

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานขายครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยมีกรอบแนวคิดพื้นฐานว่าปัจจัยบุคคล ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยสัมพันธภาพ ปัจจัยองค์การ ปัจจัยประสบการณ์ และปัจจัยผลตอบแทนเป็น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร และสำรวจความคาดหวังของลูกจ้างต่อสวัสดิการที่เสริมสร้างความมั่นคงในการทำงาน ส่วนมาตรการวัดความมั่นคงในการทำงาน ได้ดัดแปลงมาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความน่าเชื่อถือและผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงมาแล้ว การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ศึกษาเลือกพนักงานขายในห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครเป็นกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวนทั้งสิ้น 406 คน โดยใช้วิธีการศึกษาแบบสัมภาษณ์ด้วยการใช้แบบสอบถามและนำผลที่ได้มาศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ เพื่อพรรณาลักษณะทั่วไปของข้อมูลและในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามได้ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ (Multiple Regression) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงาน โดยใช้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และศึกษาความสัมพันธ์จากทิศทางเชิงบวกและลบ จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ดังนี้

พนักงานขายในห้างสรรพสินค้าซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายในอัตราส่วน 2:1 โดยมีอายุอยู่ในช่วงวัยทำงาน คืออายุระหว่าง 21 - 25 ปี ซึ่งส่วนใหญ่ยังเป็นโสด ในขณะที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และอัตราเงินเดือนระหว่าง 4,501 - 6,000 บาท ส่วนใหญ่ไม่มีรายได้อื่น ๆ โดยส่วนใหญ่เป็นพนักงานขายมีอายุงานไม่เกิน 2 ปี และผลจากการวิเคราะห์ของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม สรุปผลได้ดังนี้

- ความมั่นคงในการทำงาน สรุปได้ว่า พนักงานขายในห้างสรรพสินค้ามีระดับความมั่นคงในการทำงานค่อนข้างต่ำ
- ความสำเร็จของงาน สรุปได้ว่า พนักงานขายในห้างสรรพสินค้ามีระดับความสำเร็จของงานปานกลาง
- ความรับผิดชอบ สรุปได้ว่า พนักงานขายในห้างสรรพสินค้ามีระดับความรับผิดชอบปานกลาง

- สภาพการทำงาน สรุปได้ว่า พนักงานชายในห้างสรรพสินค้ามีระดับสภาพการทำงานปานกลาง
- ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา สรุปได้ว่า พนักงานชายในห้างสรรพสินค้ามีระดับความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชاپานกลาง
- ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สรุปได้ว่า พนักงานชายในห้างสรรพสินค้ามีระดับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานปานกลาง
- ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า สรุปได้ว่า พนักงานชายในห้างสรรพสินค้ามีระดับความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าปานกลาง
- การยอมรับนับถือ สรุปได้ว่า พนักงานชายในห้างสรรพสินค้ามีระดับการยอมรับนับถือปานกลาง
- การควบคุมและแนะนำทั่วไป สรุปได้ว่า พนักงานชายในห้างสรรพสินค้ามีระดับการควบคุมและแนะนำทั่วไปปานกลาง
- นโยบายและการบริหาร สรุปได้ว่า พนักงานชายในห้างสรรพสินค้ามีระดับนโยบายและการบริหารปานกลาง
- การปกครองบังคับบัญชา สรุปได้ว่า พนักงานชายในห้างสรรพสินค้ามีระดับการปกครองบังคับบัญชاپานกลาง
- ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร สรุปได้ว่า พนักงานชายในห้างสรรพสินค้ามีระดับความสำคัญของตนเองต่อองค์กรปานกลาง
- ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สรุปได้ว่า พนักงานชายในห้างสรรพสินค้ามีระดับความก้าวหน้าในการทำงานปานกลาง
- ค่าตอบแทน สรุปได้ว่า พนักงานชายในห้างสรรพสินค้ามีระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทนค่อนข้างต่ำ
- สวัสดิการ สรุปได้ว่า พนักงานชายในห้างสรรพสินค้ามีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการค่อนข้างต่ำ

ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามตามสมมติฐานปรากฏผลดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลและมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้าง ได้แก่

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับลูกจ้าง จากการทดสอบด้วยค่าสมการถดถอยพหุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0000 พบว่า ประการที่หนึ่งผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ ความรับผิดชอบ จะต้องแนะนำ อธิบายให้พนักงานชายทราบถึงวิธีที่ดีที่สุดในการทำงาน สิทธิ หน้าที่ ระเบียบข้อบังคับ สร้างความรู้สึกรักการเป็นส่วนหนึ่งของสถานประกอบการ ประการที่สองผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่ให้คุณประโยชน์และโทษที่จะได้รับหากปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง หากพนักงานชายมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาแล้วก็จะไม่ต้องหวาดระแวงว่าได้ทำอะไรที่ไม่ถูกใจผู้บังคับบัญชาแล้วถูกกลั่นแกล้ง

การปกครองบังคับบัญชา จากการทดสอบด้วยค่าสมการถดถอยพหุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0000 น่าจะมาสาเหตุผล ประการที่หนึ่ง คือ การปกครองบังคับบัญชา เป็นการแสดงให้เห็นพนักงานชายทราบถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ วิธีการทำงาน สิทธิ ระเบียบข้อบังคับ ความรู้สึกรักเป็นส่วนหนึ่งของสถานประกอบการ ประโยชน์และโทษที่จะได้รับหากปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง พนักงานชายที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานย่อมที่จะให้ความสำคัญกับการปกครองบังคับบัญชา และประการที่สอง การปกครองบังคับบัญชาแบบไทยที่มีความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจ มีลักษณะของความเป็นญาติมิตร เป็นผลให้เกิดความมั่นคงในการทำงานมากกว่า การปกครองบังคับบัญชาแบบเคร่งครัด

ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน จากการทดสอบด้วยค่าสมการถดถอยพหุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0000 จากสาเหตุที่ว่า การสนองตอบความต้องการได้รับการยกย่องในสังคมเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลเพราะการที่พนักงานชายได้มี โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ย่อมแสดงถึงการมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน อันเกิดจากการได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ย่อมเกิดความภูมิใจ และมีความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วย

ค่าตอบแทน จากการทดสอบด้วยค่าสมการถดถอยพหุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0004 พบว่าพนักงานชายทำงานก็เพื่อให้ได้ค่าตอบแทนในการยังชีพโดยการมีราย ได้เหมาะสมกับค่าครองชีพหากผลการทำงานและค่าจ้างไม่ได้สัดส่วนกันก็จะเกิดความไม่พอใจทำให้มีผลกระทบกระเทือนต่อการครองชีพของพนักงานชาย จะส่งผลไปถึงความมั่นคงในการทำงาน

สวัสดิการ จากการทดสอบด้วยค่าสมการถดถอยพหุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0007 พบว่า สภาพสังคมและเศรษฐกิจปัจจุบันค่าครองชีพสูงขึ้นมาก ซึ่งพนักงานขายจึงมีความต้องการได้รับสวัสดิการเพิ่มเติมจากค่าตอบแทน เพื่อเป็นการช่วยเหลือให้พนักงานมีความเป็นอยู่ดีขึ้น โดยสวัสดิการจะช่วยพุงค่าใช้จ่ายและค่าครองชีพให้กับพนักงานขายและครอบครัว ซึ่งเมื่อพนักงานขายสามารถตอบสนองความต้องการให้กับร่างกายได้เพียงพอแล้วก็จะไม่คิดที่จะเปลี่ยนงาน

เงินเดือน จากการทดสอบด้วยค่าสมการถดถอยพหุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0107 พบว่า เงินเดือนเป็นส่วนสำคัญในการดำรงชีพทั้งตนเอง และครอบครัว เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย อันจะนำไปใช้จ่ายหรือแสวงหาสิ่งที่จำเป็นต่อชีวิต ดังนั้นการได้รับเงินเดือนสูงย่อมมีความมั่นคงในการทำงานสูงตามไปด้วย จึงทำให้เงินเดือน มีอิทธิพล และมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความมั่นคงในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า จากการทดสอบด้วยค่าสมการถดถอยพหุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0259 พบว่า ลักษณะของงานขายจะมีผู้ชาย และผู้ชายเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ผู้ชายจึงจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจกับผู้ซื้อ เพราะหากผู้ซื้อไม่ซื้อสินค้าสถานประกอบการของผู้ชายก็จะประสบความล้มเหลวในธุรกิจจะส่งผลให้สถานประกอบการนั้นต้องปิดกิจการลง พนักงานขายก็จะต้องว่างงานสูญเสียรายได้ และความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า

ความสำคัญของคนต่อองค์การ จากการทดสอบด้วยค่าสมการถดถอยพหุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0356 พบว่า การได้รับความรู้สึกที่พนักงานขายได้รับการยอมรับจากองค์การ ซึ่งเป็นการแสดงออกให้เห็นว่าพนักงานขายนั้นมีคุณค่ามีความสำคัญที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ทำให้พนักงานขายมีความมั่นคงในการทำงาน อันเนื่องมาจากองค์การสามารถสนองความต้องการที่เกิดจากการได้รับการยกย่องได้

2. ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลแต่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้าง ได้แก่

ความรับผิดชอบ จากการทดสอบด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุ พบว่า กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นพนักงานขาย ซึ่งมีลักษณะงาน หน้าที่ และความรับผิดชอบที่ใกล้เคียงกัน จึงไม่ได้รับโอกาสที่จะได้รับหน้าที่ที่แตกต่างไปจากเดิม ทำให้ไม่ได้รับโอกาสของการรับผิดชอบสูงขึ้น ดังนั้น ความรับผิดชอบ จึงไม่มีอิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงาน

การควบคุมแนะนำทั่วไป จากการทดสอบด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุ พบว่า การถูกดูแลควบคุมอย่างใกล้ชิดจนปราศจากความอิสระในการทำงาน ทำให้พนักงานขายไม่มีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนางาน ปฏิบัติงานไม่เต็มที่จึงคิดที่อยากเปลี่ยนงาน

ความสำเร็จของงาน จากการทดสอบด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุ พบว่า ประการที่หนึ่ง การขายสินค้าในห้างสรรพสินค้าเป็นงานบริการ พนักงานขายมีทัศนคติไม่คิดต้องงานบริการ เป็นงานที่ซ้ำซาก ต้องเอาใจใส่ลูกค้า จึงไม่สนใจงานขาย และประการที่สองสินค้าที่จำหน่ายจะเป็นสินค้าที่มีชื่อเสียง ดังนั้น การที่ลูกค้าซื้อสินค้าเกิดจากสินค้านั้นขายตัวสินค้าเองเป็นส่วนใหญ่ การที่พนักงานจะใช้ความรู้ความสามารถในการขายมีน้อย จึงคิดว่าการขายสินค้าได้ไม่ได้เกิดความสำเร็จของงาน

การยอมรับนับถือ จากการทดสอบด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุ พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาใกล้เคียงกันคือระดับมัธยม มีอายุการทำงานในช่วง 20 - 25 ปี และมีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จึงเห็นได้ว่ากลุ่มประชากรตัวอย่างมีคุณสมบัติใกล้เคียงกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน จากการทดสอบด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุ พบว่า กลุ่มประชากรส่วนน้อยอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จึงเห็นได้ว่าพนักงานขายมีการลาออกมากทำให้เพื่อนร่วมงานไม่มีโอกาสใกล้ชิดสนิทสนมกัน

3. ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลและมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้าง ได้แก่

นโยบายและการบริหาร จากผลการทดสอบด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุ พบว่า โอกาสของลูกจ้างในการรับรู้นโยบายและการบริหารน้อย จึงไม่มีโอกาสเปรียบเทียบสิทธิประโยชน์ ข้อบังคับต่าง ๆ จากองค์การอื่น ทำให้ลูกจ้างไม่มีความประสงค์ที่จะเปลี่ยนงาน

สภาพการทำงาน จากการทดสอบด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุ พบว่า ห้างสรรพสินค้าทั่วไปจะมีสภาพการทำงานที่ดี เนื่องจากจากพื้นที่ขายจะได้รับการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ได้รับการดูแลรักษาความสะอาด มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ช่วยในการทำงานอยู่แล้ว พนักงานจึงไม่เกิดความแตกต่างที่จะมีอิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงานกลับพบว่าในสภาพการทำงานที่ไม่ดีมีความมั่นคงในการทำงานมากกว่า

เพศ จากการทดสอบด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุ พบว่า ประการที่หนึ่งผู้หญิงมีความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับสิทธิเท่าเทียมกับผู้ชาย ลักษณะงานบางประเภทจำกัดเพศ ทำให้ผู้หญิงไม่มีความมั่นใจต่อการเปลี่ยนงาน การมีงานทำถือว่าเป็นการประกันในการมีรายได้ ประการที่สองกลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง ทำให้การกระจายของข้อมูลมีขนาดไม่เท่ากันจึงทำให้ไม่มีนัยสำคัญในการเปรียบเทียบ

สถานภาพสมรส จากการทดสอบด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุ พบว่า ผู้เป็นโสดจะเปลี่ยนงานง่ายกว่าผู้ที่แต่งงานแล้ว เนื่องจากผู้เป็นโสดจะไม่มีภาระค่าใช้จ่ายที่ต้องเลี้ยงดูผู้อื่นต่างกับผู้ที่มีการครอบครัวแล้วจะมีภาระค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงดู การให้การศึกษาแก่บุตรเป็นต้น ทำให้ผู้ที่สมรสแล้ว

ไม่อยากเปลี่ยนงาน เพราะไม่มั่นใจว่าจะต้องประสบปัญหารายได้ในการทำงานที่ใหม่ หรือปัญหาของสถานการณ์ด้านการเงินของสถานประกอบการใหม่ เพราะสถานประกอบการที่ทำงานปัจจุบันได้รับทราบสถานการณ์แล้ว

ตำแหน่ง จากการทดสอบด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุ พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานขาย ทำให้การกระจายของข้อมูลมีขนาดไม่เท่ากันจึงทำให้ไม่มีนัยสำคัญในการเปรียบเทียบ และอีกประการหนึ่งกลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีแนวคิดที่ผู้บังคับบัญชาควรมีการศึกษาสูง และสามารถแก้ปัญหาให้ตนเองได้ ซึ่งในวิถีภาวะของกลุ่มตัวอย่างนั้น ไม่สนองตอบความคิดที่จะมีตำแหน่งสูงขึ้น จึงเห็นว่าการเป็นพนักงานมีความมั่นคงในการทำงานมากกว่าการเป็นหัวหน้า

อายุ จากการทดสอบด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุ พบว่า กลุ่มประชากรตัวอย่างนี้ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 22 ปี ซึ่งถือว่ายังเป็นผู้ที่มีอายุน้อย จะมีความรู้ ความชำนาญในด้านอาชีพไม่มาก ทำให้โอกาสในการเปลี่ยนงานน้อย ต่างจากผู้ที่มีอายุสูงที่มีประสบการณ์ในการทำงาน สามารถเปลี่ยนงานได้ง่ายและในสถานการณ์ปัจจุบันธุรกิจค้าปลีกได้เกิดขึ้นมากย่อมที่จะต้องการผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นตามไปด้วยมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความมั่นคงในการทำงาน

อายุงาน จากการทดสอบด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุ พบว่า ประการที่หนึ่ง พนักงานขายส่วนใหญ่มีอายุการทำงานน้อยจึงมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานเนื่องจากยังไม่มีประสบการณ์มาก โอกาสในการรับรู้แหล่งงานภายนอกยังมีน้อย จึงไม่ต้องการเปลี่ยนงาน ประการที่สองเนื่องมาจากกลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานขาย ทำให้การกระจายของข้อมูลมีขนาดไม่เท่ากันจึงทำให้ไม่มีนัยสำคัญในการเปรียบเทียบ

การศึกษา จากการทดสอบด้วยค่าสมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมมีโอกาสหรือทางเลือกในการหาอาชีพ และลักษณะงานที่ดีกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำจึงทำให้ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำมีความมั่นคงในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง โดยกลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาเพียงมัธยม

ส่วนสวัสดิการที่ลูกจ้างห้างสรรพสินค้าได้รับนั้น พบว่าสถานประกอบการทุกแห่งจัดสวัสดิการให้กับลูกจ้างตามมาตรฐานที่กฎหมายแรงงานกำหนด และมีนายจ้างบางสถานประกอบการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมให้กับลูกจ้างนอกเหนือจากที่กฎหมายแรงงานกำหนดด้วย สวัสดิการที่นายจ้างจัดให้สูงสุดคือ อาหาร ร้อยละ 52.00 รองลงมา เป็น เงินโบนัส ร้อยละ 44.50 การเบิกค่ารักษาพยาบาล ร้อยละ 40.80 นันทนาการ ร้อยละ 33.90 เงินช่วยเหลือเมื่อประสบอุบัติเหตุจากการทำงาน

ร้อยละ 32.10 การศึกษาต่อ ร้อยละ 20.90 ส่วนสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้น้อยที่สุดคือ เงินบำนาญ ร้อยละ 3.60 รถรับ-ส่ง ร้อยละ 4.30 และ ที่พักอาศัย ร้อยละ 6.70

สำหรับความคาดหวังของลูกจ้างต่อสวัสดิการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงาน พบว่าสวัสดิการที่ลูกจ้างมีความต้องการสวัสดิการเศรษฐกิจสูงสุดใน 6 อันดับแรก คือ เงินสะสมหรือกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ร้อยละ 52.70 สืบเนื่องมาจากลูกจ้างไม่มีหลักประกันเมื่อต้องประสบภาวะการตกงาน เกษียณอายุ หรือชราภาพ เพราะค่าตอบแทนที่ได้รับในขณะที่ทำงานนั้นเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน จึงไม่มีการเก็บออมสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือการสูญเสียรายได้ หากนายจ้างจัดตั้งกองทุนสะสมก็จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในการทำงานให้กับลูกจ้างได้ รองลงมา ได้แก่ ที่พักอาศัย การตรวจสุขภาพประจำปี เงินช่วยเหลือครอบครัวและบุตร รถรับส่ง และเงินช่วยเหลือเมื่อประสบอุบัติเหตุที่ไม่ใช่การทำงาน คือ ร้อยละ 52.10, 51.90 และ 50.60 ตามลำดับ สำหรับสวัสดิการด้านสังคม ได้แก่ บริการให้คำปรึกษา ห้องสมุด และนันทนาการ ส่วนที่เหลือ ได้แก่ การศึกษาต่อ เงินช่วยเหลือเมื่อประสบอุบัติเหตุจากการทำงาน การเบิกค่ารักษาพยาบาล เงินโบนัส และอาหาร เป็นสวัสดิการที่ลูกจ้างคาดหวังที่ส่งเสริมความมั่นคงในการทำงานลำดับสุดท้าย

สวัสดิการ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการส่งเสริมความมั่นคงในการทำงาน ให้กับลูกจ้างห้างสรรพสินค้า จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถพิจารณาความสำคัญของประเภทสวัสดิการที่ลูกจ้างพึงประสงค์ อันเป็นแนวทางในการจัดสวัสดิการให้เหมาะสมกับแต่ละห้างสรรพสินค้า

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ สรุปข้อเสนอแนะ 5 แนวทาง คือ

- 1). งานวิจัยครั้งต่อไป
- 2). ความมั่นคงในการทำงานสำหรับสถานประกอบการ
- 3). ความมั่นคงในการทำงานสำหรับหน่วยงานรัฐบาล
- 4). สวัสดิการให้กับลูกจ้างสำหรับสถานประกอบการ
- 5). สวัสดิการให้กับลูกจ้างสำหรับหน่วยงานรัฐบาล

1). ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะลูกจ้างชายในห้างสรรพสินค้าขนาด 500 คนขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร การกระจายผลการวิจัยทำได้เฉพาะลูกจ้างชายในห้างสรรพสินค้าขนาด 500 คนขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น ยังมีลูกจ้างชายในห้างสรรพสินค้าที่มีขนาด 500 คนขึ้นไป และลูกจ้างในห้างสรรพสินค้าที่มีขนาดต่ำกว่า 500 คน ที่อยู่ในจังหวัดอื่น ๆ อีกทั่วประเทศที่ควร จะทำการวิจัยในลักษณะนี้ เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกัน

2). ข้อเสนอแนะความมั่นคงในการทำงานสำหรับสถานประกอบการ

สถานประกอบการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงาน อัน ได้แก่

(2.1). ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา

(2.1.1). สืบเนื่องจากผู้บังคับบัญชามีบทบาทสำคัญที่จะทำให้พนักงานชายมีความมั่นคงในการทำงาน สถานประกอบการควรจะให้การศึกษาเพิ่มเติม เช่น Mini MBA. หรือหลักสูตรเฉพาะ ตลอดจนการปรับทัศนคติของผู้บังคับบัญชา ให้เข้าใจถึงบทบาท ภาระหน้าที่ แนวทางการแก้ไขปัญหา เอาใจใส่ รับฟังความคิดเห็น ให้ความยุติธรรม เป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานชาย

(2.1.2). จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน และผู้บังคับบัญชา เช่น วันปีใหม่ วันครอบครัว การกีฬา หรือการอบรมสัมมนาในการทำงานร่วมกันได้แก่ การจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานในหน่วยงานของตน

(2.2). การปกครองบังคับบัญชา วัฒนธรรมและประเพณีของไทย ลูกจ้างมีความพึงพอใจต่อการปกครองแบบเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจ มีน้ำใจ มีลักษณะของความเป็นญาติมิตร ส่งผลให้เกิด

ความมั่นคงในการทำงานมากกว่า การปกครองบังคับบัญชาแบบเคร่งครัด ดังนั้น สถานประกอบการควรสร้างกลไกใน การปรับทัศนคติการปกครองด้วยการฝึกอบรม การสร้างมนุษยสัมพันธ์ การปรับพฤติกรรมสำหรับผู้บังคับบัญชาโดยสร้างหลักสูตรพื้นฐานก่อนได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้บังคับบัญชา

(2.3). ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สถานประกอบการควรจัดทำโครงสร้างตำแหน่งงาน โดยระบุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน หัวข้อที่ได้ผ่านการอบรม ผลตอบแทนที่ได้รับแต่ละตำแหน่งที่ชัดเจน ตลอดจนตำแหน่งงานว่างในหน่วยงานหรือสาขาของสถานประกอบการ และประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้รับทราบ ในกรณีที่พนักงานบางคนยังขาดคุณสมบัติบางประการ สถานประกอบการควรแจ้งให้พนักงานทราบ และเร่งพัฒนาคุณสมบัติให้สอดคล้องกับตำแหน่งงานนั้นๆ

(2.4). ค่าตอบแทน สถานประกอบการควรจัดโครงสร้างของระบบการจ่ายค่าจ้าง อันได้แก่ ลักษณะงานที่ชัดเจน คุณสมบัติของพนักงาน ให้มีความยุติธรรมและเท่าเทียมกับสถานประกอบการประเภทเดียวกัน โดยสอดคล้องกับสภาพของตลาดแรงงาน ค่าครองชีพ และถูกต้องตามกฎหมายแรงงานกำหนด

(2.5). ความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้าง สถานประกอบการควรให้การอบรมเทคนิคการให้บริการ มารยาทในการดูแลลูกค้า และความรู้ในเรื่องสินค้า กับพนักงาน

(2.6). ความสำคัญของคนต่อองค์กร สถานประกอบการควรจัดโครงการพนักงานดีเด่น เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารในสถานประกอบการ

3). ข้อเสนอแนะความมั่นคงในการทำงานสำหรับหน่วยงานรัฐบาล

(3.1). ค่าตอบแทน พนักงานในห้างสรรพสินค้ายังไม่ได้รับค่าจ้างตามกฎหมายกำหนด ในส่วนนี้ กระทรวงแรงงานฯ ควรจะให้สถานประกอบการส่งบัญชีรายชื่อ และโครงสร้างของอัตราเงินเดือน เพื่อตรวจสอบว่าสถานประกอบการได้จ่ายค่าตอบแทนถูกต้องตามกฎหมายกำหนด

(3.2). ในภาวะที่สถานประกอบการไม่สามารถปรับค่าแรงขั้นต่ำได้ กระทรวงการคลัง ควรจะพิจารณาปรับจำนวนเงินลดหย่อนให้เหมาะสมกับสภาพการดำรงชีวิต และปรับเงินได้สุทธิให้สูงขึ้น เพื่อผู้มีรายได้น้อยจะได้รับยกเว้นภาษี

(3.3). ให้ความคุ้มครองในด้านกฎหมาย

(3.3.1). เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ดูแลให้ความคุ้มครองแรงงานมีไม่เพียงพอ จึงทำให้สถานประกอบการบางแห่งละเลย หลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกำหนด กระทรวงแรงงานฯ สามารถกำหนด

ให้ลูกจ้างในสถานประกอบการเป็นเจ้าของหน้าที่ตรวจแรงงานรายงานการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนด เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จป.)

(3.3.2). ส่งเสริมให้สถานประกอบการ จัดหลักสูตรกฎหมายแรงงานให้ลูกจ้างได้เข้ารับการอบรมโดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานพัฒนาฝีมือจะเป็นผู้ดูแลในเรื่องของหลักสูตรและวิทยากร สิ่งที่สำคัญจะถือว่าเป็นหลักสูตรบังคับที่ลูกจ้างทุกคนจะต้องได้รับการอบรม เมื่อลูกจ้างผ่านการอบรมแล้ว หน่วยงานพัฒนาฝีมือจะเป็นผู้ออกประกาศนียบัตร ซึ่งลูกจ้างสามารถนำไปรับรองในกรณีที่เปลี่ยนสถานประกอบการ โดยไม่ต้องอบรมอีก

(3.3.3). กรณีที่ลูกจ้างไม่ได้รับความเป็นธรรม กระทรวงแรงงานฯ ควรจะจัดโทรศัพท์สายด่วน (Hot line) เพื่อให้ลูกจ้างได้มีโอกาสปรึกษาในกรณีที่ได้รับความไม่เป็นธรรม ถูกเอาเปรียบ หรือปรึกษาข้อกฎหมาย

(3.3.4). กระทรวงแรงงานฯ ควรให้ความสำคัญ ในการตรวจสอบการให้วันหยุดแก่ลูกจ้างในห้างสรรพสินค้าโดยควรมีข้อกำหนดอย่างชัดเจนในการให้ นายจ้างแสดงตารางวันทำงาน และจำนวนวันหยุดประจำปี สัปดาห์ วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อนประจำปี จำนวนวันลาป่วย ลากลดลูก วันราชการทหาร ให้ลูกจ้างทราบปีต่อปี

(3.4). การศึกษา

(3.4.1). ลูกจ้างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยม และมีความประสงค์ที่จะศึกษาต่อ แต่เวลาทำงานไม่เอื้ออำนวยในการเรียน กระทรวงศึกษาธิการ โดยการศึกษาออกโรงเรียน ควรที่จะเข้ามาจัดระบบการศึกษาแบบทวิภาคีช่วยในการจัดหลักสูตรให้กับสถานประกอบการเพื่อลูกจ้างในห้างสรรพสินค้าที่มีความต้องการในการเรียนต่อ จะได้ยกระดับการศึกษาได้

(3.4.2). ในระบบการศึกษาภาคบังคับ กระทรวงศึกษาธิการ ควรจะเสริมหลักสูตรเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองแรงงาน เพื่อผู้ที่จบการศึกษา และทำงานต่อจะได้รับทราบสิทธิตลอดจนลดปัญหาการเอาเปรียบแรงงาน ทำให้แรงงานลดการค้ายโอกาสสง

(3.4.3). กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ควรจะจัดหลักสูตรที่สนองตอบความต้องการของสถานประกอบการ เช่น คอมพิวเตอร์ เทคนิคการให้บริการ มารยาทในการต้อนรับ การปรับปรุงบุคลิกภาพ เป็นต้น โดยประสานกับโรงเรียนเพื่อใช้สถานที่และบุคลากรในการอบรม ทำให้ลูกจ้างมีโอกาสอบรมได้มากกว่าที่เป็นอยู่เดิม

(3.5). การรักษาพยาบาล

(3.5.1). ระบบประกันสังคม กระทรวงสาธารณสุข ควรกำหนดให้สถานพยาบาลทุกแห่งเปิดรับผู้ประกันตน ไม่ต้องเลือกสถานพยาบาลสำหรับการเข้ารับการรักษาพยาบาล

(3.5.2). สำนักงานประกันสังคม ควรให้ลูกจ้างใช้สถานพยาบาลได้ทันทีที่จ่ายเงินเข้ากองทุนประกันสังคม แทนการจ่ายเงินครบ 90 วัน เนื่องจากช่วงที่ลูกจ้างจ่ายเงินเข้ากองทุนแต่ยังไม่ครบกำหนด 90 วัน ลูกจ้างไม่สามารถรับการรักษาพยาบาลได้ ลูกจ้างจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมทั้งที่จ่ายเงินเข้ากองทุนแล้ว

(3.5.3). สำนักงานประกันสังคม ควรจัดเจ้าหน้าที่ออกบัตรประกันสังคมและ/หรือบัตรรับรองสิทธิให้ลูกจ้างทันที หรือไม่เกิน สิบวัน สักปาดที่ลูกจ้างได้ส่งเงินเข้ากองทุน เพื่อให้ลูกจ้างจะได้รับสิทธิในการรักษาพยาบาลได้ เนื่องจากสถานพยาบาลจะต้องใช้เอกสารบัตรประกันสังคมและ/หรือบัตรรับรองสิทธิ เป็นหลักฐานในการรักษาพยาบาลทุกครั้ง

(3.5.4). ในกรณีที่ลูกจ้างประสบอุบัติเหตุจากงาน สำนักงานกองทุนทดแทน ควรออกข้อกำหนดที่ชัดเจนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และค่ารักษาพยาบาลที่ลูกจ้างมีสิทธิที่ได้รับ โดยให้สถานประกอบการสำรองจ่ายในส่วนต่าง ๆ และสำนักงานกองทุนทดแทน ก็จ่ายเงินให้กับสถานประกอบการต่อไป

(3.5.5). สำนักงานประกันสังคม ควรจะจัดตั้งกองทุนเงินสะสมเพื่อเป็นเงินทดแทนในระหว่างเวลาป่วยให้กับลูกจ้าง โดยจะใช้ระบบเดียวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

(3.5.6). สำนักงานประกันสังคม ควรขยายขอบเขตสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนให้ครบในทุกด้าน ได้แก่ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ กรณีว่างงาน

4).สวัสดิการให้กับลูกจ้างสำหรับสถานประกอบการ

สวัสดิการ ถึงแม้ว่าจะเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนของธุรกิจ แต่ถ้าสถานประกอบการได้พิจารณาเฉพาะสวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในการทำงานให้กับพนักงาน เช่น

(4.1). เงินสะสมหรือกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างเงินออมให้กับลูกจ้างในภาวะที่สูญเสียดอกได้ โดยหลักการทั่วไปแล้วถ้าพนักงานต้องการได้รับในส่วนที่สถานประกอบการสมทบ ก็จะต้องปฏิบัติงานตามกำหนด ก็จะเป็นแนวทางหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีอายุการทำงานมากขึ้น

(4.2). ที่พักอาศัย จากทำเลที่ตั้งของห้างสรรพสินค้าส่วนใหญ่ จะอยู่ในแหล่งชุมชน สถานที่พักอาศัยที่ใกล้กับสถานประกอบการมักจะมีราคาสูง หากจัดหาสถานที่พักอาศัยไกลจากสถานประกอบการจะทำให้พนักงานเสียเวลาในการเดินทาง เนื่องจากการจราจรในเขตกรุงเทพฯ ติดขัดมากจึงเป็นภาระต่อพนักงานอย่างยิ่งที่จะต้องจัดหาสถานที่พักอาศัย สถานประกอบการควรจัดเช่าที่พักอาศัยให้กับพนักงานในแหล่งที่ใกล้ โดยเป็นสวัสดิการเช่าในราคาพิเศษก็จะช่วยลดภาระค่า

ใช้จ่าย ความเครียด ความเหนื่อยล้าในการเดินทาง และความปลอดภัยโดยเฉพาะพนักงานหญิงในการเดินทางเวลาปิดห้างสรรพสินค้า

(4.3). การตรวจสุขภาพประจำปี สถานประกอบการควรจัดสวัสดิการ เพื่อตรวจสุขภาพประจำปี เช่น เอ็กซเรย์ปอด ตรวจเลือด ฯลฯ โดยสถานพยาบาลทั่วไปได้จัดบริการลักษณะนี้อำนวยความสะดวก ณ สถานประกอบการ

(4.4). เงินช่วยเหลือครอบครัวและบุตร สถานประกอบการส่วนใหญ่มีการค้าประกันด้วยเงิน ในกรณีนี้สถานประกอบการอาจจะให้พนักงานกู้เงินค้าประกัน และกำหนดระยะเวลาผ่อนใช้ โดยไม่เสียดอกเบี้ย

(4.5). รถรับ - ส่ง จากที่ตั้งของห้างสรรพสินค้าส่วนใหญ่จะอยู่ในแหล่งชุมชน ทำให้พนักงานเสียเวลาในการเดินทาง เนื่องจากการจราจรในเขตกรุงเทพฯ. ติดขัดมากหากสถานประกอบการจัดรถบริการรับ - ส่ง ให้กับพนักงานโดยเป็นสวัสดิการให้พนักงานจ่ายค่ารถรับ-ส่งในราคาพิเศษก็จะช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย ความเครียด ความเหนื่อยล้าในการเดินทาง และความปลอดภัยโดยเฉพาะพนักงานหญิงในการเดินทางเวลาปิดห้างสรรพสินค้า

(4.6). เงินช่วยเหลือเมื่อประสบอุบัติเหตุ ในกรณีที่พนักงานเกิดอุบัติเหตุ เป็นเหตุให้เสียค่ารักษาพยาบาล และไม่สามารถปฏิบัติงานได้ จึงสูญเสียรายได้ ในภาวะเช่นนี้หากสถานประกอบการจะจัดประกันอุบัติเหตุหมู่ ซึ่งค่าใช้จ่ายไม่สูงนักขึ้นอยู่กับวงเงินที่กำหนด พนักงานจะมีหลักประกันในกรณีเกิดอุบัติเหตุว่าจะมีค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

(4.7). เงินกู้ฉุกเฉิน สำหรับลูกจ้างที่มีความจำเป็นในกรณีจำเป็นและเร่งด่วน สถานประกอบการสามารถจัดสหกรณ์เงินออมให้กับพนักงานได้ โดยจัดให้เฉพาะผู้ที่สมัครใจ เสียดอกเบี้ยต่ำ

(4.8). เงินช่วยเหลือเมื่อประสบอุบัติเหตุจากงาน ในส่วนนี้สำนักงานกองทุนทดแทนจะเป็นผู้ดำเนินการ แต่ในระหว่างรอสำนักงานกองทุนทดแทน สถานประกอบการสามารถสำรองเงินให้กับพนักงานก่อน และรับจากสำนักงานกองทุนทดแทน

(4.9). การเบิกค่ารักษาพยาบาล ในกรณีที่สำนักงานประกันสังคมได้ดูแลในเรื่องการรักษาพยาบาลแล้ว สถานประกอบการนำที่จะประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการใช้บริการประกันสังคม เพื่อพนักงานจะได้เข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้องต่อไป

(4.10). อาหาร เนื่องจากห้างสรรพสินค้า ส่วนใหญ่จำหน่ายอาหารสำเร็จรูป อาจจะใช้บริการส่วนนี้ จัดสวัสดิการอาหารในราคาพนักงาน เพื่อจะได้รับการประทานอาหารที่ราคาถูกลดภาระค่าใช้จ่ายให้พนักงานได้อีกด้วย

(4.11). การให้บริการคำปรึกษา ห้องสมุด และนันทนาการ สวัสดิการด้านนี้ การต้องการรับคำปรึกษาเป็นส่วนที่พนักงานพึงประสงค์มาก สถานประกอบการอาจมอบให้ฝ่ายบุคคลเป็น

หน่วยงานให้คำปรึกษาและประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบ โดยเจ้าหน้าที่ของฝ่ายบุคคลจะต้องปรับทัศนคติและเข้าใจถึงภาระหน้าที่นี้ และตั้งใจให้คำปรึกษาอย่างจริงจัง

(4.12). เงินบำเหน็จ หากสถานประกอบการจัดเงินสะสมแล้วก็จะสามารถทดแทน เงินบำเหน็จได้

(4.13). การศึกษาต่อ พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยม ซึ่งมักจะทำให้เกิดปัญหาการใช้อุปกรณ์ของสถานประกอบการ เนื่องจากในปัจจุบัน เครื่องใช้ อุปกรณ์จะทันสมัย มีการใช้คอมพิวเตอร์ สถานประกอบการควรจัดอบรมพิเศษ ในการเข้าใจถึงการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ และควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่ประสงค์จะศึกษาต่อ โดยปรับเวลาทำงานใหม่ เพื่อพนักงานสามารถไปเรียนต่อได้

(4.14). เงินโบนัส ในปัจจุบันนี้สถานประกอบการทั่วไป ได้ให้ความสำคัญต่อการจ่ายเงินพิเศษประจำปี มาใช้เป็นกลไกในการสร้างความมั่นคงในการทำงาน หากห้างสรรพสินค้าสามารถจ่ายเงินพิเศษประจำปีได้ พนักงานก็จะมีอายุการทำงานมากขึ้นด้วย

5).สวัสดิการให้กับลูกจ้างสำหรับหน่วยงานรัฐบาล

(5.1). เงินสะสม/กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กระทรวงแรงงานฯ และกระทรวงการคลัง ควรออกข้อกำหนดให้สถานประกอบการทุกแห่ง จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เช่นเดียวกับระบบประกันสังคม

(5.2). ที่พักอาศัย จากทำเลที่ตั้งของห้างสรรพสินค้าส่วนใหญ่ จะอยู่ในแหล่งชุมชน สถานที่พักอาศัยที่ใกล้กับสถานประกอบการมักจะมีราคาสูง การเคหะแห่งชาติควรพิจารณาสร้างที่พักอาศัยในแหล่งชุมชน เพื่อให้ลูกจ้างได้มีโอกาสเช่าหรือซื้อในราคาที่เหมาะสม

(5.3). การตรวจสุขภาพประจำปี สำนักงานประกันสังคม ควรจะมอบให้สถานพยาบาลทุกแห่งให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีกับลูกจ้าง โดยในขั้นต้น จะเริ่มเพียงตรวจเลือด เอ็กซเรย์ปอด ก่อนก็จะเป็นประโยชน์ต่อลูกจ้าง

(5.4). เงินกู้ฉุกเฉิน สำหรับลูกจ้างที่มีความจำเป็นในกรณีจำเป็นและเร่งด่วน กระทรวงการคลัง และสำนักงานประกันสังคม สามารถจัดโครงการเงินกู้ฉุกเฉินให้กับลูกจ้าง โดยจัดให้เฉพาะผู้ที่สมัครใจ เสียดอกเบี้ยต่ำ

(5.5). ห้องสมุด แหล่งข่าวสารข้อมูล กระทรวงแรงงานฯ และกระทรวงศึกษาธิการ ควรปรับปรุงห้องสมุดของสถานศึกษาค้าง ๆ ให้ประชาชน ลูกจ้าง นักเรียน นักศึกษา ได้มีโอกาสใช้แหล่งข่าวสารความรู้ โดยเฉพาะข่าวสารด้านแรงงาน

(5.6). เงินบำนาญ ครอบคลุมแรงงานฯ ร่วมกับกระทรวงการคลัง จัดตั้งกองทุนเงิน
บำนาญ โดยสะสมจากเงินรายได้ออมในอัตราส่วนที่เท่ากันระหว่างลูกจ้างและรัฐบาล โดยลูกจ้าง
จะได้รับเงินคืนต่อเมื่ออายุครบ 60 ปี และเงินในส่วนนี้จะไม่เสียภาษี

