้านแรงงานและการจ้างงานอาชีพ รวมถึงการกำหนดค่าจ้างรายได้

มิติของงานและการจ้างงานอาชีพ

นานมาแล้วที่ลักษณะของงานหรืออาชีพเป็นสิ่งที่รับรู้ได้ในมิติที่ต่าง ๆ กัน ยิ่งในปัจจุบันที่งานกลายเป็นสิ่งที่ปฏิบัติเพื่อการดำรงชีพอย่างแท้จริง แล้ว มิติของงานยังมีความซับซ้อนมากขึ้น

มิติด้านเศรษฐกิจถือเป็นพื้นฐานสำคัญอันดับแรกของงานและอาชีพ ทั้งนี้เพราะหน้าที่สำคัญของการทำงานในปัจจุบันคือ การสร้างรายได้เพื่อดำรงชีพ จากพื้นฐานของงานกลายเป็นจุดที่ใช้พิจารณาจ่ายค่าตอบแทนสำหรับผู้ทำงานนั้น นอกจากนั้นคุณลักษณะของงานยังเป็นตัวกำหนดคุณสมบัติของผู้ทำงานในด้านความรู้ความสามารถ ทักษะ เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ หรือแม้แต่ลักษณะทางกายภาพของผู้ปฏิบัติในบางกรณี

แต่ทั้งนี้การพิจารณางานมิได้จำกัดอยู่เฉพาะมุมมองด้านเศรษฐกิจเท่านั้น ทางทฤษฎีและปฏิบัติงานคงมีมิติทางสังคมเช่นกัน งานที่มีลักษณะเดียวกันจะมีส่วนขัดเกลาให้ผู้ปฏิบัติมีรูปแบบการดำเนินชีวิตในทางสังคม วัฒนธรรม ที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งนำไปสู่การรวมหรือจัดกลุ่มทาง

สังคมของผู้ปฏิบัติ งานประเภทต่าง ๆ ในแง่สังคมแล้วงานหรืออาชีพต่าง ๆ ยังสะท้อนสถานภาพที่แตกต่างกันด้วย ลักษณะของงานในด้านต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาบ้างแล้ว และค่าตอบแทนของงานนั้น ๆ ได้กลายเป็นเกณฑ์ที่จำแนกสถานภาพของแต่ละงานอาชีพ ซึ่งที่จริงแล้วก็คือ สถานภาพของบุคคลที่ทำงานนั้น ๆ นั่นเอง

นอกจากนั้น คุณลักษณะของงานยังสะท้อนอำนาจของงานหนึ่ง ๆ ที่จะมีส่วนควบคุมและประสานกับงานอื่น ๆ (หรือหลุดพ้น หรือเป็นอิสระจากการควบคุมของงานอื่น ๆ) ในระดับที่แตกต่างกันไป ในแง่นี้ งานหรืออาชีพต่าง ๆ จึงแทรกมิติทางการเมืองไว้ด้วย

จากมิติของงานข้างต้น ได้กลายเป็นเกณฑ์ในการจำแนกงานในลักษณะต่าง ๆ กันสุดแล้วแต่การจะนำไปใช้ประโยชน์ ซึ่งในการศึกษานี้ ได้ใช้แนวทางการจำแนกงานอาชีพเชิงเศรษฐกิจเป็นหลักในการวิเคราะห์ ดังนี้

การจำแนกเชิงเศรษฐกิจ

1. **จำแนกตามผลตอบแทน** วิธีการหนึ่งที่ใช้ในการจำแนกงานอาชีพ คือ การจัดตามระดับของรายได้หรือผลตอบแทนทางวัตถุ การจำแนกด้วยเกณฑ์นี้เป็นสิ่งที่พบอยู่เสมอในรายงานวิจัยต่าง ๆ อย่างไรก็ตามเกณฑ์การจำแนกอาจแตกต่างกันไป ตารางที่ 2.1 เป็นตัวอย่างหนึ่งของการจัดช่วงชั้นของงานอาชีพตามระดับของผลตอบแทนซึ่งให้ค่าเป็นคะแนน

ตารางที่ 2.1

การจำแนกอาชีพตามผลตอบแทนทางวัตถุ

ระดับช่วงชั้นของอาชีพจำแนกตามผลตอบแทนทางวัตถุ	คะแนนเฉลี่ย
1. อาชีพในภาคบริการเอกชน	1.81
2. นักวิชาการ	2.35
3. คนงานมีฝีมือ	2.4
4. ลูกจ้างสำนักงาน (Non-manual employees)	3.3
5. คนงานไร้ฝีมือ	4.12

ที่มา: Wesolowski and Sarapata, 1961, p. 104, อ้างถึงใน *แนวคิดและปรากฏการณ์ด้านแรงงาน* (น.45), โดย สุรพล ปธานวนิช, 2544, กรุงเทพฯ: มูลนิธิ ฟรีดริค แดแบร์ท.

2. การจำแนกตามลักษณะของงานและทักษะที่ต้องใช้ การยึดทักษะที่ต้องใช้เป็นเกณฑ์ในการจำแนกงาน ทำให้ปรากฏเป็นอาชีพต่าง ๆ มากมาย การแบ่งในลักษณะนี้มีได้มีจุดประสงค์ที่จะจัดลำดับช่วงชั้นของอาชีพต่าง ๆ แต่ให้ความสำคัญกับลักษณะของงานในอาชีพหนึ่ง ๆ อย่างไรก็ตามจากระดับของทักษะที่ต้องใช้สำหรับการประกอบอาชีพนั้น ๆ ทำให้การจำแนกงานในลักษณะนี้จะสะท้อนลำดับช่วงชั้นของงานได้ในระดับหนึ่ง ตัวอย่างของการจำแนกงานหรืออาชีพตามเกณฑ์นี้ ได้แก่ การจัดประเภทของอาชีพตามมาตรฐานระหว่างประเทศขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Standard Classification of Occupations) ซึ่งได้แบ่งกลุ่มอาชีพเป็น 10 กลุ่มใหญ่ และในแต่ละกลุ่มยังมีการแบ่งกลุ่มย่อย ๆ จนในที่สุดกลายเป็นงานประเภทต่าง ๆ ประมาณ 1,500 ประเภทงาน (International Labour Office, 1991, pp. 3-4, อ้างถึงใน สุรพล ปธานวนิช, 2544, น. 45) ซึ่งโครงสร้างหลักของงานอาชีพที่องค์การแรงงานระหว่างประเทศจำแนกไว้เป็นไปดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2

การจำแนกอาชีพตามลักษณะงาน และทักษะที่ต้องใช้
ตามมาตรฐานระหว่างประเทศ

กลุ่มอาชีพหลัก	ระดับของทักษะที่ต้องใช้
1. ผู้บัญญัติกฎหมาย เจ้าหน้าที่อาวุโส ผู้จัดการ	ระดับ 4
2. นักวิชาชีพ	ระดับ 3
3. ช่างเทคนิค และวิชาชีพใกล้เคียง	ระดับ 2
4. เสมียนพนักงาน	ระดับ 2
5. พนักงานบริการประจำร้าน และพนักงานขาย	ระดับ 2
6. คนงานมีฝีมือในภาคเกษตรและประมง	ระดับ 2
7. ช่างฝีมือ	ระดับ 2
8. คนงานในโรงงานประจำเครื่องจักร และประกอบชิ้นส่วน	ระดับ 2
9. อาชีพพื้นฐาน	ระดับ 1
0. ทหาร	-

ที่มา: ดัดทอนจาก International Labour Office, 1990, p. 3, อ้างถึงใน แนวคิดและปรากฏการณ์ด้านแรงงาน (น.46), โดย สุรพล ปธานวนิช, 2544, กรุงเทพฯ: มูลนิธิ ฟรีดริค แอแบร์ท.

เนื่องจากการจำแนกอาชีพลักษณะนี้เป็นมาตรฐานสากล ดังนั้นจึงกลายเป็นวิธีการจำแนกงานอาชีพที่ประเทศต่าง ๆ ใช้ในการนำเสนอข้อมูลการวิเคราะห์งานอาชีพของประเทศส่วนใหญ่ รวมทั้งของประเทศไทย (ศึกษาได้จากรายงานสำรวจการว่างงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติที่จัดพิมพ์เป็นประจำ) อย่างไรก็ตามอาจมีการนำเสนอในรายละเอียดแตกต่างกันไป เช่น การสำรวจบางกรณีอาจใช้คำว่า กรรมกร (Labourer) แทนคำว่า อาชีพพื้นฐาน (elementary occupations) เป็นต้น (Hauser & Featherman, 1977, p. 58, อ้างถึงใน สุรพล ปธานวนิช, 2544, น. 46) หรือในบางกรณีอาจจะมีการจัดกลุ่มอาชีพข้างต้นให้มีรายละเอียดน้อยลง ดังเช่นการรายงานกลุ่มอาชีพบางกรณีที่จำแนกเป็นกลุ่มเสมียนพนักงาน (White Collar) กลุ่มผู้ทำงานในโรงงาน (Blue Collar) พนักงานบริการ (Service) และ ผู้ทำงานภาคเกษตร (Farm) (Ford, 1988, p. 42, อ้างถึงใน สุรพล ปธานวนิช, 2544, น. 46)

งานที่มีคุณค่าและแนวคิดเกี่ยวกับงานในปัจจุบัน

สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งเกี่ยวกับงานอาชีพ คือ คุณค่าของงาน (คนละกรณีกับคุณค่าของงาน ที่ใช้กำหนดค่าจ้าง) ซึ่งในแต่ละยุคสมัยได้มีผู้กล่าวถึงไว้แตกต่างกันไป แนนอนที่สุดที่คุณค่าเบื้องต้นของงาน คือ การช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ซึ่งก็คือการสร้างรายได้ที่ใช้ดำรงชีวิตของผู้นั้นและครอบครัว อย่างไรก็ตาม การแสวงหาคำตอบเกี่ยวกับคุณค่าของงานมีความลึกซึ้งมากกว่านั้น เพราะมุ่งที่จะเชื่อมโยงงานเข้ากับคุณค่าของมนุษย์ที่ทำงานนั้น ๆ

1. แนวคิดของมาร์กซ์ สำหรับมาร์กซ์แล้ว งานที่มีคุณค่า คือ งานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติสามารถแสดงธรรมชาติของผู้นั้นให้ปรากฏได้โดยเสรี การทำงานในลักษณะนี้มีใช่เป็นไปเพื่อเงินตรา แต่เพื่อประสงค์จะให้งานที่สร้างขึ้นได้เปิดโอกาสให้แสดงออก หรือสะท้อนธรรมชาติของมนุษย์ (Meda in International Labour Review, อ้างถึงใน สุรพล ปธานวนิช, 2544, น. 49) ภายใต้ข้อความสั้น ๆ นี้แสดงถึงองค์ประกอบของงานที่มีคุณค่าไว้ดังนี้

- เป็นงานที่ตอบสนองความต้องการของตนเอง ไม่เป็นไปเพื่อความต้องการของเงินตรา
- ผู้ปฏิบัติมีอิสระเสรี หรืออำนาจในการแสดงออกซึ่งความสามารถตามธรรมชาติของตนให้ปรากฏได้อย่างแท้จริง และสัมพันธ์กับธรรมชาติของบุคคลอื่น ๆ

- ในสภาพเช่นว่านี้ งานจึงไม่อาจจะถือเป็น ภารกิจ (ดูคำจำกัดความก่อนหน้านี้) ของผู้ปฏิบัติแต่เป็นความสุขที่จะได้ทำงาน ดังนั้น การทำงานกับการใช้เวลาในการหย่อนใจจึงผสมกลมกลืนกัน

อย่างไรก็ตาม คุณค่าของงานตามความคิดของมาร์กซ์ จะปรากฏได้ก็เมื่ออยู่ในสภาพสังคมที่ใกล้ชิดกันแบบชุมชนขนาดเล็กดั้งเดิมเท่านั้น ภายใต้สังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ คุณค่าของงานในลักษณะดังกล่าวไม่มีทางที่จะปรากฏขึ้นได้ เนื่องจากสภาพการทำงานภายใต้ระบบทุนนิยมมีอุปสรรคมิให้งานปรากฏคุณค่าที่แท้จริงได้ อุปสรรคเหล่านี้ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานมิได้เป็นเจ้าของปัจจัยการผลิตจึงขาดอำนาจในการควบคุมหรือแสดงออกอย่างเสรี ระบบการทำงานแบบแยกงานเป็นส่วนย่อย ๆ และการทำงานภายใต้เครื่องจักรกลทำให้ การทำงานไม่ใช่การสร้างสรรคจากธรรมชาติของมนุษย์ แต่กลายเป็นการผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น นอกจากนั้นการทำงานสมัยใหม่เน้นไปทีไรยาได้จนทำให้สูญเสียคุณค่าภายในของงานและผู้ทำงาน

ภายใต้แนวคิดมาร์กซ์ ปรากฏคำคำหนึ่งซึ่งคุ้นเคยกันคือ ความแปลกแยก (Alienation) ซึ่งหมายถึงการที่มนุษย์ต้องแปลกแยกอันเนื่องมาจากการสูญเสีย หรือขาดความสามารถในการควบคุม ซึ่งเป็นผลจาก การศิโรราบกับบุคคล หรือระบบภายนอกเพื่อเอาวัดเอาเปรียบ กดขี่ และฉ้อฉล ความแปลกแยกดังกล่าวปรากฏได้ในหลายรูปแบบ อาทิ (Salaman, 1974, pp. 2-4, อ้างถึงใน สุรพล ปธานวนิช, 2544, น. 49)

- ความเหินห่างจากผลผลิตของงานที่ทำ เนื่องจากขาดความสัมพันธ์กับความต้องการและความสร้างสรรค์ แต่ตกอยู่ภายใต้การควบคุมจากระบบภายนอก และเป็นการผลิตเพื่อบุคคลอื่นภายใต้ระบบเศรษฐกิจที่เอาวัดเอาเปรียบและกดขี่

- ความแปลกแยกจากแรงงานของตนเอง ทั้งนี้เพราะขาดอิสรภาพในการใช้แรงงาน เพื่อตอบสนองความต้องการภายใน แต่เป็นไปเพราะถูกบังคับจากภายนอก

- ความแปลกแยกจากบุคคลอื่น เนื่องจากการทำงานที่แปลกแยกทำให้มนุษย์เหินแก่ตัว คำนี้ถึงแต่ผลประโยชน์ของตนเอง จึงทำให้เหินห่างจากบุคคลอื่น ๆ และเป็นการทำงานภายใต้บรรยากาศของความแก่งแย่ง ขาดมิตรภาพ

- ความแปลกแยกจากการพัฒนาศักยภาพตามธรรมชาติของตนเอง และขาดวิสัยทัศน์ หรือที่เรียกว่า การทำลายความเป็นมนุษย์ (Dehumanization) อันประกอบด้วย การสูญเสียคุณลักษณะ 3 ประการของมนุษย์ คือ ความเป็นตัวตนของมนุษย์ (individuality) ความสัมพันธ์ทางสังคม (social relationships) และความอุดมด้วยวิจารณญาณที่อ่อนไหว (cultivated sensibility)

แนวคิดของมาร์กซ์มีอิทธิพลต่อนักคิดเป็นจำนวนมาก แม้ว่าจะมีความพยายามที่จะใช้หลักของมาร์กซ์ในการออกแบบงานที่เหมาะสม อาทิ แนวคิดเกี่ยวกับอาชีพชุมชน (occupational community) แต่งานตามอุดมคติของมาร์กซ์จะเป็นจริงเฉพาะในโลกของการทดลอง หรือไม่ก็ในชุมชนเล็ก ๆ ที่อยู่ภายใต้การควบคุมเท่านั้น

2. แนวคิดของเวเบอร์ สำหรับเวเบอร์แล้ว งาน หรือ การทำงาน ที่ดีต้องประกอบด้วย 2 ส่วนคือ (Salaman, 1974, pp. 10-11, อ้างถึงใน สุรพล ปธานวนิช, 2544, น. 50)

2.1 ประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึง ความคุ้มค่าของต้นทุนการผลิต หรือความเหมาะสมของวิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งส่วนหนึ่งจะเกิดขึ้นได้หากลูกจ้าง (เนื่องจากแนวคิดของ เวเบอร์ เน้นที่ระบบราชการ (bureaucracy) จึงเกี่ยวข้องกับลูกจ้างมากกว่าผู้ใช้แรงงาน) ถูกแยกออกจากการเป็นเจ้าของปัจจัยการผลิต ทำนองเดียวกับกรณีของผู้ใช้แรงงาน

2.2 ความเป็นเหตุเป็นผล (rationality) องค์ประกอบส่วนนี้มีความสัมพันธ์และเป็นตัวประเมินประสิทธิภาพ ความเป็นเหตุเป็นผลประกอบด้วย ความรับผิดชอบ (accountability) ความสามารถในการวัด (calculability) ความสามารถในการคาดคะเน (predictability) ความสม่ำเสมอ (reliability) ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีอยู่พร้อมในระบบราชการที่การทำงานไม่ยึดติดกับบุคคล และอารมณ์ความรู้สึก และเป็นการทำงานที่อาศัยความรู้ ความเชี่ยวชาญ เทคนิควิธีการ และระเบียบขั้นต้น

โดยสรุปงานที่มีคุณค่าตามความคิดของ เวเบอร์ คือ งานที่มีประสิทธิภาพและ เป็นเหตุเป็นผล ซึ่งจะพบได้ในองค์กรที่ใช้ระบบราชการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับงานในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับงานของมาร์กซ์ และเวเบอร์ แม้จะค่อนข้างอุดมคติ แต่ก็มีหลายประเด็นที่สอดคล้อง กับความคิดในสมัยต่อมา เกี่ยวกับงานที่มีคุณค่า หรือน่าพึงพอใจ นักคิดในสมัยต่อมา อาทิ เฮอส์เบอร์จ ยังคงกำหนด องค์ประกอบของงานที่น่าพึงพอใจที่สะท้อนแนวคิดของมาร์กซ์ และเวเบอร์บางประการ อย่างไรก็ตาม ภายใต้การประกอบการในระบบทุนแล้ว ยากที่คุณค่าของงานตามแนวคิดของมาร์กซ์จะบังเกิดขึ้นได้ เนื่องจากต้องทำงานภายใต้การควบคุมและแก่งแย่งดังได้กล่าวมาแล้ว

สิ่งที่มักจะปรากฏในเรื่องงานที่น่าพึงพอใจในปัจจุบัน อาทิ ค่าตอบแทน การควบคุม ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน งานที่ทำหาย ความรับผิดชอบ การยอมรับโอกาสความก้าวหน้า ฯลฯ (Greenberg & Baron, 1995, p. 174, อ้างถึงใน สุรพล ปธานวนิช, 2544, น. 50) จะมีบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับหลักความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเป็นอิสระจากการควบคุม ฯลฯ ซึ่งมีนัยที่สะท้อนความคิดของมาร์กซ์และเวเบอร์ แต่ทั้งนี้ความหมายของประเด็นเหล่านี้มีความ

ลึกซึ้งน้อยกว่าที่มาร์กซ์และเวเบอร์คิดไว้ อาทิ ความสามารถในการควบคุมการทำงานด้วยตนเอง ตามแนวคิดสมัยใหม่ อย่างไรก็ตามก็คงจะไม่ใช้ความมีอิสระที่จะสร้างสรรค์งานและแสดงออกซึ่งธรรมชาติของมนุษย์ ในทำนองเดียวกันความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นตามแนวคิดของมาร์กซ์ ย่อมลึกซึ้งกว่าประเด็นที่กำหนดไว้เป็นหนึ่งในความพึงพอใจในงานในปัจจุบัน

ความเป็นจริงเกี่ยวกับคุณค่าของงานบริการและผลตอบแทนรายได้ (ค่าจ้าง)

สำหรับลูกจ้างหรือผู้ใช้แรงงานแล้ว ค่าจ้างถือเป็นสิ่งจำเป็นเบื้องต้นที่ต้องการ ทั้งนี้ เพราะในสังคมปัจจุบันโดยเฉพาะสังคมเมืองหรือสังคมอุตสาหกรรม การดำรงชีพจำเป็นต้องพึ่งพา การซื้อสินค้าและบริการเป็นส่วนใหญ่ ความจำเป็นในลักษณะนี้ แตกต่างจากสภาพสังคมในอดีต หรือสังคมเกษตรกรรมที่ประชาชนสามารถเลี้ยงชีพได้โดยการผลิตด้วยแรงงานในครอบครัว

ตามปกติแล้ว สิ่งที่คนงานหรือลูกจ้างได้รับเมื่อก้าวเข้าสู่หน่วยงานหนึ่ง ๆ คือ “ค่าตอบแทน (Compensation)” ค่าตอบแทนดังกล่าว เป็นผลรวมระหว่าง ค่าจ้าง และสวัสดิการ ซึ่งสิ่งที่จะช่วยให้เข้าใจถึงเบื้องหลังของความสัมพันธ์ระหว่างค่าจ้างและสวัสดิการได้ดีโดยไม่ต้อง กล่าวถึงความหมาย หรือคำจำกัดความของค่าทั้งสอง ก็คือ การได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ หรือ จุดมุ่งหมายของการจ่ายค่าตอบแทนทั้งสองประเภท ตามปกติแล้วหน่วยงานทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นทั้งในภาครัฐ หรือเอกชน หรือแม้แต่องค์กรการกุศลจะมีวัตถุประสงค์ในการจ่ายค่าตอบแทน ใน 2 ลักษณะ คือ วัตถุประสงค์ในเชิงเศรษฐกิจ และวัตถุประสงค์ในเชิงสังคม วัตถุประสงค์ในส่วนแรกนั้นเกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างผลผลิตขององค์กรเป็นสำคัญ หรือสามารถกล่าวให้ชัดเจนยิ่งขึ้นคือเป็นวัตถุประสงค์เกี่ยวกับงาน หรือ ผลผลิตภาพ เท่านั้น ส่วนวัตถุประสงค์ในเชิงสังคมนั้น จะเกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือเกื้อกูล หรือเป็นความรับผิดชอบขององค์กรที่จะต้องสร้างเสริมชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของคนงาน (และรวมถึงครอบครัวหากเป็นไปได้) อย่างไรก็ตาม การให้ความสำคัญกับ วัตถุประสงค์ทั้ง 2 นี้ จะแตกต่างกันไป โดยในภาคธุรกิจเอกชนนั้น การแข่งขันเพื่อผลกำไรทำให้ วัตถุประสงค์เชิงเศรษฐกิจมีบทบาทเด่นเหนือวัตถุประสงค์ในเชิงสังคม

กล่าวโดยสรุป ค่าจ้างเป็นค่าตอบแทนการทำงานที่แท้จริง หรือ เป็นค่าตอบแทน ที่มีจุดมุ่งหมายในทางเศรษฐกิจ หรือ เพื่อการสร้างผลผลิตขององค์กรเป็นสำคัญ ขณะที่สวัสดิการเป็นค่าตอบแทนเชิงสังคมที่มุ่งหมายจะเกื้อกูลผู้ทำงาน (และครอบครัว) ค่าตอบแทนการทำงานที่แท้จริง จึงหมายความว่า ผู้ที่จะได้รับค่าจ้างนั้น จำกัดเฉพาะผู้ที่ทำงานหรือสร้างผลผลิตภาพให้กับ

องค์กรเท่านั้น โดยค่าตอบแทนที่ได้ มีความสัมพันธ์กับคุณค่าของงานซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดค่าจ้างที่เกิดขึ้น

จากสัดส่วนผลตอบแทนวัตถุ หรือค่าจ้าง ของระดับกลุ่มงานภาคบริการเอกชน (อ้างอิงจากตารางที่ 2.1) เช่น การศึกษาครั้งนี้ คือ งานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์นั้น หากอ้างอิงจากรูปแบบการจำแนกอาชีพตามลักษณะของงาน โดยเฉพาะรูปแบบงานบริการที่ผู้หญิงเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง (สุรพล ปธานวนิช, 2544) สามารถเปรียบเทียบได้ว่า ด้วยค่านิยมสังคมไทย ที่ให้คุณค่าของงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เพียงแค่หน้าด่านในการรองรับปัญหาและข้อมูล ร้องเรียนจากลูกค้า ซึ่งไม่ใช่ประเด็นในเรื่องภาระที่หนักในเนื้องาน รวมถึง การมองว่ารูปแบบงานบริการที่เกิดขึ้นนั้นเป็นทักษะที่ผู้หญิงใช้ในครัวเรือนอยู่แล้ว ซึ่งทักษะเหล่านั้น ถูกผูกติดกับค่านิยมของงานที่ไม่ก่อให้เกิดผลผลิต (non-productive work) กล่าวคือ ไม่เคยถูกให้คุณค่าในเชิงเศรษฐกิจ ความไม่เท่าเทียมกันในการเลือกปฏิบัติเชิงลบ (Negative Discrimination) นี้ ทำให้ผลตอบแทนวัตถุหรือค่าจ้างพื้นฐาน ถูกยึดถือและนำมาคาดคิดดังกล่าว มาตีความหมาย เกิดเป็นความละเลยเรื่องความสำคัญของค่าจ้างในที่สุด

อย่างไรก็ดี การพยายามตีค่าของงานให้ปรากฏเป็นค่าจ้าง ปรากฏเป็น 2 ลักษณะ คือ คุณค่าของงานนั้น ๆ และ คุณค่าในเชิงเปรียบเทียบกับงานอื่น ฉะนั้น ค่าจ้างที่กำหนด ถือเป็นผลตอบแทนสำหรับคุณค่าของงานอย่างแท้จริง หรืออาจจะเรียกได้ว่าเป็นค่าจ้างพื้นฐานสำหรับงานนั้น ๆ อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติแล้ว งานกับคนเป็นสิ่งที่แยกกันได้ยาก ตัวอย่างที่ชัดเจนที่สุดก็คือ คุณค่าของงานหนึ่ง ๆ ที่ถูกประเมินไว้ และกำหนดเป็นมาตรฐานอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ตามบุคคลที่ปฏิบัติ คนบางคนอาจสามารถทำงานหนึ่ง ๆ ได้มีประสิทธิภาพสูงหรือต่ำกว่าอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งเท่ากับว่า ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในคุณค่าของงานนั้นไปโดยปริยาย ดังเช่นกรณีของคุณอุ้ม ที่มีทักษะทางด้านภาษาญี่ปุ่นที่สามารถประยุกต์และปรับใช้ในงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ได้ เป็นต้น ดังนั้น ค่าจ้างที่จะจ่ายแก่ลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติคนหนึ่งจึงสามารถแตกต่างกันไปได้ตามผลการปฏิบัติ (performance) ของแต่ละบุคคล แม้ค่าจ้างจำนวนนี้จะถือเป็นค่าจ้างหลักก็ตาม การจ่ายค่าจ้างตามความสามารถจะสะท้อนให้เห็นจากการให้ความสำคัญกับประสบการณ์สำหรับงานนั้น ๆ ที่มีมาก่อนได้รับการบรรจุ หรือความเชี่ยวชาญพิเศษ ซึ่งเชื่อว่าจะช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับงานนั้น ๆ ได้

ปัจจัยกำหนดคุณค่าของงาน

โดยทั่วไปแล้ว ค่าจ้างสำหรับงานต่าง ๆ สามารถแตกต่างกันได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับคุณค่าของงานเหล่านั้นดังได้กล่าวมาแล้ว ซึ่งประเด็นที่ต้องพิจารณาต่อไปคือ อะไรเป็นปัจจัยที่ใช้สำหรับการกำหนด หรือประเมินคุณค่าของงาน โดยหลักการแล้ว จะพิจารณาว่าการปฏิบัติงานนั้นต้องใช้ แรงกายแรงใจ และแรงสมองเพียงใด ในอีกด้านหนึ่งจะคำนึงว่างานนั้น ๆ มีส่วนก่อให้เกิดคุณประโยชน์ต่อหน่วยงานนั้น ๆ เพียงใด ซึ่งจากหลักการข้างต้น หน่วยงานหรือสถานประกอบการจะนำไปกำหนดเป็นองค์ประกอบย่อย ๆ และให้ความสำคัญในระดับที่แตกต่างกันไปตามคุณลักษณะ และนโยบายของหน่วยงานนั้น ๆ อย่างไรก็ตามปัจจัยดังกล่าวสามารถจัดกลุ่มได้ ดังนี้

1. ความสำคัญหรือความรับผิดชอบ ในที่นี้หมายความว่ารวมถึง ภาระงาน และความรับผิดชอบทั้งมวลของตำแหน่งงานนั้น ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อผู้ปฏิบัติและหน่วยงาน องค์ประกอบของความรับผิดชอบอาจพิจารณาจาก

- ภาระของงาน ซึ่งได้แก่ปริมาณ หรือความซับซ้อนของงานนั้น ๆ ซึ่งโดยหลักการแล้วปริมาณงานที่มาก และยุ่งยากซับซ้อน ย่อมถือว่าเป็นงานที่มีคุณค่าสูงที่ก่อประโยชน์แก่หน่วยงานและขณะเดียวกัน ก็มีความยากลำบากสำหรับผู้ปฏิบัติ

- ผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน อันหมายถึงว่า งานนั้นมีความสำคัญต่อกระบวนการทำงานมากน้อยเพียงใด โดยอาจพิจารณาว่า หากงานนั้น ๆ บกพร่อง หรือต้องหยุดชะงักลงแล้วจะส่งผลเสียหายต่อกระบวนการทำงานมากน้อยเพียงใด หรือในทางตรงข้ามหากงานนั้นดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ประสิทธิภาพของงานอื่น ๆ หรือกระบวนการทำงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด

- ผลกระทบต่อหน่วยงาน ในประเด็นนี้อาจจะคล้ายคลึงกับผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน แต่ในหลายกรณีอาจแยกพิจารณาจากกันได้ โดยองค์ประกอบนี้จะเกี่ยวข้องกับผลดีหรือผลเสียหายต่อหน่วยงานโดยตรง เช่น งานบัญชี ซึ่งความผิดพลาดจะส่งผลถึงกำไรหรือขาดทุนของหน่วยงานแต่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานในสายงานหลักน้อย

2. สภาพการทำงาน ซึ่งอาจครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ คือ

- ความเสี่ยงภัย โดยงานที่เสี่ยงภัยสูงจะได้รับการประเมินว่ามีคุณค่าสูงกว่า เช่น งานเหมืองแร่ งานรักษาความปลอดภัย

- สภาพแวดล้อม งานบางงานอาจมีความเสี่ยงภัยในระยะสั้นน้อย แต่อยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่เลวและเป็นภัยในระยะยาว อาทิ เสี่ยง กลิ่น ฯลฯ

การกำหนดค่าจ้าง

สำหรับตำแหน่งงานต่างประเภทกัน ธุรกิจสถานประกอบการหรืออุตสาหกรรมที่ต่างกัน อาจจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยแต่ละปัจจัยแตกต่างกันไป สำหรับอาชีพด้านงานบริการ เช่น พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ที่รูปแบบเนื้องานบริการภายใต้องค์ประกอบ การกำหนดค่าจ้าง ประกอบด้วย การกำหนดจำนวนตำแหน่งงานและประเมินคุณค่า การสำรวจข้อมูลของงานและค่าจ้างในตลาดแรงงานหรือ สถานประกอบการ การกำหนดหรือปรับค่าจ้างตามความพร้อม และการปรับปรุงการกำหนดค่าจ้างนั้น

การกำหนดค่าจ้างในลักษณะที่เป็นเหตุเป็นผลที่เกี่ยวข้องของเนื้องานอย่างแท้จริง แต่ในทางปฏิบัติแล้วการจ่ายค่าจ้างในหลายกรณีจะแตกต่างหรือไม่เป็นไปตามเกณฑ์ในบางครั้ง ซึ่งปัจจัยหลักสำคัญที่เข้ามาแทรกซ้อนอิทธิพลของปัจจัยในการกำหนดค่าจ้าง คือ เพศ จะด้วยความเชื่อหรือค่านิยมของสังคมหรือเหตุผลใดก็ตาม ส่งผลให้การจ่ายค่าจ้างโดยเฉลี่ยในภาพรวมของชายมีแนวโน้มมากกว่าหญิง ซึ่งหากเป็นสาเหตุนี้แล้วถือเป็นความลำเอียงที่ค่อนข้างรุนแรง ทั้งนี้เพราะเป็นความลำเอียงที่ชัดเจนและขัดกับหลักความเป็นธรรมของการจ่ายค่าจ้างโดยตรง สาเหตุอีกประการหนึ่งอาจเกิดจากเพศชายมีโอกาสก้าวหน้าในงานมากกว่า ดังนั้นค่าตอบแทนที่ได้ในภาพรวมจึงสูงกว่าของเพศหญิง ความลำเอียงทำนองนี้มีได้ปรากฏเฉพาะในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนาเท่านั้น แม้ในประเทศที่พัฒนาแล้วอย่างเช่น เยอรมันนี้ ความแตกต่างของรายได้ระหว่างเพศคงเป็นปรากฏการณ์ที่ชัดเจน โดยรายได้ต่อเดือนสุทธิของการทำงานเต็มเวลาของเพศหญิงจะมีค่าประมาณร้อยละ 76 ของรายได้เพศชาย (Rudolph, Appelbaum, & Maier, 1994, p. 18, อ้างถึงใน สุรพล ปธานวนิช, 2544, น. 91) ส่วนข้อมูลในประเทศสิงคโปร์คงแสดงผลในทำนองเดียวกันโดยค่ามัธยฐานของรายได้รวมต่อเดือน ของเพศหญิงในทุกระดับการศึกษาจะต่ำกว่าเพศชาย ทั้งนี้ในอดีตความแตกต่างจะน้อยลง สำหรับงานที่ต้องอาศัยคุณสมบัติด้านการศึกษา แต่ในระยะหลังสถานการณ์ความแตกต่างของกลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าระหว่างสองเพศลดน้อยลง (Pyle, 1994, p. 142, อ้างถึงใน สุรพล ปธานวนิช, 2544, น. 91)

ทั้งนี้ คุณลักษณะพิเศษของงาน ในหลายกรณีที่การกำหนดค่าจ้างไม่ได้ คำนึงถึงคุณค่าหรือผลิตภาพของงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยหลักดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้น แต่กลับขึ้นอยู่กับลักษณะพิเศษของตำแหน่งงานนั้น ลักษณะประการแรกคือ ความมั่นคงของตำแหน่งงานนั้น ๆ ปัจจัยนี้มีใช้คุณค่าที่งานนั้นจะสร้างให้เกิดกับองค์กร แต่เป็นโอกาสที่ผู้ทำงานจะว่างงานโดยตำแหน่งงานที่ขาดความมั่นคงจะมีการกำหนดค่าจ้างไว้สูงกว่า นอกจากนั้นยังมีผู้ศึกษาพบว่า

การประเมินความมั่นคงในงานจะมีส่วนช่วยลดความแตกต่างของค่าจ้างได้อย่างมาก (McConnell & Brue, 1995, p. 232, อ้างถึงใน สุรพล ปธานวนิช, 2544, น. 91)

หลายกรณีที่การกำหนดค่าจ้างสำหรับบางตำแหน่งยังเกี่ยวข้องกับศักดิ์ศรี หรือเกียรติของตำแหน่งหรือของหน่วยงาน ซึ่งปัจจัยทำนองนี้ทำให้ค่าจ้างของบางตำแหน่งมากกว่าตำแหน่งอื่น ๆ ทั้ง ๆ ที่เป็นงานที่มีคุณค่าเท่า ๆ กัน

อย่างไรก็ตาม ความลำเอียงอื่น ๆ ในสภาพความเป็นจริงแล้ว การกำหนดหรือจ่ายค่าจ้างในหลายกรณีจะไม่เป็นตามหลักเกณฑ์ แต่อาจจะขึ้นกับความลำเอียงในรูปแบบต่าง ๆ กรณีของความแตกต่างของค่าจ้างระหว่างเพศชาย เพศหญิง ซึ่งได้กล่าวมาแล้วเป็นตัวอย่างที่ชัดเจน นอกจากเพศแล้วความลำเอียงยังปรากฏในลักษณะอื่น ๆ เช่น ศักดิ์ศรีของบางตำแหน่งซึ่งทำให้ค่าจ้างสูงกว่าปกติ ซึ่งพบเห็นได้ปกติในรูปแบบตำแหน่งงานที่ลดหลั่นกันในสังคม ตัวอย่างงานที่ต้องมีวุฒิวิชาชีพประกอบในการทำงาน ซึ่งในตลาดแรงงานผู้สำเร็จวุฒิการศึกษาเฉพาะทางเท่านั้นจึงจะสามารถทำงานเฉพาะทางเหล่านั้นได้ควบคู่กับการรายได้ค่าวุฒิวิชาชีพเฉพาะทางที่ยึดถือปฏิบัติในปัจจุบัน เป็นต้น หรือบางครั้งการกำหนดค่าจ้างอาจมีได้คำนึงถึงงานเป็นสำคัญ แต่คำนึงถึงบุคคลที่ดำรงตำแหน่ง จึงทำให้ค่าจ้างของงานตำแหน่งเดียวกันอาจแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติ เช่นกรณี เครือญาติ หรือนามสกุล หรือแม้แต่บุคคลที่ชื่อเสียงเหล่านั้น สามารถเอื้อประโยชน์ต่อองค์กรหรือส่งผลลัพท์ทางบวกหากได้บุคลากรคนนี้ร่วมอยู่ในโครงสร้างขององค์กร เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยและแรงจูงใจที่ทำให้ผู้หญิง ตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพบริการ ลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์

แบบสำรวจความพอใจในอาชีพ (The Vocational Preference Inventory) โดยจอห์น แอล ฮอลแลนด์ (John L. Holland) ได้สร้างแนวคิด “ทฤษฎีการเลือกอาชีพ” ของฮอลแลนด์ ซึ่งเป็นผลจากการสังเกตของเขาและของคนอื่น ๆ เกี่ยวกับความสนใจ ลักษณะและพฤติกรรมของบุคคล ทั้งยังมีส่วนสัมพันธ์กับทฤษฎีของกิลฟอร์ด (Guilford, 1954) ซึ่งได้วิเคราะห์บุคลิกภาพและความสนใจของบุคคลออกเป็น 6 ประเภท คือ ด้านจักรกล ด้านวิทยาศาสตร์ ด้านบริการสังคม ด้านสารบรรณ ด้านธุรกิจ และด้านศิลปะ นอกจากนี้ ทฤษฎีของฮอลแลนด์ยังมีส่วนคล้ายคลึงกันกับทฤษฎีของแอดเลอร์ (Adler, 1939) ของฟรอมม์ (Fromm, 1947) ของจุง (Jung, 1933) ของเชลดอน (Sheldon, 1954) และของสปรองเจอร์ (Spranger, 1928) ซึ่งจากแนวคิดทฤษฎีทั้งหมด

ได้สอดคล้องกับความเป็นจริงในการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพของกลุ่มบุคคลในปัจจุบัน โดยมี ความคิดพื้นฐาน 4 ประการหลัก ดังนี้ (Holland, 1973, pp. 2-4)

1. บุคลิกภาพของบุคคลทั่วไป แบ่งได้เป็น 6 ลักษณะ ตามความสนใจอาชีพประเภทต่าง ๆ คือ งานช่างฝีมือและกลางแจ้ง งานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งานบริการการศึกษาและสังคม งานสำนักงานและเสมียน งานจัดการและค้าขาย งานศิลปะดนตรีและวรรณกรรม ทั้งนี้ บุคลิกภาพแต่ละลักษณะเป็นผลจากการปะทะสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมต่าง ๆ กับแรงผลักดันส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยศักดิ์ตระกูล บิดามารดา ระดับชั้นทางสังคม และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ประสบการณ์เหล่านี้ จะก่อให้เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ และความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนี้ จะกลายเป็นความสนใจ และจากความสนใจจะนำไปสู่ความสามารถเฉพาะ ที่ท้ายที่สุดความสนใจและความสามารถเฉพาะจะกำหนดให้บุคคลคิด รับรู้ และแสดงเอกลักษณ์ของตน

2. สิ่งแวดล้อมของบุคคล กล่าวคือ สิ่งแวดล้อมแต่ละอย่างนี้ถูกรอบงำโดยบุคลิกภาพ และเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงปัญหาและความกดดันบางประการ และด้วยเหตุที่บุคลิกภาพต่างกัน ทำให้ความสนใจและความถนัดต่างกันด้วย บุคคลจึงมีแนวโน้มจะหันเข้าหาบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับบุคลิกภาพของตน ดังนั้น บุคคลในกลุ่มเดียวกันจึงมักจะมีอะไร คล้ายคลึงกัน

3. บุคคลจะค้นหาสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้เขาได้ฝึกทักษะและใช้ความสามารถของเขาทั้งยังเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงทัศนคติ ค่านิยม และบทบาทของเขา

4. พฤติกรรมของบุคคล ซึ่งถูกกำหนดโดยบุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อม ด้วยเหตุนี้ เมื่อเราทราบบุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อมบุคคลก็จะทำให้เราทราบถึง ผลที่จะติดตามมาด้วย ซึ่งได้แก่ การเลือกอาชีพ การเปลี่ยนงาน ความสำเร็จในอาชีพ ความสามารถเฉพาะ พฤติกรรมทางการศึกษาและสังคม

กล่าวคือ “การเลือกอาชีพ” คือ การกระทำที่สะท้อนให้เห็นถึงแรงจูงใจ ความรู้ บุคลิกภาพ และความสามารถของบุคคล หากเปรียบอาชีพเป็นวิถีชีวิต สิ่งแวดล้อมก็คือสิ่งที่ชี้ให้เห็นงานและทักษะของบุคคล (Holland, 1973)

จากการศึกษาแนวคิดของฮอลแลนด์ ซึ่งรวบรวมแนวคิดของกลุ่มนักทฤษฎีอื่น ๆ สาขาเดียวกันในการร่วมวิเคราะห์จนเกิดเป็นทฤษฎีการเลือกอาชีพของฮอลแลนด์นั้น จะเห็นได้ว่าปัจจัยและแรงจูงใจที่ทำให้ผู้หญิงตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ ส่วนหนึ่งมาจากสิ่งแวดล้อม พฤติกรรม และบุคลิกภาพของผู้ที่มีความสนใจในอาชีพประเภทงานบริการ การศึกษา และสังคม เป็นสำคัญ กล่าวโดยสังเขป คือ พันธุกรรมและประสบการณ์ทำให้บุคคลกลุ่มนี้ชอบประกอบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้ความรู้ การฝึกหัด การพัฒนา การอนุรักษ์

และการสั่งสอน แต่ไม่ชอบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวัตถุเครื่องมือ เครื่องยนต์ ดังนั้นบุคคลกลุ่มนี้จึงมีความสามารถโดดเด่นด้านมนุษยสัมพันธ์ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ แต่ไม่ถนัดทักษะด้านการช่างและเทคนิค และโดยเหตุที่มีความสนใจ มีความสามารถ มีการรับรู้ตนเอง และมีความนิยมต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น บุคคลกลุ่มนี้จึงมีลักษณะพิเศษ ที่ฮอลแลนด์ได้ค้นพบในการศึกษา ทฤษฎีการเลือกอาชีพนี้ว่า เป็นบุคคลที่เต็มใจให้ความร่วมมือ มีไมตรีจิต ชอบบำเพ็ญประโยชน์ มีอุดมคติ มีความคิดลึกซึ้ง มีความเมตตากรุณา มีทักษะจิตใจคนเก่ง มีความรับผิดชอบ เข้าสังคมเก่ง รู้จักกาลเทศะ มีความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ และ มีความเป็นผู้หญิงอยู่ในตัว ดังนั้น หากศึกษาแนวคิดของฮอลแลนด์แล้ว งานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ที่สังคมมองว่าเป็นเนื้องานของผู้หญิง จึงได้รับความสนใจโดยตรงจากผู้หญิงและมีอัตราผู้หญิงในการสมัครตำแหน่งนี้สูง ในปัจจุบัน

สอดคล้องกับการเพิ่มขึ้นของสตรีในตลาดแรงงาน โดยเฉพาะภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 1 ความขัดแย้งทางเพศด้านแรงงานสมัยนั้น ช่วยให้ผู้หญิงมีส่วนร่วมในตลาดแรงงานเพิ่มขึ้น ปัจจัยอีกสำคัญประการหนึ่งคือ อุตสาหกรรมบริการได้เติบโตขึ้นอย่างมากในระยะหลัง ประกอบกับอุตสาหกรรมการผลิตสมัยใหม่ได้อาศัยรูปแบบการทำงานและเทคโนโลยีที่ทำให้งานต่าง ๆ เลือ่อำนวยต่อการทำงานของผู้หญิงมากขึ้น ปัจจัยเหล่านี้จึงช่วยทำให้การเข้ามาสู่ตลาดแรงงานของผู้หญิงขยายตัวอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม อาจกล่าวอ้างได้ว่า การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของสตรีในตลาดแรงงานในขณะที่อาชีพส่วนใหญ่ในสังคมยังเป็นงานในระดับพื้นฐาน ประกอบกับสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้หญิงในปัจจุบันยังคงด้อยกว่าผู้ชาย ดังนั้นงานที่สตรีทำส่วนใหญ่จึงไม่ควรจะอยู่ในระดับที่สูงกว่างานที่ผู้ชายทำ (สุรพล ปธานวนิช, 2544) ด้วยเหตุนี้ เนื้องานที่ผู้หญิงสามารถเข้าไปเกี่ยวข้องจึงถูกกำหนดขึ้นในสังคม เกิดเป็นการเลือกปฏิบัติระหว่างเพศในตลาดแรงงานระหว่าง “งานผู้หญิง” และ “งานผู้ชาย” จึงไม่แปลกหากงานด้านบริการ เช่น ตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของทางเลือกของผู้หญิงในตลาดแรงงานปัจจุบัน

อย่างไรก็ดี สภาพเศรษฐกิจ การว่างงาน และการดิ้นรนอยู่รอดในสังคม ยังคงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยหลักในการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพของผู้หญิง ขณะเดียวกัน การที่ตำแหน่งอาชีพพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์เปิดกว้างสำหรับผู้หญิง การเข้าไปมีส่วนร่วมเป็นฟันเฟืองในธุรกิจ จึงเป็นช่องทางที่ง่ายในการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพของผู้หญิงในท้ายที่สุด

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์เกิดเป็นกับดักอาชีพต่อผู้หญิงได้อย่างไรนั้น ถือเป็นประเด็นที่ไม่ค่อยได้รับความสนใจมากนัก ทั้งนี้ เนื่องจากเมื่อมองจากภาพรวมสถานการณ์ปัจจุบัน คนในสังคมมักมีความเข้าใจว่าไม่มีการกีดกันระหว่างเพศอยู่จริงแล้ว เพราะต่างคนต่างมีอาชีพ มีหน้าที่การงาน ผู้หญิงก้าวออกมาสู่โลกสาธารณะได้อย่างเต็มภาคภูมิในยุคสมัยปัจจุบันที่มีความเท่าเทียมกันแล้ว หากแต่ความเป็นจริง ความเท่าเทียมที่ว่ำนั้น แท้ที่จริงอาจเป็นความเท่าเทียมแต่ภายนอกที่ยังคงมีการปิดกั้นในเรื่องของโอกาสระหว่างเพศในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งสำหรับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้รวบรวมไว้ มีดังนี้

ผลการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทและสถานภาพของผู้หญิงในครอบครัว

เพ็ญศรี จุลกาญจน์ (2540, บทคัดย่อ) ศึกษาการผลิตซ้ำอุดมการณ์เกี่ยวกับบทบาทและสถานภาพของหญิงชาย ผลการวิจัยพบว่า ครอบครัวเป็นสถาบันแรกที่สร้างความแตกต่างระหว่างเพศ โดยผู้อาวุโสในครอบครัวได้แก่ พ่อ แม่ รวมถึงเครือญาติที่มีปฏิสัมพันธ์กัน ได้ถ่ายทอดระบบคิด ความเชื่อ และค่านิยมให้กับเด็กผ่านการประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง การสั่งสอนโดยตรงหรือการสื่อสารได้สอดแทรกเนื้อหาอย่างกลมกลืนกับกิจกรรมในชีวิตประจำวัน และพิธีกรรมของครอบครัว การถ่ายทอดเนื้อหาได้กระทำให้เหมาะสมกับวัยเด็กหญิงจะได้รับการฝึกให้ทำงานบ้าน แต่ให้อิสระแก่ฝ่ายชายในการหลีกเลี่ยงเนื่องจากงานรูปแบบนี้ เกิดเป็นบรรทัดฐานว่า งานผู้หญิง งานผู้ชาย ขึ้นในครัวเรือน และการกระทำซ้ำ ๆ เป็นประจำ ทำให้ผู้รับเกิดการยอมรับในบทบาทของตนเองในท้ายที่สุด

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความเสมอภาคและการทำงานนอกบ้านของผู้หญิง

วันทนี วาสิกะสิน และ สุนีย์ เหมาะประสิทธิ์ (2539, น. 3) ศึกษาค่านิยมและทัศนคติของสังคมไทยต่อสตรีที่มีผลกระทบต่อการครอบครัวและสังคม พบว่า ในสังคมไทยยังมีค่านิยมความไม่เสมอภาคระหว่างหญิงชาย โดยเป็นค่านิยมเชิงซ้อนในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม โอกาสในการศึกษาของผู้หญิงเพิ่มขึ้น มีโอกาสทำงานมากขึ้น ถึงแม้จะถูกกีดกันในเรื่องตำแหน่ง หน้าที่การงานบ้างก็ตาม ปัญหาคือความไม่เสมอภาคระหว่างหญิงชายก่อให้เกิดปัญหาครอบครัวและปัญหาสังคม ซึ่ง

รัฐบาลควรกำหนดเป็นนโยบายในการพัฒนาสตรี และปลูกฝังค่านิยม ในเรื่องความเสมอภาคทางเพศทั้งในระบบโรงเรียน และนอกระบบโรงเรียน

กนกศักดิ์ แก้วเทพ (2543, น. 3) กล่าวถึง เศรษฐศาสตร์กระแสหลัก ที่มองข้ามความแตกต่างระหว่างเพศ หรือวางตัวเป็นกลางในเรื่องเกี่ยวกับเพศ นั้น มองข้ามการแบ่งงานกันทำระหว่างเพศ (Sexual Division of Labour) และในการวิเคราะห์ที่วางตัวเป็นกลางเช่นนี้ แท้ที่จริงก็ยึดเอาผู้ชายเป็นศูนย์กลางและยอมรับระบบชายเป็นใหญ่

วันทนี วาสิกะสิน (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเจตคติของคนไทยรุ่นใหม่ต่อการส่งเสริมความเสมอภาคหญิงชาย มองว่า ประเด็นความเสมอภาคหญิงชายยังคงเป็นปัญหาอยู่ในสังคมไทยปัจจุบัน รวมถึงผลกระทบจากค่านิยมทางเพศที่มีผลต่อการทำงานนอกบ้านเช่นกัน ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ พบว่า เจตคติของคนรุ่นใหม่เปิดกว้างในการยอมรับการทำงานนอกบ้านของผู้หญิงมากขึ้น ส่วนการทำงานบ้านก็ไม่จำเป็นจะต้องเป็นเรื่องของผู้หญิงเสมอไป และค่านิยมในเรื่องเพศมีผลต่อการทำงานนอกบ้านและการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของผู้หญิง ซึ่งองค์กรหรือบางหน่วยงานอาจจะยังมีแนวคิดเรื่องชายเป็นใหญ่อยู่บ้าง ส่วนแนวทางในการปรับเจตคติของสังคมต่อความเสมอภาคหญิงชาย ควรเริ่มจากการอบรมเลี้ยงดูในครอบครัว การเรียนรู้เรื่องความเสมอภาคในโรงเรียนในชุมชนและสื่อต่าง ๆ ในสังคมต้องช่วยกันรณรงค์ด้วย สำหรับข้อเสนอแนะต่อสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ก็คือการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่นกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงศึกษาธิการ เช่นการพัฒนาหลักสูตรเกี่ยวกับความเสมอภาคและบทบาทหญิงชาย เป็นต้น และข้อเสนอแนะที่น่าสนใจก็คือ การจัดตั้งองค์กรส่งเสริมความเสมอภาคหญิงชายในระดับท้องถิ่น

การมีส่วนร่วมของหญิงชายในการทำงานนั้น การแบ่งแยกทางเพศกับการทำงาน เป็นสิ่งที่เกิดจากการขีดกรอบความสามารถของผู้หญิงและผู้ชาย ดังนั้นการทำงานจึงเลือกตามความเหมาะสมของเพศ ซึ่งโดยมากอาชีพต่าง ๆ จะมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครงานไว้อย่างชัดเจน การเปิดโอกาสในการทำงานนั้น เพศชายมักมีโอกาสดำเนินงานต่าง ๆ มากกว่าเพศหญิง ไม่ว่าจะเป็นงานในภาคเกษตรกรรม อุตสาหกรรม งานนอกบ้านหรืองานในบ้านก็ตาม อย่างไรก็ตามในสังคมไทยปัจจุบันก็ยังนับได้ว่าผู้หญิงเริ่มเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากการที่ผู้หญิงได้รับการศึกษามากขึ้นและมีโอกาสในการเข้าทำงานมากกว่าในอดีต ทำให้มีการกระจายพื้นที่ทางสังคมของผู้หญิงไปพร้อม ๆ กับการขจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีในการทำงาน ซึ่งโอกาสที่ตัวนี้ได้เริ่มต้นขึ้นและมีความชัดเจนมากขึ้นจากการที่มีแผนพัฒนาสตรีได้เข้ามามีบทบาทช่วยในการผลักดันให้สังคมเปิดรับผู้หญิงมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากสถานภาพการทำงานของสตรีที่มีสถานภาพดีขึ้นทั้งค่าจ้างแรงงานสวัสดิภาพและการคุ้มครองแรงงาน นอกจากนี้จากการที่มี

บทบัญญัติตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 ที่มีข้อกำหนดเรื่องความเสมอภาคและการที่รัฐต้องส่งเสริมการทำงานให้ทุกคน ทำให้สตรีในสังคมปัจจุบันได้รับโอกาสและความเสมอภาคในการทำงานมากขึ้น (กนกศักดิ์ แก้วเทพ, 2543, น. 54)

อย่างไรก็ดี หากมองหาถึงความก้าวหน้าในการทำงานของผู้หญิงนั้น แนวคิดในการที่ผู้หญิงออกจากบ้านมาทำงานโดยเป็นผู้หญิงทำงาน (Working Woman) ของกาญจนา แก้วเทพ ในหนังสือเรื่อง ม่านแห่งอคตินั้น ได้อธิบายว่า เส้นทางเดินของผู้หญิงทำงานในสังคมไทยนั้น ยังไปได้ไม่ไกลนัก และความสำเร็จของผู้หญิงที่บรรลุจุดสุดยอดของวิชาชีพนั้นมักจะต้องมีภูมิหลังทางครอบครัว และระดับการศึกษาเป็นเครื่องหนุนหลัง โอกาสที่จะก้าวหน้าทางวิชาชีพด้วยสองมือลำพังแบบผู้ชายนั้นเป็นเรื่องยากสำหรับสตรีไทย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ โชติมา แก้วทอง เรื่อง การศึกษาเรื่องราวชีวิตของการก้าวสู่ตำแหน่งของผู้บริหารหญิง พบว่าผู้บริหารหญิงที่ประสบความสำเร็จ มักจะมาจากครอบครัวที่ให้ความสำคัญในเรื่องการศึกษา ทั้งยังมาจากครอบครัวที่มีภูมิหลังดี และได้อยู่ในองค์กรที่ไม่เลือกปฏิบัติระหว่างเพศ (กนกศักดิ์ แก้วเทพ, 2543, น. 61)

สุรพล ปธานวนิช (2543, บทคัดย่อ) กล่าวถึง แนวคิดและปรากฏการณ์ด้านแรงงาน พร้อมนำเสนอภูมิหลังทั้งในเชิงประวัติศาสตร์และทฤษฎี ซึ่งจำเป็นต่อการทำความเข้าใจประเด็นปัญหาแรงงานได้อย่างถูกต้อง โดยมีสาระที่ครอบคลุมทั้งเรื่องของชนชั้นแรงงาน ค่าจ้าง igitกรรม และการเคลื่อนไหวของขบวนการแรงงาน การมีส่วนร่วมของฝ่ายแรงงานในการบริหาร/จัดการ และในการพัฒนาเศรษฐกิจ ทั้งยังให้สาระด้านความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานกับการเมืองในบางประเทศ รวมทั้งประเทศไทย ท้ายสุดได้นำเสนอโครงสร้างของขบวนการแรงงานระหว่างประเทศประกอบกับข้อมูลที่เป็นความรู้แก่ผู้อ่านด้านภาพรวมของการเคลื่อนไหวในระดับสากล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเข้าสู่อาชีพ โอกาสในการทำงาน และบทบาทของผู้หญิงในงาน

แสงวัน โรจนธรรม (2549) ศึกษาเรื่อง “ผู้หญิงกับการทำงานเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย” พบว่า ผู้หญิงที่ทำงานเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่เป็นคนต่างจังหวัด ในชนบท การศึกษาอยู่ในช่วงระหว่าง ชั้น ป.4-ป.ศ. แต่ยังพออ่านออกเขียนได้จึงเลือกที่จะมาเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย ไม่ได้เต็มใจหรือตั้งใจที่จะก้าวเข้ามาสู่อาชีพด้วยความชอบ รู้สึกเบื่อหน่ายกับชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (12 ชั่วโมง) งานที่จำเจ รวมไปถึงเงินเดือนที่คงที่ที่ไม่มีการปรับขึ้นไม่ว่าจะอายุงานนานแค่ไหนก็ตาม ขาดความก้าวหน้า ไม่มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสำหรับ รปภ. หญิง ทำให้เกิดความท้อแท้ รู้สึกไม่พอใจกับการใช้อำนาจหน้าที่ข่มขู่ที่เกี่ยวเนื่องกับ

เรื่องส่วนตัว อย่างไรก็ตามความละเอียดอ่อน ช่างจดจำ ความใจเย็นของผู้หญิงนั้น ถือเป็นข้อที่สำคัญในอาชีพรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างมาก เนื่องจากต้องทำงานกับคนหมู่มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาซึ่งอยู่ในวัยรุ่น รบ. ต้องเข้าใจและใจเย็นเป็นอย่างมาก พนักงานรักษาความปลอดภัยหญิงเห็นว่าอาชีพรักษาความปลอดภัยเหมาะกับผู้ชายมากกว่าและไม่ต้องการที่จะเป็นหัวหน้า รบ. เนื่องจากตำแหน่งที่มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น สำหรับ รบ. ผู้ชาย ไม่คิดว่าผู้หญิงจะมาทำงานในลักษณะผู้ชายได้ แต่อย่างไรก็ดี ถ้าเป็นงานที่ต้องใช้ความเสี่ยงหรือแรงกำลัง รบ. ชาย คิดว่า รบ. หญิงทำไม่ได้เทียบเท่าผู้ชายแน่นอน เนื่องจากผู้หญิงเป็นเพศที่อ่อนแอกว่า แต่ในด้านความละเอียดอ่อนยอมรับว่าผู้หญิงไม่ได้ และ รบ. หญิง สามารถพูดจาประนีประนอม หรือไกล่เกลี่ยได้ดีกว่า รบ. ชาย ด้านผู้จัดการศูนย์ ให้ความเห็นที่แตกต่างจาก รบ. กล่าวคือ ผู้หญิงมีความรับผิดชอบในการทำงานมากกว่าผู้ชาย ผู้ชายจะมีปัญหาเยอะกว่า ไม่ว่าจะเป็นการขาดงานด้วยสาเหตุ คือ มาเหล้า คำพูดคำจาไม่สุภาพนุกนวล แต่ผู้หญิงเวลาเจอเหตุการณ์ที่ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามักเกิดความตกใจกลัวจนทำอะไรไม่ถูก การศึกษาชั้นนี้ ได้สอดแทรกการสอนแนะ ให้ผู้ว่าจ้างควรมีการปรับขึ้นเงินเดือนตามอายุงานเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ ให้รู้สึกถึงความมั่นคงในชีวิต ให้โอกาสได้เลื่อนขั้นได้อย่างเท่าเทียมผู้ชายโดยดูจากผลงาน ความตั้งใจมิใช่ตัดสินด้วยเพศ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ต้องการให้สังคมเล็งเห็นความสำคัญของ รบ. หญิง ซึ่งถูกกดทับมานานแล้ว รวมไปถึงสร้างพลังอำนาจให้กับตัว รบ.หญิง ใหม่กว่า รบ. หญิง สามารถทำงานได้อย่างทัดเทียมกับ รบ.ชาย เพื่อให้เกิดความมั่นใจและสามารถปฏิบัติออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภัทรภร จิโรจวงศ์ (2546) ศึกษาเรื่อง “ชีวิตผู้หญิงกวาดถนน” เป็นการศึกษาชีวิตของผู้หญิงกวาดถนนที่เป็นลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวของกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาในเขตพื้นที่บางกอกน้อยและบางกอกใหญ่ เนื่องจากการศึกษาในเรื่องดังกล่าวยังไม่เป็นที่ปรากฏอย่างแพร่หลายมากนัก จึงทำให้สังคมขาดความเข้าใจในชีวิตและตัวตนของพวกเขา จากการศึกษาพบว่าสาเหตุที่ผลักดันให้ ผู้หญิงเลือกประกอบอาชีพคนงานกวาดถนนนั้น เกิดจากภูมิหลังของผู้หญิง โดยมีภาวะเงื่อนไขที่คล้ายกันคือสภาพสังคมของผู้หญิงในเวลานั้นได้แก่ ความยากจน ความสัมพันธ์ในครอบครัวที่ไม่มั่นคง ครอบครัว หย่าร้าง แยกแยก ความคาดหวังของครอบครัว ทัศนคติทางเพศในทฤษฎีสตรีนิยม และการอบรม บ่มเพาะหรือกระบวนการขัดเกลาทางสังคมทำให้เกิดทัศนคติทางอาชีพซึ่งกลุ่มผู้หญิงที่ศึกษา เกิดการยอมรับตัวตนในอาชีพคนงานกวาดถนนที่เป็นพื้นที่สาธารณะ เพราะความมั่นคงในอาชีพ เป็นลูกจ้างของรัฐและมีสวัสดิการดีหลายอย่าง ซึ่งเป็นตัวสนับสนุนให้ชีวิตพวกเขาดำรงอยู่ได้ มีความเป็นอยู่ที่ดีกว่าอาชีพที่เคยทำมาก่อน สำหรับพื้นที่ส่วนตัวนั้นส่วนใหญ่ไม่ยอมรับในตัวตน ทำให้เกิดกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ใหม่ของผู้หญิงคนงานกวาดถนน กล่าวคือ ต้องใช้วิธีการต่อสู้ชีวิต การทำงานที่หนักขึ้น การหาเลี้ยงครอบครัว

ที่ต้องเลี้ยงลูกตามลำพังในลักษณะ “แม่คนเดียว” โดยเฉพาะพื้นที่ส่วนตัวบวกกับปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ขยายตัวผ่านวัฒนธรรมการบริโภคนิยม ทำให้ต้องการรายได้ที่เป็นตัวเงินเพิ่มสูงขึ้น จึงต้องรู้จักวิธีการทำมาหากินให้อยู่ในการยอมรับของสังคม งานศึกษานี้จึงมุ่งเปิดพื้นที่ให้ “ผู้หญิงกวาดถนน” ได้มีโอกาสสร้างความหมายใหม่ต่ออาชีพของเธอ เพื่อนำไปสู่การสร้างอัตลักษณ์ใหม่ โดยผ่านการให้คุณค่าและศึกษาชีวิตประจำวันของเธอในแนวสตรีนิยม

อารยา อินทรวรานนท์ (2547) ศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ตัวตนของพยาบาล ในโรงพยาบาลของรัฐ” ของ พบว่าพยาบาลส่วนใหญ่มาจากครอบครัวที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด ซึ่งบิดา มารดาประกอบอาชีพเกษตรกรรมและรองลงมาเป็นอาชีพรับราชการ พยาบาลทุกคนถูกอบรมเลี้ยงดูตามบทบาททางเพศ (Gender Role) ของความเป็นผู้หญิง ความเป็นกุลสตรี เพราะความเชื่อที่ว่าลูกผู้หญิงควรมีบทบาททางเพศที่เหมาะสมตามเพศของตน และยังพบว่าอิทธิพลของการเลือกเรียนพยาบาลมาจากครอบครัวกำหนดเป็นปัจจัยสำคัญ ประกอบกับมีบุคคลในครอบครัวที่ประกอบอาชีพนั้นเป็นการกระตุ้นให้วิชาชีพนี้มากขึ้น ทั้งนี้เหตุผลของการเลือกเรียนพยาบาลมาจากการให้ความหมายของอาชีพ เช่น การมองว่าเป็นอาชีพที่ มั่นคง มีรายได้ดี มีเกียรติ คนเคารพ ได้ช่วยเหลือผู้อื่น ชอบชุดขาวดูสะอาด และเป็นอาชีพของผู้หญิง เป็นต้น ประกอบกับการประเมินผลทางการเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งอยู่ในระดับการเรียนปานกลางค่อนข้างดี และการประเมินภาพลักษณ์ตัวตนก่อนเข้าสู่วิชาชีพพยาบาล ซึ่งพบว่ากรณีศึกษาทั้งหมดมองตัวตนของผู้หญิงว่าเหมาะสมกับคุณลักษณะทางวิชาชีพ และเมื่อเข้าสู่กระบวนการสร้างพยาบาล ผ่านรูปแบบการขัดเกลาคือเป็นแบบฉบับสืบเนื่องกันมา (Stereotype) ของพยาบาล การเน้นเรื่องการดูแล การเสียสละ การอดทน ในรูปแบบพิธีกรรมต่าง ๆ การรับน้อง การรับหมวก-เดินเทียน ระบบพี่น้อง ระบบ SOTUS พิธีจบการศึกษา-รับแถบ ติดหมวก ซึ่งเนื้อหาเหล่านี้ล้วนตอกย้ำความเป็นตัวตนในวิชาชีพพยาบาลยิ่งขึ้น พยาบาลทุกคนล้วนมีทัศนคติต่อพิธีกรรมต่าง ๆ ไปในทางบวก มีเพียงบางรายที่มองระบบ SOTUS ว่าถ้านำไปใช้ในทางที่ผิดจะทำให้เกิดผลเสียต่อวิชาชีพได้ ภายหลังจากผ่านกระบวนการขัดเกลาวางวิชาชีพแล้ว พยาบาลทุกคนมีภาพลักษณ์ตัวตนที่เปลี่ยนไปโดยอิงกับคุณลักษณะทางวิชาชีพ

อย่างไรก็ตาม ภาพลักษณ์ตัวตนมีการเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน แผนงานที่มีลักษณะแตกต่างกัน 5 แผนก ระบบงาน การปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างวิชาชีพแพทย์ ตลอดจนภาพลักษณ์ของ สาธารณชนที่มองพยาบาล รวมไปถึงปัจจัยเรื่องเพศสภาพ (Gender) การเผชิญกับปัจจัยต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมานั้น ทำให้ภาพลักษณ์ตัวตนเปลี่ยนแปลงไป ไม่เป็นไปตามอัตลักษณ์ทางสังคม (Social Identity) ที่สังคมคาดหวังเสมอไป พยาบาลเกิดความเครียดความกดดัน

อย่างไรก็ดี พบว่าความสามารถในการดูแล ผู้ป่วยให้หายได้ การเป็นที่ปรึกษาปัญหาด้านสุขภาพ การเป็นที่พึ่งหลักของครอบครัว ความสามารถในการหาเงิน เหล่านี้ ล้วนทำให้เกิดความพอใจในตัวตนของการดำรงอาชีพนี้ สำหรับทางเลือกของตัวตนในวิชาชีพพยาบาลมีอยู่หลายทาง ซึ่งส่วนใหญ่เลือกดำรงบทบาทตามเพศสภาพ อย่างไรก็ตาม ตัวตนของผู้หญิงต้องยอมรับบทบาทตามเพศสภาพพร้อมกับงานในวิชาชีพ ทำให้ภาพลักษณ์ตัวตนเป็นไปตามบรรทัดฐานของสังคมกำหนดว่า พยาบาลคือใคร ชี้ให้เห็นว่าตัวตนจริง ๆ นั้นถูกสร้างและพัฒนาตามที่สังคมกำหนดและลื่นไหลไปตามการเปลี่ยนแปลงของบริบททางสังคมวัฒนธรรมที่แวดล้อมบุคคลอยู่

เจนรบ รักวิจิตร (2549) ศึกษาเรื่อง “ความงามกับความสำเร็จทางอาชีพของสาวเชียร์เบียร์” ของ พบว่า สาวเชียร์เบียร์ส่วนใหญ่จะมีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วงวัยอุดมศึกษา สถานภาพโสด โดยอายุของการประกอบอาชีพนี้ส่วนใหญ่ประมาณ 1 ปี ช่วงเวลาทำงานเริ่มโดยประมาณ 17.00 น. และเรื่อยไปจนถึงเวลาประมาณ 24.00 น. รายได้เฉลี่ย 8,000-9,000 บาท นอกจากนี้อาจได้รับส่วนแบ่งพิเศษในรูปแบบของค่าทิปจากลูกค้า หรือส่วนแบ่งยอดขายที่ทางร้านคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ให้ โดยสาวเชียร์เบียร์ส่วนใหญ่พึงพอใจกับรายได้ เนื่องจากพอใช้จ่ายและพอมีให้เหลือเก็บบ้างเล็กน้อย ปัจจัยหลักในการก้าวเข้าสู่วงการนี้เริ่มจากการเชิญชวนของเพื่อน ๆ ซึ่งค้นพบเพิ่มเติมว่า ปัจจัยเรื่องความงามเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ แต่ประสบการณ์ก็เป็นองค์ประกอบที่เกื้อหนุนกัน เช่น การต่อรองกับลูกค้า การเอาตัวรอด การทำตัวเป็นไม่รู้ไม่ชี้ (การมีจริต) กิริยามารยาท และบุคลิกภาพ รวมถึงต้องมีทักษะการขายและเทคนิคการพูดที่เหมาะสม สาวเชียร์เบียร์อยู่ในช่วงอายุของความสวยและวัยสาว ซึ่งกระบวนการการปรุงแต่งร่างกายนั้นอาศัยเพียงแค่แต่งเติมสีสันของเครื่องสำอางเพียงเล็กน้อย อีกทั้งความสาวของช่วงวัยนี้จะมีการเน้นให้เห็นถึงความสดใส ดังนั้นกระบวนการปรุงแต่งร่างกายระดับสอง คือ การทำศัลยกรรมจึงยังไม่ใช่สิ่งที่มีความสำคัญมากนักในทัศนคติของสาวเชียร์เบียร์ และด้วยลูกล่อลูกชนและประสบการณ์ดังกล่าวของสาวเชียร์เบียร์นั้น เป็นส่วนหนึ่งของจริตที่สาวเชียร์เบียร์นำมาใช้ในการต่อรอง กล่าวคือ ต้องทำตัวเป็นทั้งผู้ถูกล่า และผู้ล่าไปพร้อมกัน ลักษณะนี้เรียกว่า “หมาหยอกไก่” อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผู้หญิงจะถูกเอารัดเอาเปรียบในสังคมที่มีระบบชายเป็นใหญ่ แต่ผู้หญิงก็ไม่ได้ยอมจำนนทุกครั้งไป ผู้หญิงมีการใช้ตัวตนในการต่อรองโดยใช้ Agency ในการป้องกันตัวเองให้ปลอดภัย เพราะสาวเชียร์เบียร์ตระหนักว่าอาชีพนี้จะต้องเสี่ยงกับปฏิกิริยาต่าง ๆ ของลูกค้าผู้ชายตลอดเวลาที่ทำงาน จึงต้องเรียนรู้ที่จะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งในสังคมมีการให้ความหมายของความเป็นหญิงเป็นชาย (Gender) และมองว่าผู้หญิงจะต้องมีอาชีพที่คอยบริการดูแล เอาอกเอาใจ ซึ่งเป็นหน้าที่ที่รับภาระมาจากบ้าน และเมื่อเข้าสู่อาชีพก็ทำให้ผู้หญิงอยู่ในกรอบของความคิดดังกล่าว

การศึกษาเรื่อง “วิถีชีวิตของผู้หญิงในธนาคารแห่งประเทศไทยที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับธนบัตร” ของ นิตยา ฉัตรสง่า (2547) พบว่า กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานหญิงสายออกบัตรธนาคาร และสายโรงพิมพ์ธนบัตร ส่วนใหญ่อายุ 41-50 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส แต่พนักงานสายออกบัตรธนาคารส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสอง ถึงแม้พึงพอใจในงานค่อนข้างมาก แต่ก็รู้สึกกังวลต่อการปรับโครงสร้างเพื่อเป็นองค์กรกะทัดรัดในอนาคตโอกาสในการพัฒนาอาชีพและความก้าวหน้าค่อนข้างน้อย รวมทั้งปัญหาที่เกิดจากงานประจำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนที่ได้รับ ความรู้สึกท้อแท้ กังวล เครียดในงาน เหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลทางความคิดที่จะก่อให้เกิดการตัดสินใจในหลาย ๆ เรื่องตามมา นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างทั้งสองสายงานเห็นว่าลักษณะในที่ทำงานส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตประจำวันและชีวิตครอบครัว และเริ่มก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพในระยะต่อมา ทั้งนี้ความรับผิดชอบในครอบครัว ภาระงานบ้าน ก็เป็นอีกอุปสรรคที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการศึกษาและความก้าวหน้าในอาชีพให้น้อยลงด้วยเช่นกัน การศึกษาเชิงคุณภาพที่ได้จากการศึกษานี้บางประเด็น ขัดกับผลลัพธ์ที่ได้จากข้อมูลเชิงปริมาณ กล่าวคือ วิถีชีวิตของผู้หญิงที่ปฏิบัติงานกล่าวเป็นวิถีชีวิตของคนในสังคมเมือง ซึ่งเป็นครอบครัวเดี่ยว ต่างคนต่างอยู่ทุกคนต้องช่วยตัวเอง การดำเนินชีวิตครอบครัว และชีวิตการทำงานเป็นไปอย่างมีระเบียบแบบแผน ประกอบกับผู้หญิงรับภาระทั้งงานในบ้านและงานนอกบ้านไว้ในขณะเดียวกัน วิถีชีวิตจึงผูกพันกับงานและการดูแลครอบครัว ชีวิตการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากการนำเครื่องจักรมาใช้แทนแรงงานคน จำเป็นต้องปรับสภาพการทำงานให้สอดคล้องกับเครื่องจักรที่นำมาใช้ ลักษณะการทำงานต้องรับผิดชอบเงินจำนวนมาก และไม่ค่อยมีอิสระในการเคลื่อนไหว คงนั่งในท่าเดียวต่อเนื่องกันวันละหลายชั่วโมง มีการใช้กล้ามเนื้อบริเวณข้อมือเป็นหลัก ก่อให้เกิดอาการปวดกล้ามเนื้อ มือ คอ หลัง และไหล่ นอกจากนี้ การทำงานเกี่ยวข้องกับธนบัตรที่ผ่านการหมุนเวียนใช้แล้ว มีโอกาสสัมผัสฝุ่นและสิ่งปนเปื้อน เช่น เชื้อรา แบคทีเรีย ซึ่งอาจกระตุ้นให้เกิดอาการโรคภูมิแพ้ได้ง่าย ส่วนเหตุผลที่ธนาคารแห่งประเทศไทยให้ ผู้หญิงปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับธนบัตร คือ ผู้หญิงมีคุณลักษณะเหมาะสมกับงานละเอียด ตรงตามความต้องการของส่วนงาน อย่างไรก็ตาม งานเกี่ยวข้องกับธนบัตรได้รับการประเมินว่า เป็นงานที่ใช้ทักษะในการปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่ จึงได้รับค่าตอบแทนค่อนข้างน้อย ผู้ศึกษาเสนอแนะให้ธนาคารแห่งประเทศไทยปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยการนำหลักของอาชีวอนามัย และการประยุกต์ศาสตร์มาใช้ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานอย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความปลอดภัย ไม่เกิดอุบัติเหตุหรือโรคอันมีสาเหตุมาจากการทำงาน ตลอดจนได้รับการพิจารณาค่างาน และค่าตอบแทนที่เหมาะสม