

ผลิตภาพการทำงานของผู้สูงอายุในภาคบริการของบริษัทเอกชนไทย AGING PRODUCTIVITY IN SERVICE SECTOR IN THAI PRIVATE SECTOR

ชลธิชา อัสวันรินทร์*, ชฎาธาร โอสถิศ

Chonticha Asavanirandorn, Chadatan Osatis*

วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

College of Population Studies, Chulalongkorn University.

**Corresponding author, e-mail: Chadatan.O@chula.ac.th*

Received: 26 November 2021; **Revised:** 6 July 2022; **Accepted:** 27 July 2022

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาผลิตภาพการทำงานของผู้สูงอายุในภาคบริการ และวิเคราะห์ผลผลิตภาพจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุที่ทำงานในภาคบริการของบริษัทเอกชนไทย ซึ่งใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยเก็บข้อมูลผู้สูงอายุและหัวหน้างานในหน่วยงานเอกชนที่เป็นตัวอย่างทั้งหมด 7 แห่ง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นบริษัทที่มีลักษณะธุรกิจอยู่ในภาคบริการ ได้แก่ ธุรกิจประเภทขายปลีก โทรคมนาคม บริการด้านสุขภาพ และการผลิต ได้จำนวนผู้สูงอายุที่เป็นตัวอย่างที่สามารถนำข้อมูลมาจับคู่กับหัวหน้างานได้ทั้งหมด 204 คน ในการวัดผลผลิตภาพการทำงานนี้ใช้การประเมินความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อการทำงานของผู้สูงอายุ (Supervisor Rating) ซึ่งประเมินผลผลิตจาก 2 ปัจจัย ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานและทัศนคติการทำงาน โดยผลการศึกษาพบว่า หัวหน้างานประเมินว่ามีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานและทัศนคติของผู้สูงอายุสูงกว่าวัยทำงานอื่นที่ทำงานในตำแหน่งงานเดียวกันเล็กน้อย และเมื่อแยกวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพกับทัศนคติออกจากกัน พบว่าในเชิงประสิทธิภาพการทำงาน ร้อยละ 56.9 ของผู้สูงอายุมีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าหรือเทียบเท่าแรงงานทั่วไป ในขณะที่เมื่อพิจารณาด้านทัศนคติการทำงานแล้ว ผู้สูงอายุจะมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานมากกว่าแรงงานทั่วไปสูงกว่าอย่างชัดเจน (ร้อยละ 68.1) แสดงให้เห็นว่า ข้อได้เปรียบของผู้สูงอายุในการทำงานในมุมมองของหัวหน้างานที่ประเมินนั้น คือ การมีทัศนคติที่ดี หรือให้ความสำคัญกับงานที่ทำเป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังได้นำเอาปัจจัยเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา รูปแบบการทำงาน และทักษะที่สำคัญ ของผู้สูงอายุมาวิเคราะห์ร่วมด้วย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของบริษัทในการตัดสินใจจ้างผู้สูงอายุเข้าทำงาน โดยทักษะที่ดีที่สุดของผู้สูงอายุเมื่อเทียบกับวัยแรงงานอื่น คือ ทักษะที่เน้นการบริหารจัดการในระดับสูง หรือเน้นกระบวนการคิด เช่น ตำแหน่งผู้จัดการ ผู้บริหาร และทักษะที่เน้นการสื่อสาร และการประสานงาน เช่น ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงาน พนักงานบริการลูกค้า ในขณะที่ทักษะด้านการเรียนรู้และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเป็นทักษะที่ผู้สูงอายุอาจให้ผลผลิตที่ไม่ได้โดดเด่นมากนัก เนื่องจากต้องอาศัยการตัดสินใจที่รวดเร็วและสอดคล้องกับพฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นข้อเสียเปรียบของผู้สูงอายุและนำไปสู่การสร้างผลผลิตของการทำงานที่ลดลง

คำสำคัญ: ผลิตภาพการทำงาน; ประสิทธิภาพ; ทัศนคติ; ผู้สูงอายุ; ภาคบริการ; บริษัทเอกชน

Abstract

This study has two objectives. First is to study aging productivity in the service sector and second is to analyze the aging productivity in terms of demographic characteristics in the service sector of Thai private sector. By using a quantitative method and a questionnaire as a research tool, data were collected from the aging and their supervisors in 7 private companies. Most of them are in the service sector including retail, telecommunications, health care, as well as manufacturing. A number of 204 aging dataset which were able to match with their supervisors were analyzed. Productivity measurement is based on the supervisor rating, which assesses productivity from two factors; working performance and attitude. The results show that the supervisors have rated relatively higher satisfaction towards the aging's working performance and also their attitudes, comparing to the younger colleagues in the same job positions. In terms of performance, approximate 56.9 percent of the aging have been better appraised than the younger colleagues. Nevertheless, in terms of working attitude, 68.1 percent of the aging have been much better appraised than their younger counterparts. This implies that aging productivity has a comparative advantage on their working attitude from the supervisors' perspectives. In addition, this study incorporates demographic characteristics of the aging comprising gender, age, education, job position and skillset into analysis. The findings signify the specific skillsets which the aging hold the highest productivity, which may be the main factors of the companies' decision to hire. The first and foremost skillset is high-level management skill and critical thinking skill which are important for job positions of manager or executive. The next skillset is communication and collaboration skill which are the core for job positions of coordinator or customer service. On the contrary, the aging is not outstanding at active learning and problem-solving skill. These skills are critical to job position required fast decision making and actively responding to the changing of customer behaviors. This is a disadvantage of the aging and may link to lower productivity of work.

Keywords: Productivity; Performance; Attitude; Aging; Service Sector; Private Sector

บทนำ

การเข้าสู่สังคมสูงวัยของประเทศไทยอาจไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศเสมอไป หากผู้สูงอายุที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องนี้สามารถเข้ามามีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจ ก็จะทำให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจและลดภาระพึ่งพิงของภาครัฐลงอีกด้วย [1] แนวทางหนึ่งของการมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจของผู้สูงอายุคือ ส่งเสริมหรือเพิ่มโอกาสให้ผู้สูงอายุอยู่ในตลาดแรงงานได้นานขึ้น ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นการทดแทนแรงงานในตลาดแรงงานที่มีแนวโน้มลดลงเรื่อย ๆ หากแต่ยังเป็นการช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถพึ่งพาตนเองได้ และเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มมากขึ้น โดยจากข้อมูลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากรของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า มีผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 35 ที่ยังคงทำงานอยู่ในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งโดยส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในภาคนอกระบบ โดยอยู่ในภาคเกษตรกรรมประมาณร้อยละ 60.3 รองลงมาทำงานอยู่ในภาคการค้าและการบริการ และการผลิต (ร้อยละ 29.3 และร้อยละ 10.4 ตามลำดับ) [2] และเมื่อพิจารณาข้อมูลของตลาดแรงงานผู้สูงอายุจากฐานข้อมูล Smart Job Center ของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานยังพบข้อมูลที่น่าสนใจที่แสดงให้เห็นว่ามีผู้สูงอายุบางส่วนที่ยังคงต้องการทำงาน โดยเฉพาะในตำแหน่งที่อาจไม่ต้องใช้ทักษะหรือความเชี่ยวชาญเฉพาะทางมากนัก ได้แก่ พนักงานบริการ เสมียน และพนักงานในร้านค้าและตลาด (ร้อยละ 46.2) รองลงมา เป็นแรงงานในภาคการผลิต (ร้อยละ 25.5) ส่วนตำแหน่งอื่น ๆ ที่เหลือต้องอาศัยความเชี่ยวชาญ หรือ ทักษะเฉพาะทาง ได้แก่ ครู อาจารย์ ผู้จัดการ ผู้ประกอบวิชาชีพในภาคธุรกิจ การค้า

การขนส่ง และวิศวกร ผู้ประกอบวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการผลิต ซึ่งจากตำแหน่งงานดังกล่าวค่อนข้างสอดคล้องกับตำแหน่งงานที่นายจ้างเปิดรับสำหรับผู้สูงอายุเช่นกัน ดังนั้นสามารถสะท้อนได้ว่า ความต้องการในการจ้างงานผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังต้องการแรงงานทั่วไปมากกว่าแรงงานที่มีทักษะหรือมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง [3]

ในปัจจุบัน ประเทศไทยมีมาตรการที่สำคัญหลายมาตรการเพื่อส่งเสริมการทำงานของผู้สูงอายุ ไม่ว่าจะเป็นการออกประกาศกระทรวงแรงงานเรื่อง ขอความร่วมมือส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีงานทำ [4] อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดการจ้างงานของผู้สูงอายุอย่างเป็นรูปธรรมและมีแนวทางที่ชัดเจน ภาครัฐนำโดยกระทรวงแรงงานได้มีการลงนามในบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือด้านการส่งเสริมการมีงานทำให้ผู้สูงอายุระหว่าง ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมตามโครงการ “รวมพลังประชารัฐ ส่งเสริมการมีงานทำให้ผู้สูงอายุ” เมื่อวันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2562 ซึ่งมีหน่วยงานลงนามทั้งหมด 23 หน่วยงาน ประกอบด้วยหน่วยงานภาครัฐ 11 หน่วยงาน และหน่วยงานเอกชน 12 หน่วยงาน¹ โดยมีเป้าหมายสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีงานทำในอาชีพที่เหมาะสมกับอายุ และประสบการณ์ เป็นการสร้างหลักประกันที่มั่นคงด้านรายได้ สร้างคุณค่าและความภาคภูมิใจให้แก่ผู้สูงอายุ เพิ่มบทบาทและคุณค่าของผู้สูงอายุด้วยการมีส่วนร่วมในเชิงเศรษฐกิจของประเทศ และลดภาระค่าใช้จ่ายของรัฐในด้านสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ [5]

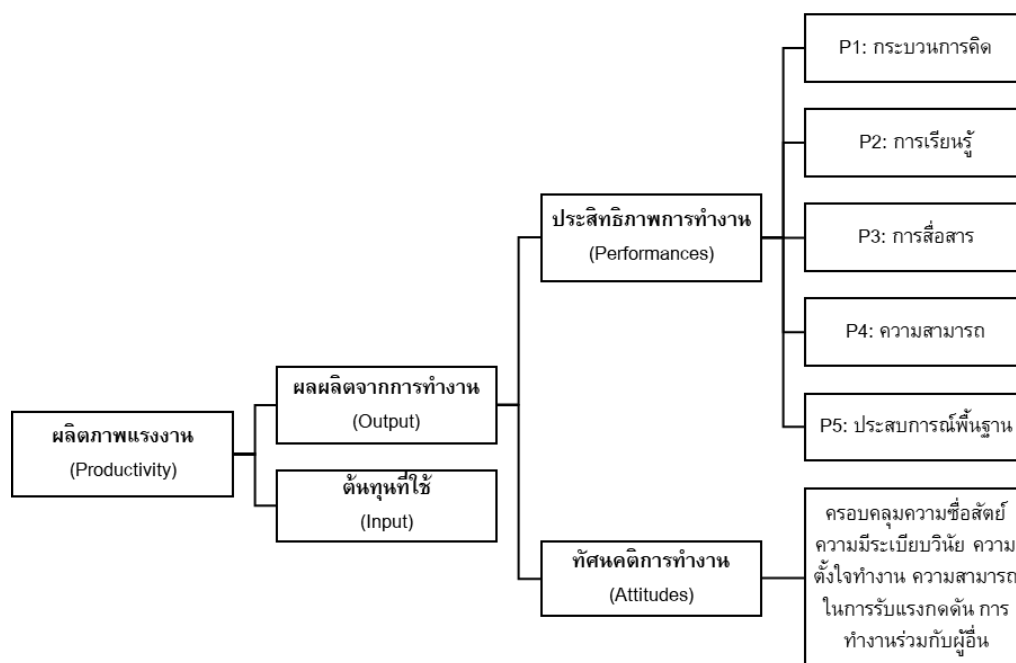
ที่ผ่านมามีงานวิจัยหลายเรื่องที่ทำการศึกษาการทำงานของผู้สูงอายุหรือการจ้างงานผู้สูงอายุ โดยในปัจจุบันมีรูปแบบการจ้างงานผู้สูงอายุ 2 รูปแบบหลัก ๆ โดยรูปแบบแรกเป็นการจ้างงานต่อเนื่อง หรือการขยายอายุการทำงานของผู้สูงอายุที่ทำงานอยู่เดิมให้สามารถทำงานต่อกับหน่วยงานเดิม โดยอาจทำงานในตำแหน่งเดิมหรือมีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน หรือ ปรับภาระงานเพื่อให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุมากขึ้น และรูปแบบที่สองเป็นการจ้างงานผู้สูงอายุเข้ามาทำงานใหม่ ซึ่งทั้งสองกรณีอาจมีความแตกต่างกันในเชิงของแรงจูงใจ สิทธิประโยชน์ และความคุ้มครองที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังมีรูปแบบการจ้างงานผู้สูงอายุที่เกษียณแล้วกลับมาทำงานใหม่ในที่ทำงานเดิม ซึ่งอาจกลับมาทำงานได้ทั้งตำแหน่งเดิมหรือตำแหน่งใหม่ก็ได้ขึ้นอยู่กับการทำงานที่ความตกลงกัน หรือเป็นการจ้างงานในรูปแบบที่มีความยืดหยุ่นสูง มีความเป็นอิสระ โดยใช้รูปแบบการจ้างแรงงานนอกแบบมาใช้ เช่น การรับงานกลับไปทำที่บ้าน การจ้างงานเป็นชิ้นงาน ทั้งนี้ในแต่ละรูปแบบการจ้างงานก็อาจมีลักษณะค่าตอบแทน หรือสวัสดิการที่แตกต่างกัน จากผลการศึกษาแบบการทำงานของผู้สูงอายุในภาคเอกชนกรณีการลงนามในบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือด้านการส่งเสริมการมีงานทำให้ผู้สูงอายุ ให้ผลที่สอดคล้องกับสรุปผลการศึกษาข้างต้น โดยพบว่า บริษัทเอกชนที่เข้าร่วมลงนามที่บริษัทส่วนใหญ่มีลักษณะธุรกิจอยู่ในภาคบริการ ได้แก่ ธุรกิจค้าปลีก (อาหาร เครื่องอุปโภค บริโภค หนังสือ เฟอร์นิเจอร์) ธุรกิจด้านอาหาร ธุรกิจด้านโรงแรม ธุรกิจด้านโทรคมนาคม มีการจ้างงานผู้สูงอายุในรูปแบบการจ้างงานผู้สูงอายุเข้ามาทำงานใหม่ และตำแหน่งที่ผู้สูงอายุทำงานโดยส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งที่ค่อนข้างเอื้อต่อสภาพร่างกายของผู้สูงอายุ เช่น พนักงานดูแล แนะนำ จัดเรียงสินค้า พนักงานบริการลูกค้า เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล เจ้าหน้าที่ประสานงาน เป็นต้น [6]

ทั้งนี้ นอกเหนือจากตำแหน่งงานหรือลักษณะงานของผู้สูงอายุแล้ว ความสามารถหรือศักยภาพการทำงานของผู้สูงอายุก็เป็นประเด็นหนึ่งที่สำคัญในการวิเคราะห์การทำงานของผู้สูงอายุในเชิงลึกมากขึ้น หากความสามารถและประสบการณ์ที่ผู้สูงอายุที่ได้สั่งสมมาในวัยก่อนเกษียณสามารถเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจได้ จะยิ่งเป็นการเพิ่มโอกาสในการจ้างงานผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นต่อไปในอนาคต ซึ่งความสามารถหรือศักยภาพการทำงานในการศึกษา

¹หน่วยภาครัฐ 11 หน่วยงาน ได้แก่ กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สำนักงานประกันสังคม กรมกิจการผู้สูงอายุ กรมการพัฒนาชุมชน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย สมาคมองค์กรการบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย สมาคมองค์กรการบริหารส่วนตำบลแห่งประเทศไทย และหน่วยงานภาคเอกชน 12 หน่วยงาน ได้แก่ สมาคมผู้ค้าปลีกไทย บริษัทกลุ่มเซ็นทรัล จำกัด บริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน) บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) บริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด (มหาชน) บริษัท ซีอีเอ็มเคชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด บริษัท บีทีเอส เซอร์วิสเชส อัลโลแอนด์ จำกัด บริษัท เรสเทอรองดส์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด บริษัท ไทยโตชิบาอุตสาหกรรม จำกัด และ บริษัท เมชโซ จำกัด

ครั้งนี้จะถูกเรียกว่า ผลผลิตภาพการทำงาน (Productivity) หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการเปรียบเทียบผลผลิต (Outputs) ที่ได้กับการเพิ่มขึ้นของแรงงานหนึ่งคน (Inputs) แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีการศึกษาไม่มากที่ศึกษารายละเอียดของผลผลิตภาพแรงงานของวัยสูงอายุโดยเฉพาะ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการศึกษาผลผลิตภาพแรงงานในแต่ละประเภทอุตสาหกรรมโดยจำแนกตามช่วงอายุ หรือทักษะการทำงาน [7-10] ดังนั้นการศึกษานี้จึงมีความสนใจศึกษาประเด็นความสามารถหรือศักยภาพในการทำงานของแรงงานสูงอายุในภาคบริการที่สามารถนำเสนอออกมาเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อการออกนโยบายหรือมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการทำงานของผู้สูงอายุต่อไป ทั้งนี้การวัดผลผลิตภาพของการศึกษานี้เป็นการวัดผลผลิตภาพในภาคบริการ ซึ่งผลผลิตที่ออกมาส่วนใหญ่ไม่ได้อยู่ในรูปแบบของชิ้นงานที่สามารถจับต้องได้ แต่ให้ความสำคัญกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นหลัก [11-12] ดังนั้น ผลผลิตภาพการทำงานนี้ จึงหมายถึง ระดับความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นจากให้บริการหรือการดำเนินงานของแรงงานใดแรงงานหนึ่ง เมื่อเทียบกับต้นทุนการจ้างแรงงานนั้น ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน

ในการคำนวณผลผลิตภาพการทำงานครั้งนี้ ได้จำแนกปัจจัยที่นำมาใช้ในการคำนวณออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ผลผลิต (Output) และต้นทุน (Input) โดยในส่วนของผลผลิต ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน (Performances) และทัศนคติการทำงาน (Attitudes) รายละเอียดแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ปัจจัยที่ใช้คำนวณผลผลิตภาพการทำงานผู้สูงอายุ

โดยประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถของผู้สูงอายุที่ส่งผลหรือมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้สูงอายุในตำแหน่งงานนั้น โดยปัจจัยที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ได้ประยุกต์จากรายงานการสำรวจอุปสงค์แรงงาน จำแนกตามทักษะที่นายจ้างต้องการ ของกระทรวงแรงงาน [13] ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) กระบวนการคิด (P1) ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดของงาน ทัศนคติต่อการทำงาน และบทบาทหน้าที่ของตนเอง 2) การเรียนรู้ (P2) ครอบคลุมการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การตอบข้อซักถาม การให้คำแนะนำ 3) การสื่อสาร (P3) ครอบคลุมการสื่อสารทั้งผู้รับบริการ และผู้ร่วมงาน 4) ความสามารถ (P4) ครอบคลุมเนื้อหาคุณภาพของที่ส่งมอบ การปฏิบัติงาน และ 5) ประสพการณ์พื้นฐาน (P5) ครอบคลุมความสามารถในการทำงานพื้นฐาน เช่น การใช้เทคโนโลยี การใช้อุปกรณ์สำนักงาน และสำหรับทัศนคติในการทำงาน เป็นการวัดทัศนคติของแรงงานในฐานะที่เป็นตัวผลักดันให้เกิดผลผลิตจากการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับความพึงพอใจทั้ง

จากลูกค้า ผู้รับบริการ หรือหัวหน้างาน โดยทัศนคติที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ จะครอบคลุมความซื่อสัตย์ ความมีระเบียบวินัย ความตั้งใจทำงาน ความสามารถในการรับแรงกดดัน การทำงานร่วมกับผู้อื่น

การคำนวณผลผลิตภาพของผู้สูงอายุ จะใช้การคำนวณแบบบุคคล (Individual Productivity) เช่นเดียวกับงานศึกษาของ Bitran and Chang [14] โดยจะใช้หลักการค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก ดังนี้

$$\text{Individual Productivity}_i = \frac{\sum_i Q_i}{q_j}$$

เมื่อ Q_i คือ ผลผลิตจากการทำงาน (Output) ซึ่งคำนวณจากผลรวมของความพึงพอใจของนายจ้าง และ q_j คือ ต้นทุนหรือปัจจัยที่ใช้ j (Input j) โดยต้นทุนดังกล่าวเป็นต้นทุนสำหรับการทำงานของผู้สูงอายุทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการ เวลาในการสอนงาน การตรวจสอบ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลผลิตภาพการทำงานของผู้สูงอายุในภาคบริการของบริษัทเอกชนไทย
2. เพื่อวิเคราะห์ผลผลิตภาพจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุที่ทำงานในภาคบริการของบริษัทเอกชนไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ครอบคลุมประชากร 3 กลุ่ม คือ 1) ผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) ที่เข้าทำงานใหม่ในบริษัทเอกชนที่ได้ลงนามในบันทึกความเข้าใจด้วยความร่วมมือด้านการส่งเสริมการจ้างงานทำให้ผู้สูงอายุตามโครงการ “รวมพลังประชารัฐ ส่งเสริมการจ้างงานทำให้ผู้สูงอายุ” 2) ผู้ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ที่ได้รับการจ้างงานต่อเนื่องในหน่วยงานเดิม ซึ่งกำหนดให้ทั้ง 2 กลุ่มต้องทำงานในหน่วยงานตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป และ 3) หัวหน้างานหลักของผู้สูงอายุที่เป็นผู้รับผิดชอบ หรือ สามารถประเมินการทำงานของผู้สูงอายุได้ เช่น ผู้จัดการสาขา หัวหน้าแผนก

โดยบริษัทเอกชนที่เข้าร่วมโครงการมีทั้งหมด 12 แห่ง แต่อย่างไรก็ตาม มีบางหน่วยงานยังไม่มีมีการจ้างงานผู้สูงอายุ จึงเหลือหน่วยงานที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเพียง 5 หน่วยงาน และเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้เก็บข้อมูลหน่วยงานเอกชนที่มีการจ้างงานผู้สูงอายุเพิ่มอีก 2 หน่วยงาน เป็นจำนวนทั้งหมด 7 หน่วยงาน ซึ่งมีจำนวนผู้สูงอายุที่ทำงานทั้งหมด 972 คน (ตารางที่ 1)

สำหรับการเก็บข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ประสานขอความร่วมมือไปยังบริษัททั้ง 7 แห่งเพื่อขอเก็บข้อมูลกลุ่มเป้าหมายทุกคนที่ทำงานในบริษัท และเนื่องด้วยอยู่ในช่วงของการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 จึงมีการปรับวิธีการเก็บข้อมูลไปตามความเหมาะสมของสถานการณ์และเงื่อนไขของแต่ละบริษัท ได้แก่ การเข้าไปสัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถามออนไลน์ การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และการโทรศัพท์สัมภาษณ์ ซึ่งได้ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 460 คน และสำหรับกลุ่มหัวหน้างานของผู้สูงอายุจากทั้ง 7 บริษัท มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 204 คน ทั้งนี้ ในการคำนวณผลผลิตภาพของการศึกษาค้นคว้านี้ใช้วิธีการประเมินโดยหัวหน้างาน (Supervisor Rating) ดังนั้น จำนวนตัวอย่างที่นำมาใช้วิเคราะห์จึงต้องสามารถจับคู่ (match) กับแบบประเมินของหัวหน้างานได้ ทำให้เหลือจำนวนผู้สูงอายุที่เป็นตัวอย่างที่สามารถจับคู่และนำมาวิเคราะห์ได้ 204 คน

ตารางที่ 1 สรุปหน่วยงานเอกชนที่เป็นตัวอย่างในการเก็บข้อมูล

ประเภทธุรกิจ	ชื่อบริษัท	จำนวนผู้สูงอายุที่ทำงาน
ขายปลีก	1. บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด (เทสโก้ โลตัส)	800
	2. บริษัท ซีอีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)	8
	3. บริษัท อินเด็กซ์ ลิฟวิ่งมอลล์ จำกัด (มหาชน)	3
	4. บริษัท เรสเทอรองตส์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (KFC)	7
โทรคมนาคม	5. บริษัท โกลบอลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัทในเครือของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)	12
บริการด้านสุขภาพ	6. บริษัท เอส. เมดิคอล เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (โรงพยาบาลสำหรับการแพทย์)*	62
การผลิต	7. บริษัท โรงเส้นหมี่ช่อเฮง จำกัด*	80

หมายเหตุ: * เป็นหน่วยงานเอกชนที่ไม่ได้มีการลงนามใน MOU ครั้งนี้ แต่คณะผู้วิจัยเพิ่มเข้ามา เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ได้มีการจ้างงานผู้สูงอายุจริงอย่างต่อเนื่อง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สำหรับการประเมินจะใช้วิธีการประเมินโดยนายจ้างหรือหัวหน้างาน (Supervisor Rating) เนื่องจากเป็นผู้ที่รู้ขอบเขตของงานและประเมินการทำงานของผู้สูงอายุโดยตรง ดังนั้นในการวิเคราะห์จึงใช้แบบสอบถาม 2 ชุด² ได้แก่ แบบสอบถามที่มีข้อมูลส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ และแบบสอบถามของหัวหน้างานเพื่อประเมินการทำงานของผู้สูงอายุซึ่งเป็นข้อมูลชุดหลักที่นำมาวิเคราะห์ โดยแบบสอบถามการประเมินการทำงานของผู้สูงอายุนั้นเป็นการประเมิน 2 ส่วน ได้แก่ ผลลัพธ์การทำงาน (16 ข้อ) เช่น ความเข้าใจรายละเอียดของงาน ระยะเวลาที่ใช้ คุณภาพของงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การใช้เทคโนโลยี การใช้อุปกรณ์สำนักงาน ฯลฯ และทัศนคติ (9 ข้อ) เช่น ความซื่อสัตย์ในการทำงาน ความมีระเบียบวินัย ความมีน้ำใจ การรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น ฯลฯ โดยลักษณะการตอบจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด นอกจากนี้ในแบบสอบถามจะเป็นการให้หัวหน้าประเมินการทำงานของทั้งผู้สูงอายุและพนักงานวัยอื่นที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกัน เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ผลในเชิงเปรียบเทียบได้

โดยก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยต้องนำข้อมูลทั้ง 2 ชุดมาจับคู่ (Match) เพื่อให้ข้อมูลของทั้ง 2 ชุดตรงกันก่อนเพื่อมาคำนวณผลผลิตภาพ ซึ่งได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และนำเสนอเป็นจำนวนและค่าร้อยละ

จริยธรรมการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการจ้างงานผู้สูงอายุในภาคเอกชนของไทย: ความยืดหยุ่น ผลิตภาพ และการคุ้มครอง” ซึ่งได้รับใบรับรองจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขที่ COA No. 049/2563

²เครื่องมือทั้ง 2 ชุดได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิของสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขที่ 049/2563

ผลการวิจัย

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 แสดงลักษณะทั่วไปของผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 204 คนที่ทำงานในบริษัทเอกชน ตัวอย่าง 7 แห่ง พบว่า เป็นเพศหญิงสูงกว่าเพศชาย (ร้อยละ 63.4 เปรียบเทียบกับร้อยละ 36.6) โดยอยู่ในช่วงอายุ 60-64 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 61.3) รองลงมา คือ อายุ 65 ปีขึ้นไป และอายุต่ำกว่า 60 ปีตามลำดับ ซึ่งเมื่อจำแนกระดับการศึกษาเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ประถมศึกษาและต่ำกว่า มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. และปริญญาตรี/สูงกว่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาในแต่ละกลุ่มค่อนข้างใกล้เคียงกัน โดยจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ในสัดส่วนสูงที่สุด และเมื่อพิจารณาประเภทการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างกว่าครึ่งหนึ่งทำงานแบบรายชั่วโมง (ร้อยละ 54.2) ซึ่งสูงกว่าการทำงานแบบอื่นอย่างชัดเจน ได้แก่ ทำงานแบบรายวัน รายเดือน และอื่น ๆ

สำหรับการศึกษาผลิตภาพการทำงานครั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับทักษะเป็นสำคัญ เนื่องด้วยในการทำงาน 1 ตำแหน่งอาจจำเป็นต้องใช้ทักษะมากกว่า 1 ทักษะในการทำงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อผลิตภาพการทำงาน ผู้วิจัยจึงได้จัดกลุ่มของทักษะ (Skill Set) ขึ้นเป็นการเฉพาะ โดยพิจารณาจากความสอดคล้องกันระหว่างทักษะและตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

กลุ่มที่ 1 เน้นการเรียนรู้ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้แก่ พนักงานดูแลและนำและจัดเรียงสินค้า

กลุ่มที่ 2 เน้นการสื่อสาร และการประสานงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประสานงาน และเจ้าหน้าที่บริการด้านข้อมูล

กลุ่มที่ 3 เน้นการใช้ทักษะทางวิชาชีพ และความสามารถเฉพาะทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่เฉพาะทางที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะทางและช่างเทคนิค

กลุ่มที่ 4 เน้นทัศนคติด้านการบริการในการทำงาน ได้แก่ แม่บ้าน พนักงานขับรถ และพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) และพนักงานเกี่ยวกับการทำอาหาร/ในครัว (รวมเบเกอรี่)

กลุ่มที่ 5 เน้นบริหารจัดการ และกระบวนการคิด ได้แก่ หัวหน้า หรือ ผู้จัดการ

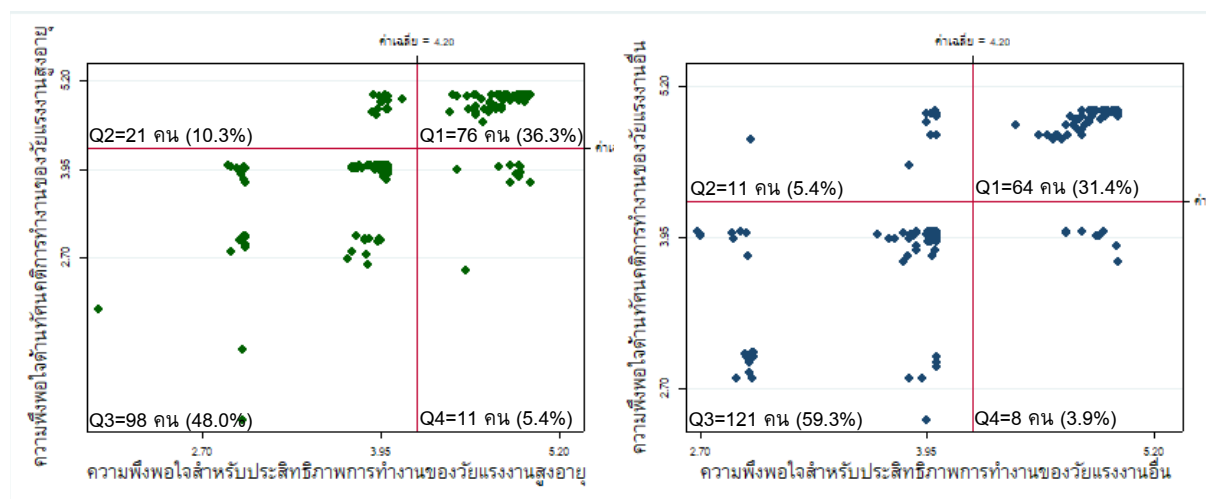
โดยกลุ่มตัวอย่างมีทักษะในกลุ่มที่ 1 เน้นการเรียนรู้และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าสูงที่สุด (ร้อยละ 50.2) ซึ่งได้แก่ พนักงานที่อยู่ตามแผนกต่าง ๆ เช่น ช่างผัก ผลไม้ อาหารสด เสื้อผ้า อยู่ตามชั้นสินค้า รองลงมาเกือบ 1 ใน 5 ของกลุ่มตัวอย่างมีทักษะด้านการสื่อสารและการประสานงาน และมีทักษะทางวิชาชีพ และความสามารถเฉพาะทาง (ร้อยละ 12.2) ส่วนที่เหลือเน้นทัศนคติด้านการบริการในการทำงาน และเน้นบริหารจัดการระดับสูง และกระบวนการคิด ตามลำดับ

ตารางที่ 2 สรุปลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n=204)

ลักษณะทั่วไป		ร้อยละ
เพศ	ชาย	36.6
	หญิง	63.4
อายุ	ต่ำกว่า 60 ปี	12.3
	60 - 64 ปี	61.3
	65 ปีขึ้นไป	26.4
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา/ต่ำกว่า	31.7
	มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	39.0
	ปริญญาตรี/สูงกว่า	29.3
ประเภทการทำงาน	ทำงานแบบรายชั่วโมง	54.2
	ทำงานแบบรายวัน	25.6
	ทำงานแบบรายเดือน	19.2
	อื่น ๆ	1.0
ทักษะการทำงาน	เน้นการเรียนรู้และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	50.2
	เน้นการสื่อสารและการประสานงาน	19.1
	เน้นการใช้ทักษะทางวิชาชีพ และความสามารถเฉพาะทาง	12.2
	เน้นทัศนคติด้านการบริการในการทำงาน	7.3
	เน้นบริหารจัดการ และกระบวนการคิด	3.9
	อื่น ๆ	7.3

การวิเคราะห์ผลผลิตภาพการทำงาน

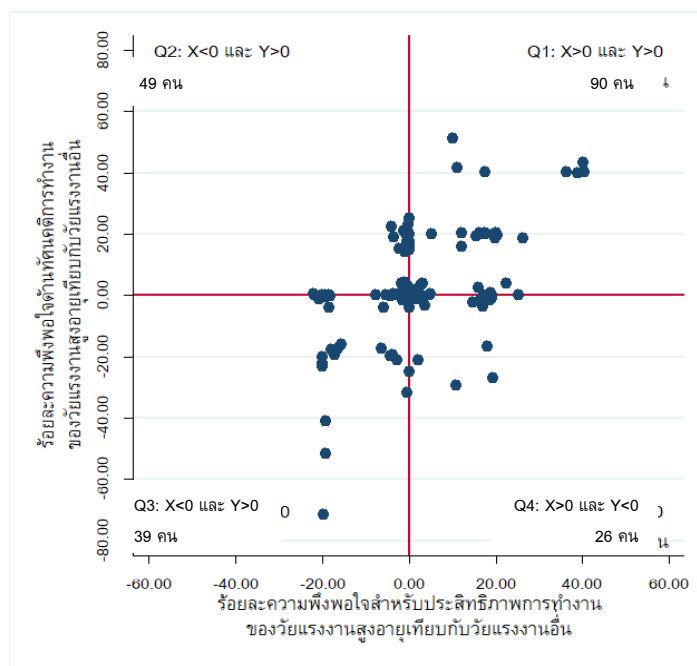
ภาพที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ของความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพและทัศนคติต่อการทำงานของผู้สูงอายุ และแรงงานทั่วไปในตำแหน่งหรือในแผนกเดียวกัน พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงาน และทัศนคติของผู้สูงอายุมีความใกล้เคียงกับวัยแรงงานอื่น ๆ ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยของทั้งประสิทธิภาพการทำงาน และทัศนคติมาพิจารณาการกระจายตัว พบว่า ในจตุรภาคที่ 1 (Q1) ที่แสดงถึงความสัมพันธ์เชิงบวกของการทำงาน กล่าวคือ ทั้งประสิทธิภาพการทำงานและทัศนคติของการทำงาน อยู่ในเกณฑ์ที่เกินมาตรฐาน ซึ่งในจตุรภาคนี้ สัดส่วนของผู้สูงอายุมีสัดส่วนที่สูงกว่าวัยแรงงานอื่นประมาณร้อยละ 5 (ร้อยละ 36.3 เปรียบเทียบกับร้อยละ 31.4) ขณะเดียวกัน เมื่อพิจารณา จตุรภาคที่ 3 (Q3) ซึ่งเป็นส่วนที่แสดงถึงความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพและทัศนคติต่อการทำงานที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย พบว่า วัยแรงงานอื่นมีสัดส่วนที่สูงกว่าผู้สูงอายุถึงร้อยละ 10 นัยยะของการกระจายตัวดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่า การทำงานของผู้สูงอายุสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับนายจ้างได้ใกล้เคียงหรือมากกว่าวัยแรงงานอื่น ทั้งด้านประสิทธิภาพและทัศนคติต่อการทำงาน



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพและทัศนคติต่อการทำงานของผู้สูงอายุ และวัยทำงานอื่น

ในภาพที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพและทัศนคติที่เป็นองค์ประกอบของผลิภาพการทำงานของผู้สูงอายุ เมื่อเทียบกับแรงงานทั่วไปในตำแหน่งหรือในแผนกเดียวกัน พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพและทัศนคติในการทำงานที่สูงกว่าวัยแรงงานทั่วไป โดยพิจารณาได้จากจตุรภาคที่ 1 (Q1) ของแผนภาพ ซึ่งมีผู้สูงอายุ 90 คน มีหรือคิดเป็นร้อยละ 44.1 ของผู้สูงอายุทั้งหมดที่นายจ้างประเมินแล้วว่า มีประสิทธิภาพและทัศนคติที่ดีกว่าวัยแรงงานทั่วไป ขณะเดียวกัน เมื่อพิจารณาจตุรภาคที่ 3 (Q3) ซึ่งแสดงสัดส่วนของประสิทธิภาพการทำงานและทัศนคติเชิงลบของการทำงานของผู้สูงอายุเมื่อเทียบกับแรงงานทั่วไป พบว่ามีผู้สูงอายุที่อยู่ในลักษณะนี้เพียง 39 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 18.8 ของกลุ่มผู้สูงอายุทั้งหมด

เมื่อพิจารณาแยกปัจจัยระหว่างประสิทธิภาพการทำงานและทัศนคติการทำงาน พบว่า ด้านประสิทธิภาพการทำงานของผู้สูงอายุในปัจจุบัน (จตุรภาคที่ 1 และจตุรภาคที่ 4) โดยส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพการทำงานในเชิงบวกมาก ถึง 116 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 56.9 ของผู้สูงอายุตัวอย่าง ขณะที่ด้านทัศนคติต่อการทำงานของผู้สูงอายุ (จตุรภาคที่ 1 และจตุรภาคที่ 2) พบว่า 139 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 68.1 ของผู้สูงอายุตัวอย่างที่มีทัศนคติที่ดี ทั้งนี้ อาจสรุปได้ว่าในเชิงประสิทธิภาพการทำงานกลุ่ม ผู้สูงอายุมีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าหรือเทียบเท่าแรงงานทั่วไป แต่เมื่อพิจารณาด้านทัศนคติการทำงานแล้ว พบว่าผู้สูงอายุมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานมีมากกว่าแรงงานทั่วไปอย่างชัดเจน



ภาพที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและประสิทธิภาพการทำงานของผู้สูงอายุเปรียบเทียบกับแรงงานทั่วไป

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้วิเคราะห์ผลผลิตภาพจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญของกลุ่มตัวอย่าง³ ได้แก่ เพศ กลุ่มอายุ ระดับการศึกษา รูปแบบการทำงาน และทักษะที่สำคัญ รายละเอียดดังนี้

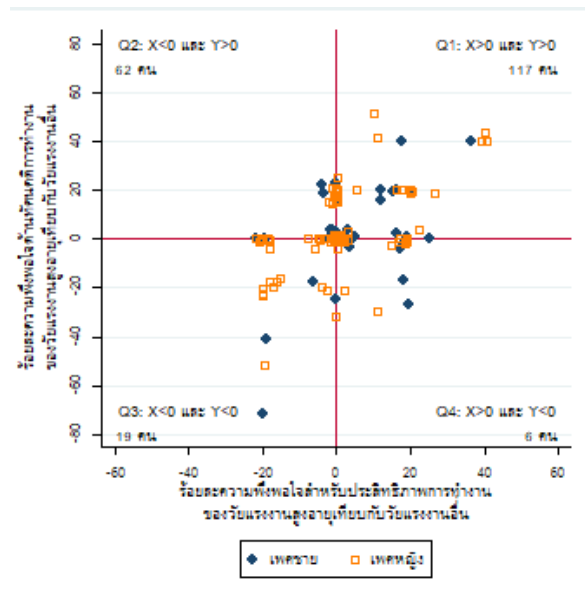
1) ผลผลิตภาพจำแนกตามเพศ

เมื่อพิจารณาผลผลิตภาพจำแนกตามเพศของผู้สูงอายุ (ภาพที่ 4) พบว่า การกระจายตัวของประสิทธิภาพและทัศนคติการทำงานของผู้สูงอายุส่วนใหญ่ของทั้งผู้สูงอายุเพศชายและเพศหญิง มากกว่าร้อยละ 40 (สี่สิบ) กระจายตัวอยู่ในจตุรภาคที่ 1 โดย เพศชายมีสัดส่วนสูงกว่าเพศหญิงเพียงเล็กน้อย นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจตุรภาคที่ 3 ซึ่งเป็นลักษณะของผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพและทัศนคติในการทำงานต่ำกว่าวัยทำงานอื่น ๆ พบว่า ผู้สูงอายุเพศหญิงมีสัดส่วนร้อยละ 19.2 ส่วนเพศชายมีสัดส่วนร้อยละ 18.9 นับดังกล่าวมีความเป็นไปได้ว่าการทำงานในปัจจุบันปัจจัยด้านเพศ กล่าวคือ เพศชายและเพศหญิงสามารถให้ผลผลิตภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

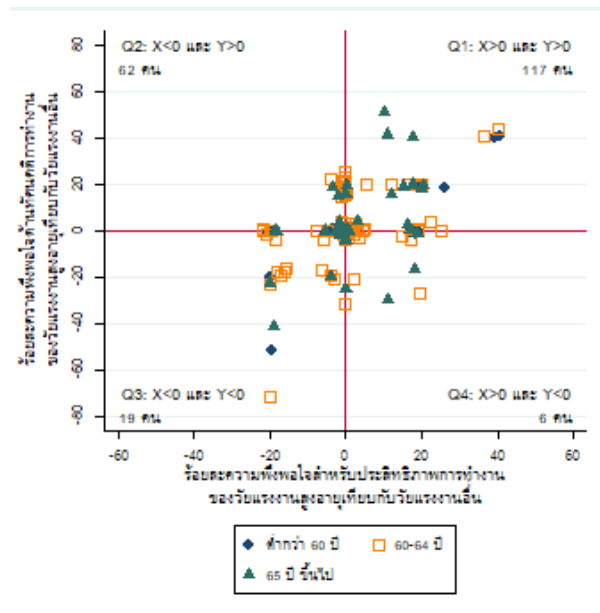
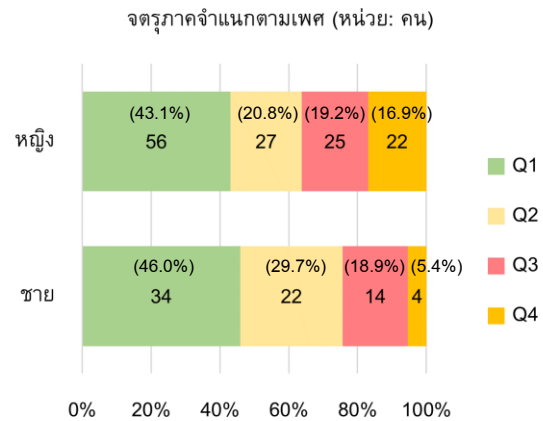
2) ผลผลิตภาพจำแนกตามกลุ่มอายุ

เมื่อพิจารณาผลผลิตภาพการทำงานของผู้สูงอายุจำแนกตามอายุในภาพที่ 5 พบว่า ผู้สูงอายุ 60-64 ปี มีสัดส่วนของผู้ที่มีประสิทธิภาพและทัศนคติการทำงานที่ดี (จตุรภาคที่ 1) สูงที่สุด (ร้อยละ 49.6) ขณะที่ผู้สูงอายุกลุ่มอายุอื่น ๆ มีสัดส่วนที่อยู่ในจตุรภาคที่ 1 น้อยกว่าร้อยละ 40 แสดงให้เห็นว่าอายุมีผลต่อประสิทธิภาพและทัศนคติการทำงานอย่างชัดเจน สิ่งที่น่าสนใจจากความสัมพันธ์ดังกล่าว คือ กลุ่มผู้สูงอายุที่อายุระหว่าง 60-64 ปี เป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มที่จะให้ประสิทธิภาพการทำงานและมีทัศนคติทางบวกมากกว่าผู้ที่ยังไม่ใช่วัยสูงอายุเล็กน้อย (อายุน้อยกว่า 60 ปี)

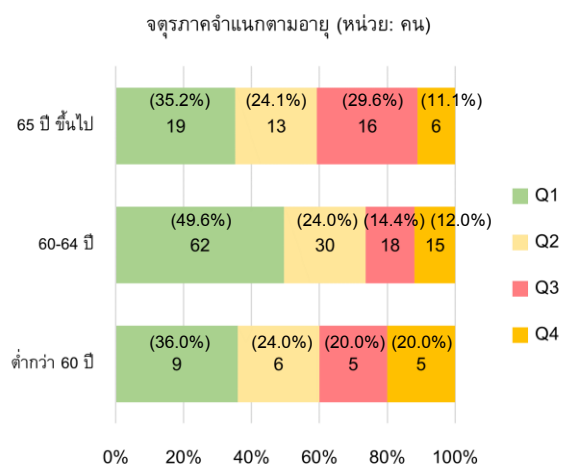
³การวิเคราะห์ส่วนนี้เป็นเพียงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตภาพและลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุในระดับ 2 ตัวแปรโดยไม่ได้ควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ดังนั้นผลของความสัมพันธ์นี้อาจไม่ใช่ความสัมพันธ์ที่แท้จริง ซึ่งต้องอาศัยการวิเคราะห์ในระดับหลายตัวแปรต่อไป



ภาพที่ 4 การกระจายตัวของทัศนคติและประสิทธิภาพการทำงานของผู้สูงอายุ จำแนกตามเพศ

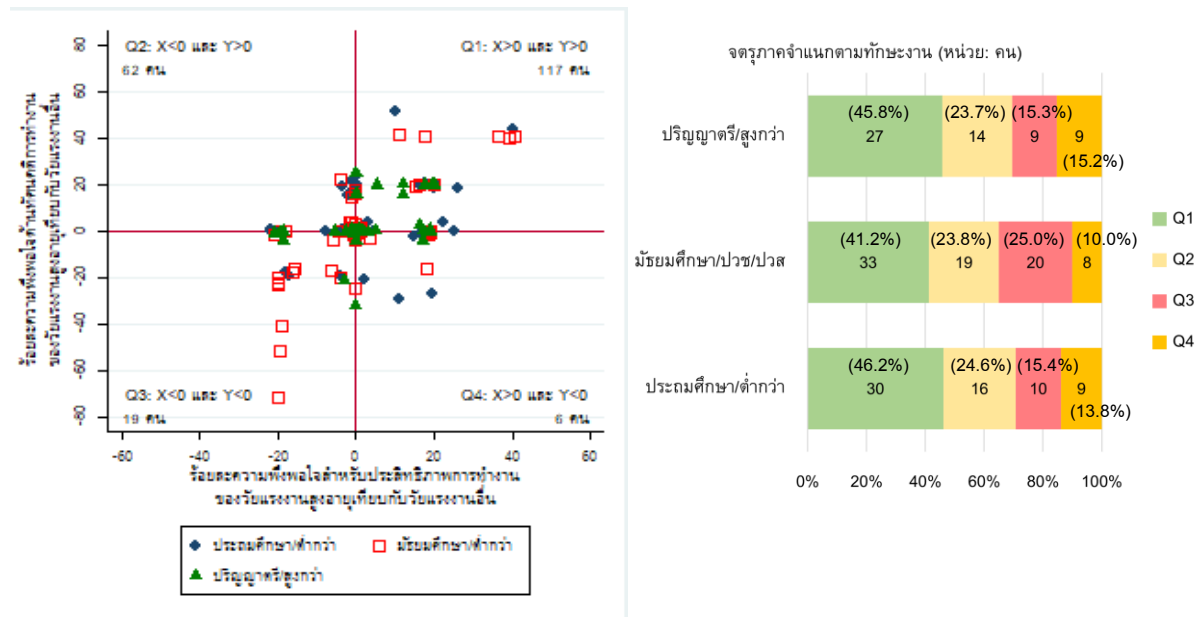


ภาพที่ 5 การกระจายตัวของทัศนคติและประสิทธิภาพการทำงานของผู้สูงอายุ จำแนกตามกลุ่มอายุ



3) ผลิตภาพจำแนกตามระดับการศึกษา

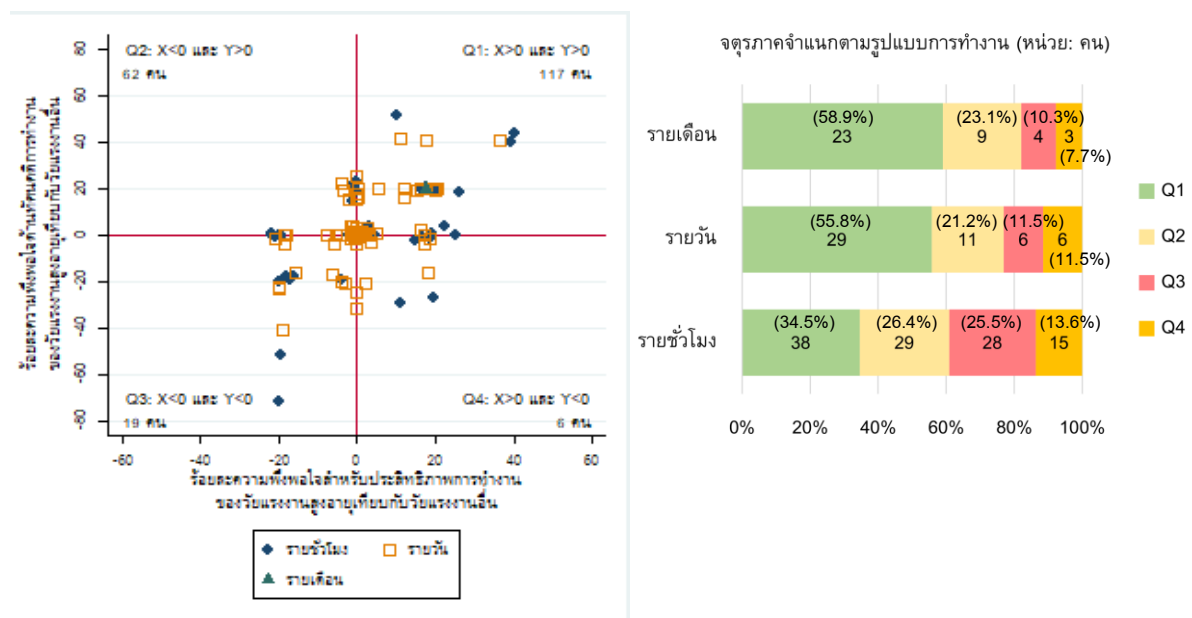
เมื่อพิจารณาผลิตภาพการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้สูงอายุในภาพที่ 6 พบว่า มากกว่าร้อยละ 40 ของผู้สูงอายุทุกระดับการศึกษามีการกระจายตัวของประสิทธิภาพและทัศนคติการทำงานอยู่ในจตุรภาคที่ 1 แสดงว่าระดับการศึกษามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและทัศนคติในทิศทางบวก อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจตุรภาคที่ 3 ซึ่งเป็นลักษณะของผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพและทัศนคติในการทำงานต่ำกว่าวัยทำงานอื่น ๆ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. มีสัดส่วนมากกว่าระดับการศึกษาอื่น



ภาพที่ 6 การกระจายตัวของทัศนคติและประสิทธิภาพการทำงานของผู้สูงอายุ จำแนกตามระดับการศึกษา

4) ผลิตภาพจำแนกตามรูปแบบการทำงาน

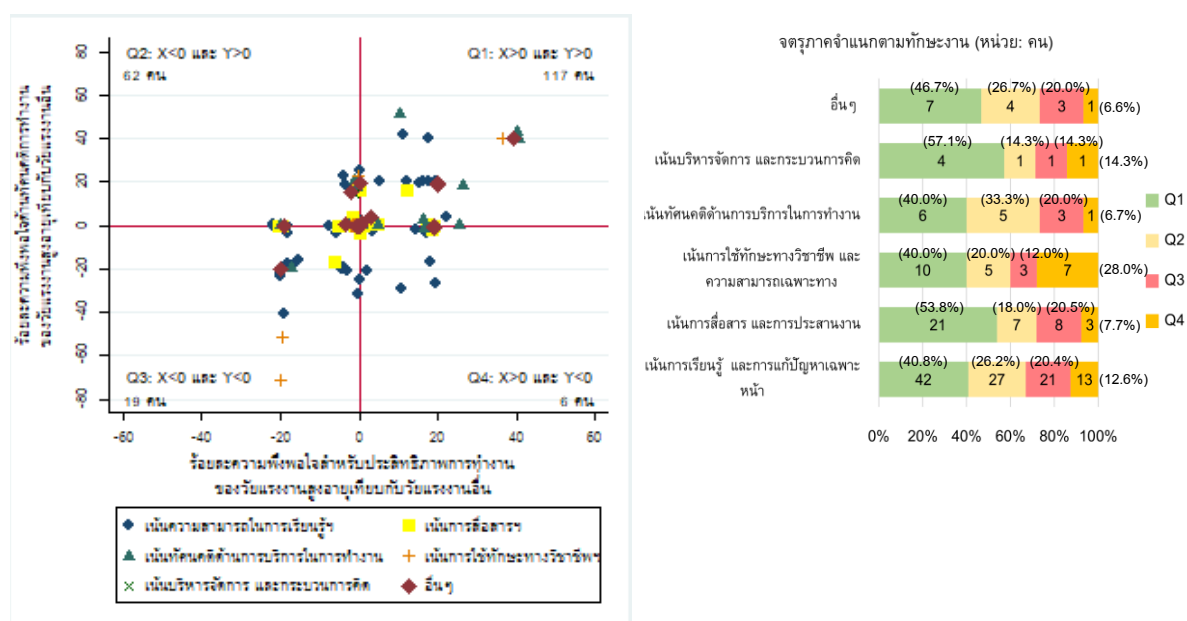
เมื่อพิจารณาผลิตภาพการทำงานของผู้สูงอายุ จำแนกตามรูปแบบการทำงาน (ภาพที่ 7) พบว่าการกระจายตัวของประสิทธิภาพและทัศนคติการทำงานของผู้สูงอายุ รูปแบบการทำงานรายเดือนและรายวันเป็นรูปแบบที่มีสัดส่วนผู้สูงอายุกระจายตัวอยู่ในจตุรภาคที่ 1 ใกล้เคียงกัน ซึ่งแตกต่างกับการจ้างงานแบบรายชั่วโมง ซึ่งมีสัดส่วนน้อยกว่าร้อยละ 40 ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลในจตุรภาคที่ 3 ที่สัดส่วนของผู้สูงอายุที่ถูกจ้างงานแบบรายชั่วโมงมีสัดส่วนสูงกว่าผู้สูงอายุที่ถูกจ้างงานแบบรายเดือนและรายวันเกือบ 2 เท่า



ภาพที่ 7 การกระจายตัวของทัศนคติและประสิทธิภาพการทำงานของผู้สูงอายุ จำแนกตามรูปแบบการทำงาน

5) ผลิตภาพจำแนกตามทักษะที่สำคัญ

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลิตภาพจำแนกตามลักษณะงานของผู้สูงอายุดังภาพที่ 8 พบว่าการกระจายตัวของประสิทธิภาพและทัศนคติการทำงานของผู้สูงอายุส่วนใหญ่ของแต่ละลักษณะงานมากกว่าร้อยละ 40 (สี่สิบ) กระจายตัวอยู่ในจตุรภาคที่ 1 นั่นคือ ประสิทธิภาพและทัศนคติในการทำงานของผู้สูงอายุเป็นไปในทิศทางบวกหรือส่งเสริมให้เกิดผลิตภาพทางบวก โดยเมื่อพิจารณาแยกตามลักษณะงาน พบว่า งานที่เน้นการบริหารจัดการในระดับสูง เช่น ตำแหน่งผู้จัดการ หรือผู้บริหาร ผู้สูงอายุจะมีประสิทธิภาพการทำงานและทัศนคติที่ดีต่อการทำงานมากที่สุด (ร้อยละ 57.1) รองลงมาคือตำแหน่งงานที่เน้นการสื่อสาร (ร้อยละ 53.8) ส่วนงานในลักษณะที่เน้นด้านทักษะทางวิชาชีพ เน้นการสื่อสาร และเน้นการเรียนรู้และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า พบว่าการมีประสิทธิภาพและทัศนคติเชิงบวก (จตุรภาคที่ 1) มีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย



ภาพที่ 8 การกระจายตัวของทัศนคติและประสิทธิภาพการทำงานของผู้สูงอายุ จำแนกตามทักษะที่สำคัญ

สรุปและอภิปรายผล

ประเด็นเรื่องผลิตภาพการทำงานของผู้สูงอายุ ถือเป็นประเด็นที่สามารถสะท้อนถึงความคุ้มค่าของการจ้างงานผู้สูงอายุในหน่วยงานเอกชน เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ งานที่ผู้สูงอายุทำเป็นงานบริการทั้งหมด ไม่สามารถวัดผลผลิตเป็นชิ้นงานได้ ดังนั้น จึงใช้การวัดมูลค่าเพิ่มที่เกิดจากการให้บริการ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อการทำงานของผู้สูงอายุแทน โดยการประเมินผลผลิตนี้ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน (ประเมินผลของการทำงาน) และทัศนคติการทำงาน (ประเมินความคิดหรือมุมมองที่มีต่อการทำงาน) โดยผลการวิเคราะห์ผลิตภาพการทำงานของผู้สูงอายุ ทั้งในมุมมองของผลิตภาพในภาพรวม และมุมมองด้านความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานและทัศนคติต่อการทำงาน ชี้ให้เห็นว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่สามารถให้ผลิตภาพการทำงานที่ใกล้เคียงกับวัยแรงงานอื่น โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานและทัศนคติของผู้สูงอายุสูงกว่าวัยทำงานอื่นที่ทำงานในตำแหน่งงานเดียวกันเล็กน้อย ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับในการศึกษาที่ผ่านมา [7-10] ที่พบว่าอายุที่เพิ่มขึ้นอาจจะไม่ใช่ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผลิตภาพการทำงานลดลง แต่ขึ้นอยู่กับอาชีพ ความต้องการของตลาด และทักษะที่ใช้ในการทำงาน โดยหากเป็นทักษะทางด้าน การสื่อสาร การประสานงาน ผู้สูงอายุจะยังคงมีผลิตภาพการทำงานที่ดี แต่หากเป็นทักษะที่ต้องใช้ความเร็วหรือเหตุผลในการตัดสินใจ อาจมีผลิตภาพการทำงานที่ต่ำกว่าแรงงานที่อายุน้อย เป็นต้น และหากพิจารณาการกระจายตัวของประสิทธิภาพและทัศนคติการทำงาน

ร่วมกัน พบว่า ผู้สูงอายุมีส่วนของผู้ที่นายจ้างประเมินว่ามีประสิทธิภาพการทำงานและทัศนคติที่สูงกว่ามาตรฐานที่สูงกว่าวัยทำงานอื่นประมาณร้อยละ 5 นอกจากนี้ เมื่อแยกพิจารณาผลการประเมินของประสิทธิภาพและทัศนคติพบว่า ในด้านประสิทธิภาพการทำงาน ผู้สูงอายุถูกประเมินในเชิงบวกประมาณร้อยละ 56.9 ของกลุ่มตัวอย่าง ในขณะที่ด้านทัศนคติ หัวหน้างานประเมินว่าผู้สูงอายุมีทัศนคติที่ดี เหมาะสมกับตำแหน่งงานร้อยละ 68.1 แสดงให้เห็นว่าข้อได้เปรียบของผู้สูงอายุในการทำงานในมุมมองของหัวหน้างานที่ประเมินนั้น คือ การมีทัศนคติที่ดี หรือให้ความสำคัญกับงานที่ทำ เช่น ความซื่อสัตย์ ความมีระเบียบวินัย ความรับผิดชอบ ความตั้งใจทำงาน ความขยัน เป็นต้น

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาคุณลักษณะของผู้สูงอายุ และผลผลิตภาพการทำงาน พบว่าในแต่ละคุณลักษณะของผู้สูงอายุก็ให้ผลผลิตภาพการทำงานที่แตกต่างกันออกไป โดยคุณลักษณะที่พบว่ามีผลผลิตภาพการทำงานของผู้สูงอายุที่ชัดเจน ได้แก่ อายุ โดยพบว่า ผู้ที่อายุ 60-64 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานและทัศนคติที่ดีสูงกว่ากลุ่มของผู้ที่ยังไม่เข้าวัยสูงอายุ (อายุ 55-59 ปี) เนื่องด้วยในช่วงอายุดังกล่าวเป็นช่วงอายุที่ใกล้จะเกษียณหรือเลิกทำงาน เป็นช่วงที่เริ่มวางแผนการทำการกิจกรรมอื่นเพื่อพักผ่อนหลังเกษียณ จึงอาจมีความเข้มข้นของการทำงานที่ลดลง นอกจากนี้รูปแบบการทำงานเป็นอีกคุณลักษณะหนึ่งที่มีความแตกต่างกันของผลผลิตภาพการทำงาน โดยผู้สูงอายุที่มีการจ้างงานแบบรายเดือนมีส่วนของผู้ที่มีประสิทธิภาพและทัศนคติการทำงานที่สูง เนื่องด้วยผู้สูงอายุอาจเกิดความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน และมีความวิตกต่อการเลิกจ้างน้อยกว่าการจ้างงานรูปแบบอื่น ๆ ส่งผลให้ผู้สูงอายุมีแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ออกมาทั้งประสิทธิภาพการทำงานและทัศนคติของการทำงานจึงเป็นไปในทิศทางบวก ซึ่งแตกต่างจากการจ้างงานแบบรายชั่วโมง ที่อาจทำให้ผู้สูงอายุเกิดความวิตกต่อการเลิกจ้าง อันนำไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงานที่น้อยลง

แต่อย่างไรก็ตามจากข้อสรุปนี้เป็นเพียงแนวทางหนึ่งในการคัดเลือกผู้สูงอายุแต่ละลักษณะให้สอดคล้องกับทักษะและตำแหน่งงานที่เหมาะสม ซึ่งหากสามารถสร้างการทำงานที่สอดคล้องกับลักษณะผู้สูงอายุ จะทำให้ผลผลิตภาพการทำงานของผู้สูงอายุเพิ่มสูงขึ้น เกิดความคุ้มค่าต่อการจ้างงานสูงสุด และนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของศักยภาพในภาคธุรกิจได้ ดังนั้น ผลการศึกษานี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อวางแผนหรือกำหนดสายอาชีพให้เหมาะสมกับทักษะของผู้สูงอายุ และเป็นการวางแผนพัฒนาการทำงานของผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเงื่อนไขของการทำงาน ซึ่งจะช่วยการเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งงาน (Job Rotation) ของการทำงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การมีผลผลิตภาพการทำงานที่สูง โดยแนวทางหนึ่งในการเพิ่มผลผลิตภาพการทำงาน คือการจัดสรรงานที่เน้นทักษะด้านอารมณ์และการสื่อสาร (Soft Skills) เช่น ฝ่ายขาย ฝ่ายบุคคล หรือบริการลูกค้า ซึ่งงานในส่วนนี้จะช่วยส่งเสริมให้ผู้สูงอายุนำประสบการณ์ที่ตนเองได้สั่งสมมาออกมาถ่ายทอด ซึ่งจะสนับสนุนให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงการเพิ่มขึ้นของคุณค่าตัวเอง อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตภาพการทำงานที่สูงขึ้น นอกจากนี้ การอบรมหรือพัฒนาทักษะยังคงมีความจำเป็นอยู่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เป็นไปตามความต้องการของนายจ้าง แต่อาจต้องคำนึงถึงลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุร่วมด้วย เช่น อายุ ข้อจำกัดด้านร่างกาย รูปแบบการทำงาน เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การศึกษานี้กำหนดขอบเขตของหน่วยงานตัวอย่าง คือ หน่วยงานเอกชนที่ได้ลงนามในบันทึกความเข้าใจด้วยความร่วมมือด้านการส่งเสริมการมีงานทำให้ผู้สูงอายุ ผลการศึกษานี้จึงสามารถอธิบายสถานการณ์การทำงานของผู้สูงอายุที่เกิดขึ้นจริงในบริบทของภาคเอกชนเพียงส่วนหนึ่ง ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมรูปแบบการทำงานของผู้สูงอายุในระดับประเทศ ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยต่อไป ควรจะขยายการศึกษาให้ครอบคลุมกลุ่มผู้สูงอายุที่ทำงานอยู่ในทุกประเภทหน่วยงาน เพื่อให้ทราบถึงผลผลิตภาพการทำงานของผู้สูงอายุในระดับมหภาค และอาจนำวิธีการคำนวณผลผลิตภาพต่าง ๆ มาปรับใช้กับแต่ละประเภทหน่วยงาน เพื่อให้ได้ผลที่ครอบคลุมและสะท้อนความเป็นจริงมากที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการทำกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัย ประจำปีงบประมาณ 2561 จากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุ (มส.ผส.)

เอกสารอ้างอิง

- [1] Lee, R. D., and Mason, A. (2006). What is the demographic dividend? *Finance and Development*, 43(3), 16-17.
- [2] สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). *สรุปผลที่สำคัญการทำงานของผู้สูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2562*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- [3] กระทรวงแรงงาน. (2563). *ฐานข้อมูล Smart Job Center*. สืบค้นจาก <http://smartjob.doe.go.th/JSK/JobAnnounce/JobMatching>
- [4] กระทรวงแรงงาน. (2562). *ประกาศกระทรวงแรงงาน เรื่อง ขอความร่วมมือส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีงานทำ*. สืบค้นจาก http://www.mol.go.th/sites/default/files/downloads/pdf/prakad_elderly-compensation_for3march2019.pdf
- [5] กระทรวงแรงงาน. (2562). *บันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือด้านการส่งเสริมการมีงานทำให้ผู้สูงอายุระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน*. สืบค้นจาก https://www.dop.go.th/download/implementation/th1564473286-1162_9.pdf
- [6] ชลธิชา อัครนรินทร์, ชฎาธาร โอษฐ์, วัชร เพชรดิน, วิรัช พชร มานิตศรีศักดิ์, และนลัท จิลานนท์. (2563). *รายงานการวิจัย โครงการรูปแบบการจ้างงานผู้สูงอายุในภาคเอกชนของไทย: ความยืดหยุ่น ผลผลิตภาพ และการคุ้มครอง*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [7] นงนุช สุนทรชวากานต์, และพิสุทธิ กุลธนวิทย์. (2556). *การศึกษาผลผลิตภาพแรงงานตามอายุของแรงงานและการทำงานของผู้สูงอายุในภาคอุตสาหกรรมการผลิต ภาคการค้าและบริการและภาคการขายส่ง-ขายปลีก และโรงแรม-ภัตตาคาร*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- [8] Skirbekk, V. (2008). Age and productivity potential: A new approach based on ability levels and industry-wide task demand. *Population and Development Review*, 34, 191-207.
- [9] Remery, C., Henkens, K., Schippers, J., and Ekamper, P. (2003). Managing an aging workforce and a tight labor market: Views held by dutch employers. *Population Research and Policy Review*, 22, 21-40. <https://doi.org/10.1023/A:1023543307473>
- [10] Waldman, D. A., and Avolio, B. J. (1986). A meta-analysis of age differences in job performance. *Journal of Applied Psychology*, 71(1), 33-38. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.1.33>
- [11] Swick, R., Bathgate, D., and Horrigan, M. (2006). *Services Producer Price Indices: Past, Present, and Future*. U.S. Bureau of Labor Statistics. Retrieved from <https://conference.nber.org/confer/2006/si2006/prcr/swick.pdf>
- [12] Maroto-Sánchez, A. (2012). Productivity in the services sector: Conventional and current explanations. *The Service Industries Journal*, 32, 719-746. <https://doi.org/10.1080/02642069.2010.531266>
- [13] กระทรวงแรงงาน. (2563). *ความต้องการด้านทักษะของผู้ทำงาน*. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2563, จาก http://manpower.mol.go.th/pmanp_2017/index.php/main/table_view/47
- [14] Bitran, G. R., and Chang, Li. (1984). *Productivity measurement at the firm level*. *Interfaces*, 14(3), 29-40.