

# 14433



ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร  
: กรณีศึกษาพนักงานขาย

Employment Security of Department Store in Bangkok

: Case Study Sales Staff



โดย

นางสาวสายทิพย์ วงศ์สังข์ชะ

HCULIB



3 0001 00030807 4

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการโครงการสวัสดิการสังคม บัณฑิตวิทยาลัย


มหาวิทยาลัยห้วเจี๊ยะเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2540

วิทยานิพนธ์ ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร  
: กรณีศึกษาพนักงานขาย  
Employment Security of Department Store in Bangkok  
: Case Study Sales Staff  
ชื่อนักศึกษา นางสาวสายทิพย์ วงศ์สังข์อะ  
รหัสประจำตัว 379018  
ปีการศึกษา 2539

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ และทบวงมหาวิทยาลัยได้ตรวจสอบ  
และอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตร  
มหาบัณฑิต เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2540

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

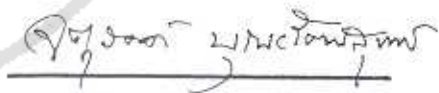
  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณราช แสงวิเชียร)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

  
(อาจารย์ ดร. สุกรัฐ หงษ์มณี)

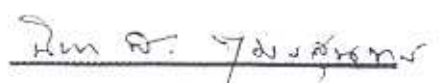
กรรมการ

  
(อาจารย์ ดร. บุญรัตน์ สุนทร)

กรรมการ

  
(อาจารย์ ดร. ไชกษัย สุทธาเวศ)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากทบวงมหาวิทยาลัย

  
(รองศาสตราจารย์นิภา ส. ดุมรสุทธ)

วิทยานิพนธ์ ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร  
 : กรณีศึกษาพนักงานขาย  
 Employment Security of Department Store in Bangkok  
 : Case Study Sales Staff

ชื่อนักศึกษา นางสาวสายทิพย์ ศรีศรีสังข์ฮะ

รหัสประจำตัว 379018

สาขาวิชา การจัดการโครงการสวัสดิการสังคม

ปีการศึกษา 2539

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความมั่นคงในการทำงาน และความคาดหวังต่อสวัสดิการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงาน ของลูกจ้างห้างสรรพสินค้าขนาด 500 คนขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาพนักงานขาย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ (1) ปัจจัยบุคคล เพศ อายุ การศึกษา เงินเดือน อายุงาน ตำแหน่ง (2) ปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน (3) ปัจจัยสัมพันธภาพ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า การยอมรับนับถือ (4) ปัจจัยองค์การ ได้แก่ การควบคุมแนะนำทั่วไป นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา (5) ปัจจัยประสบการณ์ ได้แก่ ความสำคัญของคนต่อองค์การ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (6) ปัจจัยผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนตัวแปรตาม คือ ความมั่นคงในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ลูกจ้างห้างสรรพสินค้าขนาด 500 คนขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธี Multi Stage Sampling ได้ตัวอย่างจำนวน 406 คน จากห้างสรรพสินค้า 11 แห่ง การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2539

การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำด้วยสถิติบรรยาย การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ (Multiple Regression) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC

ผลการวิจัยพบว่า ลูกจ้าง ร้อยละ 66 เป็นเพศหญิง, ร้อยละ 76 เป็นโสด ซึ่งจบระดับการศึกษามัธยม ร้อยละ 67 โดยมีอายุเฉลี่ย 22.59 ปี และได้รับเงินเดือน 4,501 - 6,000 บาท

ในภาพรวมของลูกจ้างห้างสรรพสินค้ามีความมั่นคงในการค่อนข้างต่ำโดยปัจจัยที่มีอิทธิพลและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความมั่นคงในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา, การปกครองบังคับบัญชา, ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน, ค่าตอบแทน, สวัสดิการ, เงินเดือน, ความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้าง และความสำคัญของตนเองต่อองค์กร ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลแต่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างคือ ความรับผิดชอบ, การควบคุมแนะนำทั่วไป, ความสำเร็จของงาน, การยอมรับนับถือ, ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลและมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้าง คือ นโยบายและการบริหาร, สภาพการทำงาน, เพศหญิง, สถานภาพสมรส, ตำแหน่ง, อายุ, อายุงาน และการศึกษา

ส่วนสวัสดิการที่นายจ้างนิยมจัดให้ลูกจ้างห้างสรรพสินค้าสูงสุดคือ อาหาร รองลงมาตามลำดับ คือ เงินโบนัส การเบิกค่ารักษาพยาบาล นันทนาการ เงินช่วยเหลือเมื่อประสบอุบัติเหตุจากการทำงาน การศึกษาต่อ ส่วนสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้น้อยที่สุดคือ เงินบำนาญ

สำหรับความคาดหวังของลูกจ้างต่อสวัสดิการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงาน สวัสดิการที่ลูกจ้างมีความต้องการสูงสุด คือ สวัสดิการเสริมธุรกิจ ได้แก่ เงินสะสมหรือกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ที่พักอาศัย การตรวจสุขภาพประจำปี เงินช่วยเหลือครอบครัวและบุตร รถรับส่ง และเงินช่วยเหลือเมื่อประสบอุบัติเหตุที่ไม่ใช่การทำงาน รองลงมา คือ สวัสดิการด้านสังคม ได้แก่ บริการให้คำปรึกษา ห้องสมุด และนันทนาการ ส่วนที่เหลือ ได้แก่ การศึกษาต่อ เงินช่วยเหลือเมื่อประสบอุบัติเหตุจากการทำงาน การเบิกค่ารักษาพยาบาล เงินโบนัส และอาหาร เป็นสวัสดิการที่ลูกจ้างคาดหวังที่ส่งเสริมความมั่นคงในการทำงานลำดับสุดท้าย

จากผลการวิจัยผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะในการศึกษาสำหรับลูกจ้างห้างสรรพสินค้าที่มีขนาดต่ำกว่า 500 คน และ 500 คนขึ้นไปทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดอื่นๆ สำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป ส่วนความมั่นคงในการทำงานสำหรับสถานประกอบการ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับลูกจ้าง การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน การปกครองบังคับบัญชา ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้าง ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร และความมั่นคงในการทำงานที่หน่วยงานรัฐบาลควรจัดให้ ได้แก่ ค่าตอบแทน การปรับปรุงภาษีรายได้ ให้ความคุ้มครองด้านกฎหมายโดยให้ลูกจ้างมีส่วนร่วม

ตรวจแรงงาน จัดหลักสูตรกฎหมายแรงงาน มีการจัดโทรศัพท์สายด่วนให้การปรึกษา ตรวจสอบวัน  
หยุดให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนด ให้การศึกษา โดยจัดระบบการศึกษาแบบทวิภาคี เสริมหลักสูตร  
กฎหมายแรงงานในระดับมัธยม พัฒนาฝีมือแรงงาน การรักษาพยาบาล เช่น ประกันสังคมโดย  
กำหนดให้สถานพยาบาลทุกแห่งให้บริการรักษาพยาบาล การเข้ารับการรักษาได้ทันทีที่ชำระเงิน  
เข้ากองทุน เร่งรัดการออกบัตรประกันสังคมและหรือบัตรรับรองสิทธิ ให้สถานประกอบการสำรอง  
เงินในกรณีประสบอุบัติเหตุในการทำงานและรับเงินจากสำนักงานกองทุนทดแทน จัดตั้งกองทุน  
เงินสะสมเพื่อเป็นเงินทดแทนในระหว่างเจ็บป่วย ขยายขอบเขตสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน  
ส่วนการสำรวจความคาดหวังของลูกจ้างสวัสดิการที่เสริมสร้างความมั่นคงในการทำงาน ได้เสนอ  
แนะแนวทางการจัดสวัสดิการให้กับลูกจ้างสำหรับสถานประกอบการ ได้แก่ เงินสะสมหรือกองทุน  
สำรองเลี้ยงชีพ ที่พักอาศัย การตรวจสุขภาพประจำปี เงินช่วยเหลือครอบครัวและบุตร รถรับ-ส่ง  
เงินช่วยเหลือเมื่อประสบอุบัติเหตุ เงินกู้ฉุกเฉิน เงินช่วยเหลือเมื่อประสบอุบัติเหตุจากงาน การ  
เบิกค่ารักษาพยาบาล อาหาร การให้บริการคำปรึกษา ห้องสมุดและนันทนาการ เงินบำเหน็จ การ  
ศึกษาต่อ เงินโบนัส และแนวทางการจัดสวัสดิการให้กับลูกจ้างสำหรับหน่วยงานรัฐบาล อันได้แก่  
เงินสะสมหรือกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ที่พักอาศัย การตรวจสุขภาพประจำปี เงินกู้ฉุกเฉิน ห้องสมุด  
และเงินบำเหน็จ

Thesis Title                      Employment Security of Department Store in Bangkok  
     : Case Study Sales Staff

By    Miss Saithip Wongsangha

Identification No.                      379018

Degree                                      Master of Social Work (M.S.W.)

Major                                        Social Welfare Project Management

Academic Year                            1996

#### Abstract

The purposes of this research are to learn about the sales staffs' feeling in their Employment Security and the expectations for welfare which will implement their Employment Security. The chosen samples are the department stores in Bangkok area that carry over 500 sales staffs.

**Independent Variables** are defined as follows:

1. **Personal factors** ( Sex, Age, Education, Wage, Year of working, Position)
2. **Work itself factors** ( Achievement, Responsibility, Work conditions)
3. **Relationship factors** (Interpersonal relations with Supervisor, Peers, and Customers, and Recognition)
4. **Organization factors** (General supervision, Company policy and administration, Supervision techniques)
5. **Work experience factors** (Self esteem, Advancement)
6. **Fringe benefit factor** (Total return and welfare)

**Dependent Variable** is the Employment Security

**Samples :** 406 sales staffs from 11 department stores in Bangkok area are chosen by using the Multi stage sampling method to do the questionnaire which is the tool applying in this research. The research is performed during November and December, 1996.

**Analysis :** The data is analyzed by using the Descriptive and the Multiple Regression methods that are available in software package, SPSS/PC.

From research, we found that approximately 66 percent are female employees, 75 percent are single, 67 percent finished the secondary school. The average age of sales staff is 22.59 years old with the range of salary between 4,501- 6,000 Baht.

In conclusion, the department store employees have relatively low level of Employment Security. The factors that significantly and positively effect the Employment Security are Interpersonal relation with supervisor, Supervision technique, Advancement, Total return, Welfare, Salary, Interpersonal relation with customer, and Self esteem.

More so, the factors that has no effect but has positive correlation with the Employment Security are Responsibility, General supervision, Achievement, Self esteem, Interpersonal relation with peers. On the other hand, the factors that has no effect but has negative correlation are Company policy and Administration, Work condition, Sex, Marriage status, Position, Age, Years of working, and Level of education.

In addition, general welfare that all department stores mostly provide for their employees are Food, Bonus, Health insurance, Life insurance, and Education, respectively. The least popular welfare that will be provided by the employer is Pension.

Furthermore, the employees' most expectation on welfare provided by employer that will implement their Employment Security is the Economical welfare such as Provident funds, Housing, Health examination, Security reserve for family and child support, Transportation, and

Non work insurance. Next expectation is the Social welfare such as Consulting service, Library, and Recreation. Lastly, others welfare that employee also expected are Reimbursement for injury and hospital bill, Bonus, and Food is the last welfare that is looked for.

Finally, from survey the researcher recommends the subjects that should be included in the next research as follows:

- I. The study of the department store with the employee less than 500 in Bangkok and others provinces.
- II. The study of the department store with the employee more than 500 in Bangkok and others provinces.
- III. The study of the Employment Security for the department store in consideration of Interpersonal relation between employer and employee, Supervision Technique, Advancement, Returns, Interpersonal Relation with Customer, and Self Esteem.
- IV. The study of the Employment Security for the government section in consideration of Returns, Reduction on Income tax, Legal Protection, Education on Labor Right, Hot line for Consulting, Public Holiday guaranty, Education, Skill improvement, Medical care such as Access service in every hospital, Cover immediately after the first payment was made, Issue social insurance card immediately, Provide company loan in case of on the job injury and reimburse from social insurance directly, Provident fund, Increase benefits.
- V. The study of the department store employee's expectations on welfare that will implement their Employment Security. The researcher suggests the welfare that may be included for the department store employee such as Provident fund, Housing, Health examination, Fund for family and children, Transportation, Contribution for work and non work injury, Immediate



loan, Medical care refund, Food, Consultation, Library and Recreation, Pension, Education, and Bonus.

VI. The study of the government employee's expectations on welfare that will implement their Employment Security. The researcher suggests the welfare that may be included for the government employee such as Provident fund, Housing, Health examination, Immediate loan, Library, and Pension.



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือของ ดร.สุภรัฐ หงษ์มณี ประธานกรรมการ และกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ อรรชัญจรงค์ บุญรัตนสุนทร ดร.โชคชัย สุทธาเวช และ รองศาสตราจารย์ภา ส. ตุมรสุนทร ซึ่งได้กรุณาให้ข้อคิดเห็น คำแนะนำ ช่วยเหลือ เอาใจใส่เป็นอย่างดี ในการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนการทำวิทยานิพนธ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านประธานกรรมการ และกรรมการทุกท่านตลอดจนอาจารย์ทุกท่าน นอกจากนี้ท่านที่ต้องขอบพระคุณเป็นพิเศษ คือ รองศาสตราจารย์ ดร. จัตติยา กรรรณสูตร อาจารย์ธัญญา สนิทวงศ์ ณ อยุธยา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ ณ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ขอขอบคุณบัณฑิตรุ่นพี่ และบัณฑิตร่วมรุ่น ที่เป็นแบบอย่างและกำลังใจในการศึกษา

ขอขอบคุณเพื่อนพนักงานห้างสรรพสินค้าทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่า ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งงานวิจัยนี้จะไม่สามารถสำเร็จลงได้ หากไม่ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากท่าน ซึ่งผู้ศึกษาขอแสดงความขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

ท้ายสุดขอกราบขอบพระคุณ คุณสุธรรม และคุณทองอยู่ วงศ์สังข์ชะ บิดามารดา ผู้เป็นแบบอย่างในการดำเนินชีวิต และขอบคุณสำหรับกำลังใจ ความช่วยเหลือต่างๆ จากญาติพี่น้องทุกท่าน นอกจากนี้ท่านที่ต้องขอบพระคุณเป็นพิเศษ คือ คุณแดง เข็ชรกุล ที่มีส่วนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ซึ่งผู้ศึกษาขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้ และหากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีคุณค่าและให้ประโยชน์ทางการศึกษาแก่ผู้ศึกษาท่านๆ อื่นได้บ้าง ผู้ศึกษาขอมอบความดีให้แก่ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือผู้ศึกษา แต่หากมีข้อบกพร่องบางประการผู้ศึกษาขออ้อมรับไว้เพียงผู้เดียว

สายทิพย์ วงศ์สังข์ชะ