

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจ้างงานผู้สูงอายุในห้างค้าปลีก
ในกรุงเทพฯและปทุมธานี
Factors Affecting to the Employment Success of Elderly Workers
in Retail Stores in Bangkok and Pathum Thani

วัลภา คงพะวะ

Wanlapa Kongpua

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

North Bangkok University

Corresponding Author, E-mail: wanlapa.ko@northbkk.ac.th

Received: 22 Apr 2026

Revised: 26 Jun 2026

Accepted: 29 Jun 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร และความสำเร็จในการจ้างงานผู้สูงอายุที่ทำงานในห้างค้าปลีกในกรุงเทพฯ และปทุมธานี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจ้างงานผู้สูงอายุ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจ้างงานผู้สูงอายุ และ 4) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการจ้างงานผู้สูงอายุในห้างค้าปลีกอย่างยั่งยืน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ จำนวน 385 คน คำนวณตามสูตรของ Cochran เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพที่ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 25 คน ได้แก่ ผู้สูงอายุเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ค่าความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ($\alpha = 0.734$) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบนำตัวแปรเข้าพร้อมกัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) ปัจจัยด้านองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) และความสำเร็จในการจ้างงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล 4 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจ้างงานร้อยละ 32.70 และปัจจัยด้านองค์กร 3 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจ้างงานร้อยละ 41.30 เมื่อนำปัจจัยทั้ง 8 ปัจจัยเข้าแบบจำลองพร้อมกัน พบว่ามีอิทธิพลเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 51.30 (Adjusted $R^2 = 0.513$, $F = 51.644$, $p < .01$) โดยปัจจัยองค์กรด้านความยืดหยุ่นในการทำงานมีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา คือปัจจัยองค์กรด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน ผลการวิจัยเชิงคุณภาพยืนยันสอดคล้องกับเชิงปริมาณ โดยพบว่าความยืดหยุ่นของชั่วโมงทำงาน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ ล้วนเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุสามารถปฏิบัติงานในห้างค้าปลีกได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุ, ความสำเร็จในการจ้างงาน, ห้างค้าปลีก, ปัจจัยด้านองค์กร

Abstract

This research had three objectives: 1) to examine the levels of personal factors, organizational factors, and employment success among elderly workers in retail stores in Bangkok and Pathum Thani; 2) to investigate personal factors affecting employment success among elderly workers; and 3) to investigate organizational factors affecting employment success among elderly workers in the same area. A mixed-methods research design was employed. The quantitative sample consisted of 385 participants, calculated using Cochran's formula, with data collected via questionnaire. The qualitative sample consisted of 25 participants - elderly workers, colleagues, and supervisors - through in-depth interviews. Instrument reliability was established using Cronbach's alpha coefficient ($\alpha = 0.734$). Data were analyzed using descriptive statistics and standard multiple regression analysis.

The findings revealed that personal factors were at a moderate level ($\bar{x} = 3.40$), organizational factors were at a high level ($\bar{x} = 3.67$), and employment success was at a high level ($\bar{x} = 4.09$). Multiple regression analysis indicated that four personal factors accounted for 32.70 % of the variance in employment success, while three organizational factors accounted for 41.30 %. When all of 8 factors were entered into the model simultaneously, the power of Multiple regression analysis that increased to 51.30 % (Adjusted $R^2 = 0.513$, $F = 51.644$, $p < .01$) with Organizational flexibility had the highest influence, followed by organizational factors related to a supportive work environment. The qualitative findings were consistent with the quantitative results, revealing that flexible working hours, support from colleagues and supervisors, and an age-friendly work environment were all critical conditions enabling elderly workers to perform effectively and sustainably in retail settings.

Keywords: Elderly Workers, Employment Success, Retail Stores, Organizational factors

บทนำ

ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์โดยพิจารณาจากข้อมูลสถิติในปี พ.ศ. 2567 พบว่าประเทศไทยมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) คิดเป็นร้อยละ 20.2 ของประชากรทั้งหมด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2567) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางประชากรอย่างรวดเร็วนี้ได้ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างแรงงานของประเทศ ทำให้สัดส่วนของประชากรในวัยทำงานลดลงและเกิดภาวะการพึ่งพิงทางเศรษฐกิจสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ข้อมูลจากการสำรวจ พบว่า มีผู้สูงอายุจำนวน 5.26 ล้านคนที่ยังคงทำงานอยู่ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2567) จึงทำให้เห็นได้ว่าการที่ผู้สูงอายุยังคงอยู่ในตลาดแรงงานนั้นไม่เพียงแต่มาจากความจำเป็นทางเศรษฐกิจในการหารายได้เลี้ยงดูตนเองและครอบครัวเพื่อไม่ให้เป็นการภาระของลูกหลาน แต่ยังคงสะท้อนถึงความ

ต้องการที่จะคงไว้ซึ่งคุณค่าในตนเอง (ปวีณา แจ่มประจักษ์, 2564) และเมื่อพิจารณาถึงลักษณะการทำงานของ ผู้สูงอายุแล้วแม้จะพบว่าส่วนใหญ่แรงงานผู้สูงอายุจะอยู่ในภาคเกษตรกรรม แต่ภาคการบริการและการค้า (รวมถึง การขายส่งและการขายปลีก) ก็เป็นแหล่งจ้างงานที่สำคัญเช่นกัน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2567) อุตสาหกรรมค้าปลีกถือเป็นภาคส่วนที่ใช้แรงงานอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในศูนย์กลางทางเศรษฐกิจอย่างกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พื้นที่เหล่านี้มีความท้าทายเฉพาะตัว โดยเฉพาะจังหวัดปทุมธานีนั้นก็มีการขยายตัวของเมืองและ ห้างสรรพสินค้าอย่างรวดเร็ว จึงยังมีความต้องการการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น เทศบาล ตำบลธัญบุรี ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิต การฝึกอาชีพ และการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุในชุมชน เพื่อ เตรียมความพร้อมให้ผู้สูงอายุเหล่านั้นสามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชิดชนก พวงเพชร, 2567) และเพื่อเป็นการรองรับสถานการณ์และบรรเทาปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ภาครัฐจึงได้ออกนโยบาย และมาตรการจูงใจที่สำคัญ โดยเฉพาะการตราพระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากรว่าด้วยการ ยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 639) พ.ศ. 2560 (กรมสรรพากร, 2560) ซึ่งนโยบายนี้ได้อนุญาตให้บริษัทหรือสถาน ประกอบการสามารถนำรายจ่ายจากการจ้างผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป สัญชาติไทย และมีค่าจ้างไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน) มาหักลดหย่อนภาษีได้ถึง 2 เท่า โดยจำกัดสัดส่วนการจ้างงานผู้สูงอายุไม่เกินร้อยละ 10 ของจำนวนลูกจ้างทั้งหมด ซึ่งจะเห็นได้ว่ามาตรการทางภาษีนี้อาจเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญที่กระตุ้นให้ห้างค้าปลีกชั้นนำ ในกรุงเทพฯ และปทุมธานี เปิดรับผู้สูงอายุเข้าทำงานอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบัน องค์กรภาคเอกชนขนาดใหญ่หลายแห่งได้ริเริ่มโครงการจ้างงานผู้สูงอายุอย่างจริงจัง ตัวอย่างเช่น บริษัท ซีพี แอ็กซ์ตรา จำกัด (มหาชน) หรือโลตัส และแม็คโคร ที่ได้ดำเนิน"โครงการ 60 ยังแจ๋ว" โดยมีเป้าหมาย เพื่อสร้างอาชีพและรายได้ให้ผู้สูงอายุ (ซีพี แอ็กซ์ตรา, 2567) โดยตำแหน่งงานที่เปิดรับผู้สูงอายุเข้าทำงานนั้นส่วน ใหญ่มักเป็นงานระดับปฏิบัติการและงานบริการลูกค้า เช่น แคชเชียร์ พนักงานจัดเรียงสินค้า และพนักงานต้อนรับ ซึ่งเป็นตำแหน่งที่สามารถดึงจุดแข็งของผู้สูงอายุมาใช้งานได้เต็มที่ (ชลธิชา อัครวินันดร และคณะ, 2563) กล่าวคือ ผู้สูงอายุมักมีความใจเย็น มีทักษะในการสื่อสารที่ดี มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ และมีจิตใจรักการบริการ ซึ่งยิ่งเป็นการช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรและเป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จ และความยั่งยืนในการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจค้าปลีกไม่ได้เกิดขึ้นเพียงเพราะมีความต้องการจ้างงานหรือมี มาตรการทางภาษีสันับสนุนแต่เพียงเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและปฏิสัมพันธ์ที่ซับซ้อนในอีกหลายมิติ (ปวีณา แจ่มประจักษ์, 2564) ดังนั้น การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยอมรับความแตกต่างระหว่างวัยและการ จัดระบบที่เลี้ยงจึงเป็นปัจจัยที่ควรนำมาพิจารณาเป็นอย่างยิ่ง และประการสุดท้ายคือ มิติด้านสังคม สวัสดิการ และการสนับสนุนจากครอบครัว (รัชนิพรธณ วังสาร และคณะ, 2567) และเนื่องจากพื้นที่กรุงเทพฯและปทุมธานี นั้นเป็นพื้นที่ที่เป็น "ตัวแทนของสมรภูมิแรงงานค้าปลีก" ที่เป็นพื้นที่ที่มีการแข่งขันของห้างค้าปลีกประเภท Hypermarket เข้มข้นที่สุด ด้วยเหตุนี้ งานวิจัยนี้จึงมุ่งค้นหาคำตอบว่า ปัจจัยใดคือ จุดเปลี่ยนสำคัญ ที่ทำให้การ จ้างงานผู้สูงอายุไม่เป็นเพียงแค่ภาระทางสังคม แต่เป็นโอกาสทางธุรกิจที่ยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กรและความสำเร็จในการจ้างงานของผู้สูงอายุที่ทำงานในห้างค้าปลีกในกรุงเทพฯและปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจ้างงานผู้สูงอายุที่ทำงานในห้างค้าปลีกในกรุงเทพฯและปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจ้างงานผู้สูงอายุที่ทำงานในห้างค้าปลีกในกรุงเทพฯและปทุมธานี
4. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการจ้างงานผู้สูงอายุในห้างค้าปลีกอย่างยั่งยืน

ประโยชน์ที่ได้รับ

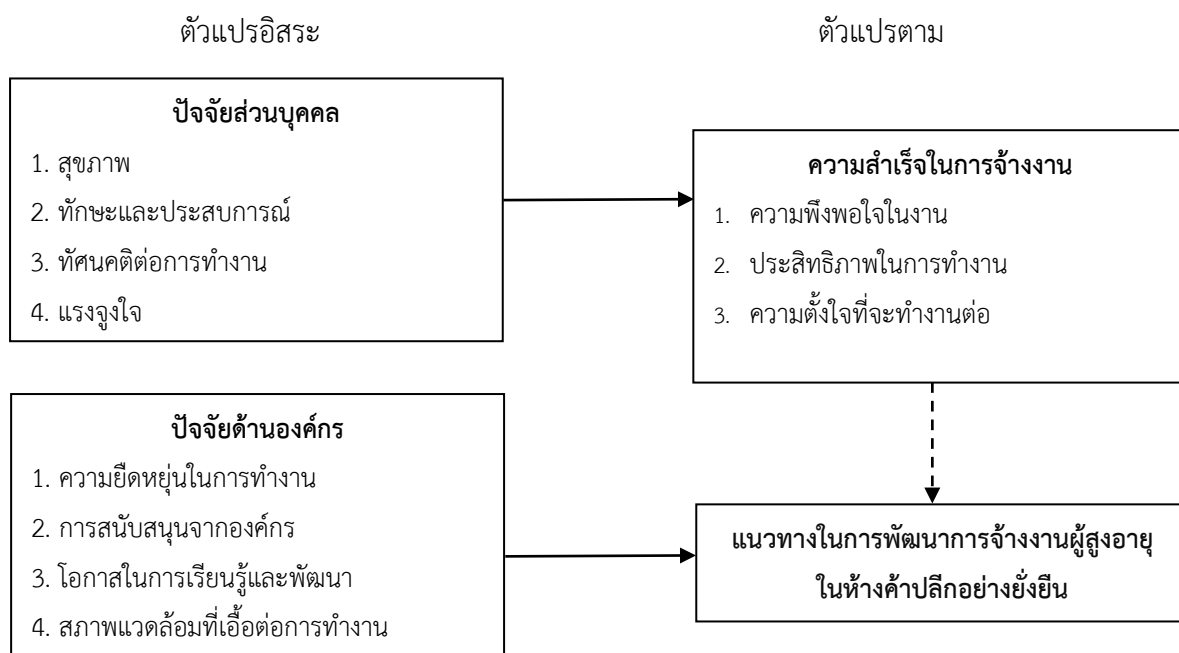
1. เป็นข้อมูลสนับสนุนกรมการจัดหางานและกระทรวงพาณิชย์ ในการทบทวนมาตรการจูงใจทางภาษีที่ 'ตรงจุด' กับความต้องการของผู้ประกอบการและข้อจำกัดของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตเมือง
2. เป็นแนวทางให้ผู้จัดการร้านค้าปลีกสามารถจัดกลุ่ม เพื่อนร่วมงานต่างวัย เพื่อลดช่องว่างทางเทคโนโลยี และการออกแบบพื้นที่ทำงานให้สอดคล้องกับสมรรถภาพทางกายของผู้สูงอายุโดยไม่ต้องลงทุนสูง

สมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (สุขภาพ ทักษะและประสบการณ์ ทศนคติต่อการทำงาน แรงจูงใจ) ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการจ้างงานผู้สูงอายุที่ทำงานในห้างค้าปลีกในกรุงเทพฯและปทุมธานี
2. ปัจจัยด้านองค์กร (ความยืดหยุ่นในการทำงาน การสนับสนุนจากองค์กร โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการทำงาน) ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการจ้างงานผู้สูงอายุที่ทำงานในห้างค้าปลีกในกรุงเทพฯและปทุมธานี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ค้นพบตัวแปรและนำมาสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลสังเคราะห์จากทฤษฎีทุนมนุษย์ ในมิติของทักษะและประสบการณ์ และจากงานวิจัยด้านสังคมสูงวัย ปัจจัยด้านองค์กร ประยุกต์ใช้ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม (P-E Fit Theory) ซึ่งเน้นความสำคัญของสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุน และสังเคราะห์จากงานวิจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และความสำเร็จในการจ้างงาน ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีเป็นต้นไป ที่ทำงานในห้างค้าปลีกในกรุงเทพฯและปทุมธานีโดยไม่ทราบจำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ในส่วนของเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการคำนวณแบบไม่ทราบกลุ่มประชากรของ Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน 2) ในส่วนของเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างจะเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 25 คน แบ่งเป็นผู้สูงอายุ จำนวน 10 คน, เพื่อนร่วมงาน จำนวน 10 คน, และหัวหน้างาน จำนวน 5 คน โดยใช้วิธีแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากความหลากหลายของเพศ อายุ ตำแหน่ง ประเภทของห้างค้าปลีก และระยะเวลาในการทำงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณก่อน แล้วจึงนำผลที่ได้มาตั้งประเด็นสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ เพื่อเจาะลึกโดยมีรายละเอียดของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ทำงานก่อนเข้าทำงานห้างค้าปลีก ตำแหน่งปัจจุบัน และระยะเวลาทำงานที่ห้างค้าปลีกปัจจุบัน โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบเลือกตอบ ตอนที่ 2, 3 และ 4 จำนวน 39 ข้อ ปลายเปิด ประกอบด้วย ปลายเปิดส่วนบุคคล (4 ด้าน จำนวน 12 ข้อ) ปลายเปิดองค์กร (4 ด้าน จำนวน 12 ข้อ) และความสำเร็จในการจ้างงาน (3 ด้าน จำนวน 15 ข้อ) ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถาม แบ่งเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งมีโครงสร้างที่สอดคล้องกับแบบสอบถามเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น 5 ตอน เช่นเดียวกับแบบสอบถามแต่มีลักษณะปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

การหาคุณภาพแบบสอบถาม

นำเสนอแบบสอบถามผ่านผู้เชี่ยวชาญ ทุกข้อมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และผ่านขั้นตอนการตรวจจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานสูงอายุในจังหวัดนนทบุรี เนื่องจากมีลักษณะพื้นที่และบริบทใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาหาความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ซึ่งมีค่าเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.734

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ระยะ ได้แก่ การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้ ระยะที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่ทำงานในห้างค้าปลีกในกรุงเทพฯ และปทุมธานี จำนวน 385 คน จากห้างค้าปลีกประเภทไฮเปอร์มาร์เก็ต ซูเปอร์มาร์เก็ต และร้านสะดวกซื้อขนาดใหญ่ เพื่อให้ครอบคลุมประเภทของการจ้างงานที่หลากหลาย และทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ณ สถานที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ระยะที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 25 คน ได้แก่ ผู้สูงอายุ 10 คน เพื่อนร่วมงาน 10 คน และผู้จัดการ 5 คน โดยใช้วิธีแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากความหลากหลายของเพศ อายุ ตำแหน่ง ประเภทของห้างค้าปลีก และระยะเวลาในการทำงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนาใช้ในการบรรยายถึงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และสถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ทำงานก่อนเข้าทำงานห้างค้าปลีก ตำแหน่งปัจจุบัน และระยะเวลาทำงานที่ห้างค้าปลีกปัจจุบัน สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

แบบสอบถามตอนที่ 2, 3 และ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยองค์กร และความสำเร็จในการจ้างงานของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้การแปลผลที่ได้เทียบเกณฑ์กับค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

คะแนนเฉลี่ย		ระดับความคิดเห็น
ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายความว่า	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายความว่า	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายความว่า	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายความว่า	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายความว่า	น้อยที่สุด

การใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย มีดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 และ 3 ใช้สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ แบบนำตัวแปรเข้าพร้อมกัน (Enter Multiple Regression Analysis)

การทดสอบคุณภาพของข้อมูลก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นที่สำคัญ 3 ประการก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ได้แก่ 1) การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสถิติ Pearson Correlation พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตามมีความสัมพันธ์กัน 2) การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity โดยผลการตรวจสอบค่า Tolerance และ VIF ของตัวแปรอิสระทั้ง 10 ตัวในแบบจำลอง พบว่าค่า Tolerance ทุกตัวสูงกว่า .20 และค่า VIF ทุกตัวต่ำกว่า 5.00 จึงสรุปได้ว่า ไม่มีปัญหา Multicollinearity 3) การตรวจสอบความเป็นอิสระของค่าความคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติ Durbin-Watson ตรวจสอบ พบว่า ค่า Durbin-Watson ทุกตัวแปรมีค่า Durbin-Watson อยู่ในช่วง 1.5–2.5 จึงสรุปได้ว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์เชิงอนุกรมในแบบจำลองทั้งหมด

ผลการวิจัย

จากการวิจัยพบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 62.30 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 60-64 ปี จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 รองลงมาคือช่วงอายุ 65-69 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.10 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 มีสถานภาพการสมรสคือสมรส จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 67.80 รองลงมาคือสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 มีประสบการณ์ทำงานก่อนหน้าที่จะมาทำงานในห้างค้าปลีก 21-30 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70 รองลงมาคือประสบการณ์มากกว่า 30 ปีขึ้นไป จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 ทำงานตำแหน่งปัจจุบัน คือ พนักงานปฏิบัติการ เช่น จัดเรียงสินค้า จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา คือตำแหน่งพนักงานขาย/แคชเชียร์ 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 มีระยะเวลาทำงานที่ปัจจุบันเป็นเวลา 1-3 ปี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กรและความสำเร็จในการจ้างงานของผู้สูงอายุที่ทำงานในห้างค้าปลีกในกรุงเทพฯและปทุมธานี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.321) ปัจจัยด้านองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.384) และปัจจัยความสำเร็จในการจ้างงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.240) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยด้านองค์กรและความสำเร็จในการจ้างงานของผู้สูงอายุที่ทำงานในห้างค้าปลีกในกรุงเทพฯและปทุมธานี

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
ปัจจัยส่วนบุคคล	3.40	0.321	ปานกลาง
ด้านสุขภาพ	3.02	0.602	ปานกลาง
ด้านทักษะและประสบการณ์	3.61	0.611	มาก
ด้านทัศนคติต่อการทำงาน	3.36	0.626	ปานกลาง
ด้านแรงจูงใจ	3.63	0.565	มาก
ปัจจัยด้านองค์กร	3.67	0.384	มาก
ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน	3.77	0.622	มาก
ด้านการสนับสนุนจากองค์กร	3.82	0.741	มาก
ด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา	3.50	0.741	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน	3.57	0.373	มาก

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
ความสำเร็จในการจ้างงาน	4.09	0.240	มาก
ด้านความพึงพอใจในงาน	4.09	0.268	มาก
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	4.08	0.279	มาก
ด้านความตั้งใจที่จะทำงานต่อ	4.09	0.240	มาก

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจ้างงานของผู้สูงอายุที่ทำงานในห้างค้าปลีกในกรุงเทพฯและปทุมธานี

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบนำตัวแปรเข้าพร้อมกัน (Enter Multiple Regression Analysis) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจ้างงานของผู้สูงอายุที่ทำงานในห้างค้าปลีกในกรุงเทพฯและปทุมธานี

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการจ้างงานของผู้สูงอายุที่ทำงานในห้าง ค้าปลีกในกรุงเทพฯและปทุมธานี	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	VIF
	B	Std. Error	Beta			
Constant	0.676	0.239		2.825**	0.005	
ปัจจัยส่วนบุคคล (X_1)						
ด้านสุขภาพ (X_{11})	0.292	0.038	0.326	7.672**	.000	1.031
ด้านทักษะและประสบการณ์ (X_{12})	0.241	0.037	0.277	6.523**	.000	1.032
ด้านทัศนคติต่อการทำงาน (X_{13})	0.233	0.036	0.273	6.498**	.000	1.011
ด้านแรงจูงใจ (X_{14})	0.167	0.039	0.179	4.234**	.000	1.016
R ² = 0.334 Adjusted R ² = 0.327 F = 47.727** Sig. = 0.000 Durbin-Watson = 1.807						

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (X_1) ทั้ง 4 ตัว คือ ด้านสุขภาพ (X_{11}) ด้านทักษะและประสบการณ์ (X_{12}) ด้านทัศนคติต่อการทำงาน (X_{13}) และด้านแรงจูงใจ (X_{14}) สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงความสำเร็จในการจ้างงานของผู้สูงอายุที่ทำงานในห้างค้าปลีกในกรุงเทพฯและปทุมธานี ได้ร้อยละ 32.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และตัวแปรทุกตัวผ่านข้อตกลงเบื้องต้น คือ ไม่เกิดปัญหา

Multicollinearity โดยพิจารณาจากค่า VIF และสามารถเขียนเป็นสมการเรียงตามลำดับอิทธิพลที่ส่งผลต่อตัวแปรตามได้ดังนี้

สมการคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.676 + 0.292X_{11} + 0.241X_{12} + 0.233X_{13} + 0.167X_{14}$$

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = 0.326X_{11} + 0.277X_{12} + 0.273X_{13} + 0.179X_{14}$$

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ศึกษาปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจ้างงานผู้สูงอายุที่ทำงานในห้างค้าปลีกในกรุงเทพฯและปทุมธานี

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบนำตัวแปรเข้าพร้อมกัน (Enter Multiple Regression Analysis) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจ้างงานของผู้สูงอายุที่ทำงานในห้างค้าปลีกในกรุงเทพฯและปทุมธานี

ปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจ้างงานผู้สูงอายุที่ทำงานในห้างค้าปลีกในกรุงเทพฯและปทุมธานี	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	VIF
	B	Std. Error	Beta			
Constant	0.475	0.223		2.129*	0.034	
ปัจจัยด้านองค์กร (X ₂)						
ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน (X ₂₄)	0.445	0.065	0.316	6.816**	.000	1.404
ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน (X ₂₁)	0.234	0.040	0.270	5.916**	.000	1.385
ด้านการสนับสนุนจากองค์กร (X ₂₂)	0.210	0.030	0.286	7.037**	.000	1.077
ด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา (X ₂₃)	0.037	0.030	0.050	1.253	.211	1.052
R ² = 0.419 Adjusted R ² = 0.413 F = 68.421** Sig. = 0.000 Durbin-Watson = 1.897						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านองค์กร (X₂) ทั้ง 3 ตัว คือ ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน (X₂₁) ด้านการสนับสนุนจากองค์กร (X₂₂) และด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน (X₂₄) สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงความสำเร็จในการจ้างงานผู้สูงอายุที่ทำงานในห้างค้าปลีกในกรุงเทพฯและปทุมธานี ได้ร้อยละ 41.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และตัวแปรทุกตัวผ่านข้อตกลงเบื้องต้น คือ ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity โดยพิจารณาจากค่า VIF และสามารถเขียนเป็นสมการเรียงตามลำดับอิทธิพลที่ส่งผลต่อตัวแปรตามได้ดังนี้

สมการคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.475 + 0.445X_{24} + 0.234X_{21} + 0.210X_{22}$$

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = 0.316X_{24} + 0.270X_{21} + 0.286X_{22}$$

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบนำตัวแปรเข้าพร้อมกัน (Enter Multiple Regression Analysis) ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจ้างงานของผู้สูงอายุที่ทำงานในห้างค้าปลีกในกรุงเทพฯและปทุมธานี

ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจ้างงานผู้สูงอายุที่ทำงานในห้างค้าปลีกในกรุงเทพฯและปทุมธานี	Unstandardize d Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	VIF
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	0.703	0.246		2.853**	.005	
ปัจจัยส่วนบุคคล (X ₁)						
ด้านสุขภาพ (X ₁₁)	0.177	0.038	0.197	4.648**	.000	1.424
ด้านทักษะและประสบการณ์ (X ₁₂)	0.132	0.033	0.153	4.053**	.000	1.120
ด้านทัศนคติต่อการทำงาน (X ₁₃)	0.145	0.032	0.171	4.548**	.000	1.111
ด้านแรงจูงใจ (X ₁₄)	0.171	0.034	0.182	5.002**	.000	1.050
ปัจจัยด้านองค์กร (X ₂)						
ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน (X ₂₁)	0.246	0.037	0.284	6.676**	.000	1.427
ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน (X ₂₄)	0.181	0.070	0.221	2.601**	.000	1.930
ด้านการสนับสนุนจากองค์กร (X ₂₂)	0.163	0.028	0.129	5.828**	.001	1.138
ด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา (X ₂₃)	0.067	0.028	0.091	2.391*	.017	1.143
R ² = 0.524 Adjusted R ² = 0.513 F = 51.644** Sig. = 0.000 Durbin-Watson = 2.008						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบนำตัวแปรเข้าพร้อมกันที่ทั้ง 8 ตัว พบว่า ปัจจัยทั้ง 8 ตัว สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงความสำเร็จในการจ้างงานผู้สูงอายุที่ทำงานในห้างค้าปลีกในกรุงเทพฯและปทุมธานี ได้ร้อยละ 51.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และตัวแปรทุกตัวผ่านข้อตกลงเบื้องต้น คือ ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity โดยพิจารณาจากค่า VIF และสามารถเขียนเป็นสมการเรียงตามลำดับอิทธิพลที่ส่งผลต่อตัวแปรตามได้ดังนี้

สมการคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.703 + 0.246X_{21} + 0.181X_{24} + 0.177X_{11} + 0.171X_{14} + 0.145X_{13} + 0.132X_{12} + 0.163X_{22} + 0.067X_{23}$$

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = 0.284X_{21} + 0.221X_{24} + 0.197X_{11} + 0.182X_{14} + 0.171X_{13} + 0.153X_{12} + 0.129X_{22} + 0.091X_{23}$$

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการจ้างงานผู้สูงอายุในห้างค้าปลีกอย่างยั่งยืน ซึ่งได้จากการวิเคราะห์บูรณาการข้อมูลที่รวบรวมจากเชิงคุณภาพและนำมาเก็บเพิ่มจากเชิงคุณภาพ พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า 1) ด้านสุขภาพ ในกลุ่มผู้สูงอายุนั้นจะทำการประเมินสุขภาพของตนเองตามความเป็นจริง โดยผู้สูงอายุกลุ่มที่มีสุขภาพแข็งแรงก็มองว่าไม่มีปัญหา ในกลุ่มเพื่อนร่วมงานบอกว่า พวกเขาตระหนักถึงข้อจำกัดทางกายภาพของผู้สูงอายุ แต่ก็พร้อมที่จะเข้ามาช่วยเหลืองานที่ต้องใช้แรง ในกลุ่มหัวหน้างานให้ความสำคัญกับสุขภาพเป็นอันดับแรกในการคัดเลือก และนำมาพิจารณาเพื่อจัดสรรพื้นที่การทำงานที่ปลอดภัยให้กับพนักงานผู้สูงอายุ 2) ด้านทักษะและประสบการณ์ ในกลุ่มผู้สูงอายุรู้สึกมั่นใจในประสบการณ์ชีวิตของตนเอง และการมีความอดทน ความใจเย็นซึ่งเป็นจุดแข็งที่นำมาปรับใช้กับงานบริการได้เป็นอย่างดี ในกลุ่มเพื่อนร่วมงานก็มองว่าทักษะการเจรจาและวุฒิภาวะของผู้สูงอายุช่วยลดข้อขัดแย้งในร้านได้ แม้ผู้สูงอายุจะขาดทักษะด้านเทคโนโลยีไปบ้างก็ไม่เป็นไร ในกลุ่มหัวหน้างานก็มองว่าทักษะที่พนักงานผู้สูงอายุมีดีก็คือความใจเย็น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจบริการเป็นอย่างมาก 3) ทักษะต่อการทำงาน ในกลุ่มผู้สูงอายุจะมีทัศนคติที่มุ่งมั่น อดทน ไม่เกียจงาน รักความสะอาดและเจ้าระเบียบ ต้องการทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด ในกลุ่มเพื่อนร่วมงานก็มีความประทับใจในความตรงต่อเวลา และการไม่เอาเปรียบของผู้สูงอายุ ในกลุ่มหัวหน้างานก็มีความรู้สึกชื่นชมกับความมีระเบียบวินัยของพนักงานสูงอายุ ที่ไม่ค่อยขาด ลา มาสาย 4) ด้านแรงจูงใจ ในกลุ่มผู้สูงอายุมักจะมีแรงจูงใจหลักมาจากความต้องการพึ่งพาตนเองให้ได้ ไม่อยากเป็นภาระแก่ลูกหลาน ในกลุ่มเพื่อนร่วมงานนั้นก็รับรู้และเข้าใจถึงความตั้งใจของผู้สูงอายุที่อยากทำงานเพื่อเลี้ยงดูตัวเอง ในกลุ่มหัวหน้างานก็ทราบถึงความจำเป็นทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้ผู้สูงอายุมีความอดทนสูงกว่าพนักงานกลุ่มอื่น ๆ

2. ปัจจัยด้านองค์กร พบว่า 1) ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน ในกลุ่มผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับการจ้างงานแบบ Part-time และชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น ในกลุ่มเพื่อนร่วมงานก็เห็นด้วยกับการจัดตารางเวลาที่ไม่สร้างความกดดันให้ผู้สูงอายุ ในกลุ่มหัวหน้างานจะใช้เวลาให้สอดคล้องกับงบประมาณ 2) ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ในกลุ่มผู้สูงอายุรู้สึกอบอุ่นและได้รับการยอมรับจากการทำงานร่วมกับเด็ก ๆ รุ่นใหม่ และรู้สึกดีที่มีหัวหน้างานคอยสนับสนุนอีกด้วย ในกลุ่มเพื่อนร่วมงานรู้สึกว่าการนำระบบการแบ่งงานตามความถนัดมาใช้ ทำให้พนักงานทุกวัยสามารถเกื้อกูลกันได้ ในกลุ่มหัวหน้างานจะมีบทบาทในการสื่อสารเพื่อลดช่องว่างระหว่างวัย 3) ด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา ในกลุ่มผู้สูงอายุบางคนรู้สึกกดดันกับการใช้เทคโนโลยี แต่ก็ภูมิใจเมื่อได้รับโอกาสให้เรียนรู้และทำได้สำเร็จ ในกลุ่มเพื่อนร่วมงานจะรับหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงคอยสอนงานด้านระบบใหม่ ๆ ให้ผู้สูงอายุ ในกลุ่มหัวหน้างานจะทำหน้าที่ปรับเปลี่ยนกระบวนการสอนงานให้เหมาะสมกับวัยและเน้นการใช้ระบบพี่เลี้ยง (Buddy) 4) ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน ในกลุ่มผู้สูงอายุรู้สึกพึงพอใจกับการ

ปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำให้พวกเขาทำงานได้อย่างปลอดภัย ในกลุ่มเพื่อนร่วมงานสามารถรับรู้ได้ถึงภาวะเครียดด้านความปลอดภัยที่องค์กรสร้างขึ้นเพื่อปกป้องผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ในกลุ่มหัวหน้างานได้ให้ความสำคัญกับหลักการทางกายภาพของผู้สูงอายุ

3. ความสำเร็จในการจ้างงาน พบว่า 1) ด้านความพึงพอใจในงาน ในกลุ่มผู้สูงอายุมีความพึงพอใจกับการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม และการได้รับโอกาสให้กลับมามีคุณค่าในสังคมอีกครั้ง อย่างไรก็ตามยังมีผู้สูงอายุบางส่วนที่สะท้อนว่าความพึงพอใจด้านสวัสดิการ โดยเฉพาะเรื่องหลักประกันสุขภาพและการเบิกค่ารักษาพยาบาล ยังเป็นสิ่งที่ต้องการเพิ่มเติม ในกลุ่มเพื่อนร่วมงานรู้สึกมีความพึงพอใจที่ได้ร่วมงานกับผู้สูงอายุไม่ได้มีความเครียดอะไรแม้จะต้องช่วยรับภาระงานที่ต้องทำงานแทนบางอย่าง ในกลุ่มหัวหน้างานมีความพึงพอใจต่อนโยบายการจ้างงานผู้สูงอายุ เพราะผู้สูงอายุมีความรับผิดชอบสูง ไม่ทิ้งงาน 2) ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ในกลุ่มผู้สูงอายุประเมินประสิทธิภาพของตนเองในระดับดีมากในด้านงานบริการ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า แต่ก็ยอมรับว่าตนเองมีข้อจำกัดด้านความเร็วและการใช้เทคโนโลยี ในกลุ่มเพื่อนร่วมงานมองว่าประสิทธิภาพของผู้สูงอายุไม่ได้อยู่ที่ความเร็ว แต่อยู่ที่ความมีวินัย ไม่ขาด ลา มาสาย และพนักงานผู้สูงอายุจะรับมือกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ดี ในกลุ่มหัวหน้างานประเมินประสิทธิภาพการทำงานของผู้สูงอายุว่าได้มาตรฐานตามที่องค์กรกำหนด และมีความสามารถในการช่วยลดอัตราการร้องเรียนจากลูกค้าได้ 3) ด้านความตั้งใจที่จะทำงานต่อ ในกลุ่มผู้สูงอายุเกือบทั้งหมดมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะทำงานต่อไปให้นานที่สุดเท่าที่สุขภาพร่างกายจะสามารถทำได้ และต้องการรักษารายได้เพื่อความมั่นคงในชีวิตบั้นปลาย โดยไม่ต้องพึ่งพาลูกหลาน ในกลุ่มเพื่อนร่วมงานก็มีความมุ่งหวังให้ผู้สูงอายุทำงานกันต่อไป เพราะการมีพนักงานผู้สูงอายุอยู่ก็ช่วยลดภาระการหมุนเวียนพนักงานที่ลาออกบ่อย และต้องมาคอยสอนงานกันใหม่ ในกลุ่มหัวหน้างานค่อนข้างให้ความสำคัญกับความตั้งใจทำงานต่อของผู้สูงอายุ เพราะผู้สูงอายุมีอัตราการลาออกที่ต่ำมากเมื่อเทียบกับแรงงานกลุ่มอื่น ซึ่งช่วยองค์กรประหยัดต้นทุนในการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานใหม่ได้

สรุปผล

1) ระดับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร และความสำเร็จในการจ้างงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) ปัจจัยด้านองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) ความสำเร็จในการจ้างงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) 2) ปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 4 ปัจจัยส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการจ้างงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 32.70 3) ปัจจัยด้านองค์กรมีเพียง 3 ปัจจัย (ยกเว้นปัจจัยด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา) ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการจ้างงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แบบจำลองนี้อธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 41.30 และเมื่อนำปัจจัยส่วนทั้ง 8 ปัจจัยเข้าแบบจำลองพร้อมกัน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ปัจจัยองค์กรด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน (X_{21}) (Beta = 0.284) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รองลงมา คือปัจจัยองค์กรด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน (X_{24}) (Beta = 0.221) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดคือ ปัจจัยองค์กรด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา (X_{23}) (Beta = 0.091) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และแบบจำลองรวมมีอิทธิพลอธิบายความแปรปรวนของ

ตัวแปรตามได้ร้อยละ 51.30 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้สูงอายุ เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานพบว่า ผู้สูงอายุที่ทำงานได้อย่างราบรื่นมักมีจุดเด่นด้านความอดทน ความรับผิดชอบ ความตรงต่อเวลา และมีแรงจูงใจภายในจากความต้องการเลี้ยงดูตัวเองโดยไม่พึ่งพาลูกหลาน ด้านองค์กรพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลจริงในทางปฏิบัติ ได้แก่ การจัดกะแบบ Part-time ที่ไม่กดดันร่างกาย การจัดสภาพแวดล้อมที่คำนึงถึงข้อจำกัดทางกายภาพ การสนับสนุนจากหัวหน้างานอย่างใกล้ชิด และการใช้ระบบพี่เลี้ยงเพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุปรับตัวกับเทคโนโลยีได้ ผลลัพธ์ที่ได้คือผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในงานสูง มีทักษะการบริการที่เป็นจุดแข็งของสาขา และมีอัตราการลาออกต่ำ ซึ่งช่วยลดภาระการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานใหม่ให้องค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ

อภิปรายผล

1. ปัจจัยส่วนบุคคลโดยรวมส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการจ้างงานผู้สูงอายุในกรุงเทพฯและปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีทุนมนุษย์ (Human Capital Theory) ของ Becker (1993) ที่มองว่าทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ที่บุคคลสะสมมาตลอดชีวิตมีมูลค่าทางเศรษฐกิจในตัวเอง ซึ่งสำหรับผู้สูงอายุที่ทำงานมานานหลายสิบปี ทุนมนุษย์ที่ฝังอยู่ในตัวพวกเขาจึงเป็นสิ่งที่ยากจะหาทดแทนได้ในระยะสั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติมา พูลเพชรและดวงพร พุทธวงศ์ (2567) เรื่องแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการแรงงานผู้สูงอายุของกลุ่มธุรกิจค้าปลีก ที่พบว่าการจัดการความรู้ผ่านแรงงานผู้สูงอายุเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการจัดการแรงงานในกลุ่มธุรกิจค้าปลีกกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะวัฒน์ เจริญศักดิ์และปัทพร สุคนธมาน (2567) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของผู้สูงอายุไทย โดยใช้ฐานข้อมูลจากการสำรวจประชากรสูงอายุของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2564 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 43,547 คน พบว่า สุขภาพร่างกายส่งผลต่อการทำงานของผู้สูงอายุไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านทักษะและประสบการณ์ สอดคล้องกับฐิติมา พูลเพชรและดวงพร พุทธวงศ์ (2567) ที่พบว่า การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการแบ่งปันความรู้และการถ่ายทอดความรู้จากแรงงานผู้สูงอายุเป็นองค์ประกอบสำคัญของรูปแบบการจัดการแรงงานผู้สูงอายุที่ได้ผลในห้างค้าปลีก ในบริบทของห้างค้าปลีก ทักษะที่โดดเด่นของผู้สูงอายุไม่ใช่ความเร็วหรือความคล่องตัวกับเทคโนโลยี แต่เป็นความใจเย็น วุฒิภาวะในการรับมือกับลูกค้า และทักษะการเจรจาที่ได้จากประสบการณ์ชีวิตจริง ซึ่งผลการสัมภาษณ์ยืนยันชัดเจนว่าหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานต่างมองว่าทักษะเหล่านี้ยากจะสอนได้ในห้องเรียน ในด้านทัศนคติต่อการทำงานมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจ้างงานอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะวัฒน์ เจริญศักดิ์และปัทพร สุคนธมาน (2567) ว่ารายได้และความพอใจในภาวะการเงินส่งผลต่อการทำงานของผู้สูงอายุไทยอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าความจำเป็นทางเศรษฐกิจเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ขับเคลื่อนให้ผู้สูงอายุไทยยังคงทำงานต่อไป

2. ปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจ้างงานผู้สูงอายุในกรุงเทพฯและปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งปัจจัยด้านองค์กร มีน้ำหนักอิทธิพลสูงกว่าปัจจัยส่วนบุคคล นั้นหมายความว่าสิ่งที้องค์กรทำสำคัญกว่าตัวบุคคลที่จ้างเข้ามา ผลนี้สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม (P-E Fit Theory) ที่มองว่าผลลัพธ์ที่ดีในการทำงานเกิดขึ้นเมื่อคุณลักษณะของบุคคลและ

สภาพแวดล้อมขององค์กรไปด้วยกันได้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของฐิติมา พูลเพชรและดวงพร พุทธวงศ์ (2567) ที่พบว่า การสร้างวัฒนธรรมองค์กรและการวางแผนกำลังคนที่ตอบสนองต่อความต้องการของแรงงานสูงอายุเป็นองค์ประกอบสำคัญในการบริหารแรงงานกลุ่มนี้ในธุรกิจค้าปลีก

3. ความสำเร็จในการจ้างงาน ในภาพรวมสิ่งที่โดดเด่นที่สุดคือความตั้งใจที่จะทำงานต่อของผู้สูงอายุในระดับสูงมาก สอดคล้องกับที่ Fry และ Braga (2023) ชี้ว่าผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรในระยะยาวกว่าพนักงานกลุ่มอื่น ส่งผลให้อัตราการลาออกลดลงและช่วยลดภาระต้นทุนด้านการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานใหม่ได้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของฐิติมา พูลเพชรและดวงพร พุทธวงศ์ (2567) ที่พบว่าหลักเกณฑ์การจ้างงานผู้สูงอายุที่ชัดเจนและการวางแผนกำลังคนที่รองรับความต้องการแรงงานสูงอายุในธุรกิจค้าปลีกเป็นปัจจัยที่ช่วยให้การจ้างงานกลุ่มนี้มีความยั่งยืน ซึ่งในบริบทของห้างค้าปลีกที่มักเผชิญกับปัญหาแรงงานหมุนเวียนสูง ผลนี้มีนัยทางการบริหารที่ชัดเจนมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์กรควรมีการออกแบบการทำงานที่ยืดหยุ่น เช่น การจัดตารางการทำงานแบบพาร์ทไทม์ หรือกำหนดชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่นให้สอดคล้องกับศักยภาพของผู้สูงอายุ
2. องค์กรควรมีการปรับสภาพแวดล้อมทางกายภาพและลักษณะงานการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานของผู้สูงอายุ เป็น เช่น การปรับปรุงบริเวณเคาน์เตอร์แคชเชียร์ โดยมีเก้าอี้ทรงสูงที่เอื้อต่อสรีระผู้สูงอายุ การปรับขนาดตัวอักษรบนหน้าจอระบบชำระเงินให้ใหญ่ขึ้น และการจัดแสงสว่างที่ลดแสงสะท้อนเพื่อถนอมสายตา
3. องค์กรควรส่งเสริม ระบบคู่หูต่างวัย โดยจับคู่พนักงานคนรุ่นใหม่ที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีระบบบริหารจัดการร้านค้า กับพนักงานผู้สูงอายุที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบริการและมีความใจเย็น เพื่อสร้างการเรียนรู้ร่วมกันและลดช่องว่างระหว่างวัยในองค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยเกี่ยวกับการใช้ระบบพีซีเล็งข้ามวัยในธุรกิจที่มีการจ้างแรงงานผู้สูงอายุ
2. ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะงานที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ
3. ควรมีการทำการวิจัยเกี่ยวกับการจ้างแรงงานผู้สูงอายุในอุตสาหกรรมอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2560). พระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากรว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 639) พ.ศ. 2560. กรมสรรพากร.
- ชลธิชา อัครนิรันดร์, จรัสศรี รุ่งรัตนอุบล, และ นภาพร ชันธนา. (2563). บทบาทของผู้สูงอายุในตลาดแรงงาน ไทย: กรณีศึกษาธุรกิจค้าปลีก. รายงานการวิจัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตชนก พวงเพ็ชร. (2567). บทบาทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลัญบุรี. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ซีพี แอ็กส์ตรา. (2567). โครงการ 60 ยังแจ้ว. บริษัท ซีพี แอ็กส์ตรา จำกัด (มหาชน).
- ฐิติมา พูลเพชร และ ดวงพร พุทธวงศ์. (2567). แนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการแรงงานผู้สูงอายุของกลุ่ม ธุรกิจค้าปลีกในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารบริหารธุรกิจและการจัดการ*, 13(2), 86–107.
- ปวีณา แจ่มประจักษ์. (2564). การจ้างงานผู้สูงอายุในสังคมไทย: องค์ความรู้จากการสังเคราะห์งานวิจัย. *วารสาร มหาคุพานาครุศาสตร์*, 8(10), 105-107.
- ปิยะวัฒน์ เจริญศักดิ์ และ ปทพร สุนทรมาน. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของผู้สูงอายุไทย: การวิเคราะห์ ข้อมูลจากการสำรวจประชากรสูงอายุของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2564. *วารสารเศรษฐศาสตร์ แรงงานไทย*, 5(1), 12–34.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). สุวีริยาสาส์น.
- รัชนิพรณ วังสาร, ภาวิณี แสันทวิสุข, และ อรทัย ชวงค์. (2567). มิติสวัสดิการสังคมและการสนับสนุนจาก ครอบครัวต่อการทำงานของผู้สูงอายุในภาคบริการ. *วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์*, 32(1), 55–78.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2567). รายงานการสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2567. สำนักงานสถิติ แห่งชาติ.
- Becker, G. S. (1993). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education* (3rd ed.). The University of Chicago Press.
- Cochran, W. G. (1953). *Sampling techniques*. John Wiley & Sons.
- Fry, R., & Braga, D. (2023). *Older workers are growing in number and earning more*. Pew Research Center. <https://www.pewresearch.org/short-reads/2023/12/14/older-workers-are-growing-in-number-and-earning-more/>